

LAPORAN
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN AKADEMIK, KEMAHASISWAAN DAN PENUNJANG
DI AKADEMI KESEJAHTERAAN SOSIAL (AKS)
IBU KARTINI SEMARANG
TAHUN 2019



DISUSUN OLEH:
UNIT PENJAMINAN MUTU
AKS IBU KARTINI SEMARANG

AKADEMI KESEJAHTERAAN SOSIAL IBU KARTINI SEMARANG
Jl. Sultan Agung No 77, Gajahmungkur Telp/Fax 024 8315304
Website: www.aksibukartini.com/ Email: aksibukartini_smg@yahoo.com

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Laporan : Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, Kemahasiswaan dan Penunjang di AKS Ibu Kartini Semarang Tahun 2019
2. Penyusun
- a. Nama : Esteria Priyanti, S.Gz., M.Gizi
 - b. NIDN : 0627018701
 - c. Jabatan/ Golongan : Asisten Ahli/ IIIb

Semarang, 23 Desember 2019

Tim Penyusun,



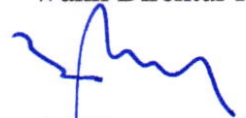
Esteria Priyanti, S.Gz., M.Gizi
NIDN. 0609067601

Mengetahui,



Direktur AKS Ibu Kartini
Dra. Tri Rettagung Diana, M.Kes
NIDN. 0627096802

Wakil Direktur I



Dra. Edi Suwasana, M.Si
NIDN. 0604126701

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Laporan evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik, Kemahasiswaan dan Penunjang di Akademi Kesejahteraan Sosial (AKS) Ibu Kartini Semarang Tahun 2019 dapat selesai dengan baik. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan untuk tahun 2019 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada:

1. Direktur AKS Ibu Kartini Semarang yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materiil.
2. Para responden yaitu mahasiswa semester III dan semester V yang telah memberikan waktu dan kesempatannya untuk mengisi kuesioner yang diberikan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap sivitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Ketua Unit Penjaminan Mutu
Esteria Priyanti, S.Gz., M.Gizi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR TABEL	5
DAFTAR LAMPIRAN	6
1. Responden	7
2. Metode Evaluasi	7
3. Hasil Evaluasi.....	8
1) Aspek Tangibles	8
2) Aspek Reliability	9
3) Aspek Responsiveness.....	11
4) Aspek Assurance	13
5) Aspek Empathy.....	14
6) Aspek Information System	15
4. Tindak Lanjut	17
5. Penutup	17
LAMPIRAN	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Responden.....	7
Tabel 2. Klasifikasi Hasil Evaluasi	8
Tabel 3. Hasil Descriptive Statistics Aspek Tangibles.....	8
Tabel 4. Distribusi Nilai Rerata per Butir Pertanyaan Aspek Tangibles.....	9
Tabel 5. Hasil Descriptive Statistics Aspek Reliability.....	10
Tabel 6. Distribusi Nilai Rerata per Butir Pertanyaan Aspek Reliability.....	10
Tabel 7. Hasil Descriptive Statistics Aspek Responsiveness	11
Tabel 8. Distribusi Nilai Rerata per Butir Pertanyaan Aspek Responsiveness	12
Tabel 9. Hasil Descriptive Statistics Aspek Assurance.....	13
Tabel 10. Distribusi Nilai Rerata per Butir Pertanyaan Aspek Assurance.....	13
Tabel 11. Hasil Descriptive Statistics Aspek Empathy	14
Tabel 12. Distribusi Nilai Rerata per Butir Pertanyaan Aspek Empathy	15
Tabel 13. Hasil Descriptive Statistics Aspek Information System.....	15
Tabel 14. Distribusi Nilai Rerata per Butir Pertanyaan Aspek Information System.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik, Kemahasiswaan dan Penunjang di Akademi Kesejahteraan Sosial (AKS) Ibu Kartini Semarang Tahun 2019

1. Responden

Responden yang mengikuti evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang di AKS Ibu Kartini Semarang yaitu mahasiswa semester III dan Semester V dari program studi Seni Kuliner, Desain Busana dan Tata Rias. Jumlah responden yang mengikuti evaluasi dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Responden

