



LAPORAN DAN TINDAK LANJUT
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA

GANJIL 2021/2022

POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

LEMBAR PENGESAHAN

Lagoi, 17 Januari 2022

Kepala Badan Akademik dan
Administrasi Mahasiswa

Ida Rahayu, M.Par.

Kepala Lembaga
Penjaminan Mutu

Ida Rahayu, M.Par.

Wakil Direktur

Adiguna Tumpuan, 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 Ganjil 2021&2022. Ucapan terima kasih 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, 17 Januari 2022



Adiguna Tumpuan, 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), 7 pertanyaan tentang Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan), 2 pertanyaan tentang Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap

Dosen), 3 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 terhadap Aspek-aspek pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di PBC

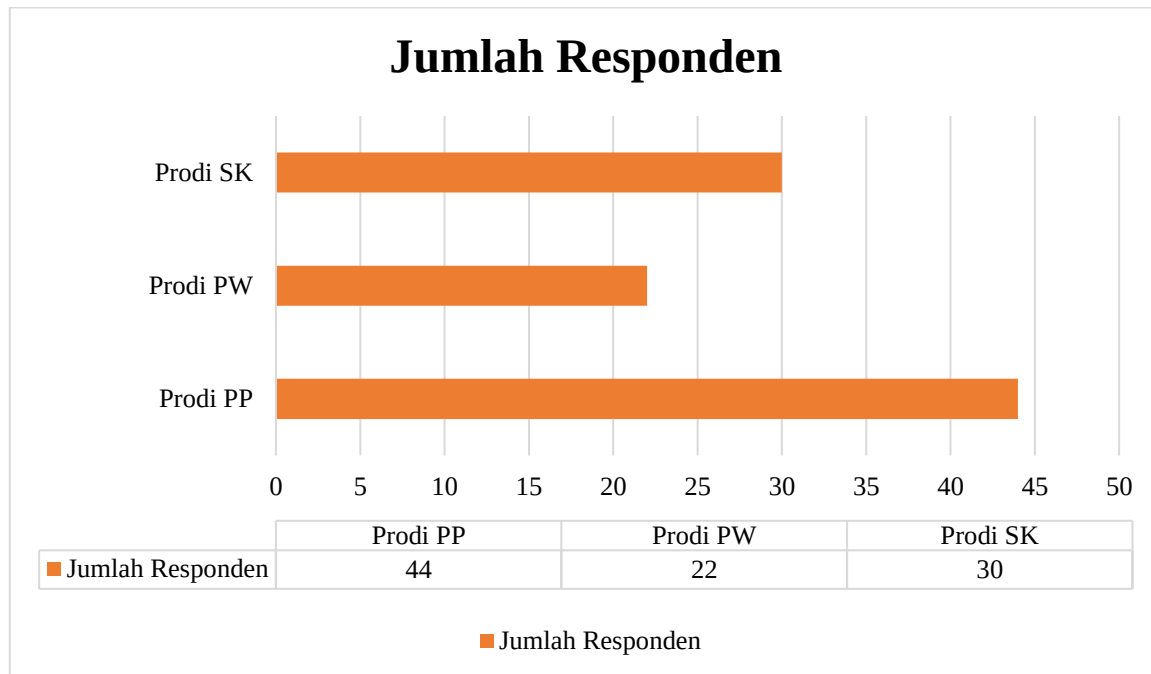
Rata-Rata Skor Jawaban	Klasifikasi Kepuasan
0,00 – 1,00	Tidak Memuaskan
1,01 – 2,00	Memuaskan
2,01 – 3,00	Cukup Memuaskan
3,01 – 4,00	Sangat Memuaskan

BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

2.1. Profil Responden

Survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap kelima aspek yang dilaksanakan pada semester Ganjil Tahun Akademik 2021&2022 melibatkan populasi 96 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 96 orang mahasiswa, total responden yang dipilih adalah 100% dari populasi seluruh mahasiswa di Politeknik Bintang Cakrawala.



Gambar 2.1. Profil Responden

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

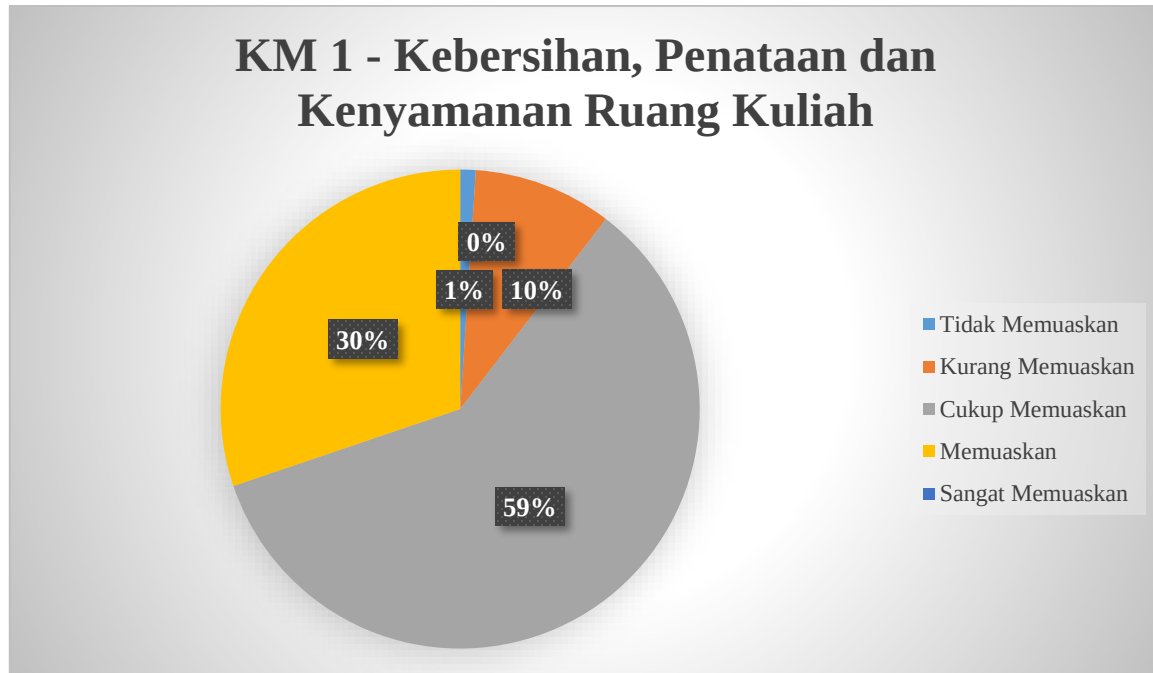
Responden	ASPEK TANGIBLES (Sarana dan Prasarana)									
	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8	KM9	KM10
1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3

