



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN TAHUN 2024



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN - 2024**

TIM PENYUSUN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Penanggungjawab

Prof. Dr. Maidin Gultom, SH., M.Hum (Rektor)
Dr. Tonni Limbong, S.Kom, M.Kom (Wakil Rektor 1)

Penyusun

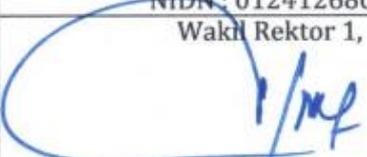
Drs. Lamhot Sitorus, M.Kom, CIIQA
Ribka Kariani Br Sembiring, S.Si., M.Pd., CIIQA
Dr. Miska Irani Br Tarigan, S.Sos.,MM, CIIQA
Betrand Silverius Sitohang, S.H., M.H., CIIQA
Nova Florentina Ambarwati, M.Pd., CIIQA

Staf Administrasi

Novia Sianturi, SE
Bahari Bonatua Tamba, SH

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Proses	Penanggungjawab
Penyusunan dan Pemeriksaan	Ketua Lembaga Penjaminan Mutu,  Drs. Lamhot Sitorus, M.Kom NIDN : 0124126801
Persetujuan	Wakil Rektor 1,  Dr. Tonni Lombong, S.Kom., M.Kom NIDN : 0118127801
Penetapan	Rektor,   Prof. Dr. Maidin Gultom. SH., M.Hum NIDN : 0104086601

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa., karena berkat RahmatNYA maka Laporan Survei Kepuasan Majasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Tahun Akademik 2023/2024 ini dapat terselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan oleh Universitas Katolik Santo Thomas untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar-besarnya.

Hormat Kami,




Drs. Lamhot Sitorus, M.Kom., CIIQA
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	1
C. Tujuan Kegiatan.....	1
D. Manfaat Kegiatan.....	2
METODE PENGUKURAN	3
2.1 Ruang Lingkup.....	3
2.2 Operasionalisasi Variabel.....	3
2.3 Indeks Kepuasan Layanan	4
BAB III HASIL KEGIATAN	5
1. Program Studi Manajemen – S1 (011).....	6
2. Program Studi Akuntansi – S1 (012).....	7
3. Program Studi Manajemen – S2 (103).....	8
4. Program Studi Sastra Inggris – S1 (021).....	9
5. Program Studi Pariwisata – S1 (022).....	10
6. Program Studi Psikologi – S1 (023).....	11
7. Program Studi Teknik Sipil – S1 (031).....	12
8. Program Studi Arsitektur – S1 (032).....	13
9. Program Studi Teknologi Hasil Pertanian – S1 (041).....	14
10. Program Studi Agroteknologi – S1 (042).....	15
11. Program Studi Agribisnis – S1 (043).....	16
12. Program Studi Ilmu Filsafat - S1(051).....	17
13. Program Studi Filsafat – S2 (101).....	18
14. Program Studi Ilmu Hukum - S1 (060).....	19
15. Program Studi Magister Hukum – S2 (061).....	20
16. Program Studi Sistem Informasi – S1 (081).....	21
17. Program Studi Teknik Informatika – S1 (084).....	22
18. Program Studi Sains Data – S1 (087).....	23
19. Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar – S1 (091).....	24
20. Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia – S1 (092).....	25
21. Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris – S1 (093).....	26
22. Program Studi Pendidikan Matematika – S1 (094).....	27
23. Program Studi Pendidikan Profesi Guru (095).....	28
BAB IV PENUTUP	32
LAMPIRAN	
1. KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN	33
2. NILAI RATA-RATA SETIAP INDIKATOR PER PROGRAM STUDI	35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Universitas Katolik Santo Thomas sebagai suatu lembaga Pendidikan Tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, stakeholder dan lingkungan masyarakat di sekitar kampus. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan stakeholder merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di Universitas Katolik Santo Thomas.

Kenyamanan sivitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa) terhadap layanan yang diberikan Universitas Katolik Santo Thomas.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Universitas Katolik Santo Thomas. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan laporan kegiatan ini mengacu pada dasar hukum sebagai berikut;

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Standar Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pendidikan Tinggi
6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
8. Permendikbud No.49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
10. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
11. Permendikbud Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi
12. Statuta Universitas Katolik Santo Thomas
13. Renstra Universitas Katolik Santo Thomas
14. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Katolik Santo Thomas

C. Tujuan Kegiatan

Laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa pada layanan kemahasiswaan bertujuan untuk: Mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang diberikan oleh Universitas Katolik Santo Thomas.

D. Manfaat Kegiatan

Manfaat kegiatan ini adalah:

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Universitas Katolik Santo Thomas.
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II METODE PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Universitas Katolik Santo Thomas memiliki 8 fakultas yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Fakultas Ilmu Budaya (FIB), Fakultas Teknik (FT), Fakultas Pertanian (FP), Fakultas Filsafat (FF), Fakultas Ilmu Hukum (FH), Fakultas Ilmu Komputer (FIKOM), Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Sedangkan jumlah program studi ada 23 Program Studi. Berikut Daftar Program Studi beserta dengan Kode Program Studi.

Tabel 1. Daftar Program Studi Universitas Katolik Santo Thomas

No	Fakultas	Kode Prodi	Program Studi
1	Ekonomi dan Bisnis	011	Manajemen
		012	Akuntansi
		103	Magister Manajemen
2	Ilmu Budaya	021	Sastra Inggris
		022	Pariwisata
		023	Psikologi
3	Teknik	031	Teknik Sipil
		032	Arsitektur
4	Pertanian	041	Teknologi Hasil Pertanian
		042	Agroteknologi
		043	Agribisnis
5	Filsafat	051	Ilmu Filsafat
		101	Magister Ilmu Filsafat
6	Hukum	060	Ilmu Hukum
		102	Magister Ilmu Hukum
7	Ilmu Komputer	081	Sistem Informasi
		084	Teknik Informatika
		087	Sains Data
8	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	091	Pendidikan Guru Sekolah Dasar
		092	Pend. Bahasa dan Sastra Indonesia
		093	Pendidikan bahasa Inggris
		094	Pendidikan Matematika
		095	Pend. Profesi Guru (PPG) PGSD

2.2. Operasionalisasi Variabel

Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model *SERVQUAL*:

1. *Tangibles*: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, Peralengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
2. *Reliability*: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness*: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

4. *Assurance*: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.
5. *Emphaty*: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.
6. *Informations system*: Dimensi mengenai kemampuan untuk menyediakan sistem informasi akademik (SIAK) dan penyebaran informasi kepada civitas akademik.

2.3. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada Tabel 2. sebagai berikut :

Tabel 2. Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	Tidak Puas
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	Kurang Puas
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	Puas
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	Sangat Puas

BAB III HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dilakukan secara online di laman <https://siak.ust.ac.id/> Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan dapat dilihat pada Tabel 3. di bawah ini:

Tabel 3. Jumlah Responden

Civitas Akademika	Jumlah Responden
Mahasiswa	4.056

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Katolik Santo Thomas menggunakan metode *Servqual* yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *responsiveness*, *emphaty*, *reliability* dan *assurance*, *informations system* Berikut Tabel 4. dijelaskan nilai rata – rata tingkat kepuasan Program Studi pada masing-masing aspek pelayanan kemahasiswaan.

Tabel 4. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

Program Studi		Responden	Nilai Rata-rata Indikator					
Kode	Nama	(Mahasiswa)	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Information System</i>
011	Manajemen S-1	575	3,06	3,08	3,10	3,08	3,06	3,08
012	Akuntansi	408	3,09	3,10	3,10	3,14	3,12	3,13
103	Magister Manajemen	12	3,05	3,09	3,09	3,01	3,03	3,06
021	Sastra Inggris	50	3,04	3,04	2,97	3,00	2,95	2,98
022	Pariwisata	5	2,97	2,90	2,88	2,85	2,85	2,88
023	Psikologi	5	2,98	2,97	2,94	3,03	2,94	2,94
031	Teknik Sipil	268	2,98	3,00	3,00	3,00	2,98	2,98
032	Arsitektur	71	2,80	2,83	2,85	2,84	2,77	2,77
041	Teknologi Hasil Pertanian	62	2,98	3,01	3,03	3,04	3,01	3,03
042	Agroteknologi	147	2,87	2,91	2,92	2,92	2,92	2,92
043	Agribisnis	141	2,92	2,95	2,99	2,98	2,98	3,00
051	Ilmu Filsafat	56	3,22	3,27	3,20	3,25	3,16	3,20
101	Ilmu Filsafat S-2	9	3,08	3,14	2,92	3,13	3,00	3,18
060	Ilmu Hukum	358	2,95	2,99	2,99	3,02	3,02	3,01
102	Ilmu Hukum S-2	10	2,85	2,89	2,89	2,92	2,92	2,91
081	Sistem Informasi	289	2,99	3,04	3,06	3,06	3,06	3,05
084	Teknik Informatika	423	3,04	3,07	3,06	3,07	3,07	3,04
087	Sains Data	6	2,84	2,87	2,86	2,87	2,87	2,84
091	PGSD	856	3,16	3,18	3,18	3,17	3,17	3,18
092	Pend. Bahasa & Sastra Indonesia	57	2,97	2,90	2,88	2,85	2,85	2,88
093	Pend. Bahasa Inggris	46	2,98	2,97	2,94	3,03	2,94	2,94
094	Pendidikan Matematika	51	3,15	3,19	3,19	3,11	3,13	3,16
095	Pend. Profesi Guru (PPG) PGSD	151	3,05	3,09	3,09	3,01	3,03	3,06
Jumlah Responden		4056						

Sumber: Survei <https://siak.ust.ac.id/>

Setiap dimensi yang dinilai pada masing-masing program studi, diukur dengan beberapa indikator, berikut penjelasan masing-masing dimensi dengan indikatornya. **Aspek tangibles** mengenai dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen. Pada aspek *Tangibles* terdapat 7 indikator. **Aspek Reliability** terkait tentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Pada aspek *reliability* terdapat 8 indikator. **Aspek Responsiveness** adalah dimensi yang terkait dengan kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pada dimensi ini ada 10 indikator. **Aspek Assurance** terkait dengan kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap. Pada aspek ini terdapat 5 indikator. **Aspek Emphaty** terakait dengan kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya ada 4 indikator. **Aspek informations system** terkait kemampuan untuk menyediakan sistem informasi akademik (SIK) dan penyebaran informasi kepada Civitas Akademik. Berikut hasil dari masing-masing indikator pada setiap program studi di Universitas Katolik Santo Thomas.

1. Program Studi Manajemen – S1 (011)

Responden yang berpartisipasi pada survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Manajemen-S1 sebanyak 575 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 575 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 1. berikut;



Gambar 1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kemahasiswaan Pada Program Studi Manajemen

Program Studi Manajemen – S1 meresponi kebutuhan mahasiswa diakui oleh responden dengan baik dengan rata-rata 3,10. Layanan kepada mahasiswa dalam aspek *Responsiveness* diakui paling tinggi dibandingkan dengan aspek lainnya. Aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih adalah aspek *Tangibles* dan aspek *Empathy*, masing-masing dengan rata-rata 3,06. Penilaian layanan kemahasiswaan ini dengan skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di Program Studi Manajemen - S1 ini dengan rata-rata dari seluruh aspek yaitu 3,08; dimana berdasarkan indeks kepuasan masuk dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan indikator dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

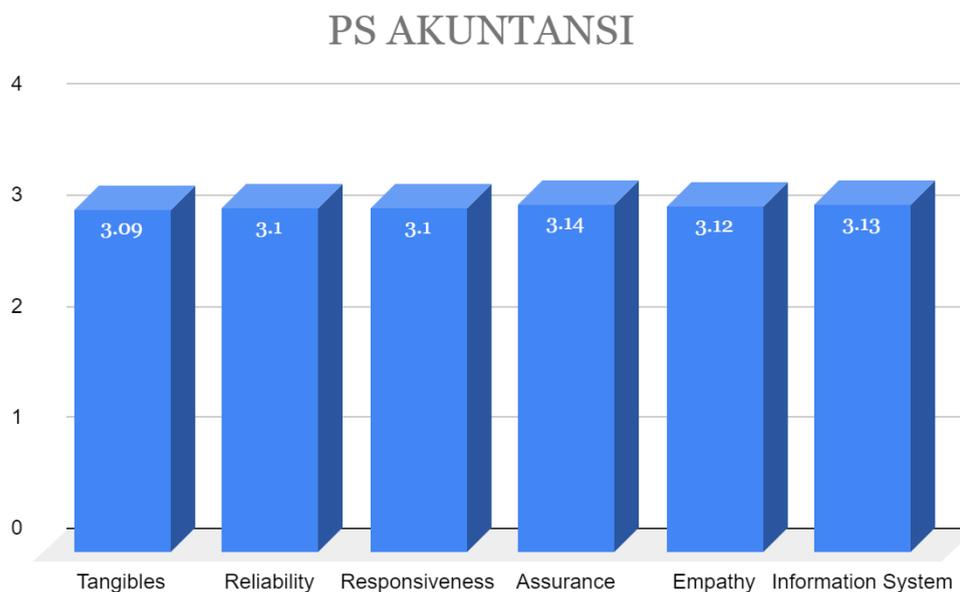
Aspek *responsiveness* terdiri dari 4 indikator. Responden menyatakan melalui survei tersebut adalah Universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya, dengan rata-rata 3,16. Sementara itu pernyataan yang menyatakan Universitas merespon kebutuhan ormawa, rata-rata responden menyatakan sebesar 3,06. (Rata-rata setiap indikator pada Lampiran 2).