Responden	Jumlah
1. Mahasiswa Prodi Seni Kuliner	25 Orang
2. Mahasiswa Prodi Desain Busana	61 Orang
3. Mahasiswa Prodi Tata Rias	55 Orang
Total	141 Orang

2. Metode Evaluasi

Metode evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang di AKS Ibu Kartini Semarang menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form*. Pertanyaan pada kuesioner terdiri dari 37 butir pertanyaan dengan 6 aspek yaitu aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Information System*. Tim penyusun mengedarkan kuesioner kepada masing-masing responden. Kuesioner menggunakan skala likert 1-4 dengan kriteria penilaian yaitu:

1 = Tidak Puas

2 = Cukup Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

Setelah responden mengisi kuesioner, kemudian data tersebut diolah untuk menghasilkan nilai rerata yang kemudian diklasifikasikan sesuai tabel berikut:

Tabel 2. Klasifikasi Hasil Evaluasi

Rentang	Keterangan
3.60 – 4,00	Sangat Puas
3.00 - 3,59	Puas
2,40 - 2,99	Cukup Puas
1,00 - 2,39	Tidak Puas

3. Hasil Evaluasi

Hasil uji *descriptive Statistics* dari evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang di AKS Ibu Kartini tahun 2019 berdasarkan 6 aspek yaitu aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Information System*.

1) Aspek *Tangibles*

Hasil evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang di AKS Ibu Kartini tahun 2019 pada aspek *tangibles* dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Descriptive Statistics Aspek Tangibles

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
Jumlah Responden	141	141	141	141	141	141	141
Rerata	2,79	2,78	2,68	2,65	2,77	2,39	3,16
Nilai Minimum	1	1	1	1	1	1	1
Nilai Maksimum	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai	394	392	378	373	391	337	446

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa nilai rerata tertinggi terdapat pada butir pertanyaan nomor 7 sebesar 3,16 sedangkan nilai rerata terendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 6 sebesar 3,39. Tabel 3 juga menunjukkan bahwa pertanyaan nomor 1 sampai dengan nomor 6 terdapat nilai minimum 1, artinya terdapat mahasiswa yang tidak puas terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang pada aspek *tangibles* atau sarana pendidikan di AKS Ibu Kartini Semarang sehingga memberikan nilai 1 pada butir pertanyaan tersebut.

Distribusi nilai rerata per butir pertanyaan dari evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang pada aspek *tangibles* atau sarana pendidikan di AKS Ibu Kartini Semarang tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Nilai Rerata per Butir Pertanyaan Aspek Tangibles

NO	KOMPONEN <i>Tangibles</i> (Sarana Pendidikan)	Nilai Rerata
1	Ruang kuliah yang tersedia di AKS Ibu Kartini	2,79
2	Fasilitas pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	2,78
3	Laboratorium yang tersedia di AKS Ibu Kartini	2,68
4	Koleksi buku di perpustakaan	2,65
5	Fasilitas di ruang perpustakaan	2,77
6	Fasilitas kamar kecil yang tersedia bagi mahasiswa	2,39
7	Fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	3,16
Total		2,75

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui total nilai rerata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap akademik, kemahasiswaan dan penunjang aspek *tangibles* atau sarana pendidikan di AKS Ibu Kartini tahun 2019 sebesar 2,71 artinya secara umum responden cukup puas dengan layanan kemahasiswaan terkait aspek *tangibles* atau sarana pendidikan di AKS Ibu Kartini Semarang. Kepuasan mahasiswa tidak mengalami peningkatan dari tahun 2018 yaitu tetap sebesar 2,71. Institusi telah berupaya melakukan perbaikan-perbaikan dalam aspek *tangibles*. Meskipun demikian, tetap perlu dilakukan tindak lanjut guna lebih meningkatkan layanan sarana pendidikan di AKS Ibu Kartini Semarang.