3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	1
4	3	3	3	3	2	4	4	1	3	1
5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	1
6	3	2	2	2	2	4	3	1	3	2
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
8	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1
11	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	3	4	3	2	3	1
13	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2
14	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
15	3	2	2	3	1	4	3	2	2	3
16	3	2	2	2	3	3	3	4	4	1
17	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
18	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
19	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3
20	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
23	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
24	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1
25	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1
26	1	3	4	3	3	4	1	3	4	1
27	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2
28	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2
29	3	3	4	3	2	3	4	3	3	1
30	3	2	3	3	3	4	4	3	4	1
21	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3

32	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
33	4	3	4	4	3	3	4	2	3	1
34	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2
35	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1
36	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3
37	4	3	4	2	4	4	4	4	4	1
38	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1
39	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
40	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
42	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2
43	3	2	3	3	1	1	3	3	3	1
44	2	2	3	3	1	3	2	2	4	2
45	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3
46	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2
47	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
48	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3
49	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
50	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3
51	3	3	4	3	3	3	2	2	2	4
52	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
54	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3
55	2	3	4	1	2	4	1	1	1	1
56	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1
57	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
58	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	4	2	3	3	4	4	4	1
60	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	4	3	3	4	4	3	4	1

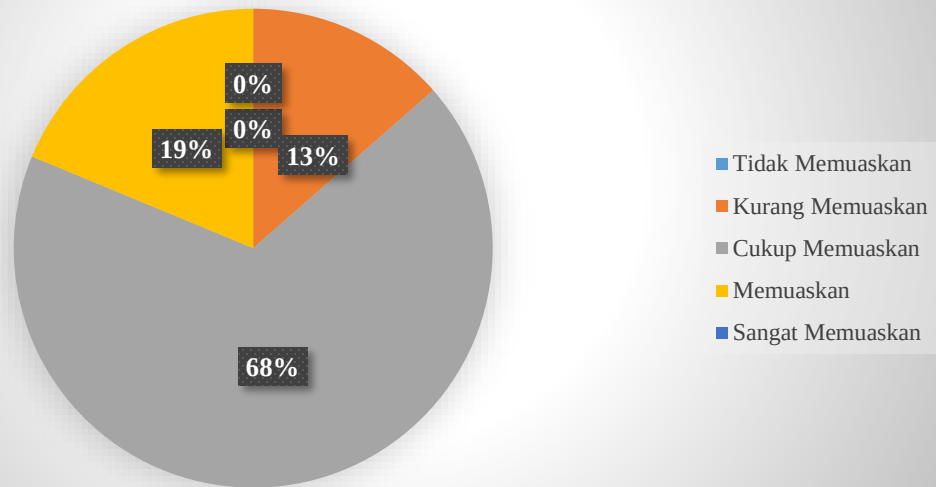
62	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2
63	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2
64	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2
65	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3
66	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
67	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2
68	4	3	4	4	3	3	4	2	3	1
69	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
70	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2
71	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
72	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2
73	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
74	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
76	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2
77	3	2	3	3	3	4	3	3	3	1
78	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2
79	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3
80	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2
81	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
82	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
84	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
85	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2
86	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
87	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3
88	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3
89	4	3	3	4	2	4	4	3	2	1
90	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1
91	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3

92	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	4	2	4	3	4	4	4	1
94	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2
96	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3