Aspek *reliability*, *assurance* dan *information system* masing-masing dengan nilai rata-rata 3,08. Aspek *reliability* dengan pernyataan “Universitas memberikan arahan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan” dan “Pejabat, pendamping, pembimbing menjamin keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa” sebagai pernyataan yang dianggap paling baik oleh mahasiswa. Sementara mahasiswa menyatakan “Universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa” menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian lebih banyak lagi.

Aspek *assurance* diakui oleh mahasiswa bahwa adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. Disamping itu, setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa. Aspek *information system* yang didapati di program studi manajemen adalah Universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik secara cetak maupun online, dan Universitas memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan.

2. Program Studi Akuntansi – S1 (012)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Akuntansi – S1 adalah sebanyak 408 orang mahasiswa. Hasil rata-rata 408 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 2. dibawah ini.



Gambar 2. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Akuntansi - S1

Program studi Akuntansi – S1 memberikan assurance dengan baik kepada mahasiswanya, dengan skor rata-rata 3,14; secara fisik yang diwujudkan dalam *Tangibles* mahasiswa memberikan skor rata-rata 3,09. Penilaian layanan kemahasiswaan ini dengan skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di Program Studi Akuntansi - S1 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 3,11; dimana berdasarkan indeks kepuasan masuk dalam kategori **PUAS**. Setiap dimensi/ aspek akan dijelaskan indikator dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

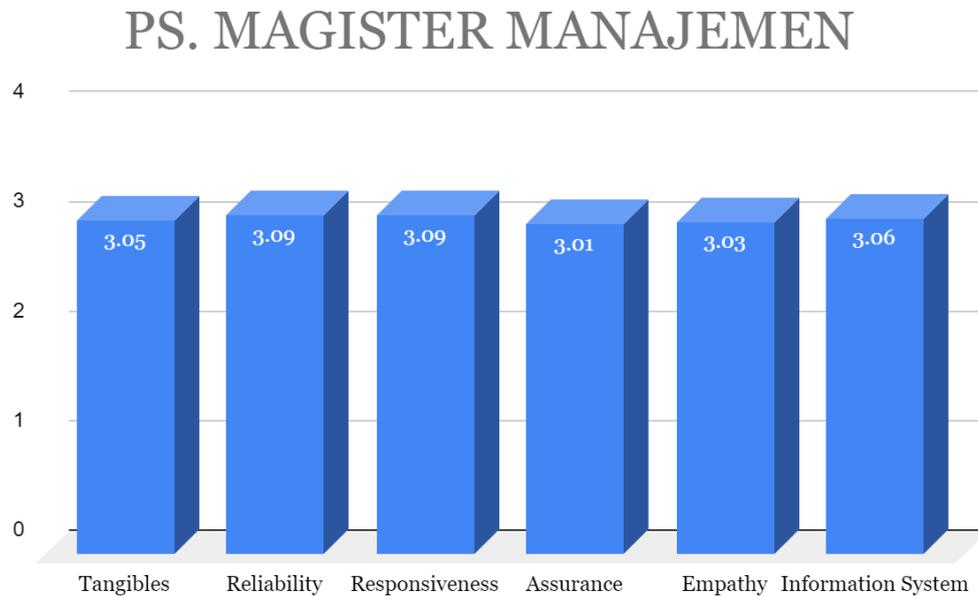
Aspek *Assurance* yang diakui diterima oleh mahasiswa adalah “Pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa” dan juga “Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali”. Sementara keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Universitas melalui bidang kemahasiswaan”. Aspek *information system* yang dinyatakan mahasiswa bahwa “Universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik secara cetak maupun online” sementara “Universitas memberikan layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan” dan “Pejabat membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa” masih dapat menjadi ruang untuk perbaikan dan peningkatan di Program Studi.

Aspek *Empathy* yang dirasakan oleh mahasiswa bahwa Universitas memonitor aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan, serta mahasiswa merasakan pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa. Sementara itu Universitas masih perlu memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Aspek *Reliability*, mahasiswa program studi Akuntansi menyatakan bahwa staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa dan Pejabat, pendamping, pembimbing menjamin keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa, ketersediaan jumlah pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa. Mahasiswa juga menyatakan Universitas memberikan arahan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan. Harapan mahasiswa adalah Universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa. Aspek *tangibles* yang dilihat oleh mahasiswa adalah tempat parkir yang disediakan

Universitas memadai, tempat untuk istirahat, dan Universitas juga menyediakan organisasi kemahasiswaan (ormawa).

3. Program Studi Manajemen – S2 (103)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Manajemen – S2 adalah sebanyak 12 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 12 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 3. dibawah ini.



Gambar 3. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Manajemen – S2

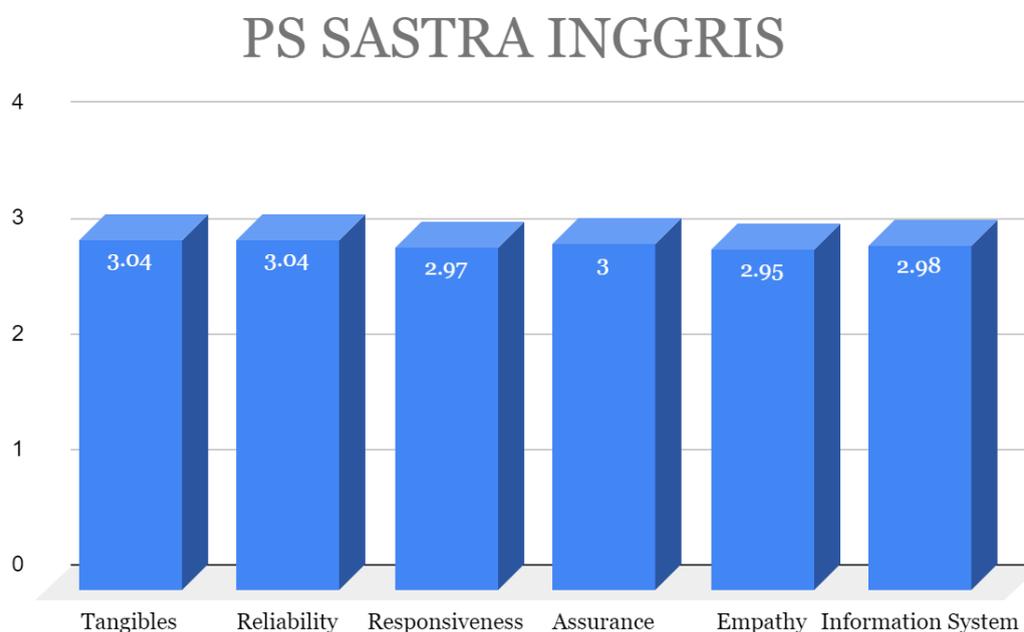
Program studi Manajemen – S2 memberikan *reliability* dan *responsiveness* dengan baik kepada mahasiswanya, dengan masing-masing skor rata-rata 3,09; aspek *assurance* mahasiswa memberikan skor rata-rata 3,01. Penilaian layanan kemahasiswaan ini dengan skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di program studi Magister Manajemen ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 3,05; dimana berdasarkan indeks kepuasan masuk dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/ aspek akan dijelaskan indikator dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

Aspek *reliability*, mahasiswa Program Studi Manajemen – S2 menyatakan bahwa staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Aspek *responsiveness* bagi mahasiswa Program Studi Manajemen – S2 mendapati Universitas mempunyai respon yang baik untuk kebutuhan ormawa. Indikator yang disebutkan tersebut masing-masing dengan skor rata-rata 3,09.

Aspek *Information System* yang dinyatakan mahasiswa bahwa “universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa” dan universitas memberikan Solusi setiap permasalahan kemahasiswaan” sementara “Pejabat membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa” masih dapat menjadi ruang untuk perbaikan dan peningkatan di Program Studi. Aspek *Tangibles* yang dilihat oleh mahasiswa program studi Manajemen Program Magister adalah tempat parkir yang disediakan Universitas memadai, dan mempunyai akses pendanaan untuk kegiatan Ormawa. Aspek *Empathy* yang dirasakan oleh mahasiswa bahwa Universitas membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan, dan dapat melakukan pendampingan dengan bersikap bersahabat kepada mahasiswa.

4. Program Studi Sastra Inggris - S1 (021)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Sastra Inggris adalah sebanyak 50 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 50 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 4. berikut.



Gambar 4. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Sastra Inggris - S1

Mahasiswa Program Studi Sastra Inggris - S1 menyatakan *Tangibles* dan *Reliability* dengan skor rata-rata 3,04; aspek *Empathy* mahasiswa rasakan dan memberikan skor rata-rata 2,95. Penilaian layanan kemahasiswaan ini dengan skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di Program Studi Sastra Inggris - S1 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 2,99; dimana berdasarkan indeks kepuasan masuk dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/ aspek akan dijelaskan indikator dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

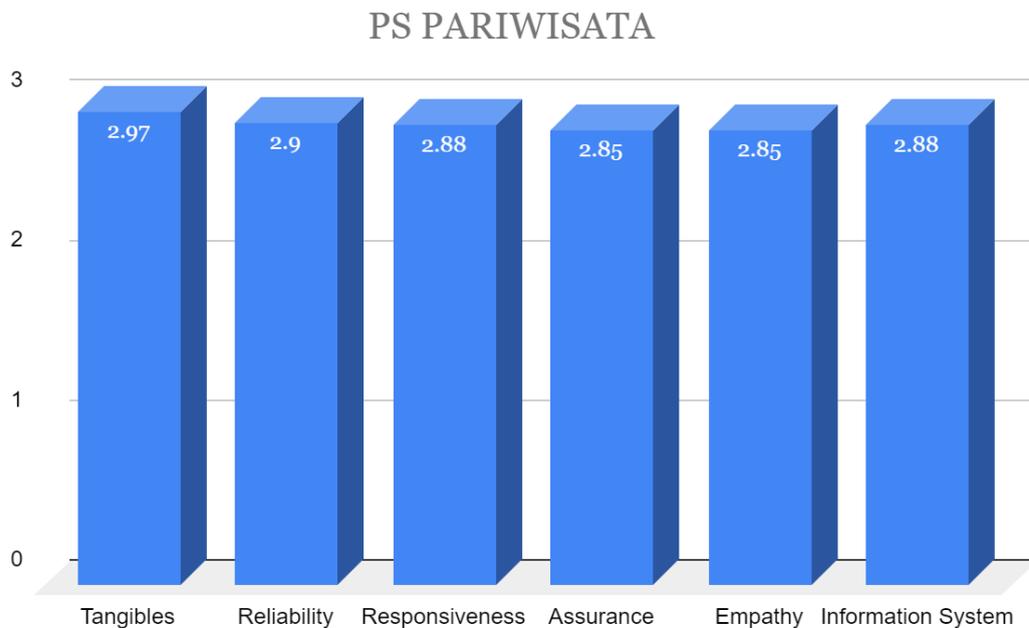
Aspek yang tertinggi di Program Studi Sastra Inggris - S1 ada dua, yaitu *tangibles* dan *reliability*; dimana mahasiswa dapat melihat yang disediakan oleh Universitas dalam bentuk lahan parkir dan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa. Sementara itu sarana dan prasarana untuk kegiatan ormawa perlu ditingkatkan karena hal ini yang terendah pada aspek *tangibles*. Aspek *reliability* yang dirasakan oleh mahasiswa adalah pejabat, pendamping, pembimbing menjamin keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa, diikuti dengan staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa dan universitas menempatkan pembina dalam setiap aktivitas ormawa. Mahasiswa mengharapkan universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa.

Aspek *Assurance* yang didapati oleh mahasiswa bahwa adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. Selain itu staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan dan pengembangan diri mahasiswa sudah disesuaikan dengan baik. Aspek *Information System* menunjukkan mahasiswa mendapatkan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan. Dalam kendala yang dihadapi oleh mahasiswa, melalui layanan *information system* solusi dapat diberikan. Aspek *responsiveness*, Universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya. Adanya pejabat, pembina dan pendamping bersikap

bersahabat kepada mahasiswa pada aspek *empathy*.

5. Program Studi Pariwisata – S1 (022)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Pariwisata – S1 adalah sebanyak 5 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 5 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 5. berikut.