2) Aspek *Reliability*

Hasil evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang di AKS Ibu Kartini tahun 2019 pada aspek *reliability* dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Descriptive Statistics Aspek Reliability

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
Jumlah Responden	141	141	141	141	141	141	141	141	141	141	141	141
Rerata	3,11	3,05	2,89	3,05	2,94	3,34	3,05	2,99	2,97	2,99	2,99	2,81
Nilai Minimum	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
Nilai Maksimum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai	439	430	407	430	415	471	430	422	419	421	421	396

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa nilai rerata tertinggi terdapat pada butir pertanyaan nomor 6 sebesar 3,34 sedangkan nilai rerata terendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 12 sebesar 2,81. Tabel 5 juga menunjukkan pertanyaan semua nomor memiliki nilai minimum 1, artinya terdapat mahasiswa yang tidak puas terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang pada aspek *reliability* atau kehandalan dosen dan staf di AKS Ibu Kartini Semarang sehingga memberikan nilai 1 pada butir pertanyaan tersebut.

Distribusi nilai rerata per butir pertanyaan dari evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang pada aspek *reliability* atau kehandalan dosen dan staf di AKS Ibu Kartini Semarang tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Distribusi Nilai Rerata per Butir Pertanyaan Aspek Reliability

NO	KOMPONEN Reliability (Kehandalan Dosen dan Staf)	Nilai Rerata
1	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan oleh dosen	3,11
2	Waktu yang disediakan dosen untuk diskusi dan tanya jawab	3,05
3	Bahan ajar (buku, <i>hand out</i> , modul) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	2,89
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/ tugas dengan nilai objektif	3,05
5	Dosen datang tepat waktu	2,94
6	Dosen sesuai dengan bidang keahliannya	3,34
7	Kemampuan staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum (BAU) dalam melayani administrasi mahasiswa	3,05
8	Kualitas layanan staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum (BAU) dalam memenuhi kepentingan mahasiswa	2,99

9	Komunikasi staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum (BAU) dengan mahasiswa	2,97
10	Waktu penyelesaian segala administrasi akademik di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum (BAU)	2,99
11	Kemampuan staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum (BAU) dalam menggunakan alat bantu/ teknologi proses pelayanan akademik	2,99
12	Kualitas layanan staf perpustakaan	2,81
Total		3,01

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui total nilai rerata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang aspek *reliability* atau kehandalan dosen dan staf di AKS Ibu Kartini tahun 2019 sebesar 3,01 artinya secara umum responden puas dengan layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang terkait aspek *reliability* atau kehandalan dosen dan staf di AKS Ibu Kartini Semarang. Kepuasan mahasiswa mengalami peningkatan sebesar 11,1% dari tahun 2018. Meskipun demikian, tetap perlu dilakukan tindak lanjut guna lebih meningkatkan layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang terkait aspek *reliability* atau kehandalan dosen dan staf di AKS Ibu Kartini Semarang.

3) Aspek *Responsiveness*

Hasil evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang di AKS Ibu Kartini tahun 2019 pada aspek *responsiveness* dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Descriptive Statistics Aspek Responsiveness

	P1	P2	P3	P4	P5	P6
Jumlah Responden	141	141	141	141	141	141
Rerata	2,79	2,33	2,69	2,67	2,35	2,53
Nilai Minimum	1	1	1	1	1	1
Nilai Maksimum	4	4	4	4	4	4
Total Nilai	393	328	379	377	332	357

Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa nilai rerata tertinggi terdapat pada butir pertanyaan nomor 1 sebesar 2,79 sedangkan nilai rerata terendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 2 sebesar 2,33. Tabel 7 juga menunjukkan semua nomor pertanyaan terdapat nilai minimum 1, artinya terdapat mahasiswa yang tidak puas terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang pada aspek *responsiveness* atau sikap tanggap di AKS Ibu Kartini Semarang sehingga memberikan nilai 1 pada butir pertanyaan tersebut.