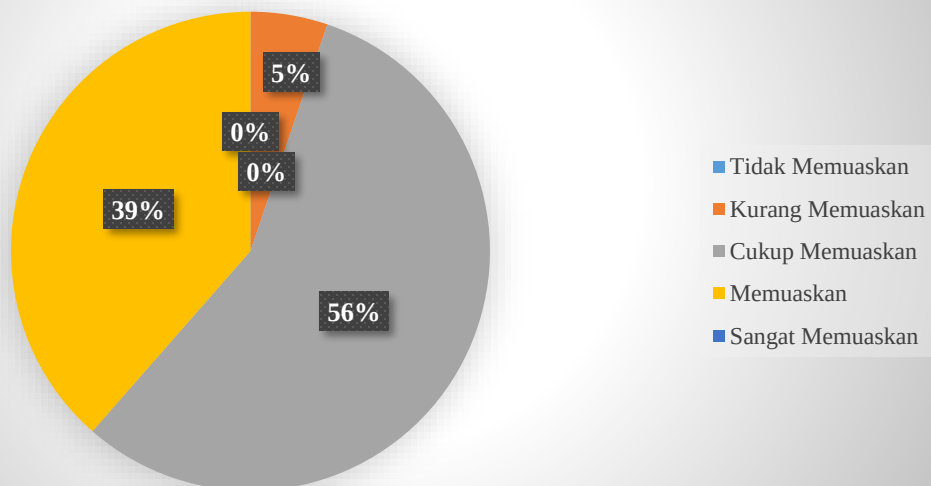
Gambar 2.2. Diagram Hasil Survey KM 1

KM2 - Sarana Pembelajaran yang Tersedia di Ruang Kuliah



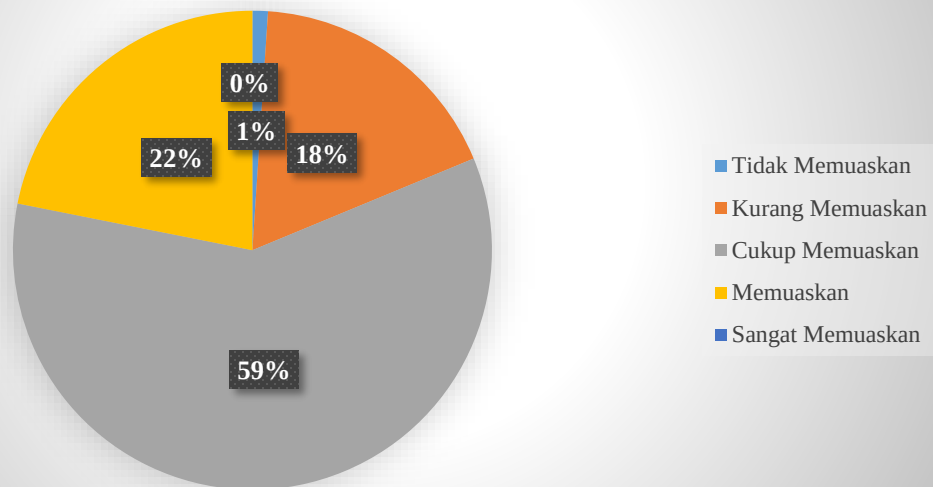
Gambar 2.3. Diagram Hasil Survey KM 2

KM3 - Sirkulasi Udara di Ruangan Laboratorium



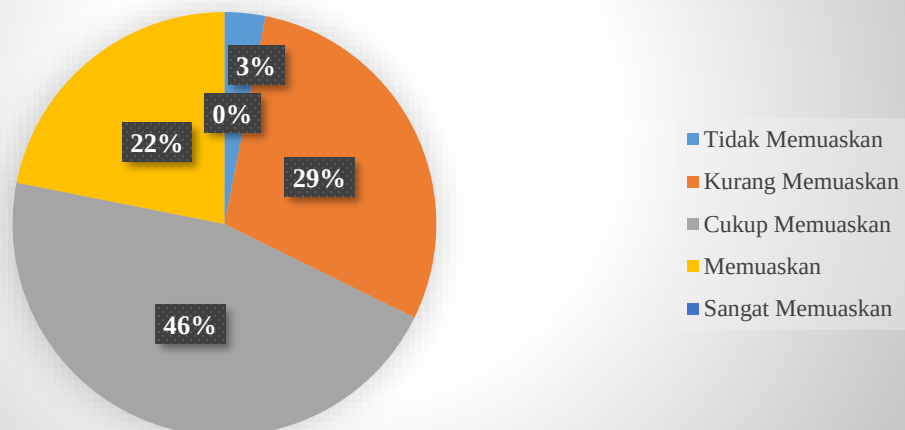