Gambar 5. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Pariwisata

Mahasiswa Program Studi Pariwisata – S1 menyatakan *tangibles* dengan skor rata-rata 2,97; sementara itu aspek *assurance* dan *empathy* mahasiswa rasakan dan memberikan skor rata-rata 2,85. Penilaian layanan kemahasiswaan ini dengan skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di Program Studi Pariwisata – S1 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 2,89; dimana berdasarkan indeks kepuasan masuk dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/ aspek akan dijelaskan indikator dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

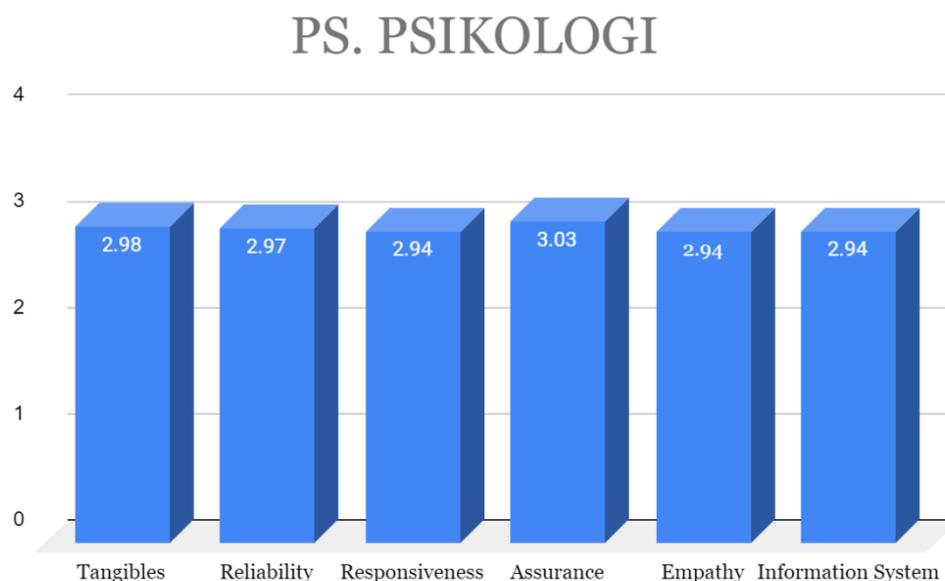
Aspek yang tertinggi di Program Studi Pariwisata – S1 yaitu *tangibles*; dimana mahasiswa dapat melihat yang disediakan oleh Universitas dalam bentuk lahan parkir, diikuti dengan universitas memberikan akses pendanaan untuk kegiatan Ormawa. Sementara itu sarana dan prasarana untuk kegiatan ormawa perlu ditingkatkan karena hal ini yang terendah pada aspek *tangibles*. Aspek *assurance* yang didapati oleh mahasiswa bahwa adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. Selain itu staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan dan pengembangan diri mahasiswa sudah disesuaikan dengan baik. Adanya pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa pada aspek *empathy*

Aspek *reliability* yang dirasakan oleh mahasiswa adalah pejabat, pendamping, pembimbing menjamin keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa, diikuti dengan staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa dan Universitas menempatkan pembina dalam setiap aktivitas ormawa. Mahasiswa mengharapkan Universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang

aktivitas ormawa. Aspek *Information System* menunjukkan mahasiswa mendapatkan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan. Dalam kendala yang dihadapi oleh mahasiswa, melalui layanan *information system* solusi dapat diberikan. Aspek *responsiveness*, universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya.

6. Program Studi Psikologi – S1 (023)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Psikologi – S1 adalah sebanyak 5 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 5 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 6. berikut.



Gambar 6. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Psikologi – S1

Mahasiswa Program Studi Psikologi – S1 menyatakan *assurance* dengan skor rata-rata 3,03; sementara itu aspek *responsiveness*, *empathy* dan *information system* mahasiswa rasakan dan memberikan skor rata-rata 2,95. Penilaian layanan kemahasiswaan ini dengan skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di PS Psikologi ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 2,96; dimana berdasarkan indeks kepuasan masuk dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/ aspek akan dijelaskan indikator dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

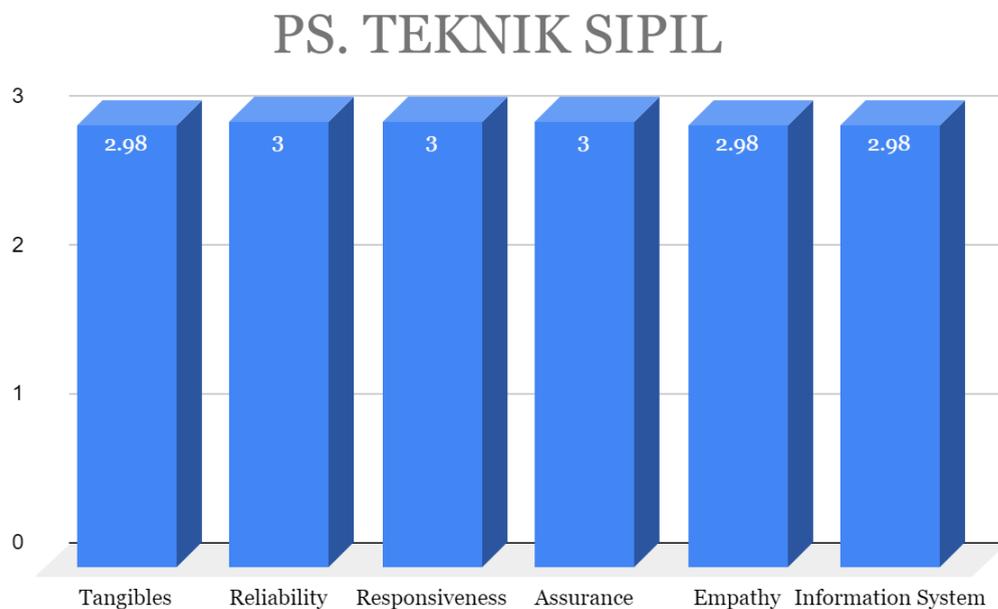
Aspek yang tertinggi di Program Studi Psikologi – S1 yaitu Aspek *assurance* yang didapati oleh mahasiswa bahwa adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. Selain itu staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan dan pengembangan diri mahasiswa sudah disesuaikan dengan baik. Aspek *responsiveness*, universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya. Adanya pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa pada aspek *empathy*. Aspek *Information System* menunjukkan mahasiswa mendapatkan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan. Dalam kendala yang dihadapi oleh mahasiswa, melalui layanan *information system* solusi dapat diberikan.

Aspek *tangibles*; dimana mahasiswa dapat melihat yang disediakan oleh Universitas dalam bentuk lahan parkir, diikuti dengan universitas memberikan akses pendanaan untuk kegiatan Ormawa. Sementara itu sarana dan prasarana untuk kegiatan ormawa perlu ditingkatkan

karena hal ini yang terendah pada aspek *tangibles*. Aspek *reliability* yang dirasakan oleh mahasiswa adalah pejabat, pendamping, pembimbing menjamin keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa, diikuti dengan staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa dan universitas menempatkan pembina dalam setiap aktivitas ormawa. Mahasiswa mengharapkan Universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa.

7. Program Studi Teknik Sipil – S1 (031)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Teknik Sipil - S1 adalah sebanyak 268 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 268 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 7. berikut.



Gambar 7. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Teknik Sipil – S1

Mahasiswa Program studi Teknik Sipil – S1 menyatakan bahwa universitas memberikan layanan secara *reliability*, *respons* dan *assurance* dengan skor masing-masing rata-rata 3,0; aspek *empathy*, mahasiswa rasakan dan memberikan skor rata-rata 2,98. Penilaian layanan kemahasiswaan ini dengan skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di PS Teknik Sipil ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 2,99; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

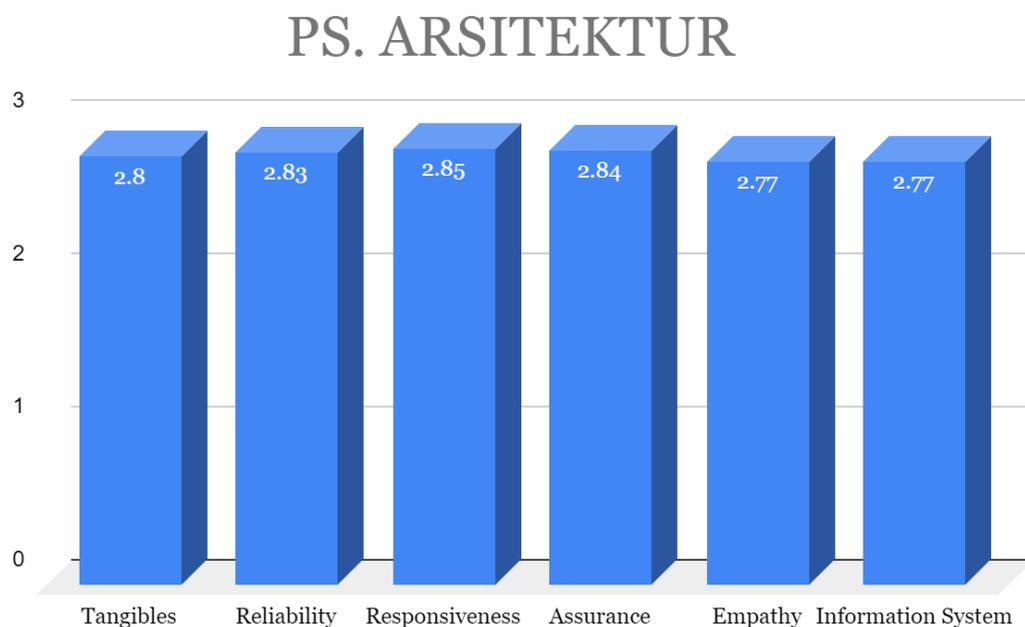
Aspek *reliability* yang dilihat oleh mahasiswa adalah pejabat, pendamping, pembimbing menjamin keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa dan dalam hal jumlah pembimbing memadai. Harapan mahasiswa kepada universitas adalah mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa, hal ini unsur terendah pada aspek *reliability*. Aspek *responsiveness* dimana universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya. Hal yang perlu ditingkatkan dalam hal universitas merespon kebutuhan ormawa. Aspek *assurance* yang dilihat oleh mahasiswa bahwa universitas menyesuaikan aktivitas kemahasiswaan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa. Keramahmatan dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan dapat ditingkatkan.

Aspek *tangibles* yang dilihat oleh mahasiswa adalah universitas menyediakan tempat istirahat mahasiswa, Universitas menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (ormawa).

sementara unsur yang dapat lebih ditingkatkan adalah menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai, unsur ini merupakan unsur terendah pada aspek *tangibles*. Aspek *informations system*, mahasiswa menyatakan bahwa universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik secara cetak maupun online, dan yang perlu ditingkatkan adalah pemberian layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan. Aspek *empathy*, mahasiswa menyatakan bahwa pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa, dan dapat meningkatkan untuk memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.

8. Program Studi Arsitektur – S1 (032)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Arsitektur – S1 adalah sebanyak 71 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 71 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 8. berikut.



Gambar 8. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Arsitektur – S1

Mahasiswa Program Studi Arsitektur – S1 menyatakan bahwa universitas memberikan respons dengan skor rata-rata 2,85, sementara aspek yang terendah adalah *empathy* dan *information system* dengan skor rata-rata 2,77. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di Program Studi Arsitektur - S1 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 2,81; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/ aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

Aspek *responsiveness* yang dinyatakan oleh mahasiswa bahwa universitas menyediakan dana bagi kegiatan mahasiswa, dan yang terendah pada aspek *responsiveness* adalah universitas merespon kebutuhan ormawa. Aspek *assurance* menyatakan bahwa setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa, yang terendah di aspek *assurance* adalah staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan. Aspek *reliability*, mahasiswa menyatakan bahwa jumlah pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa, dan pejabat, pendamping, pembimbing menjamin keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa. Universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa.

Aspek *tangibles* yang dinyatakan paling dominan oleh mahasiswa bahwa Universitas

menyediakan tempat istirahat mahasiswa di lingkungan kampus memadai. Universitas menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa) merupakan hal yang terendah pada aspek tersebut. Aspek *empathy* yang dinyatakan oleh mahasiswa secara dominan adalah Universitas memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan, juga mahasiswa memahami minat dan bakat mahasiswa. Hal yang terendah pada aspek *empathy* adalah universitas memonitor terhadap aktifitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan. Aspek Information system menyatakan secara dominan bahwa universitas memberikan layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan. Skor terendah pada pernyataan bahwa universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan.