Distribusi nilai rerata per butir pertanyaan dari evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang pada aspek *responsiveness* atau sikap tanggap di AKS Ibu Kartini Semarang tahun 2018 dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Distribusi Nilai Rerata per Butir Pertanyaan Aspek Responsiveness

NO	KOMPONEN <i>Responsiveness</i> (Sikap Tanggap)	Nilai Rerata
1	Layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa	2,79
2	Layanan kegiatan ekstrakurikuler bagi mahasiswa	2,33
3	Layanan kegiatan yang mendukung soft-skill mahasiswa	2,69
4	Layanan beasiswa bagi mahasiswa	2,67
5	Layanan asuransi kesehatan	2,35
6	Layanan terhadap pengaduan keluhan mahasiswa	2,53
Total		2,56

Berdasarkan tabel 8, dapat diketahui total nilai rerata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang aspek *responsiveness* atau sikap tanggap di AKS Ibu Kartini tahun 2019 sebesar 2,56 artinya secara umum responden cukup puas dengan layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang terkait aspek *responsiveness* atau sikap tanggap di AKS Ibu Kartini Semarang. Kepuasan mahasiswa mengalami penurunan sebesar 5,9% dari tahun 2018. Dengan demikian, perlu dilakukan tindak lanjut guna lebih meningkatkan layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang terkait aspek *responsiveness* atau sikap tanggap di AKS Ibu Kartini Semarang.

4) Aspek Assurance

Hasil evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang di AKS Ibu Kartini tahun 2019 pada aspek assurance dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Hasil Descriptive Statistics Aspek Assurance

	P1	P2	P3	P4
Jumlah Responden	141	141	141	141
Rerata	2,87	3,26	2,92	2,81
Nilai Minimum	1	2	1	1
Nilai Maksimum	4	4	4	4
Total Nilai	405	460	412	396

Berdasarkan tabel 9, diketahui bahwa nilai rerata tertinggi terdapat pada butir pertanyaan nomor 1 sebesar 3,26 sedangkan nilai rerata terendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 4 sebesar 2,81. Tabel 9 juga menunjukkan semua nomor pertanyaan terdapat nilai minimum 1, artinya terdapat mahasiswa yang tidak puas terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang pada aspek assurance atau perlakuan terhadap mahasiswa di AKS Ibu Kartini Semarang sehingga memberikan nilai 1 pada butir pertanyaan tersebut.

Distribusi nilai rerata per butir pertanyaan dari evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang pada aspek assurance atau perlakuan terhadap mahasiswa di AKS Ibu Kartini Semarang tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Distribusi Nilai Rerata per Butir Pertanyaan Aspek Assurance

NO	KOMPONEN <i>Assurance</i> (Perlakuan terhadap Mahasiswa)	Nilai Rerata
1	Sikap dan kejelasan pelayanan staf pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum (BAU)	2,87
2	Layanan Dosen Pembimbing Akademik kepada mahasiswa	3,26
3	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan	2,92
4	Sikap dan kejelasan dalam pelayanan staf perpustakaan	2,81
Total		2,97

Berdasarkan tabel 10, dapat diketahui total nilai rerata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang aspek *assurance* atau perlakuan terhadap mahasiswa di AKS Ibu Kartini tahun 2019 sebesar 2,97 artinya secara umum responden cukup puas dengan layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang terkait aspek *assurance* atau perlakuan terhadap mahasiswa di AKS Ibu Kartini Semarang. Kepuasan mahasiswa mengalami peningkatan sebesar 3,5% dari tahun 2018. Meskipun demikian, tetap perlu dilakukan tindak lanjut guna lebih meningkatkan layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang terkait aspek *assurance* atau perlakuan terhadap mahasiswa di AKS Ibu Kartini Semarang.

5) *Aspek Empathy*

Hasil evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang di AKS Ibu Kartini tahun 2019 pada aspek *empathy* dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil Descriptive Statistics Aspek Empathy

	P1	P2	P3
Jumlah Responden	141	141	141
Rerata	3,15	3,21	2,99
Nilai Minimum	1	1	1
Nilai Maksimum	4	4	4
Total Nilai	444	452	421

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa nilai rerata tertinggi terdapat pada butir pertanyaan nomor 2 sebesar 3,21 sedangkan nilai rerata terendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 3 sebesar 2,99. Tabel 11 juga menunjukkan semua nomor pertanyaan terdapat nilai minimum 1, artinya terdapat mahasiswa yang tidak puas terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang pada aspek *empathy* di AKS Ibu Kartini Semarang sehingga memberikan nilai 1 pada butir pertanyaan tersebut.