Gambar 2.4. Diagram Hasil Survey KM 3

KM4 - Penataan Meja, Kursi dan Alat-Alat Praktik di Ruang Laboratorium

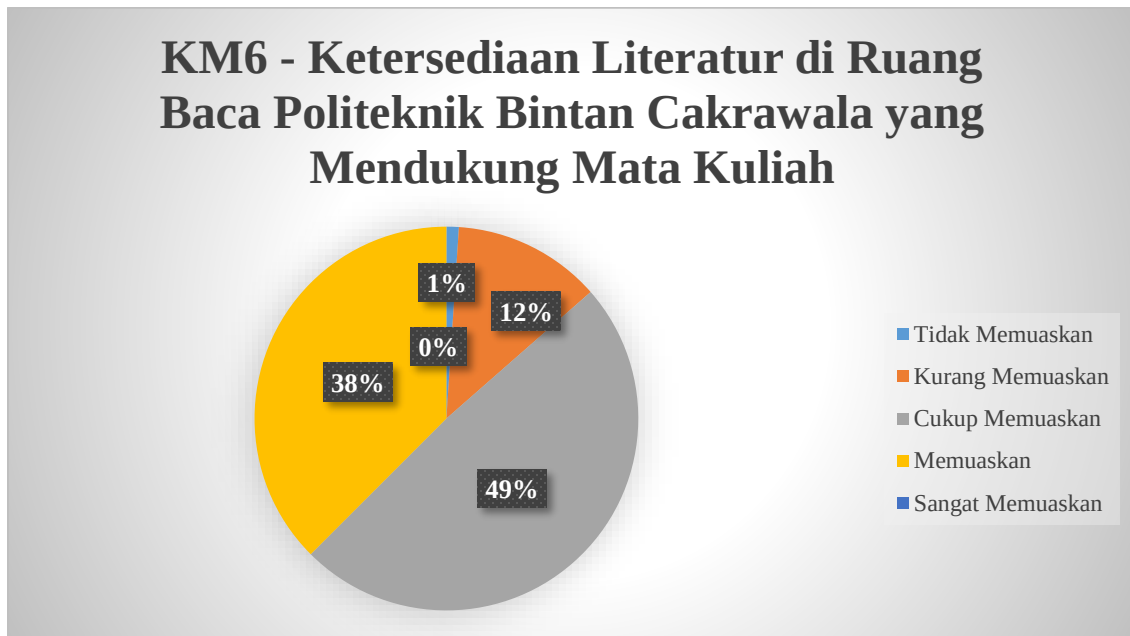


Gambar 2.5. Diagram Hasil Survey KM 4

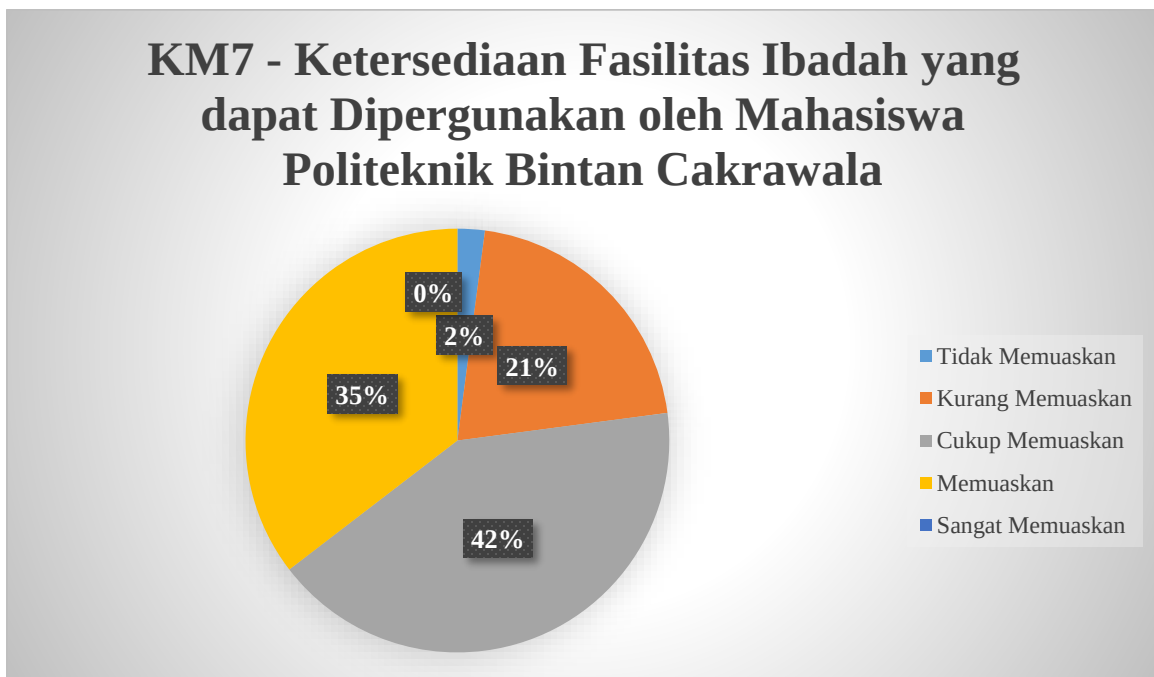
KM5 - Ketersediaan Alat dan Bahan di Laboratorium untuk Praktikum Mahasiswa Politeknik Bintang Cakrawala