9. Program Studi Teknologi Hasil Pertanian – S1 (041)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Teknologi Hasil Pertanian – S1 adalah sebanyak 62 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 62 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Teknologi Hasil Pertanian

Mahasiswa Program studi Teknologi Hasil Pertanian – S1 menyatakan bahwa universitas memberikan *assurance* dengan skor rata-rata 3,04; aspek *responsiveness* dan *information system* masing-masing skor 3,03, sementara aspek yang terendah adalah tangible dengan skor rata-rata 2,98. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di PS Teknologi Hasil Pertanian ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 3,02; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/ aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

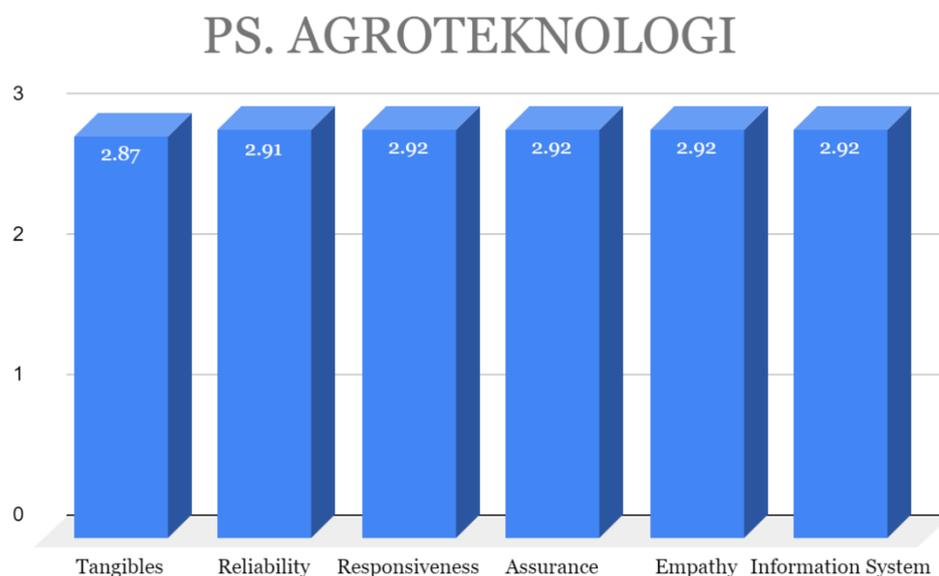
Aspek *assurance*, dominan mahasiswa menyatakan bahwa pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa. Staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan merupakan hal terendah pada aspek *assurance*. Aspek *responsiveness* dominan mahasiswa menyatakan bahwa universitas merespon kebutuhan ormawa, sementara terendah pada aspek ini *responsiveness* ini adalah universitas menyediakan pembimbingan bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan. Aspek Information system, mahasiswa menyampaikan secara dominan bahwa pejabat membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa. Sementara terendah adalah universitas memberikan

informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online dan universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan.

Aspek *empathy* dimana mahasiswa secara dominan menyatakan bahwa universitas memahami minat dan bakat mahasiswa. Sementara universitas memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa menjadi hal terendah pada aspek *empathy* ini. Aspek *reliability*, secara dominan mahasiswa menyatakan bahwa staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa. Sementara yang terendah adalah universitas memberikan arahan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan dan juga universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa. Aspek *tangibles* yang dinyatakan dominan oleh mahasiswa bahwa universitas menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa dan yang terendah adalah Universitas menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa).

10. Program Studi Agroteknologi – S1 (042)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Agroteknologi – S1 adalah sebanyak 147 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 147 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 10.



Gambar 10. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Agroteknologi – S1

Mahasiswa Program Studi Agroteknologi – S1 menyatakan bahwa universitas memberikan *empathy*, *responsiveness*, *assurance*, *information system* dengan skor rata-rata 2,92; sementara aspek yang terendah adalah *tangible* dengan skor rata-rata 2,87. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di PS Agroteknologi ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 2,91; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/ aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

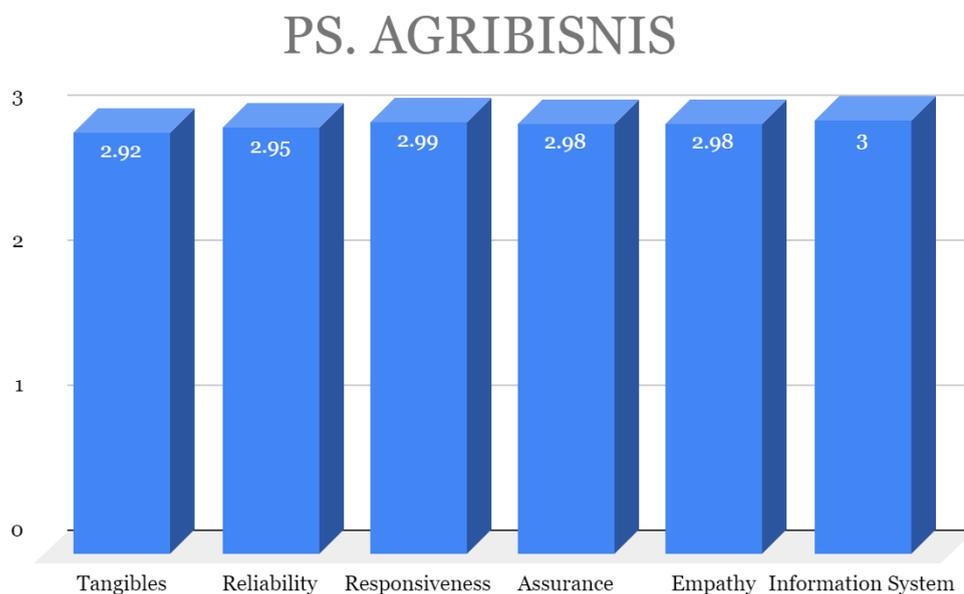
Aspek *empathy* dimana mahasiswa merasa bahwa universitas memahami minat dan bakat mahasiswa, dan hal terendah adalah Universitas memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Aspek *responsiveness* yang dilihat bahwa universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya. Hal yang terendah pada aspek ini adalah universitas menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa. Aspek *assurance* menyatakan bahwa adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. Hal

yang terendah bahwa setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa. Aspek *Information System* yang dilihat oleh mahasiswa adalah Universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan, hal yang terendah pada aspek *information system* bahwa universitas memberikan layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan.

Aspek *reliability* yang rata-rata skornya tertinggi adalah Jumlah pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa, dengan skor terendah adalah pejabat, Pembina, Pendamping dipandang kurang kehadirannya dalam kegiatan Ormawa. Aspek *tangibles* mahasiswa menilai Universitas menyediakan tempat parkir yang memadai dan kurangnya moda transportasi untuk kegiatan Ormawa.

11. Program Studi Agribisnis – S1 (043)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Agribisnis – S1 adalah sebanyak 141 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 141 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 11. berikut.



Gambar 11. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Agribisnis – S1

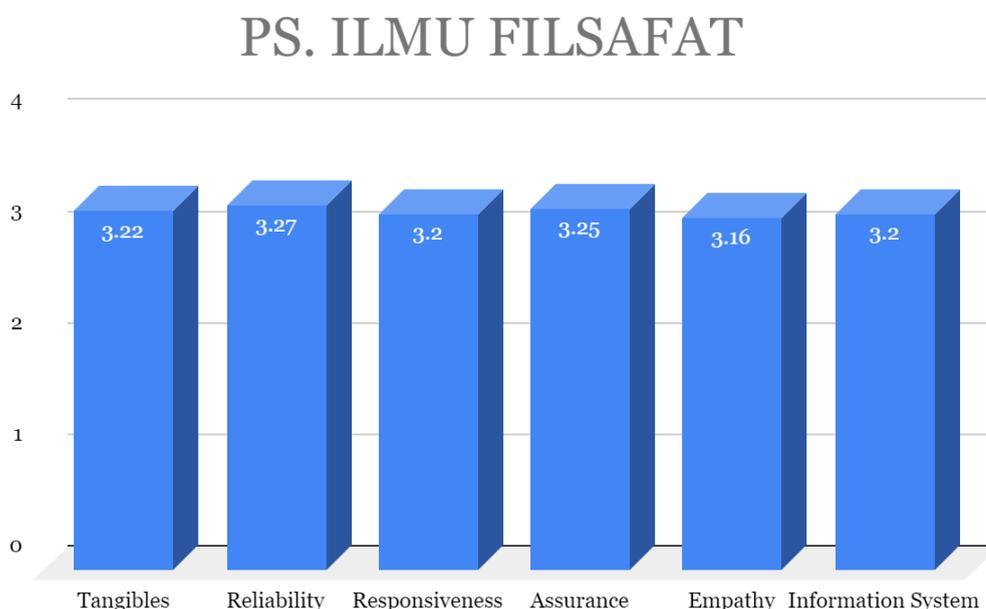
Mahasiswa program studi Agribisnis – S1 menyatakan bahwa universitas menyediakan *information system* dengan skor rata-rata 3,0; sementara aspek yang terendah adalah *tangibles* dengan skor rata-rata 2,92. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di program studi Agribisnis ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 2,97; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

Aspek *informations system* yang dinyatakan oleh mahasiswa bahwa universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan. Hal yang terendah adalah universitas memberikan layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan. Aspek *responsiveness* menunjukkan bahwa universitas menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan. Hal yang terendah pada aspek ini adalah universitas merespon kebutuhan ormawa. Aspek *empathy* menunjukkan bahwa pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa. Hal terendah pada aspek *empathy* adalah universitas memahami minat dan bakat mahasiswa.

Aspek *assurance* yang dinyatakan secara dominan bahwa pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa, sementara hal terendah adalah permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh universitas melalui bidang kemahasiswaan. Aspek *reliability* menunjukkan bahwa staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa, sementara hal terendah adalah universitas memberikan arahan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan. Aspek *tangibles* dinyatakan bahwa universitas menyediakan tempat parkir yang memadai, hal yang terendah adalah universitas menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa.

12. Program Studi Ilmu Filsafat - S1(051)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Filsafat – S1 adalah sebanyak 320 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 56 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 12. berikut.



Gambar 12. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Ilmu Filsafat – S1

Mahasiswa program studi Ilmu Filsafat – S1 menyatakan bahwa universitas menyediakan *reliability* dengan skor rata-rata 3,27; sementara aspek yang terendah adalah *empathy* dengan skor rata-rata 3,16. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di program studi Ilmu Filsafat ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 3,22; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

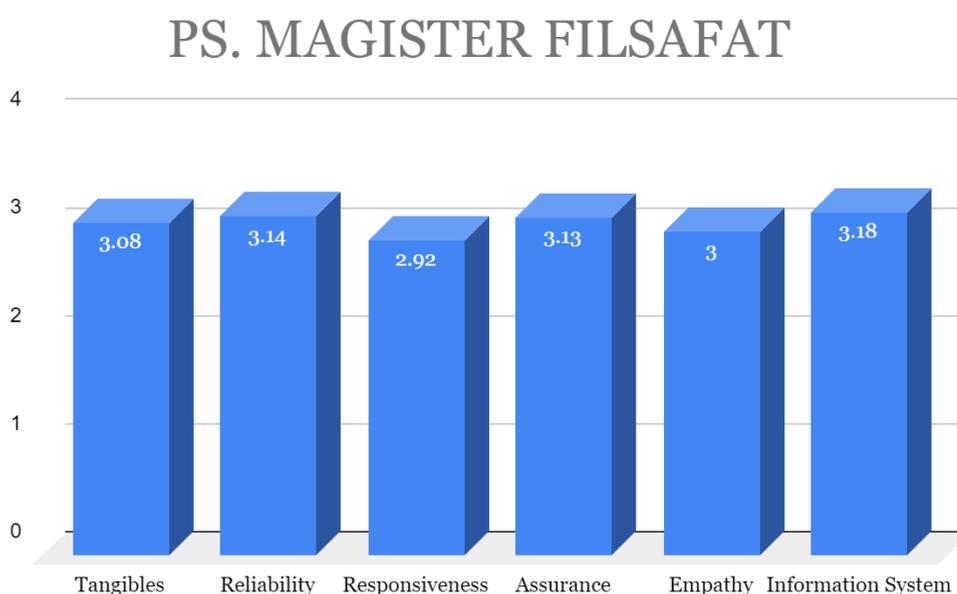
Aspek *reliability* menyatakan bahwa pejabat, pendamping, pembimbing menjamin keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa. Hal yang terendah pada aspek *reliability* adalah Universitas menempatkan pembina dalam setiap aktivitas ormawa. Aspek *assurance* dinyatakan bahwa adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali, dan hal yang terendah adalah staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan. Aspek *tangibles* menyatakan bahwa universitas menyediakan tempat istirahat mahasiswa dan menyediakan tempat parkir yang memadai, hal yang terendah yang menyatakan bahwa Universitas menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa.

Aspek *informastion system* yang menyatakan bahwa universitas memberikan informasi

kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online, sementara hal yang terendah pada aspek *informations system* adalah yang menyatakan bahwa universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan. Aspek *responsiveness*, mahasiswa menyatakan kesamaan bobot rata-rata pada tiga dari empat poin pernyataan yaitu universitas menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan, universitas merespon kebutuhan ormwa, universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya. Aspek *empathy* menyatakan bahwa pejabat, pembina, dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa, hal yang terendah adalah yang menyatakan bahwa universitas memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.

13. Program Studi Filsafat – S2 (101)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Filsafat – S2 adalah sebanyak 9 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 9 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 13. berikut.