Distribusi nilai rerata per butir pertanyaan dari evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang pada aspek *empathy* di AKS Ibu Kartini Semarang tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Distribusi Nilai Rerata per Butir Pertanyaan Aspek Empathy

NO	KOMPONEN <i>Empathy</i>	Nilai Rerata
1	Sikap dosen terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	3,15
2	Kesediaan dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/ matakuliah	3,21
3	AKS Ibu Kartini memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya	2,99
Total		3,11

Berdasarkan tabel 12, dapat diketahui total nilai rerata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang aspek *empathy* di AKS Ibu Kartini tahun 2019 sebesar 3,11 artinya secara umum responden puas dengan layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang terkait aspek *empathy* di AKS Ibu Kartini Semarang. Kepuasan mahasiswa tidak mengalami peningkatan sebesar 4,7% dari tahun 2018. Meskipun demikian, tetap perlu dilakukan tindak lanjut guna lebih meningkatkan layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang terkait aspek *empathy* di AKS Ibu Kartini Semarang.

6) *Aspek Information System*

Hasil evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang di AKS Ibu Kartini tahun 2019 pada aspek *information system* dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Hasil Descriptive Statistics Aspek Information System

	P1	P2	P3	P4	P5
Jumlah Responden	141	141	141	141	141
Rerata	2,92	2,98	2,96	2,72	2,72
Nilai Minimum	1	1	1	1	1
Nilai Maksimum	4	4	4	4	4
Total Nilai	412	420	418	383	383

Berdasarkan tabel 13, diketahui bahwa nilai rerata tertinggi terdapat pada butir pertanyaan nomor 1 sebesar 2,92 sedangkan nilai rerata terendah terdapat pada butir pertanyaan nomor 4 dan 5 sebesar 2,75. Tabel 13 juga menunjukkan semua nomor pertanyaan terdapat nilai minimum 1, artinya terdapat mahasiswa yang tidak puas terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang pada aspek *information system* atau sistem informasi kemahasiswaan di AKS Ibu Kartini Semarang sehingga memberikan nilai 1 pada butir pertanyaan tersebut.

Distribusi nilai rerata per butir pertanyaan dari evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang pada aspek *information system* atau sistem informasi kemahasiswaan di AKS Ibu Kartini Semarang tahun 2018 dapat dilihat pada tabel 14.

Tabel 14. Distribusi Nilai Rerata per Butir Pertanyaan Aspek Information System

NO	KOMPONEN <i>Information System</i> (Sistem Informasi Kemahasiswaan)	Nilai Rerata
1	AKS Ibu Kartini memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan	2,92
2	AKS Ibu Kartini memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website/online	2,98
3	AKS Ibu Kartini secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan akademik maupun non akademik	2,96
4	AKS Ibu Kartini membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	2,72
5	AKS Ibu Kartini secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	2,72
Total		2,86

Berdasarkan tabel 14, dapat diketahui total nilai rerata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang aspek *information system* atau sistem informasi kemahasiswaan di AKS Ibu Kartini tahun 2019 sebesar 2,84 artinya secara umum responden cukup puas dengan layanan kemahasiswaan terkait aspek *information system* atau sistem informasi kemahasiswaan di AKS Ibu Kartini Semarang. Kepuasan mahasiswa mengalami peningkatan sebesar 4% dari tahun 2018. Meskipun demikian, tetap perlu dilakukan tindak lanjut guna lebih meningkatkan

layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang terkait aspek *information system* atau sistem informasi kemahasiswaan di AKS Ibu Kartini Semarang.

4. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang di AKS Ibu Kartini tahun 2019, maka perlu dilakukan beberapa hal guna meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang untuk ke enam aspek.