Gambar 2.6. Diagram Hasil Survey KM 5

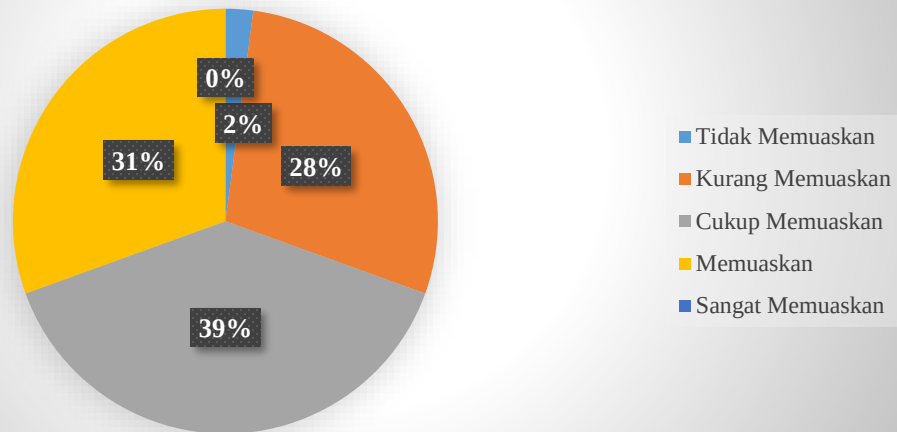


Gambar 2.7. Diagram Hasil Survey KM 6



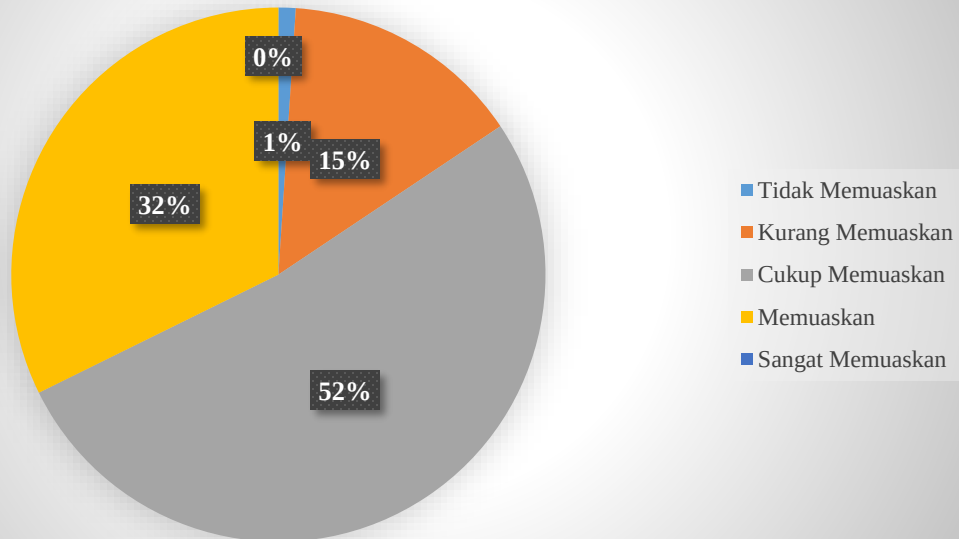
Gambar 2.8. Diagram Hasil Survey KM 7

KM8 - Ketersediaan Ruang Terbuka untuk Diskusi



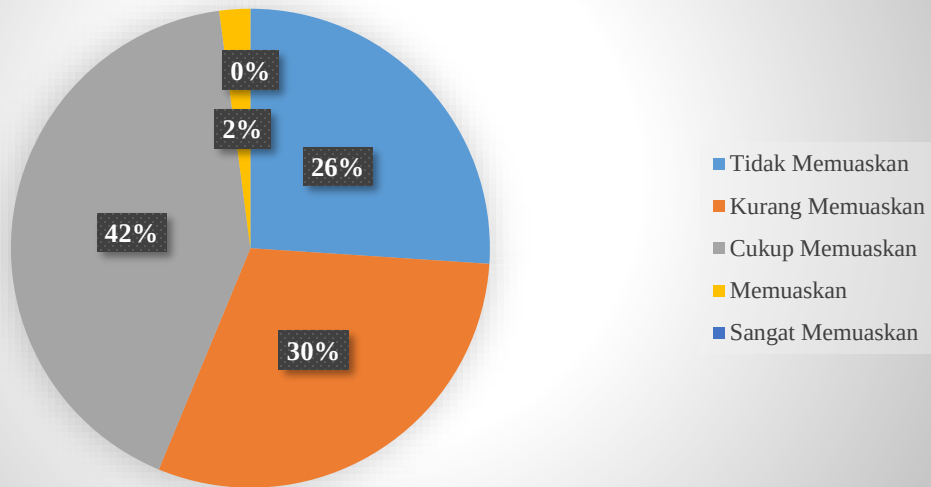
Gambar 2.9. Diagram Hasil Survey KM 8

KM9 - Ketersediaan Fasilitas Kamar Kecil



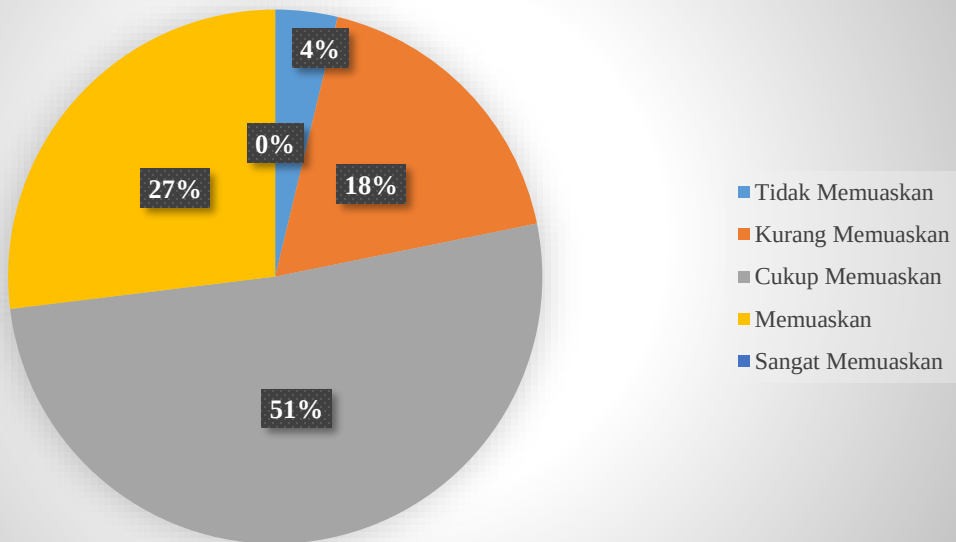
Gambar 2.10. Diagram Hasil Survey KM 9

KM10 - Ketersediaan Parkir untuk Kendaraan Bermotor



Gambar 2.11. Diagram Hasil Survey KM 10

Hasil Penilaian pada Aspek Tangibles



Gambar 2.11. Diagram Hasil Survey Aspek Tangibles

2.3. Hasil Kuesioner Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)

2.3.1. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-IV Pengelolaan Perhotelan.

Tabel 2.3.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Reliability

Responden	ASPEK Reliability (Kehandalan dosen dalam perkuliahan)						
	KM 11	KM 12	KM 13	KM 14	KM 15	KM 16	KM 17
1	4	4	4	4	4	2	4
2	3	3	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	3	3	3
6	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4
8	2	2	4	4	4	4	4
9	4	3	3	3	4	3	3
10	2	3	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	4	4	4
12	3	3	4	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	2	4
16	3	3	4	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	3	4	4	4
20	4	4	4	3	3	4	3
21	4	3	3	3	4	3	4
22	4	3	4	3	4	4	4
23	4	4	3	3	4	4	4
24	4	4	3	3	3	3	4

25	4	4	4	4	4	2	4
26	3	3	4	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	4	3	3	2	4
30	3	3	4	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	4	4	3	4
34	3	3	4	4	4	2	3
35	3	3	3	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3
37	4	3	2	3	3	2	4
38	3	3	3	3	3	3	3
39	2	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3
41	2	4	4	4	4	2	2
42	3	3	3	3	3	4	3
43	4	4	4	4	3	2	4
44	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	4	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	3	4	3	3	3
53	3	3	3	3	4	3	3

54	2	4	3	4	4	2	4
55	2	4	3	3	3	2	3
56	3	4	4	4	4	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	4	3	4	4	3
60	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	3	3	4	1	4
64	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	2	4
66	3	3	4	4	4	4	4
67	4	4	3	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	3	3	4
72	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	3	3	3	3	3
75	3	3	4	3	4	3	4
76	3	3	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	4	4	3	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3
80	4	2	4	4	4	4	4
81	3	2	2	2	2	2	2
82	2	3	3	3	3	3	4
83	3	3	3	3	3	3	3

84	3	3	4	2	3	4	3
85	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	2	3	3	2	4
87	4	4	4	4	4	4	4
88	2	2	3	2	2	3	2
89	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	4	3	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	3	3	3	3	3
96	2	3	4	4	3	3	4

2.3.2. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Perjalanan Wisata

Tabel 2.3.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Reliability

Responden	ASPEK Reliability (Kehandalan dosen dalam perkuliahan)						
	KM 11	KM 12	KM 13	KM 14	KM 15	KM 16	KM 17
1	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	3	2	4
3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	1	1	4
5	3	4	4	4	2	1	4
6	4	3	3	4	3	3	4
7	4	2	4	4	4	4	4
8	4	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	3	3	4	4
10	4	4	3	3	3	3	3

11	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	4	4	4
13	4	4	4	3	2	4	3
14	4	1	3	2	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	3	4	4
17	4	3	4	3	3	3	4
18	4	3	3	4	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	3
20	3	3	4	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	4	4	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	3
32	4	4	4	3	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	4	3	3	4	4

40	4	4	3	4	4	4	4
41	2	2	4	3	3	4	2
42	2	4	3	4	4	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	4	4	3	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	3	1	4
47	4	4	4	1	2	1	4
48	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	4	3	3	4	4
52	4	4	3	4	4	4	4
53	2	2	4	3	3	4	2
54	2	4	3	4	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	3	4	4	2
58	4	4	4	3	4	3	2
59	3	3	4	4	4	4	3
60	2	4	4	1	4	4	1
61	3	4	4	1	1	1	3
62	4	4	4	3	3	3	3
63	4	4	3	3	1	1	2
64	4	4	4	3	3	3	3
65	3	3	4	3	3	4	4
66	4	4	3	4	4	4	4
67	2	2	4	3	3	4	2
68	2	4	3	4	4	4	3
69	4	4	4	4	2	4	4

70	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	3	4	3	4	4
77	3	3	4	3	3	4	4
78	4	4	3	4	4	4	4
79	2	2	4	3	3	4	2
80	2	4	3	4	4	4	3
81	4	4	4	4	3	3	4
82	4	3	3	4	3	3	4
83	3	3	3	4	4	2	4
84	2	2	2	3	2	1	3
85	4	2	2	2	4	1	4
86	2	4	3	3	3	2	4
87	4	4	4	4	4	4	4
88	2	3	4	3	4	2	4
89	3	4	3	4	3	3	4
90	4	4	3	3	3	4	4
91	4	4	4	4	3	3	4
92	4	3	3	4	3	3	4
93	3	3	3	4	4	2	4
94	2	2	2	3	2	1	3
95	4	2	2	2	4	1	4
96	2	4	3	3	3	2	4

2.3.3. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian

D-III Seni Kuliner

Tabel 2.3.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Reliability

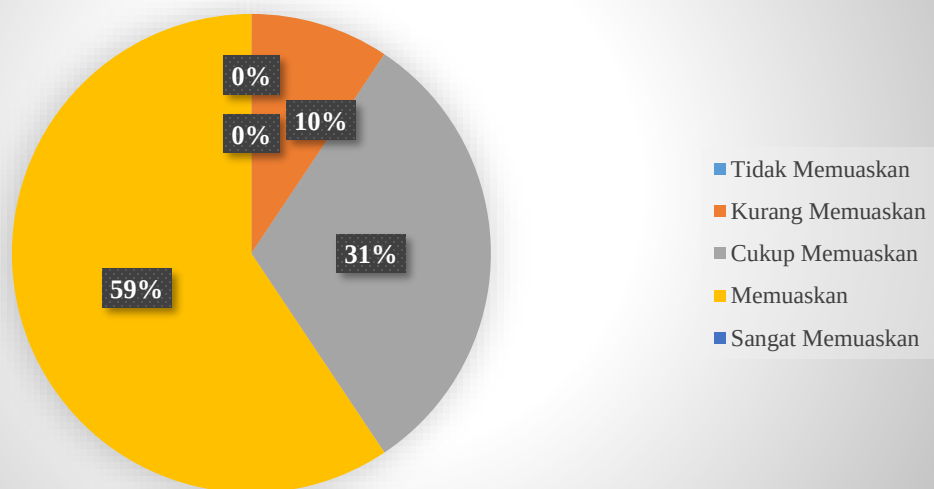
Responden	ASPEK Reliability (Kehandalan dosen dalam perkuliahan)						
	KM 11	KM 12	KM 13	KM 14	KM 15	KM 16	KM 17
1	4	4	3	4	4	4	3
2	4	4	3	4	4	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4
5	3	4	3	4	3	3	3
6	4	4	3	4	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3	3	3
12	4	4	3	4	4	4	3
13	3	3	4	3	3	3	3
14	4	3	4	4	4	4	3
15	3	4	3	4	4	3	3
16	4	3	4	4	4	3	4
17	3	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	4
20	3	3	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4