Gambar 13. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Filsafat- S2

Mahasiswa Program Studi Filsafat – S2 menyatakan bahwa universitas menyediakan *information system* dengan skor rata-rata 3,07; sementara aspek yang terendah adalah *responsiveness* dengan skor rata-rata 2,92. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di Program Studi Filsafat – S2 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 3,07; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

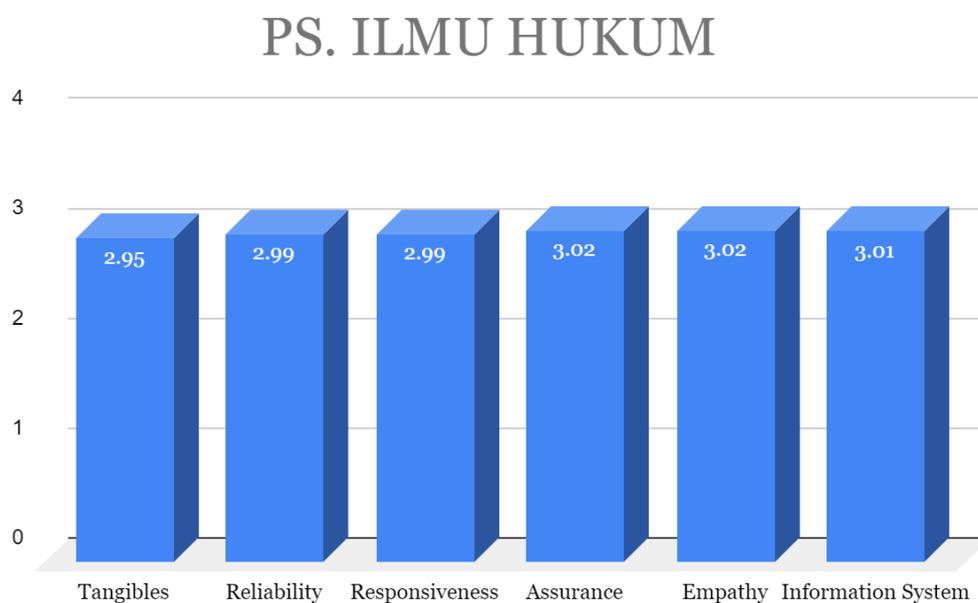
Aspek *informations system* tertinggi yang menyatakan bahwa Universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online. Sementara pernyataan terendah pada aspek *informations system* adalah universitas menyediakan layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan. Aspek *reliability* yang menyatakan bahwa universitas memberikan arahan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan dan universitas menempatkan pembina dalam setiap aktivitas ormwa. Pernyataan terendah pada aspek *reliability* bahwa Universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormwa. Aspek *assurance* menyatakan bahwa adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. Pernyataan terendah pada aspek *assurance* ini adalah setiap aktivitas

kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa.

Aspek *tangibles* yang menyatakan bahwa Universitas menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (ormawa), dan aspek terendah adalah pernyataan bahwa Universitas menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa. Aspek *empathy* menyatakan bahwa Universitas memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan. Pernyataan terendah pada aspek *empathy* ini adalah Universitas memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Aspek *responsiveness* yang menyatakan bahwa universitas menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dan universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya. Pernyataan terendah pada aspek ini adalah universitas menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa.

14. Program Studi Ilmu Hukum - S1 (060)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Hukum – S1 adalah sebanyak 358 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 358 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 14. berikut.



Gambar 14. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Ilmu Hukum

Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum – S1 menyatakan bahwa universitas menyediakan *assurance* dan *empathy* dengan skor rata-rata 3,02; sementara aspek yang terendah adalah *tangible* dengan skor rata-rata 2,95. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di Program Studi Ilmu Hukum – S1 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 3,0; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

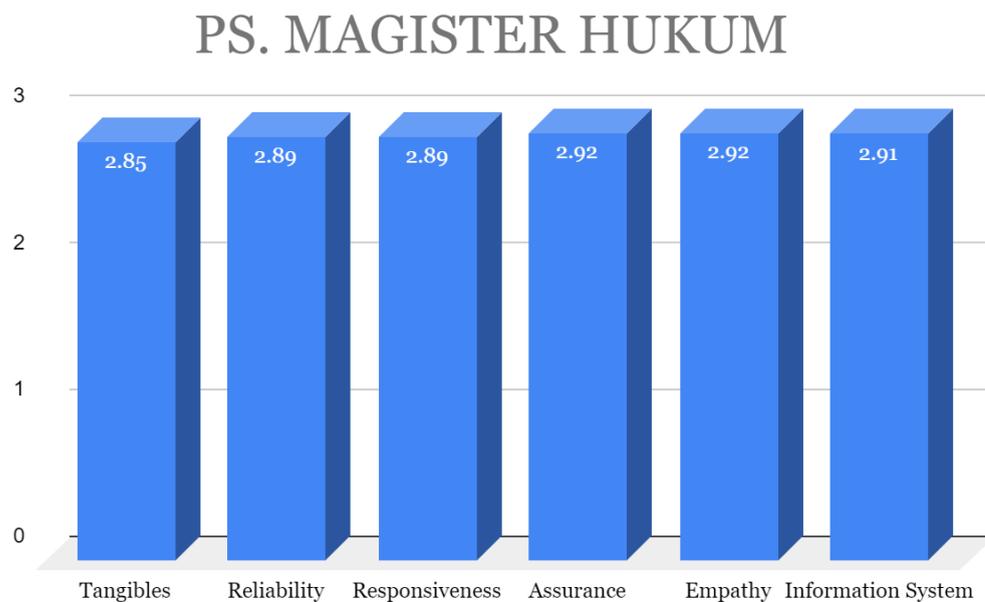
Aspek *assurance* yang pernyataannya pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa, sementara pernyataan terendah pada dua pernyataan yaitu permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh universitas melalui bidang kemahasiswaan dan setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa. Aspek *empathy* pernyataan tertinggi pada pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa, sementara pernyataan terendah pada pernyataan universitas memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan dan universitas membantu mahasiswa yang

mengalami kesulitan. Aspek *informations system* pernyataan tertinggi adalah pejabat membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa, dan pernyataan terendah adalah Universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan.

Aspek *reliability* pernyataan tertinggi adalah staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa, sementara pernyataan terendah adalah Universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa. Aspek *responsiveness* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya, sementara pernyataan terendah adalah universitas menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa. Aspek *tangibles* dengan dua pernyataan tertinggi adalah universitas menyediakan tempat istirahat mahasiswa dan tempat parkir yang memadai, sementara pernyataan terendah adalah Universitas menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai.

15. Program Studi Magister Hukum – S2 (061)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Hukum – S2 adalah sebanyak 10 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 10 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 15. berikut.



Gambar 13. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi Program Studi Hukum S2

Mahasiswa Program Studi Hukum – S2 menyatakan bahwa universitas menyediakan *assurance* dan *empathy* dengan skor rata-rata 2,92; sementara aspek yang terendah adalah *tangible* dengan skor rata-rata 2,85. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di Program Studi Hukum – S2 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 2,90; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

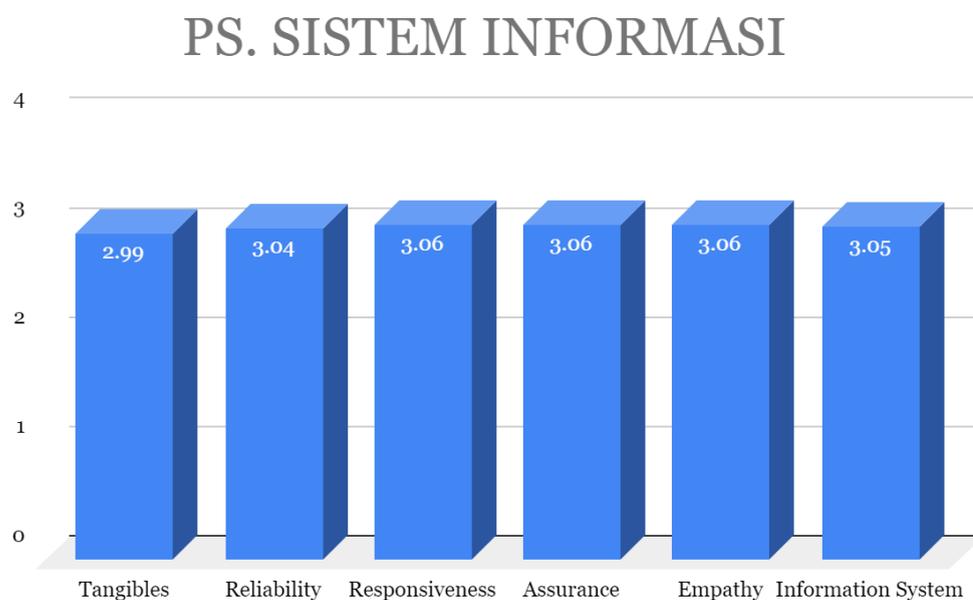
Aspek *assurance* yang pernyataannya pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa, sementara pernyataan terendah pada dua pernyataan yaitu permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh universitas melalui bidang kemahasiswaan dan setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri

mahasiswa. Aspek *empathy* pernyataan tertinggi pada pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa, sementara pernyataan terendah pada pernyataan Universitas memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan dan Universitas membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan. Aspek *informations system* pernyataan tertinggi adalah pejabat membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa, dan pernyataan terendah adalah Universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan.

Aspek *reliability* pernyataan tertinggi adalah staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa, sementara pernyataan terendah adalah Universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa. Aspek *responsiveness* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya, sementara pernyataan terendah adalah universitas menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa. Aspek *tangibles* dengan dua pernyataan tertinggi adalah universitas menyediakan tempat istirahat mahasiswa dan tempat parkir yang memadai, sementara pernyataan terendah adalah Universitas menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai.

16. Program Studi Sistem Informasi – S1 (081)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Sistem Informasi – S1 adalah sebanyak 289 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 289 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 16.



Gambar 16. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Sistem Informasi

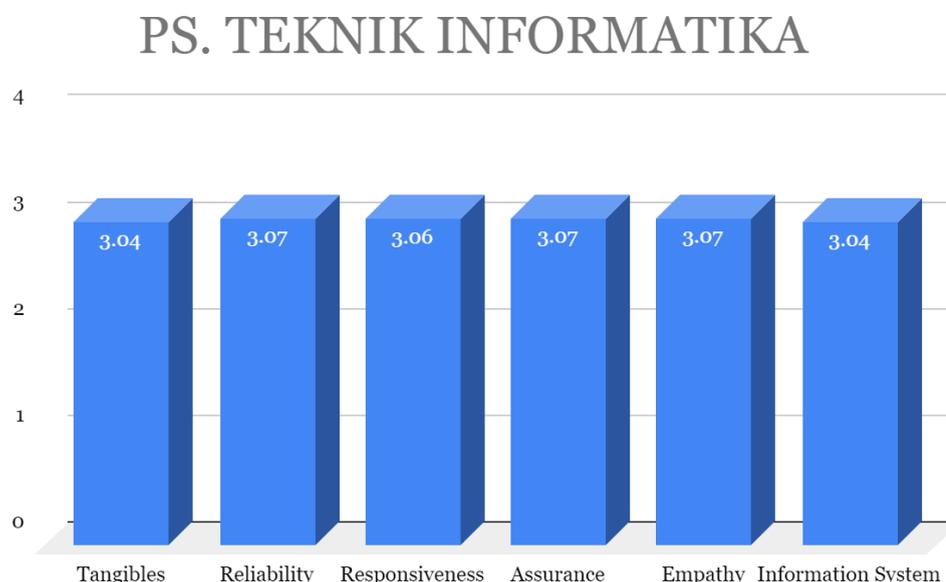
Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi – S1 menyatakan bahwa universitas memberikan *empathy*, *responsiveness* dan *assurance* dari enam aspek yang ditanyakan dengan skor rata-rata 3,06; sementara aspek yang terendah adalah tangible dengan skor rata-rata 2,99. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di Program Studi Sistem Informasi – S1 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 2,85; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

Aspek *empathy* dengan pernyataan tertinggi yaitu pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa, sementara pernyataan terendah adalah universitas memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Aspek *responsiveness* menyatakan bahwa universitas berusaha memberikan kesempatan kepada mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuan dan pernyataan terendah adalah universitas merespon kebutuhan ormawa. Aspek *assurance* terdapat tiga pernyataan yang tertinggi yaitu setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa, pejabat memberikan perlakuan yang sama dan adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan. Pernyataan terendah pada aspek assurance adalah permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Universitas melalui bidang kemahasiswaan.

Aspek *informations system* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online, sementara pernyataan terendah adalah universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa. Aspek *reliability* dengan pernyataan tertinggi adalah staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa, sementara pernyataan terendah adalah universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa. Aspek *tangibles* dengan pernyataan tertinggi adalah Universitas menyediakan tempat istirahat mahasiswa dan pernyataan terendah adalah Universitas menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa dan menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa.