- a. Perbaikan sarana dan prasarana Pendidikan di AKS Ibu Kartini Semarang.
- b. Peningkatan aspek *responsiveness* (Sikap Tanggap) di AKS Ibu Kartini Semarang.
- c. Peningkatan aspek *assurance* (Perlakuan terhadap Mahasiswa) di AKS Ibu Kartini Semarang.
- d. Peningkatan aspek sistem informasi di AKS Ibu Kartini.

5. Penutup

Demikian laporan evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang di AKS Ibu Kartini Semarang Tahun 2019 semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku di AKS Ibu Kartini Semarang.

LAMPIRAN 1. Kuesioner

KUESIONER
TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK,
KEMAHASISWAAN DAN PENUNJANG DI AKS IBU KARTINI SEMARANG
TAHUN

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Program Studi :
2. Jenis kelamin : Laki-laki/ Wanita

PETUNJUK UMUM:

1. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, kemahasiswaan dan penunjang di AKS Ibu Kartini Semarang.
2. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
3. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi AKS Ibu Kartini Semarang.
4. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
5. Isilah nilai anda sesuai kriteria yang anda pilih pada kolom nilai yang tersedia, adapun 4 kriteria yaitu:
1 = Tidak Puas
2 = Cukup Puas
3 = Puas
4 = Sangat Puas
6. Terdapat 6 aspek yang perlu anda beri penilaian yaitu aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Information System.

NO	KOMPONEN Tangibles (Sarana Pendidikan)	KRITERIA			
		1	2	3	4
1	Ruang kuliah yang tersedia di AKS Ibu Kartini				
2	Fasilitas pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah				
3	Laboratorium yang tersedia di AKS Ibu Kartini				
4	Koleksi buku di perpustakaan				
5	Fasilitas di ruang perpustakaan				
6	Fasilitas kamar kecil yang tersedia bagi mahasiswa				
7	Fasilitas tempat ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa				

NO	KOMPONEN Reliability (Kehandalan Dosen dan Staf)	KRITERIA			
		1	2	3	4
1	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan oleh dosen				
2	Waktu yang disediakan dosen untuk diskusi dan tanya jawab				
3	Bahan ajar (buku, <i>hand out</i> , modul) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan				
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/ tugas dengan nilai objektif				
5	Dosen datang tepat waktu				
6	Dosen sesuai dengan bidang keahliannya				
7	Kemampuan staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum (BAU) dalam melayani administrasi mahasiswa				
8	Kualitas layanan staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum (BAU) dalam memenuhi kepentingan mahasiswa				
9	Komunikasi staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum (BAU) dengan mahasiswa				
10	Waktu penyelesaian segala administrasi akademik di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum (BAU)				
11	Kemampuan staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum (BAU) dalam menggunakan alat bantu/ teknologi proses pelayanan akademik				
12	Kualitas layanan staf perpustakaan				

NO	KOMPONEN Responsiveness (Sikap Tanggap)	KRITERIA			
		1	2	3	4
1	Layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa				
2	Layanan kegiatan ekstrakurikuler bagi mahasiswa				
3	Layanan kegiatan yang mendukung <i>soft-skill</i> mahasiswa				
4	Layanan beasiswa bagi mahasiswa				
5	Layanan asuransi kesehatan				
6	Layanan terhadap pengaduan keluhan mahasiswa				

NO	KOMPONEN Assurance (Perlakuan terhadap Mahasiswa)	KRITERIA			
		1	2	3	4
1	Sikap dan kejelasan pelayanan staf pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dan Biro Administrasi Umum (BAU)				
2	Layanan Dosen Pembimbing Akademik kepada mahasiswa				
3	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan				
4	Sikap dan kejelasan dalam pelayanan staf perpustakaan				

NO	KOMPONEN Empathy	KRITERIA			
		1	2	3	4
1	Sikap dosen terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa				
2	Kesediaan dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/ matakuliah				
3	AKS Ibu Kartini memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya				

NO	KOMPONEN Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)	KRITERIA			
		1	2	3	4
1	AKS Ibu Kartini memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan				
2	AKS Ibu Kartini memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website/online				
3	AKS Ibu Kartini secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan akademik maupun non akademik				
4	AKS Ibu Kartini membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan				
5	AKS Ibu Kartini secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan				