



LAPORAN DAN TINDAK LANJUT
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA
TA 2022/2023 GENAP

POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

LEMBAR PENGESAHAN

Lagoi, 30 September 2023



Kepala Biro Administrasi Akademik
Dan Administrasi Mahasiswa

Dodi Setiawan, M.S.I

Kepala Lembaga
Penjaminan Mutu

Dr. Hary Jocom, M.Si

Wakil Direktur

Welli Braham Kurniawan, M.Par

Mengetahui,

Direktur Politeknik Bintang Cakrawala



Emilia Ayu Dewi Karuniawati, S.Pd., M.Par

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner indeks kepuasan mahasiswa terhadap 5 aspek yaitu Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana), Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan), Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen), Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa), dan Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa), telah diselesaikan dan dapat dilaporkan. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal penyusunan instrumen sampai tersusunnya Laporan Evaluasi Indeks Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik Genap 2022/2023. Ucapan terimakasih kami sampaikan setinggi-tingginya kepada:

1. Ketua Yayasan Bintang Resorts, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di lingkungan Politeknik Bintang Cakrawala
2. Direktur Politeknik Bintang Cakrawala, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan ini
3. Kepala Lembaga Penjaminan Mutu, yang telah membantu dalam memberikan masukan dan penyebaran instrumen kuesioner terhadap mahasiswa
4. Kepala Badan Akademik dan Administrasi Mahasiswa, yang telah membantu dalam memberikan masukan dan penyebaran instrumen kuesioner terhadap mahasiswa

Pelaksanaan dan penyusunan laporan evaluasi kepuasan mahasiswa ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari setiap sivitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan acuan dalam perbaikan pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa periode yang akan datang

Lagoi, 30 September 2023



Welli Braham Kurniawan, S.ST., M.Par
Wakil Direktur Politeknik Bintang Cakrawala

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan survey untuk kepuasan mahasiswa adalah sebagai acuan dan standar bagi Politeknik Bintang Cakrawala dalam penyusunan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana), Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan), Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen), Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa), dan Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa). Tujuan kegiatan survey ini untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan mengetahui kinerja pelayanan Politeknik Bintang Cakrawala

1.2. Sasaran

Sasaran dalam pelaksanaan survey ini adalah:

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap mahasiswa

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survey kepuasan mahasiswa ini meliputi 5 aspek penilaian yaitu:

- a. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)
- b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)
- c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)
- d. Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa), dan
- e. Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

1.4. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap kelima aspek diatas adalah melalui lembar kuesioner yang terdiri dari 25 pernyataan yaitu, 10 pertanyaan tentang Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana), 4 pertanyaan tentang Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan), 4 pertanyaan tentang Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen), 4

pertanyaan tentang Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa), dan 3 pertanyaan tentang Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa). Nilai pernyataan dalam Instrumen kuesioner ini terdiri daam skala 1-4. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang ini responden merasa tidak puas terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner. Nilai skala 2 adalah memuaskan, responden merasa puas dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner. Nilai skala 3 adalah cukup memuaskan, responden merasa cukup puas dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner. Nilai skala 4 adalah sangat memuaskan artinya responden merasa sangat puas dengan pernyataan yang ada.

1.5. Metode Analisis Data

Hasil pengukuran tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap 5 Aspek seperti yang telah disebutkan sebelumnya, berupa indeks kepuasan (1-4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan menginput jawaban kuisisioner dengan mengubah jawaban kedalam nilai skoring, kemudian membuatkan tabel hasil rekapitulasi dari setiap pertanyaan, dan dibuatkan diagramnya untuk memudahkan dalam membaca data. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa teradap Aspek-aspek pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di PBC

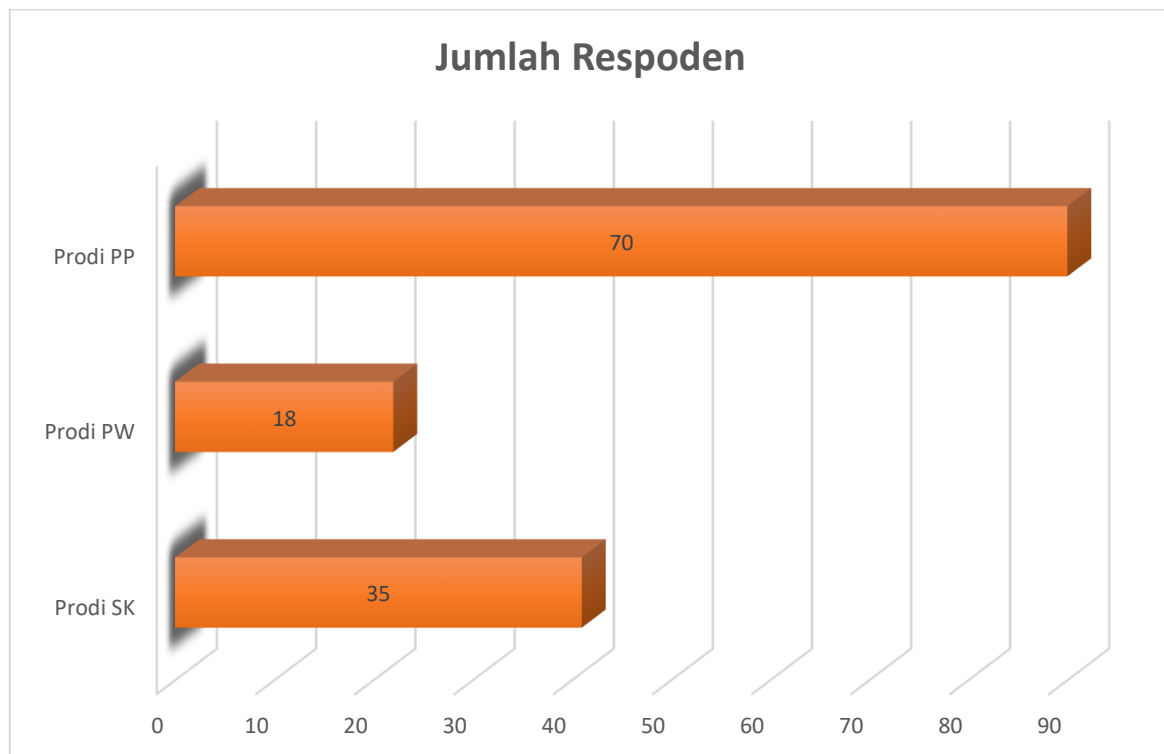
Rata-Rata Skor Jawaban	Klasifikasi Kepuasan
0,00 – 1,00	Tidak Memuaskan
1,00 – 2,00	Memuaskan
2,00 – 3,00	Cukup Memuaskan
3,00 – 4,00	Sangat Memuaskan

BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

2.1. Profil Responden

Survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap kelima aspek yang dilaksanakan pada semester Genap Tahun Akademik 2022&2023 melibatkan populasi 175 mahasiswa yang tersebar di 3 program studi yaitu Program Studi D3 Seni Kuliner, Program Studi D3 Perjalanan Wisata, dan Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan. Dari 175 orang mahasiswa, total responden yang dipilih adalah 100% dari populasi seluruh mahasiswa di Politeknik Bintang Cakrawala.



Gambar 2.1. Profil Responden Total 123 Responden dari 175 Mahasiswa aktif

2.2. Hasil Kuesioner Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)

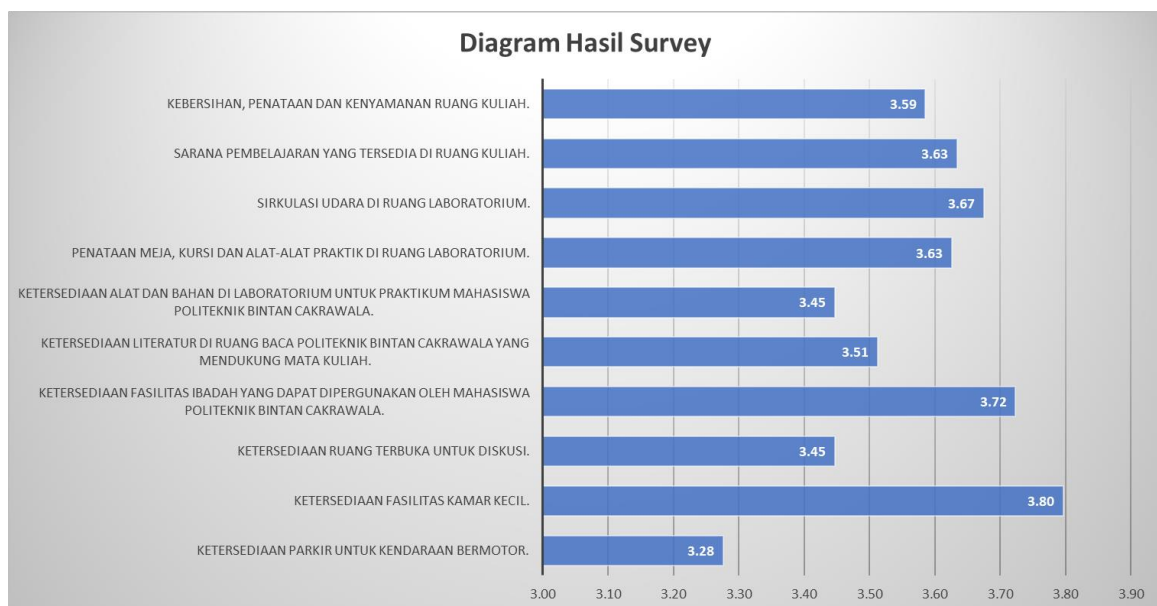
Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian.

Tabel 2.1. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Tangibles

Hasil Kuisisioner Layanan Kampus Partisipan Mahasiswa Politeknik Bintang Cakrawala Kategori Kuis Kepuasan ADAK

No	Pertanyaan	Point					Responder (b)	Hasil (a)/(b)	Predikat
		A	B	C	D	Total (a)			
1	Ketersediaan parkir untuk kendaraan bermotor.	160	148	69	26	403	123	3.28	B
2	Ketersediaan fasilitas kamar kecil.	295	140	30	2	467	123	3.80	SB
3	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi.	185	168	57	14	424	123	3.45	SB
4	Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Politeknik Bintang Cakrawala.	270	156	24	8	458	123	3.72	SB
5	Ketersediaan literatur di ruang baca Politeknik Bintang Cakrawala yang mendukung mata kuliah.	195	180	45	12	432	123	3.51	SB
6	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa Politeknik Bintang Cakrawala.	160	200	54	10	424	123	3.45	SB
7	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium.	215	192	33	6	446	123	3.63	SB
8	Sirkulasi udara di ruang laboratorium.	250	160	36	6	452	123	3.67	SB
9	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	215	188	42	2	447	123	3.63	SB
10	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah.	210	188	33	10	441	123	3.59	SB