17. Program Studi Teknik Informatika - S1 (084)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Teknik Informatika - S1 adalah sebanyak 423 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 423 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 17. berikut.



Gambar 17. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Teknik Informatika - S1

Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika - S1 menyatakan bahwa universitas menyediakan *empathy*, *reliability* dan *assurance* tertinggi dari enam aspek yang ditanyakan dengan skor rata-rata 3,07; sementara aspek yang terendah adalah *tangible* dengan skor rata-rata 3,04. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di program studi Teknik Informatika - S1 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 3,06; dimana berdasarkan indeks

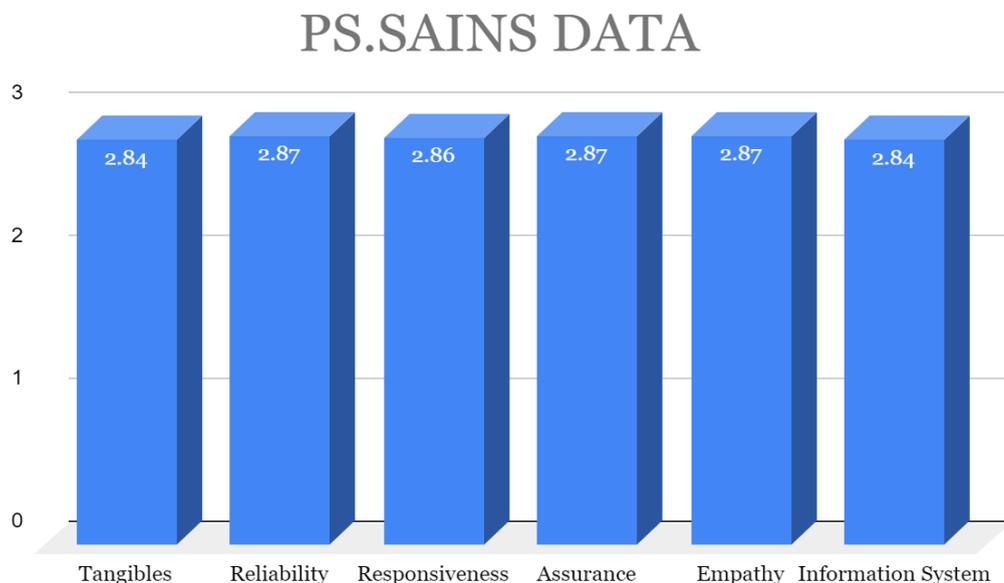
kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

Aspek *reliability* yang menyatakan bahwa universitas menempatkan pembina dalam setiap aktivitas ormawa adalah pernyataan tertinggi, sementara pernyataan terendah adalah universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa. Aspek *assurance* dengan dua pernyataan yang tertinggi, yaitu staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan dan adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. Sementara pernyataan terendah pada aspek *assurance* adalah pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa. Aspek *empathy* dengan pernyataan tertinggi adalah pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa. Sementara pernyataan terendah adalah universitas membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan.

Aspek *responsiveness* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya. Sementara pernyataan terendah adalah universitas menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan. Aspek *informations system* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online. Sementara pernyataan terendah adalah universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan. Aspek *tangibles* yang pernyataan tertinggi adalah universitas menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (ormawa) dan pernyataan terendah adalah universitas menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan Ormawa.

18. Program Studi Sains Data – S1 (087)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Sains Data – S1 adalah sebanyak 6 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 6 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 18. berikut.



Gambar 18. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Sains Data – S1

Mahasiswa Program Studi Sains Data – S1 menyatakan bahwa universitas menyediakan *empathy*, *reliability* dan *assurance* tertinggi dari enam aspek yang ditanyakan dengan skor rata-rata 2,87; sementara aspek yang terendah adalah *tangible* dengan skor rata-rata 2,84.

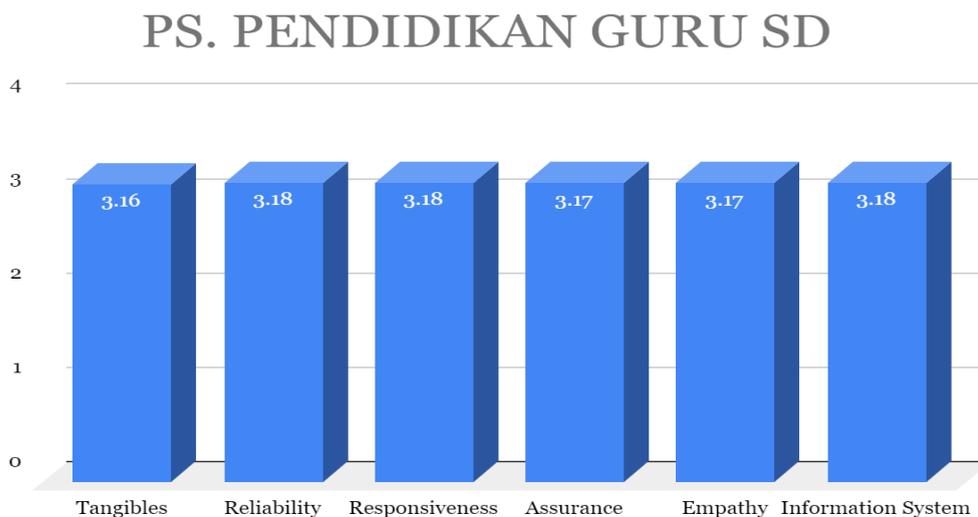
Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di Program Studi Sains Data – S1 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 2,86; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

Aspek *reliability* yang menyatakan bahwa universitas menempatkan pembina dalam setiap aktivitas ormawa adalah pernyataan tertinggi, sementara pernyataan terendah adalah Universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa. Aspek *assurance* dengan dua pernyataan yang tertinggi, yaitu staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan dan adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. Sementara pernyataan terendah pada aspek *assurance* adalah pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa. Aspek *empathy* dengan pernyataan tertinggi adalah pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa. Sementara pernyataan terendah adalah universitas membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan.

Aspek *responsiveness* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya. Sementara pernyataan terendah adalah Universitas menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan. Aspek *informations system* dengan pernyataan tertinggi adalah Universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online. Sementara pernyataan terendah adalah universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan. Aspek *tangibles* yang pernyataan tertinggi adalah universitas menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (ormawa) dan pernyataan terendah adalah universitas menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan Ormawa.

19. Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar – S1 (091)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar – S1 adalah sebanyak 856 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 856 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 19 berikut.



Gambar 19. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar – S1

Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar – S1 menyatakan bahwa universitas menyediakan *responsiveness*, *informations system* dan *reliability* tertinggi dari

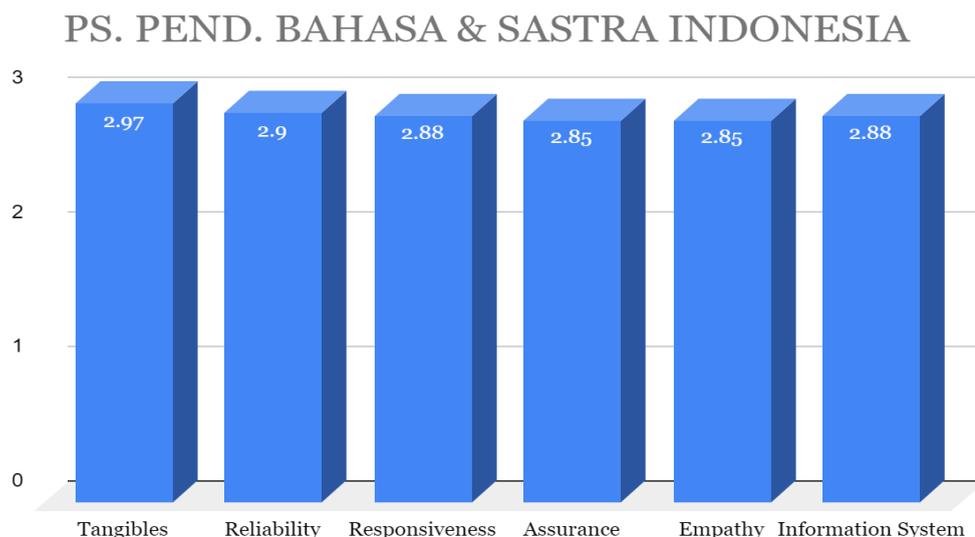
enam aspek yang ditanyakan dengan skor rata-rata 3,18; sementara aspek yang terendah adalah *tangible* dengan skor rata-rata 3,16. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar – S1 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 3,17; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

Aspek *responsiveness* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya. Sementara ada dua pernyataan terendah yaitu universitas merespon kebutuhan ormawa dan menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa. Aspek *informations system* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online, sementara pernyataan terendah adalah pejabat membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa. Aspek *reliability* dengan pernyataan tertinggi adalah Universitas memberikan arahan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan. Sementara pernyataan terendah adalah universitas memberikan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa.

Aspek *assurance* dengan pernyataan tertinggi adalah setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa, sementara pernyataan terendah adalah Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalui ditangani oleh universitas melalui bidang kemahasiswaan. Aspek *empathy* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas memahami minat dan bakat mahasiswa, sementara pernyataan terendah adalah universitas memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Aspek *tangibles* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas menyediakan tempat parkir yang memadai, sementara ada dua pernyataan terendah pada aspek *tangibles*, yaitu universitas memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan dan universitas menyediakan transportasi bagi kegiatan kemahasiswaan.

20. Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia – S1 (092)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia adalah sebanyak 57 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 57 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 20. berikut.



Gambar 20. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia – S1

Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa & Sastra Indonesia – S1 menyatakan bahwa universitas menyediakan *tangibles* tertinggi dari enam aspek yang ditanyakan dengan skor

rata-rata 2,97; sementara aspek yang terendah adalah *assurance* dan *empathy* dengan skor rata-rata 2,85. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di Program Studi Pendidikan Bahasa & Sastra Indonesia – S1 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 2,89; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

Aspek *tangibles* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas menyediakan tempat istirahat bagi mahasiswa, sedangkan pernyataan terendah adalah universitas menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai. Aspek *reliability* dengan pernyataan tertinggi adalah Universitas memberikan arahan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan, sementara pernyataan terendah adalah star kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa.

Aspek *responsiveness* dengan pernyataan tertinggi adalah univertstias berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya. Sementara ada dua pernyataan terendah yaitu universitas merespon kebutuhan ormawa dan menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa. Aspek *informations system* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online, sementara pernyataan terendah adalah pejabat membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa.

Aspek *assurance* dengan pernyataan tertinggi adalah pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa, sementara pernyataan terendah adalah staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan. Aspek *empathy* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas memahami minat dan bakat mahasiswa, sedangkan ada dua pernyataan terendah yaitu universitas membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dan pernyataan pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa.

21. Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris – S1 (093)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris – S1 adalah sebanyak 46 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 46 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 21. berikut.



Gambar 21. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris – S1

Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris – S1 menyatakan bahwa universitas menyediakan *assurance* tertinggi dari enam aspek yang ditanyakan dengan skor rata-rata

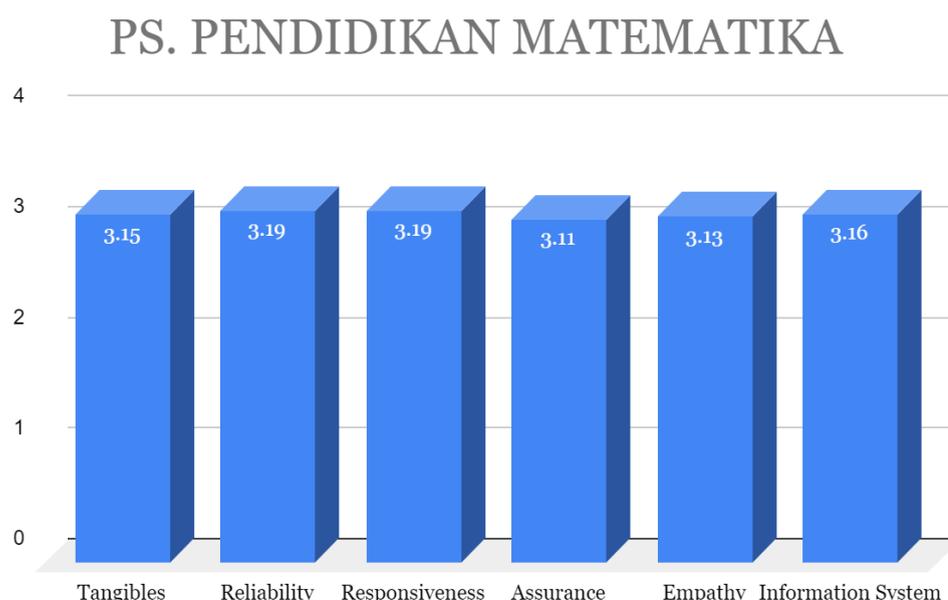
3,03; sementara tiga aspek yang terendah adalah *responsiveness*, *empathy*, dan *information system* dengan skor rata-rata 2,94. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survey Tahun Akademik 2023/2024 di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris – S1 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 2,96; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

Aspek *assurance* dengan dua pernyataan tertinggi yaitu bahwa staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan dan pernyataan permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh universitas melalui bidang kemahasiswaan. Sedangkan pernyataan terendah bahwa adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. Aspek *tangibles* dengan dua pernyataan yang tertinggi yaitu universitas menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa) dan pernyataan universitas menyediakan tempat istirahat mahasiswa di lingkungan kampus. Sedangkan pernyataan terendah pada aspek *tangibles* adalah Universitas menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai.

Aspek *reliability* dengan pernyataan tertinggi adalah staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa, sementara pernyataan terendah adalah jumlah pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa. Aspek *responsiveness* dengan pernyataan tertinggi adalah Universitas menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan, sedangkan pernyataan terendah adalah universitas merespon kebutuhan ormawa. Aspek *empathy* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan, dan pernyataan terendah adalah pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa. Aspek *information system* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka dan pernyataan terendah adalah universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa.

22. Program Studi Pendidikan Matematika – S1 (094)

Responden yang berpartisipasi dalam survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Pendidikan Matematika – S1 sebanyak 51 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 51 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 22. berikut.



Gambar 22. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Pendidikan Matematika – S1

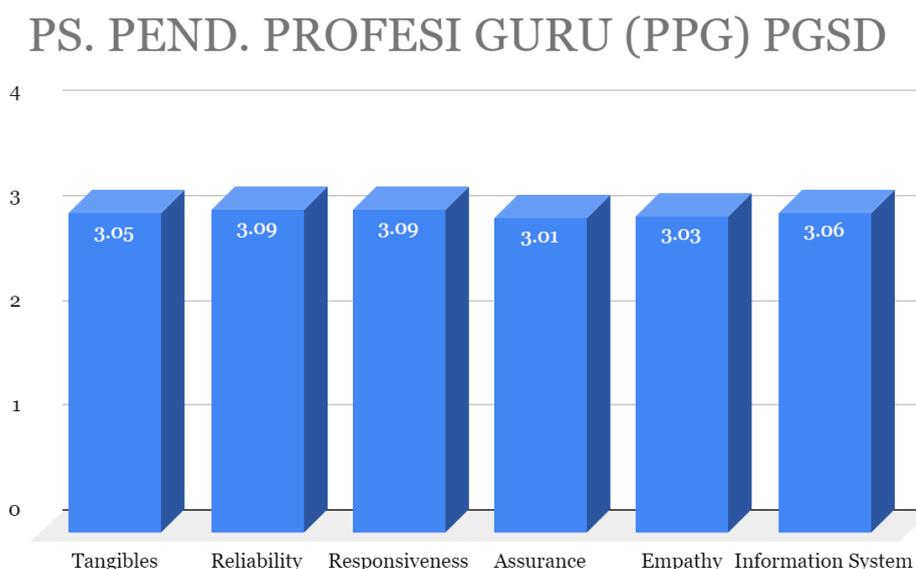
Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika – S1 menyatakan bahwa universitas menyediakan *reliability* dan *responsiveness* tertinggi dari enam aspek yang ditanyakan dengan skor rata-rata 3,19; sementara aspek yang terendah adalah aspek *assurance* dengan skor rata-rata 3,11. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di program studi Pendidikan Matematika – S1 ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 3,15; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

Aspek *reliability* dengan pernyataan tertinggi adalah pejabat, pendamping dan pembimbing menjamin keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa, sedangkan pernyataan terendah adalah universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas Ormawa. Aspek *responsiveness* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya, dan pernyataan terendah adalah Universitas merespon kebutuhan ormawa. Aspek *informations system* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online, sedangkan pernyataan terendah adalah Universitas memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan.

Aspek *tangibles* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa) dan pernyataan terendah adalah universitas menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan Ormawa. Aspek *empathy* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan, sedangkan pernyataan terendah adalah universitas memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Aspek *assurance* dengan pernyataan tertinggi adalah setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa, sedangkan pernyataan terendah adalah staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.

23. Program Studi Pendidikan Profesi Guru (095)

Responden yang berpartisipasi dalam survei kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan di Program Studi Pendidikan Profesi Guru (PPG) sebanyak 151 orang mahasiswa. Hasil rata-rata dari 151 orang responden dari masing-masing aspek yang diukur, dapat dilihat pada Gambar 23. berikut.



Gambar 17. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Pendidikan Profesi Guru

Mahasiswa Program Studi Pendidikan Profesi Guru menyatakan bahwa universitas menyediakan *reliability* dan *responsiveness* tertinggi dari enam aspek yang ditanyakan dengan skor rata-rata 3,09; sementara aspek yang terendah adalah aspek *assurance* dengan skor rata-rata 3,01. Enam aspek yang dinyatakan, mahasiswa memberikan penilaian dalam skala skor 1 hingga 4. Hasil survei Tahun Akademik 2023/2024 di program studi Pendidikan Profesi Guru ini dengan skor rata-rata dari seluruh aspek yaitu 3,05; dimana berdasarkan indeks kepuasan, dalam kategori PUAS. Setiap dimensi/aspek akan dijelaskan dengan penilaian maksimal dan juga minimal sebagai materi rekomendasi.

Aspek *reliability* dengan pernyataan tertinggi adalah pejabat, pendamping dan pembimbing menjamin keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa, sedangkan pernyataan terendah adalah universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas Ormawa. Aspek *responsiveness* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya, dan pernyataan terendah adalah universitas merespon kebutuhan ormawa. Aspek *informations system* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online, sedangkan pernyataan terendah adalah Universitas memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan.

Aspek *tangibles* dengan pernyataan tertinggi adalah Universitas menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa) dan pernyataan terendah adalah universitas menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan Ormawa. Aspek *empathy* dengan pernyataan tertinggi adalah universitas memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan, sedangkan pernyataan terendah adalah universitas memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Aspek *assurance* dengan pernyataan tertinggi adalah setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa, sedangkan pernyataan terendah adalah staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan.

Demikian pemaparan tingkat kepuasan mahasiswa dari 23 program studi terhadap layanan kemahasiswaan yang diberikan oleh Universitas Katolik Santo Thomas. Setiap program studi mempunyai keunikan dan kondisi yang belum ditelaah sepenuhnya, dan secara konkret tidak bisa saling menggantikan antar program studi, tetapi untuk melihat kualitas layanan kemahasiswaan secara umum berikut Tabel 5. rekapitulasi rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dari 23 program studi Universitas Katolik Santo Thomas.

Tabel 5. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

No	Aspek - Pernyataan	Rata-Rata	Kategori
	Aspek Tangibles	3,00	PUAS
1	Univ. menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)	3,02	Puas
2	Universitas menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai	2,97	Puas
3	Universitas memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan	2,98	Puas
4	Univ. menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa	2,98	Puas
5	Universitas menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa	2,96	Puas
6	Universitas menyediakan tempat istirahat mahasiswa di lingkungan Universitas Katolik Santo Thomas yang memadai	2,96	Puas
7	Universitas menyediakan tempat parkir yang memadai	3,13	Puas
	Aspek Reliability	3,02	PUAS
8	Universitas memberikan arahan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan	3,04	Puas
9	Universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas Ormawa	3,02	Puas

No	Aspek - Pernyataan	Rata-Rata	Kategori
10	Universitas memberikan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa	3,01	Puas
11	Universitas menempatkan pembina dalam setiap aktivitas ormawa	3,03	Puas
12	Pejabat, Pembina, Pendamping hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan	3,00	Puas
13	Jumlah pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa	3,02	Puas
14	Pejabat, pendamping, pembimbing menjamin keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa	3,03	Puas
15	Staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	3,02	Puas
	Aspek Responsivness	3,00	PUAS
16	Universitas menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan.	3,02	Puas
17	Universitas merespon kebutuhan ormawa	2,98	Puas
18	Universitas menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa	2,99	Puas
19	Universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya.	3,03	Puas
	Aspek Assurance	3,02	PUAS
20	Staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan	3,02	Puas
21	Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Universitas melalui bidang kemahasiswaan	3,00	Puas
22	Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa	3,02	Puas
23	Pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa	3,01	Puas
24	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,03	Puas
	Aspek Emphathy	2,99	PUAS
25	Universitas memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	2,98	Puas
26	Universitas memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan	2,99	Puas
27	Universitas memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan	2,98	Puas
28	Universitas membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan	2,99	Puas
29	Pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa	3,00	Puas
30	Universitas memahami minat dan bakat mahasiswa	3,02	Puas
	Aspek Informations system	3,01	PUAS
31	Universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online	3,02	Puas
32	Universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan	3,04	Puas
33	Universitas memberikan layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan	3,00	Puas
34	Universitas memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan	3,00	Puas
35	Pejabat membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa	3,00	Puas

Rata-rata seluruh partisipan dalam survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang disediakan Universitas Katolik Santo Thomas, dapat dilihat pada Tabel 5. Di atas, yang menunjukkan bahwa, dua aspek rata-rata tertinggi pada aspek *assurance* dan aspek *reliability* dengan rata-rata 3,02; sementara aspek terendah yaitu aspek *empathy* dengan rata-rata 2,99.

BAB IV PENUTUP

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang diberikan Universitas Katolik Santo Thomas sudah baik. Perhitungan IKM menunjukkan bahwa enam aspek layanan sudah berada pada skala 62,51 – 81,25. Artinya mutu layanan sudah masuk ke dalam kategori **PUAS**.

Berdasarkan analisis pada aspek-aspek layanan, dengan membandingkan rata-rata keseluruhan dengan rata-rata setiap pernyataan, maka rekomendasi yang diberikan berdasarkan rata-rata pernyataan yang lebih kecil dibandingkan dengan rata-rata aspek. Berikut aspek-aspek dan pernyataan yang masih perlu ditingkatkan yaitu:

- *Tangibles* dalam hal penyediaan sarana-prasarana untuk Ormawa, ruangan untuk kegiatan kemahasiswaan.
- *Realiability* dalam hal memberikan arahan dalam kegiatan kemahasiswaan, meluangkan waktu untuk diskusi dan tanya jawab serta memberikan pendampingan dalam aktivitas Ormawa.
- *Responsiveness* dalam hal merespon kebutuhan ormawa dapat dilakukan dengan meningkatkan frekuensi komunikasi.
- *Assurance* dalam hal memberi solusi dari keluhan/permasalahan mahasiswa, dan disesuaikan dengan pengembangan diri mahasiswa.
- *Empathy* dalam hal memberikan pemahaman kebutuhan mahasiswa
- *Informations system* dalam kecepatan dan Bandwidth Wifi, dan menyediakan kotak saran secara manual atau digital.

LAMPIRAN 1. KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

Berikut ini adalah kuesioner untuk melakukan evaluasi terkait kepuasan mahasiswa Universitas Katolik Santo Thomas.

Petunjuk Pengisian

Angket ini digunakan untuk tujuan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan sekaligus perbaikan dan peningkatan pelayanan kemahasiswaan kedepan. Jawaban anda sangat dijamin kerahasiaan dan tidak akan memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun terhadap penilaian prestasi anda, sehingga mohon dalam mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, dan keadaan sebenarnya yang anda alami secara objektif dan jujur.

Kliklah pada kolom yang sesuai dengan pendapat anda dengan berdasarkan tingkat kepuasanj

1. Tidak Puas
2. Kurang Puas
3. Puas
4. Sangat Puas

A. Identitas Responden

1. Fakultas :
 2. Program Studi :
 3. Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan *
- *(coret yang tidak perlu)

B. Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pernyataan-pernyataan berikut:

No	Pernyataan	1	2	3	4
<i>Aspek tangibles (sarana kegiatan-fasilitas dan tempat kegiatan)</i>					
1	Universitas menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)				
2	Universitas menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai				
3	Universitas memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan				
4	Universitas menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa				
5	Universitas menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa				
6	Universitas menyediakan tempat istirahat mahasiswa di lingkungan Universitas Katolik Santo Thomas yang memadai				
7	Universitas menyediakan tempat parkir yang memadai				
<i>Aspek reliability (kehandalan pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan)</i>					
8	Universitas memberikan arahan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan				
9	Universitas mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa				
10	Universtias memberikan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa				
11	Universitas menempatkan pembina dalam setiap aktivitas ormawa				
12	Pejabat, Pembina, Pendamping hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan				

No	Pernyataan	1	2	3	4
13	Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa				
14	Pejabat, pendamping, pembimbing menjamin keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa				
15	Staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa.				
<i>Aspek responsiveness (Sikap Tanggap)</i>					
16	Universitas menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan.				
17	Universitas merespon kebutuhan ormawa				
18	Universitas menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa				
19	Universitas berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya.				
<i>Aspek assurance</i>					
20	Staf kemahasiswaan ramah dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan				
21	Permasalahan/ keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Universitas melalui bidang kemahasiswaan				
22	Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa				
23	Pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa				
24	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
<i>Aspek empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)</i>					
25	Universitas memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
26	Universitas memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan				
27	Universitas memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan				
28	Universitas membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan				
29	Pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat kepada mahasiswa				
30	Universitas memahami minat dan bakat mahasiswa				
<i>Aspek Information System (Pelayanan dan Kemudahan Sistem Informasi)</i>					
31	Universitas memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online				
32	Universitas memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktivitas kemahasiswaan				
33	Universitas memberikan layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan				
34	Universitas memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan				
35	Pejabat membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa				

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA

LAMPIRAN 2. NILAI RATA-RATA SETIAP INDIKATOR PER PROGRAM STUDI

No	Pernyataan	Program Studi																						
		011	012	103	021	022	023	031	032	041	042	043	051	101	060	102	081	084	087	091	092	093	094	095
<i>Aspek Tangibles (sarana kegiatan-fasilitas dan tempat kegiatan)</i>																								
1	Univ. sediakan wadah orgn kemahasiswaan (Ormawa)	3,07	3,11	3,01	2,98	2,9	2,98	3,01	2,7	2,98	2,97	2,95	3,3	3,02	2,95	2,85	3,12	3,16	2,91	3,19	2,98	3,1	3,28	3,03
2	Univ. sediakan sarpras kegiatan Ormawa yang memadai	3,04	3,01	3,04	2,92	2,82	2,97	2,95	2,76	2,96	2,91	2,89	3,18	3,08	2,89	2,79	3,02	3,06	2,83	3,12	2,96	2,91	3,16	3,12
3	Univ. berikan akses pendanaan untuk kegiatan Ormawa	3,09	3,07	3,09	3	2,96	2,98	2,97	2,81	2,97	2,86	2,87	3,16	3,06	2,91	2,81	2,96	3,02	2,82	3,1	2,94	2,93	3,12	3,01
4	Univ sediakan ruangan yang bersih untuk keg. ormawa	3,04	3,03	3,04	3,07	2,96	2,96	3	2,85	3	2,76	2,83	3,21	3,13	2,93	2,83	2,95	2,96	2,76	3,16	2,91	2,97	3,06	3,11
5	Univ sediakan transportasi bagi keg Ormawa	3,04	3,04	3,04	3,12	2,92	2,89	2,96	2,85	2,9	2,71	2,79	3,1	3,1	2,94	2,84	2,92	2,97	2,83	3,1	2,99	2,97	3,14	2,97
6	Univ. sediakan tempat istirahat mahasiswa di link. Kampus	3,03	3,15	3,03	2,98	2,98	2,81	2,94	2,74	2,94	2,79	2,95	3,3	3,08	2,93	2,93	2,9	2,91	2,86	3,2	2,9	2,8	3,08	2,91
7	Univ sediakan tempat parkir yang memadai	3,09	3,21	3,09	3,24	3,22	3,24	3	2,87	3,12	3,09	3,13	3,32	3,11	3,13	2,93	3,07	3,21	2,9	3,26	3,1	3,17	3,24	3,22
	Rata-rata	3,06	3,09	3,05	3,04	2,97	2,98	2,98	2,80	2,98	2,87	2,92	3,22	3,08	2,95	2,85	2,99	3,04	2,84	3,16	2,97	2,98	3,15	3,05
<i>Aspek Reliability (kehandalan pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan)</i>																								
1	Univ. berikan arahan dalam keg. Ormawa	3,1	3,11	3,1	2,98	2,94	2,98	2,98	2,83	2,96	2,96	2,9	3,3	3,3	3	2,9	3,17	3,18	2,86	3,21	2,98	2,93	3,22	3,13
2	Univ. berdiskusi dan tanya jawab tentang aktivitas ormawa	3,06	3,04	3,06	2,94	2,91	2,93	2,96	2,81	2,96	3,1	3,01	3,25	3,25	2,93	2,83	3,18	3,16	2,86	3,17	2,93	2,99	3,06	2,99
3	Univ. berikan pendampingan untuk aktivitas ormawa	3,07	3,05	3,07	2,98	2,85	2,97	2,99	2,83	2,99	2,84	3,02	3,23	3,03	2,94	2,84	3,14	3,17	2,87	3,16	2,95	2,97	3,16	3,02

No	Pernyataan	Program Studi																						
		011	012	103	021	022	023	031	032	041	042	043	051	101	060	102	081	084	087	091	092	093	094	095
4	Univ tempatkan pembina dalam keg. ormawa	3,09	3,11	3,12	3,14	2,92	3,08	2,98	2,84	2,92	2,92	2,9	3,29	3,09	3,01	2,91	2,95	3	2,9	3,17	2,82	3,01	3,34	3,13
5	Pejabat, Pembina, Pendamping hadir pada keg. Ormawa	3,08	3,09	3,08	3	2,89	2,89	2,99	2,82	3,07	2,81	2,92	3,23	3,23	3,01	2,91	2,93	2,97	2,87	3,17	2,89	2,97	3,14	3,11
6	Jumlah Pembimbing memadai untuk keg. ormawa	3,09	3,12	3,09	3,16	2,92	2,98	3,03	2,84	3,04	2,88	2,95	3,3	3,03	2,99	2,89	2,98	2,97	2,87	3,17	2,89	2,96	3,14	3,11
7	Pejabat, pendamping, pembimbing menjamin keamanan keg. Ormawa	3,1	3,13	3,1	3,1	2,92	2,95	3,04	2,83	3,08	2,86	2,95	3,27	3,07	3,03	2,93	2,97	2,98	2,87	3,19	2,89	2,99	3,28	3,11
8	Staf mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	3,07	3,14	3,07	3,04	2,82	2,96	3,05	2,86	3,06	2,88	2,92	3,32	3,12	3,04	2,94	3	3,09	2,89	3,19	2,82	2,93	3,22	3,12
	Rata-rata	3,08	3,10	3,09	3,04	2,90	2,97	3,00	2,83	3,01	2,91	2,95	3,27	3,14	2,99	2,89	3,04	3,07	2,87	3,18	2,90	2,97	3,19	3,09
<i>Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)</i>																								
1	Univ sediakan pembimbing dalam bidang Ormawa	3,09	3,09	3,09	2,94	2,84	2,94	3,01	2,87	3	2,92	3,01	3,23	2,98	3,01	2,91	3,05	3,05	2,93	3,2	2,94	3,03	3,22	3,12
2	Univ merespon kebutuhan ormawa	3,06	3,09	3,11	2,92	2,86	2,88	2,96	2,83	3,07	2,93	2,95	3,19	2,9	2,97	2,87	3,02	3,02	2,84	3,15	2,78	2,84	3,12	3,09
3	Univ sediakan bantuan dana bagi kegiatan Ormawa	3,08	3,07	3,07	2,96	2,86	2,96	2,99	2,86	3	2,88	2,99	3,18	2,89	2,95	2,85	3,05	3,05	2,87	3,15	2,85	2,97	3,18	3,04
4	Univ berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya.	3,16	3,14	3,08	3,06	2,96	2,96	3,05	2,84	3,05	2,96	2,99	3,2	2,91	3,03	2,93	3,12	3,12	2,8	3,22	2,94	2,9	3,24	3,09
	Rata-rata	3,1	3,10	3,09	2,97	2,88	2,94	3,00	2,85	3,03	2,92	2,99	3,20	2,92	2,99	2,89	3,06	3,06	2,86	3,18	2,88	2,94	3,19	3,09
<i>Aspek Assurance</i>																								

No	Pernyataan	Program Studi																						
		011	012	103	021	022	023	031	032	041	042	043	051	101	060	102	081	084	087	091	092	093	094	095
1	Staf ramah dalam melakukan pelayanan	3,08	3,13	3,08	3	2,91	3	2,98	2,8	3	2,94	3,04	3,18	3,18	3,02	2,9	3,06	3,08	2,88	3,17	2,85	3,08	3,16	3,03
2	Permasalahan/ keluhan ditangani oleh Univ melalui bid. kemahasiswaan	3,05	3,11	3,02	2,96	2,86	3,06	2,99	2,81	2,98	2,91	2,98	3,19	3,17	3,01	2,91	3,02	3,06	2,86	3,15	2,77	3,04	3,08	3
3	Keg. Ormawa disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa	3,1	3,18	2,9	3,02	2,89	3,02	3,03	2,89	3,02	2,9	2,99	3,25	3,15	3,01	2,84	3,1	3,1	2,87	3,19	2,82	3,01	3,14	2,98
4	Pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa	3,08	3,12	3,05	2,98	2,76	2,99	2,97	2,85	3,13	2,91	2,92	3,28	3,12	3,03	2,96	3,04	3,04	2,85	3,16	2,96	3,03	3,1	3,01
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan	3,11	3,14	3,01	3,06	2,81	3,06	3,01	2,87	3,07	2,96	2,98	3,35	3,05	3,02	3	3,07	3,08	2,88	3,18	2,87	3,01	3,09	3,04
	Rata-rata	3,08	3,14	3,01	3,00	2,85	3,03	3,00	2,84	3,04	2,92	2,98	3,25	3,13	3,02	2,92	3,06	3,07	2,87	3,17	2,85	3,03	3,11	3,01
<i>Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)</i>																								
1	Univ memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,03	3,09	3,03	2,93	2,83	2,93	2,94	2,76	2,96	2,89	2,95	3,14	3,04	3,02	2,92	3,07	3,07	2,85	3,14	2,87	2,95	3,11	2,92
2	Orang tua wali mhs berikan masukan terkait keg. Ormawa	3,04	3,11	3,04	3,04	2,9	2,91	2,99	2,81	3,04	2,94	2,96	3,08	2,92	3,02	2,9	3,04	3,08	2,88	3,16	2,8	2,94	3,1	3,02
3	Univ memonitor keg mahasiswa	3,04	3,15	3,01	2,86	2,82	2,93	2,98	2,74	3,02	2,91	2,94	3,09	3,02	2,93	2,93	3,08	3,02	2,87	3,18	2,85	2,91	3,18	3
4	Univ membantu mhs yang kesulitan	3,07	3,13	3,07	2,94	2,8	2,92	2,98	2,72	2,98	2,91	3,01	3,19	3,01	3,1	2,9	3,06	3,04	2,84	3,17	2,84	2,92	3,12	3,08
5	Pejabat, pembina dan pendamping bersikap bersahabat	3,09	3,14	3,01	2,94	2,84	2,94	3,01	2,8	3,01	2,94	3	3,22	3,02	3,04	2,95	3,01	3,01	2,91	3,17	2,84	2,96	3,1	3,1

No	Pernyataan	Program Studi																						
		011	012	103	021	022	023	031	032	041	042	043	051	101	060	102	081	084	087	091	092	093	094	095
6	Univ memahami minat dan bakat mahasiswa	3,07	3,11	3,03	2,98	2,91	2,98	2,98	2,81	3,07	2,95	3,02	3,23	3	3,02	2,92	3,08	3,17	2,87	3,19	2,92	2,95	3,18	3,05
	Rata-rata	3,06	3,12	3,03	2,95	2,85	2,94	2,98	2,77	3,01	2,92	2,98	3,16	3,00	3,02	2,92	3,06	3,07	2,87	3,17	2,85	2,94	3,13	3,03
<i>Aspek Information System (Pelayanan dan Kemudahan Sistem Informasi)</i>																								
1	Univ berikan informasi kemahasiswaan secara terbuka - cetak dan online	3,04	3,12	3,04	2,96	2,86	3,02	3,02	2,78	2,99	2,94	3,02	3,26	3,28	3	2,94	3	3,08	2,88	3,16	2,88	2,93	3,16	3,03
2	Univ berikan layanan akses internet yang memadai	3,18	3,24	3,1	3,04	2,94	2,94	2,95	2,84	3,05	2,96	3,07	3,14	3,11	3,07	2,96	3,08	3	2,8	3,22	2,87	2,99	3,2	3,1
3	Univ berikan layanan pengaduan	3,07	3,14	3,07	2,94	2,84	2,94	2,98	2,72	3,04	2,88	2,94	3,2	3,19	3,02	2,88	3,06	3,05	2,85	3,18	2,87	2,9	3,16	3
4	Univ berikan solusi setiap permasalahan	3,09	3,08	3,09	3,02	2,92	2,9	2,98	2,74	3	2,9	2,97	3,16	3,16	3,01	2,9	3,04	3,04	2,84	3,18	2,82	2,96	3,08	3,06
5	Pejabat membuka komunikasi dgn mahasiswa	3,01	3,05	3,01	2,92	2,82	2,92	2,99	2,78	3,06	2,92	3	3,23	3,15	2,96	2,86	3,06	3,04	2,83	3,15	2,96	2,94	3,18	3,12
	Rata-rata	3,08	3,13	3,06	2,98	2,88	2,94	2,98	2,77	3,03	2,92	3,00	3,20	3,18	3,01	2,91	3,05	3,04	2,84	3,18	2,88	2,94	3,16	3,06



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

OMNIBUS OMNIA



UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
Jl. Setiabudi No. 479 F Tanjung Sari Medan
Telepon : (061) 821 016 Fax : (061) 821 3269
www.ust.ac.id