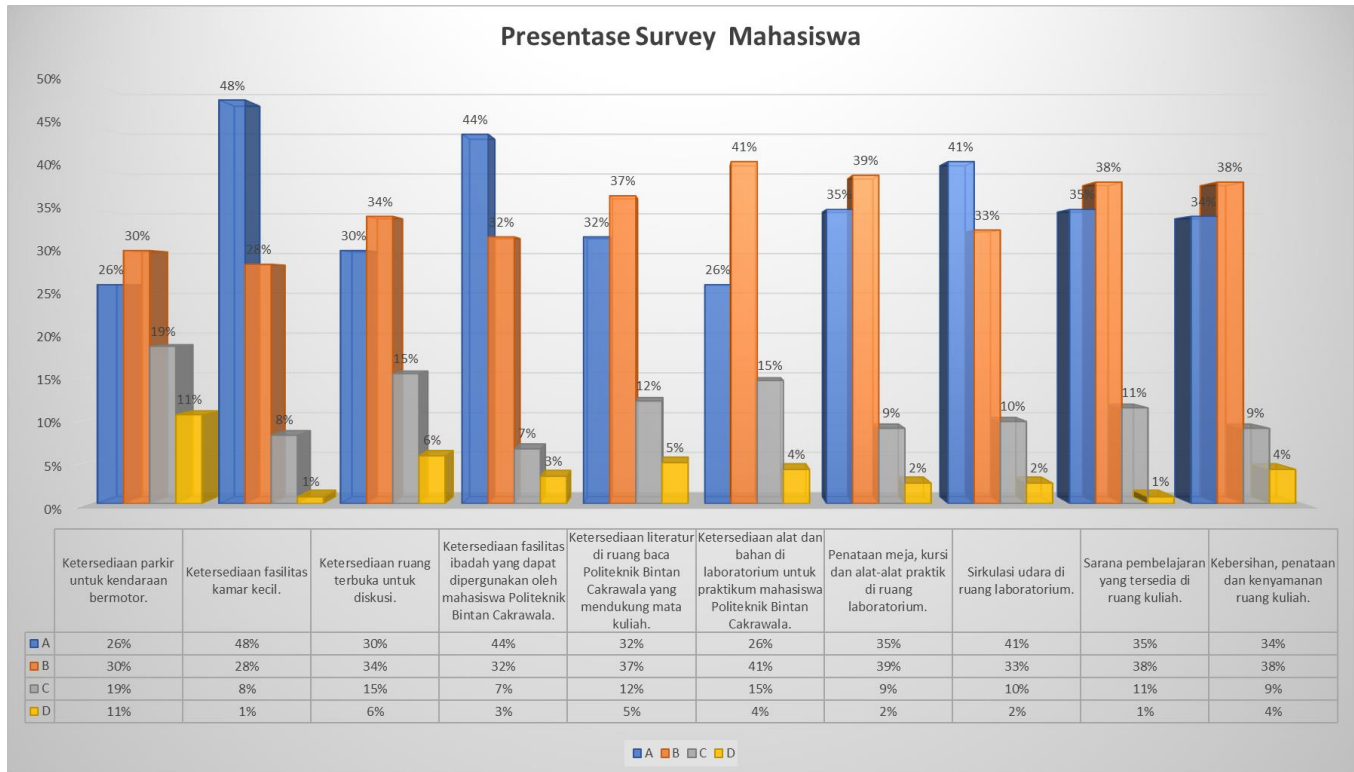
Predikat	Nilai	Keterangan
SB	≥ 3.41	Sangat Baik
B	≥ 2.41	Baik
C	≥ 1.41	Cukup
KB	≥ 0	Kurang Baik



Gambar 2.2. Diagram Hasil Survey

Tabel 2.2. Tabel Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Tangibles

No	Pertanyaan	Respoden/ MHS				Responder (b)	Hasil (a)/(b)	Predikat
		A	B	C	D			
1	Ketersediaan parkir untuk kendaraan bermotor.	32	37	23	13	123	3.28	B
2	Ketersediaan fasilitas kamar kecil.	59	35	10	1	123	3.80	SB
3	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi.	37	42	19	7	123	3.45	SB
4	Ketersediaan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa Politeknik Bintang Cakrawala.	54	39	8	4	123	3.72	SB
5	Ketersediaan literatur di ruang baca Politeknik Bintang Cakrawala yang mendukung mata kuliah.	39	45	15	6	123	3.51	SB
6	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa Politeknik Bintang Cakrawala.	32	50	18	5	123	3.45	SB
7	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium.	43	48	11	3	123	3.63	SB
8	Sirkulasi udara di ruang laboratorium.	50	40	12	3	123	3.67	SB
9	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	43	47	14	1	123	3.63	SB
10	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah.	42	47	11	5	123	3.59	SB



Gambar 2.11. Diagram Hasil Survey Presentase Mahasiswa

2.3. Hasil Angket Kuesioner TA 2022/2023 Genap

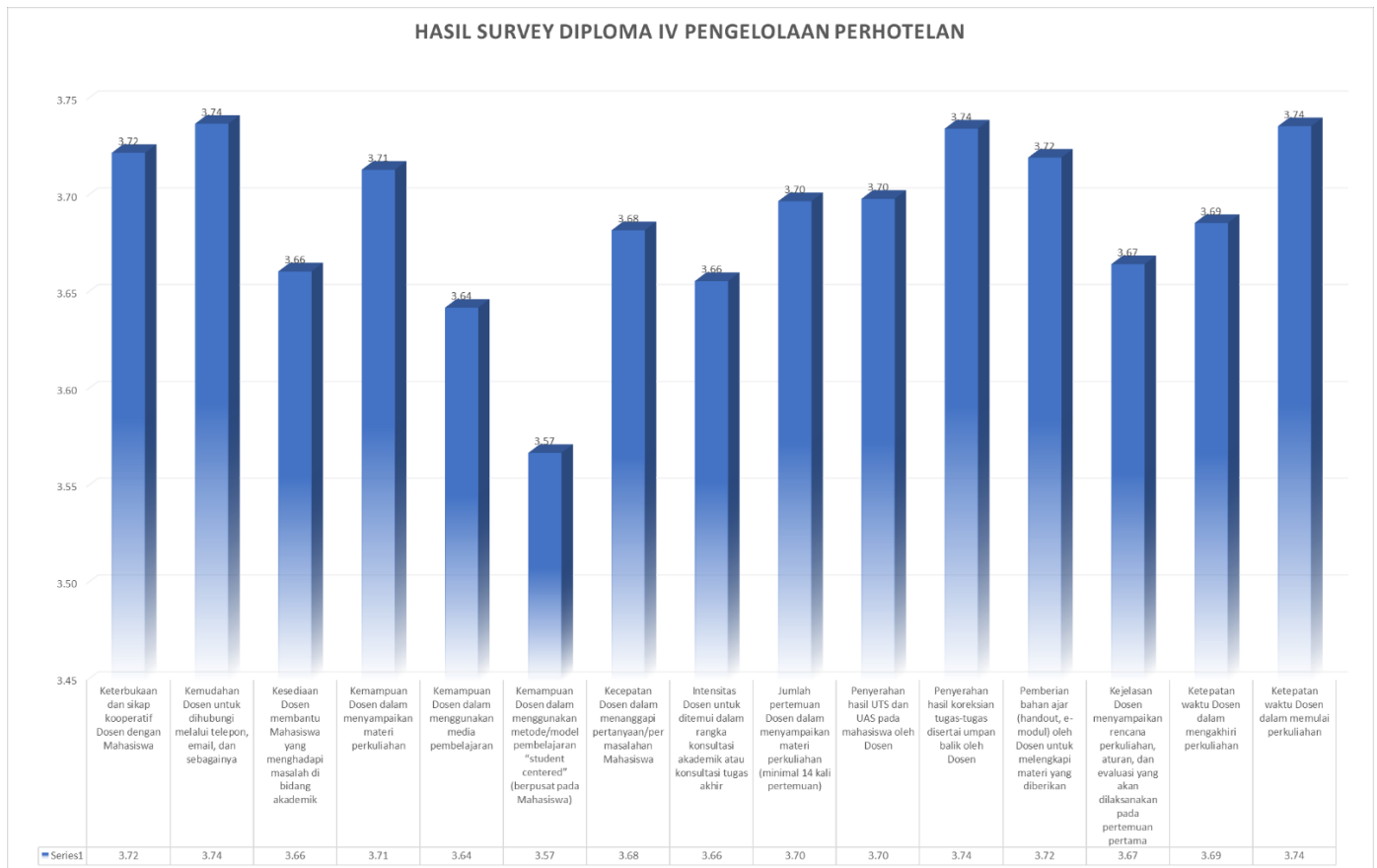
2.3.1. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan 5 aspek penilaian

No	Nama Dosen	Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)							Responsiveness- (Sikap Tanggap Dosen)		ASPEK Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)			ASPEK Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)			Jumlah	KT
		Keterbukaan dan sikap kooperatif Dosen dengan Mahasiswa	Kemudahan Dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya	Kesediaan Dosen membantu Mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik	Kemampuan Dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	Kemampuan Dosen dalam menggunakan media pembelajaran	Kemampuan Dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered" (berpusat pada Mahasiswa)	Kecepatan Dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan Mahasiswa	Intensitas Dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi tugas akhir	Jumlah pertemuan Dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (minimal 14 kali pertemuan)	Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh Dosen	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh Dosen	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh Dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	Kejelasan Dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada	Ketepatan waktu Dosen dalam mengakhiri perkuliahan	Ketepatan waktu Dosen dalam memulai perkuliahan		
Diploma IV Pengelolaan Perhotelan																		
1	HETTY YULIANTI SIHITE, S.S., M.Par.	4.67	4.64	4.58	4.56	4.61	4.64	4.64	4.53	4.58	4.61	4.64	4.64	4.58	4.58	4.64	4.61	SB
2	DODI SETIAWAN, S.Kom., M.S.I.	4	4.08	3.96	4.12	4.16	4.12	4.16	4.2	4.08	4.24	4.2	4.12	3.96	4.04	4.12	4.1	SB
3	IDA RAHAYU, S.Par., M.Par.	4.39	4.51	4.33	4.53	4.45	4.51	4.25	4.33	4.47	4.45	4.47	4.41	4.35	4.39	4.47	4.42	SB
4	SURYANI ARDIAH SIDABUTAR, S.Pd.	3.55	3.45	3.59	3.55	3.27	3.32	3.68	3.36	3.41	3.41	3.55	3.64	3.41	3.45	3.59	3.48	SB
5	CECE SANUSI, SE., M.Par.	3.55	3.52	3.34	3.25	3.23	3.18	3.5	3.41	3.45	3.32	3.32	3.25	3.48	3.5	3.5	3.39	B
6	EMILIA AYU DEWI KARUNIAWATI, S.Pd., M.Par.	3.21	3.14	3.36	3.5	3.21	2.79	2.93	3.14	3.5	3.43	3.36	3.5	3.36	3.21	3.29	3.26	B
7	FITRIANA BAITANU, S.Tr.Par., M.Par.	3.14	3.29	2.86	2.93	3.07	2.93	3.07	3.14	2.86	2.86	3.07	2.93	3	3.14	3.14	3.03	B
8	WELLI BRAHAM KURNIAWAN, SST.Par., M.Par.	3.27	3.27	3.27	3.27	3.14	3.05	3.23	3.14	3.23	3.27	3.27	3.27	3.18	3.18	3.14	3.21	B
Total		3.72	3.74	3.66	3.71	3.64	3.57	3.68	3.66	3.70	3.70	3.74	3.72	3.67	3.69	3.74	3.69	BS
Diploma III Perjalanan Wisata																		
9	MINARNI ANITA ROMAIDA GULTOM, M.B.A.	5	5	5	5	5	4.8	5	4.8	5	5	5	5	4.8	4.8	5	4.95	SB
10	IMAM OZALI, AMTru., MM.	5	4.6	4.8	4.6	5	4.8	5	4.8	5	5	4.6	5	5	4.8	5	4.87	SB
11	YOFFIE KHARISMA DEWI, M.Hum.	4.28	4.39	4.61	4.56	4.44	4.11	4.56	4.61	4.5	4.5	4.56	4.61	4.5	4.56	4.56	4.49	SB
12	INDAH ANDESTA, S.Par., M.Sc.	4.13	3.96	4	4.08	4.17	4.17	4.17	4.17	4.17	4	4.08	3.96	4.13	4.13	4.04	4.09	SB
13	SARWOTO DWI ADMOJO, S.Pd., M.Par.	4.06	4.03	4.03	3.92	4.08	4.11	4.14	4.11	4.06	4.08	4.08	4.03	4	4.14	4	4.06	SB
14	PUTRI FISTYANING ARMY, S.Sn., M.Sn.	3.44	3.52	3.52	3.33	3.11	3.04	3.56	3.19	3.33	3.44	3.44	3.48	3.41	3.11	3.3	3.35	B
15	FIRMAN WAHYU ILAHI.	2.78	2.88	2.85	2.71	2.71	2.74	2.67	2.84	2.85	2.85	2.82	2.86	2.86	2.85	2.91	2.81	B
Total		4.10	4.05	4.12	4.03	4.07	3.97	4.16	4.07	4.13	4.12	4.08	4.13	4.10	4.06	4.12	4.09	BS
Diploma III Seni Kuliner																		
16	APRILIA NURCAHYANING RAHAYU, S.Pd., M.Kes..	4.52	4.45	4.45	4.52	4.48	4.34	4.45	4.48	4.48	4.41	4.52	4.34	4.41	4.41	4.38	4.44	SB
17	HENRICUS YAYAN SETYANTO, S.TP., M.S.,M.T.P.	4.44	4.36	4.33	4.38	4.31	4.31	4.4	4.29	4.36	4.38	4.36	4.33	4.33	4.22	4.31	4.34	SB
18	Dr. HARY JOCOM, S.Si., M.Si.	4.44	4.04	3.76	3.88	3.92	4.2	4.36	4.12	4.12	4.04	4	3.92	3.76	3.96	3.72	4.02	SB
19	YUDY SUNANTRI, SE., M.Sc.	4.03	3.94	3.84	3.91	3.84	3.81	4	3.84	3.78	3.75	3.97	3.88	3.94	4	3.97	3.9	SB
20	YAYAN MARDIANAH, S.S., M.Hum.	3.72	3.63	3.56	3.63	3.47	3.25	3.41	3.47	3.47	3.22	3.28	3.31	3.47	3.66	3.66	3.48	SB
Total		4.23	4.08	3.99	4.06	4.00	3.98	4.12	4.04	4.04	3.96	4.03	3.96	3.98	4.05	4.01	4.04	BS
Dosen Praktisi																		
21	SUTRISNO.	5	5	5	5	4.4	3.8	5	4.4	4.8	4.8	4.8	4.8	4.4	4.6	4.8	4.71	SB
22	ECIARDI SITANGGANG, S.Pd.	4.74	4.69	4.51	4.69	4.63	4.6	4.74	4.6	4.71	4.63	4.66	4.71	4.51	4.74	4.6	4.65	SB
23	ARI PURNOMO, S.Ak.	4.56	4.26	4.44	4.29	4.42	4.4	4.53	4.26	4.4	4.4	4.48	4.52	4.35	4.35	4.39	4.4	SB
24	DEDEN GUNAWAN.	4.46	4.54	4.38	4.31	4.31	4.31	4.46	4.38	4.46	4.46	4.46	4.38	4.46	4.31	4.31	4.4	SB
25	IWAN SUSANTO, S.E.	4.38	4.28	4.16	4.19	4.16	4.19	4.25	4.03	4.22	4.28	4.13	4.22	4.22	4.16	4.16	4.2	SB
26	Dr. ZAINUL IKHWAN, M.Kes.	3.67	4.08	4.08	4.23	3.87	4.15	3.82	3.82	4.21	4.1	4.15	4.15	4.13	4.21	4.26	4.06	SB
27	RAJA MUHAMMAD SYAFARULLAH.	4.08	3.92	4.08	3.92	4.08	4	4.08	4.08	4.08	4.17	4.17	4	4.08	4.08	4.08	4.06	SB
28	IRFIAN SETYA PRADEWA, AHO., A.md.Par.	3.93	3.96	3.96	3.81	3.96	3.89	3.93	3.78	4.04	3.93	3.93	4.11	3.89	4.15	4	3.95	SB
29	BUSTARI, A.Md.Par.	3.57	3.43	3.71	3.57	3.5	3.36	3.79	3.5	3.64	3.64	3.57	3.64	3.57	3.43	3.57	3.57	SB
30	YENNI ERLANI.	3.5	3.43	3.5	3.5	3.36	3.29	3.5	3.36	3.43	3.43	3.43	3.43	3.5	3.43	3.5	3.44	SB
31	EDI MARTHA S.H.	2.76	2.86	2.92	3.04	2.82	2.71	3.14	2.8	3.08	2.86	2.8	2.9	2.94	2.94	2.98	2.9	B
Total		4.06	4.04	4.07	4.05	3.96	3.88	4.11	3.91	4.10	4.06	4.05	4.08	4.00	4.04	4.06	4.03	BS

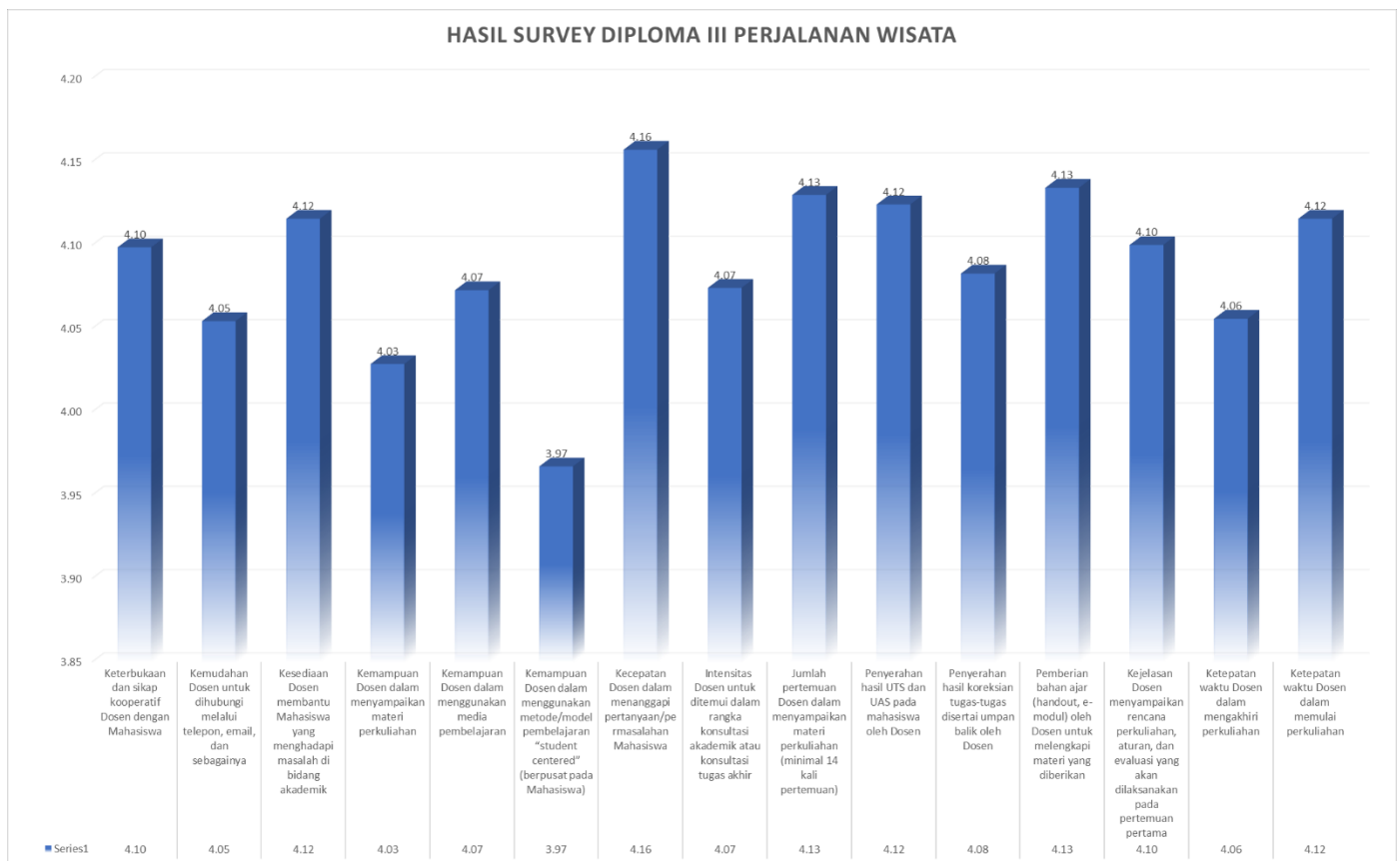
Predikat	Nilai	Keterangan
SB	≥ 3.41	Sangat Baik
B	≥ 2.41	Baik
C	≥ 1.41	Cukup
KB	≥ 0	Kurang Baik

Tabel 2.3.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner

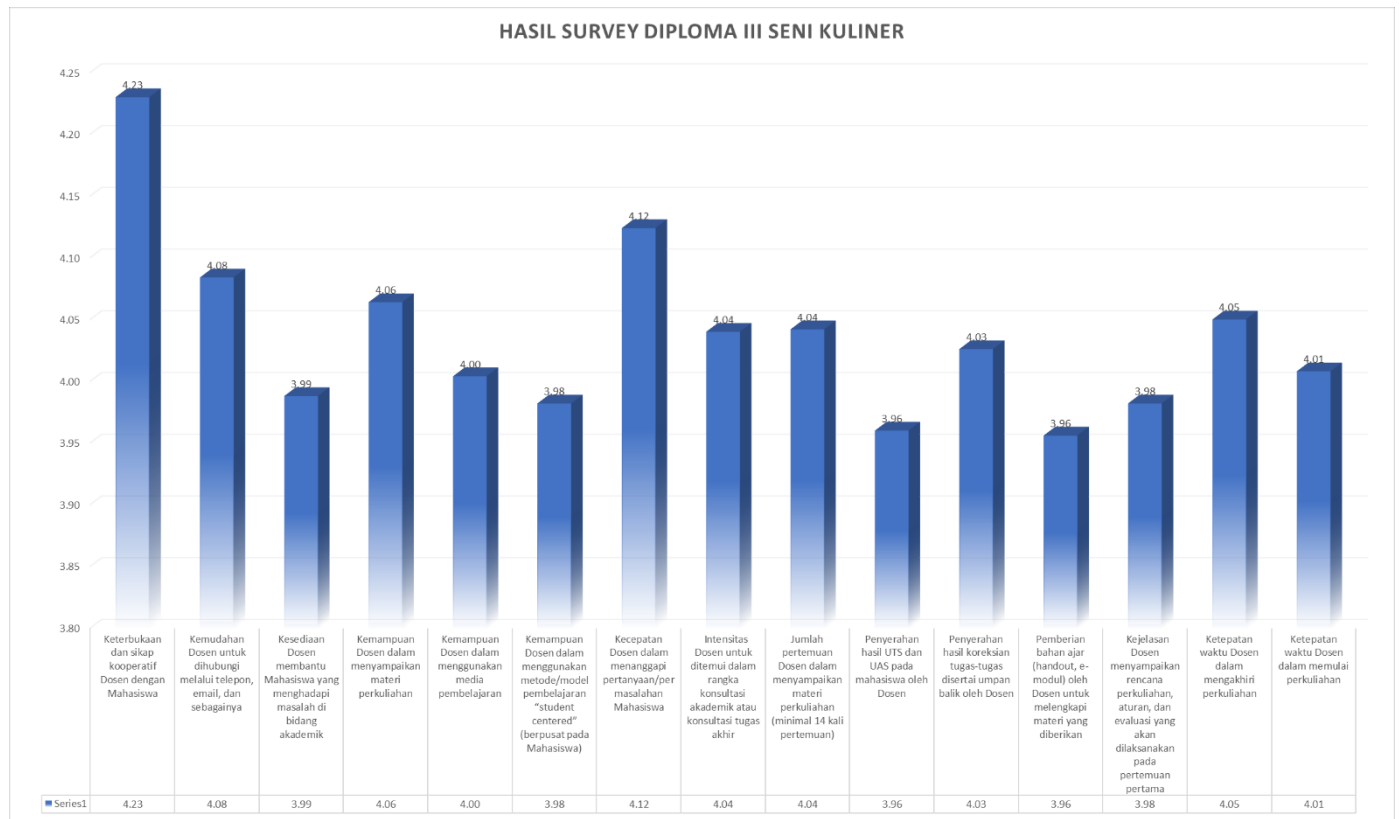
2.3.2. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey Diploma IV Pengelolaan Perhotelan



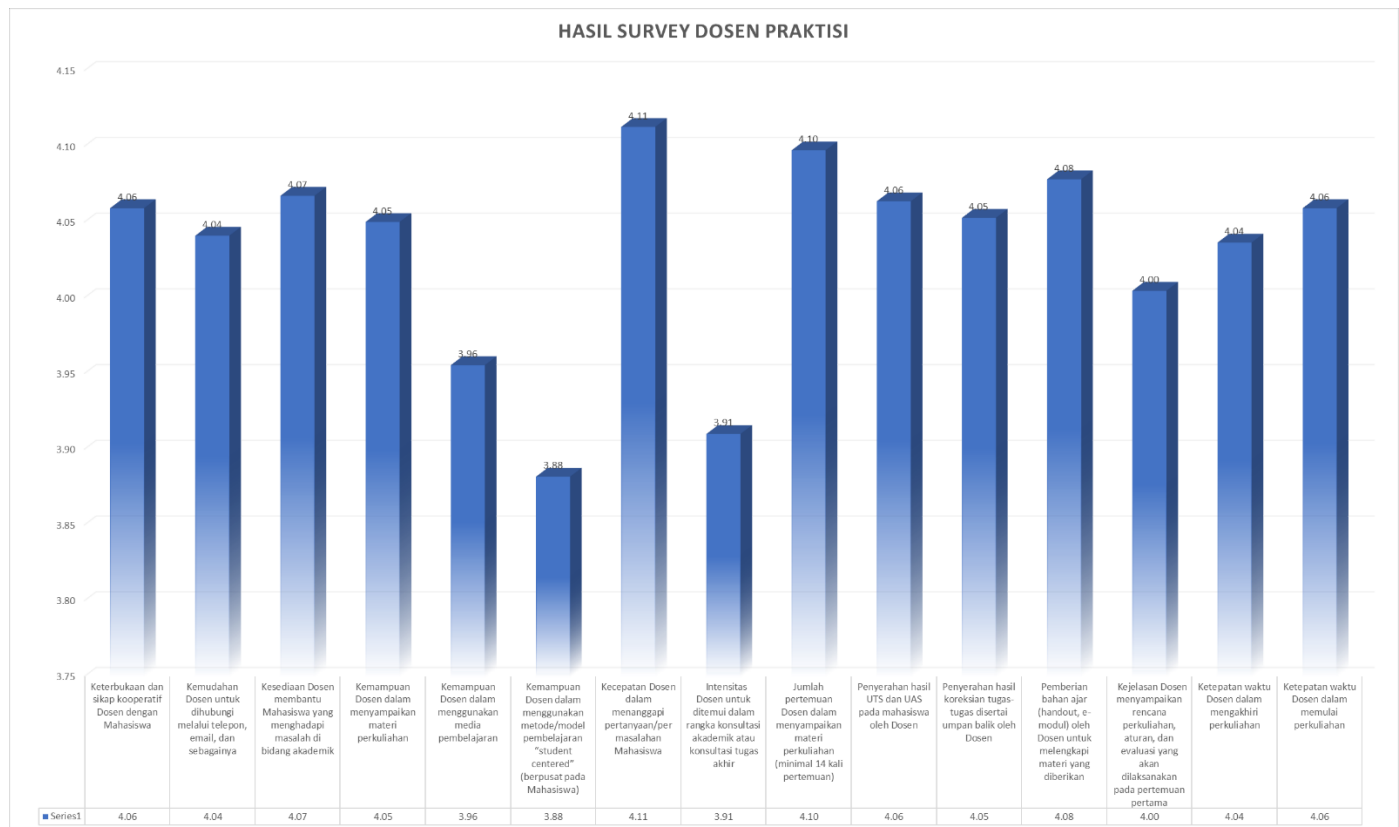
2.3.3. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey Diploma III Perjalanan Wisata



2.3.4. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey Diploma III Seni Kuliner.



2.3.5. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey Dosen Praktisi



2.4. Rekapitulasi Hasil Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2022/2023

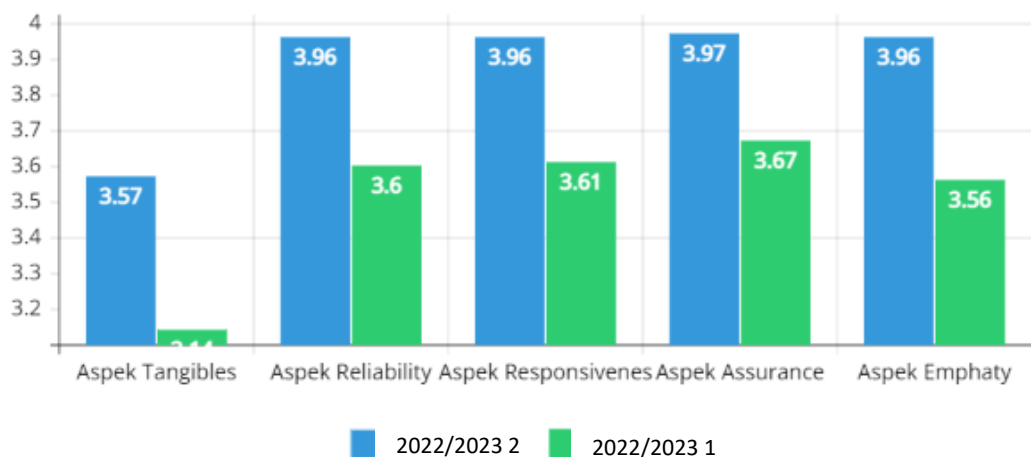
Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan PBC pada semester Genap 2022/2023, maka dapat dihasilkan data sebagai berikut:

Rekapitulasi Hasil IKM Genap 2022/2023			
No	Aspek	Skor Rata-Rata	Klasifikasi Penilaian
1	Aspek Tangibles	3.57	Sangat Memuaskan
2	Aspek Reliability	3.96	Sangat Memuaskan
3	Aspek Responsiveness	3.96	Sangat Memuaskan
4	Aspek Assurance	3.97	Sangat Memuaskan
5	Aspek Emphaty	3.96	Sangat Memuaskan

2.4.1 Simpulan Perbadigan TA 2022/2023 Ganjil dan 2022/2023 Genap

Hasil Survey

Perbandingan 5 aspek disetiap tahun akademik



BAB III

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

3.1. Kesimpulan

a. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana) berada pada tingkat Memuaskan dengan nilai 3,57 yang merupakan nilai rata-rata dari 10 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah KM2 yakni Ketersediaan fasilitas kamar kecil di Politeknik Bintan Cakrawala. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai KM1 dengan kriteria Ketersediaan Parkir untuk Kendaraan Bermotor. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Tangibles pada semester sebelumnya, Aspek Tangibles mengalami kenaikan dimana sebelumnya mencapai skor 3,14.

b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen dalam Perkuliahan)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan) berada pada tingkat Sangat Memuaskan dengan nilai 3,80 yang merupakan nilai rata-rata dari 7 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah KM14 yakni Kecepatan Dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan Mahasiswa. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan KM16 yakni pernyataan mengenai Kemampuan Dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran “student centered” (berpusat pada Mahasiswa). Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Reliability pada semester sebelumnya, Aspek Reliability mengalami kenaikan dengan skor 3,96 pada periode sebelumnya.

c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen) berada pada tingkat Sangat Memuaskan dengan nilai 3,96 yang merupakan nilai rata-rata dari 2 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah KM19 yakni pernyataan Jumlah pertemuan Dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (minimal 14 kali pertemuan). Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan KM18 yakni Intensitas Dosen untuk ditemui dalam Rangka Konsultasi Akademik atau Konsultasi Tugas Akhir. Jika

dibandingkan dengan penilaian Aspek Responsiveness pada semester sebelumnya, Aspek Responsiveness juga mengalami kenaikan dengan skor sebesar 3,96 pada periode sebelumnya.

d. Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa) berada pada tingkat Sangat Memuaskan dengan nilai 3,97 yang merupakan nilai rata-rata dari 3 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah KM14 yakni pernyataan Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh Dosen. Sedangkan nilai terendahnya adalah KM20 yakni pernyataan Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh Dosen. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Assurance pada semester sebelumnya, Aspek Assurance mengalami kenaikan dengan skor sebesar 3,97 pada periode sebelumnya 3.56.

e. Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) berada pada tingkat Cukup Memuaskan dengan nilai 3,96 yang merupakan nilai rata-rata dari 3 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah KM24 yakni Ketepatan waktu Dosen dalam memulai perkuliahan. Sedangkan nilai terendahnya adalah KM23 yakni Kejelasan Dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Emphaty pada semester sebelumnya, Aspek Emphaty mengalami kenaikan dengan skor 3,96 pada periode sebelumnya.

3.2. Tindak Lanjut

a. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)

Nilai tertinggi pada aspek tangibles adalah Ketersediaan ketersediaan kamar kecil untuk mahasiswa. Hal ini perlu dipertahankan dengan terus meningkatkan kebersihan dan kehadiran peralatan pendukung di ruangan tersebut. Sedangkan nilai terendah pada aspek ini adalah pernyataan mengenai Ketersediaan Parkir untuk Kendaraan Bermotor. Mengingat lahan terbuka PBC masih cukup luas, kepala BAU bisa segera membuat perencanaan dalam penambahan dan perbaikan lahan parkir agar dapat mengakomodir

kebutuhan dosen, staff, dan mahasiswa. Namun secara keseluruhan aspek tangibles pada semester ini mengalami kenaikan dimana sebelumnya mencapai skor 3,54, hal ini sudah sangat baik.

b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)

Pada aspek reliability, nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah Kecepatan Dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan Mahasiswa. Hal ini sangat baik mengingat pentingnya pemahaman mahasiswa terhadap ruang lingkup mata kuliah yang akan diajarkan selama satu semester ke depan. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai Kemampuan Dosen dalam menggunakan media pembelajaran. Hal ini perlu ditingkatkan lagi melalui koordinasi Kaprodi dengan dosen pengampu mata kuliah agar memberikan pengarahan terhadap management system pelajaran serta pemanfaatan penggunaan media pembelajaran yang lebih inovatif dan relevan. Namun perlu diapresiasi bahwa jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Reliability pada semester sebelumnya, Aspek Reliability semester ini mengalami kenaikan dengan skor 3,91 pada periode sebelumnya.

c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)

Pada aspek responsiveness, Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah pernyataan tentang Jumlah pertemuan Dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (minimal 14 kali pertemuan). Hal ini sangat baik dan perlu terus dipertahankan. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan tentang Intensitas Dosen untuk ditemui dalam Rangka Konsultasi Akademik atau Konsultasi Tugas Akhir. Pernyataan ini juga menjadi pernyataan dengan nilai terendah pada semester lalu, sehingga perlu pengawasan dan monitoring yang serius terkait hal ini. Namun kabar baiknya adalah jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Responsiveness pada semester sebelumnya, Aspek Responsiveness juga mengalami kenaikan dengan skor sebesar 3,96 pada periode sebelumnya

d. Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)

Pada aspek ini, nilai tertinggi adalah pernyataan tentang Kemampuan Dosen dalam Menyampaikan Materi Perkuliahan. Hal ini sangat baik dan terbukti telah dipertahankan dengan sangat baik sejak penilaian pada semester yang lalu. Namun nilai terendahnya masih sama dengan semester lalu yaitu pernyataan tentang Kemampuan Dosen dalam

Menggunakan Metode/Modul Pembelajaran “Student Centered”. Sekali lagi pada saat rapat persiapan semester, tim BAAk dan kaprodi harus terus mengingatkan para dosen agar dalam pengajarannya jangan hanya memberikan materi dalam bentuk ceramah, namun dapat mengisi kelas dengan berbagai kegiatan interaktif yang melibatkan keaktifan mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa bagian dari pembelajaran. Namun jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Assurance pada semester sebelumnya, Aspek Assurance mengalami kenaikan dengan skor sebesar 3,54 pada periode sebelumnya

e. Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Pada aspek emphaty, nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah KM24 yakni Ketepatan waktu Dosen dalam memulai perkuliahan. Hal ini sangat baik dan perlu dipertahankan dan dilakukan improvisasi kedepannya agar menjadi salah satu aspek ciri khas PBC. Sedangkan nilai terendah pada semester ini adalah pernyataan tentang Kejelasan Dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama. Hal ini perlu diperbaiki dengan diadakannya pelatihan kepada seluruh dosen mengenai bagaimana melakukan bimbingan konseling yang baik dan bagaimana memberikan peningkatan motivasi terhadap mahasiswa. Dan jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Emphaty pada semester sebelumnya, Aspek Emphaty mengalami kenaikan dengan skor 3,96 pada periode sebelumnya.