22	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	3	4	4	3
24	3	3	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	3	3	4	4
28	4	4	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	4	4	4
31	4	4	4	3	2	4	3
32	4	1	3	2	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	3	4	3	4	4
35	4	3	4	3	3	3	4
36	4	3	3	4	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	3
38	3	3	4	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	4	4	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	2	3	4	4

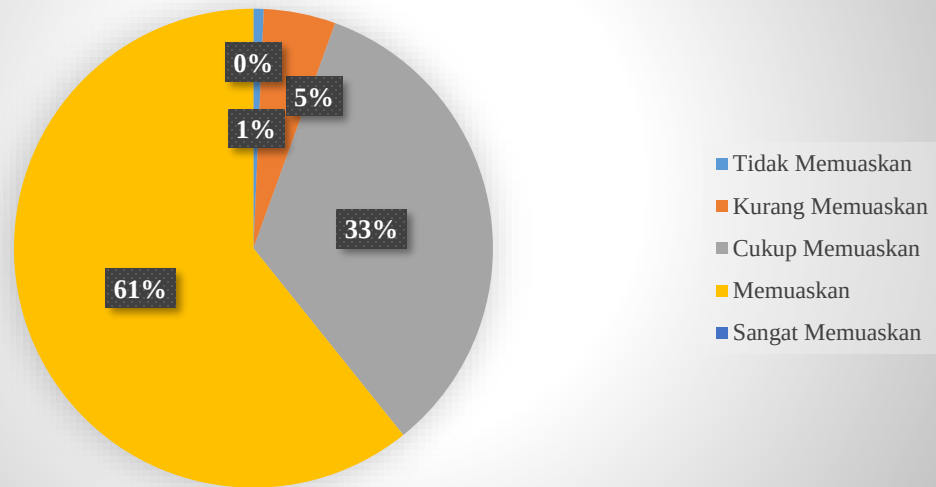
51	2	3	3	3	2	2	3
52	3	3	2	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	2	3	4	4
55	2	3	3	3	2	2	3
56	3	3	2	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	4
58	4	4	3	3	3	3	3
59	4	4	3	4	4	4	4
60	3	4	3	4	3	3	3
61	4	4	3	4	3	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	3	4	4	4	4
66	4	4	3	4	3	3	3
67	4	4	3	4	4	4	3
68	3	3	4	3	3	3	3
69	4	3	4	4	4	4	3
70	3	4	3	4	4	3	3
71	4	3	4	4	4	3	4
72	3	3	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	3	4
75	3	3	4	4	4	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	3	3	4	4	3
79	4	4	4	4	4	4	3
80	4	4	4	3	4	4	3

81	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	4	3	3	4	4
88	4	4	3	4	4	4	4
89	2	2	4	3	3	4	2
90	2	4	3	4	4	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	4	4	4	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	3	4	4	4	4

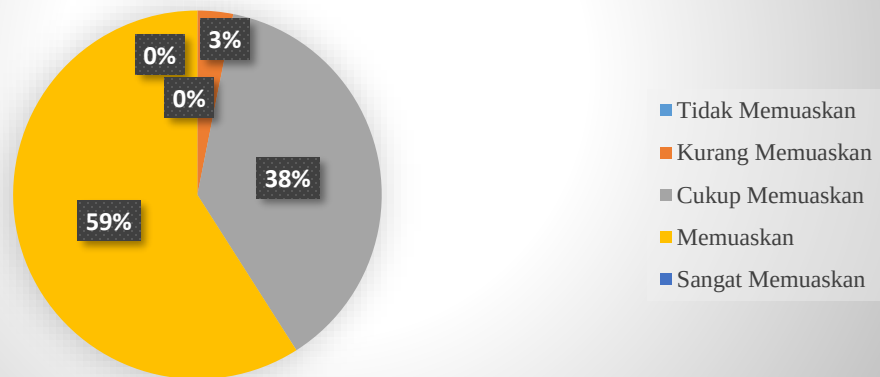
KM11 - Ketepatan Waktu Dosen dalam Memulai Perkuliahan



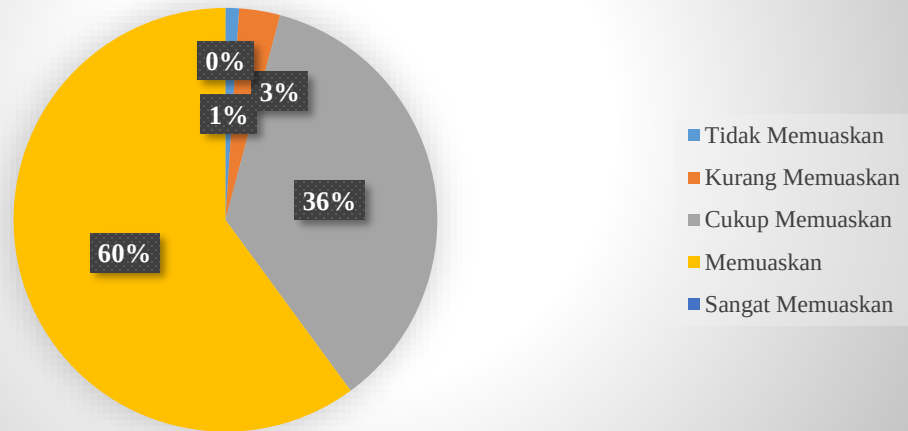
KM12 - Ketepatan Waktu Dosen dalam Mengakhiri Perkuliahan



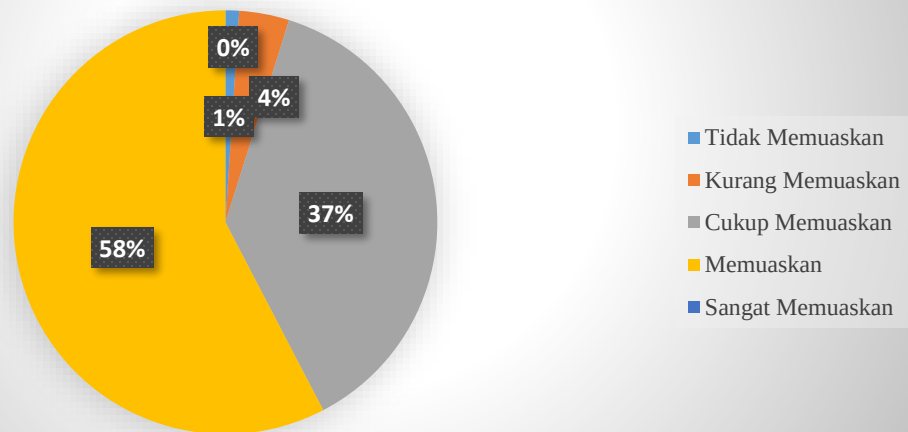
KM13 - Kejelasan Dosen Menyampaikan Rencana Perkuliahan, Aturan, dan Evaluasi yang akan dilaksanakan pada Pertemuan Pertama



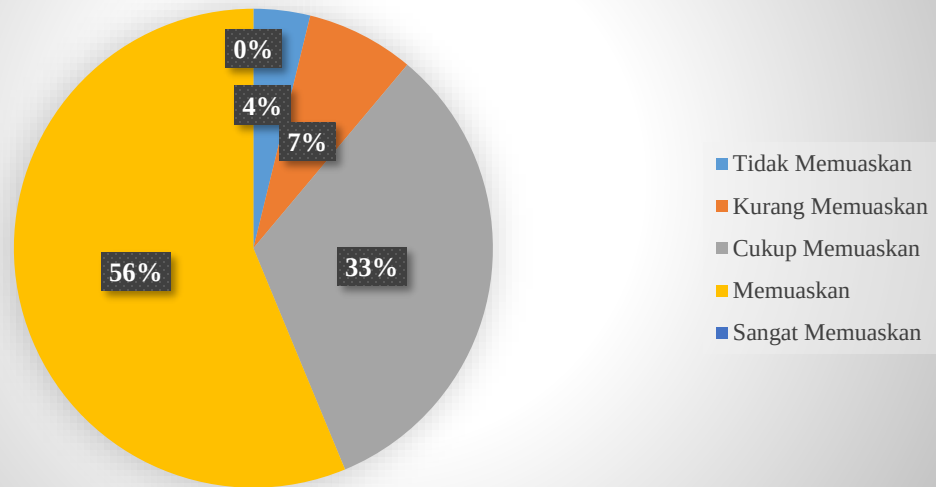
KM 14 - Pemberian Bahan Ajar (handout, e-modul) oleh Dosen untuk Melengkapi Materi yang diberikan



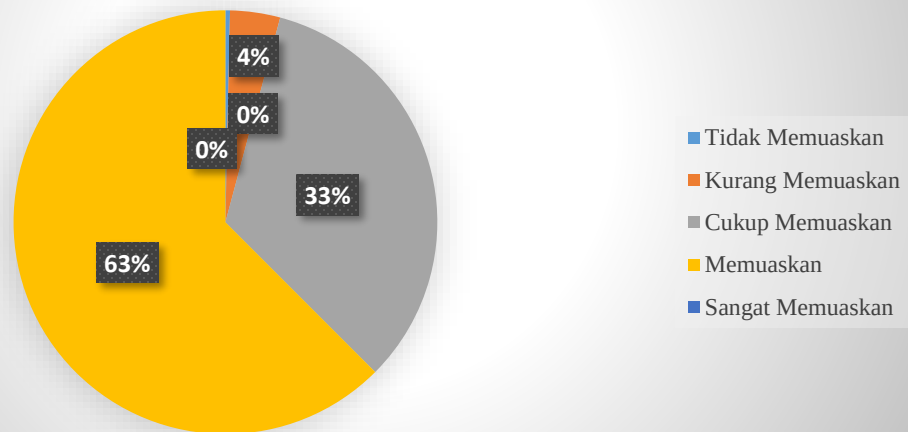
KM15 - Penyerahan Hasil Koreksian Tugas-Tugas disertai Umpan Balik oleh Dosen

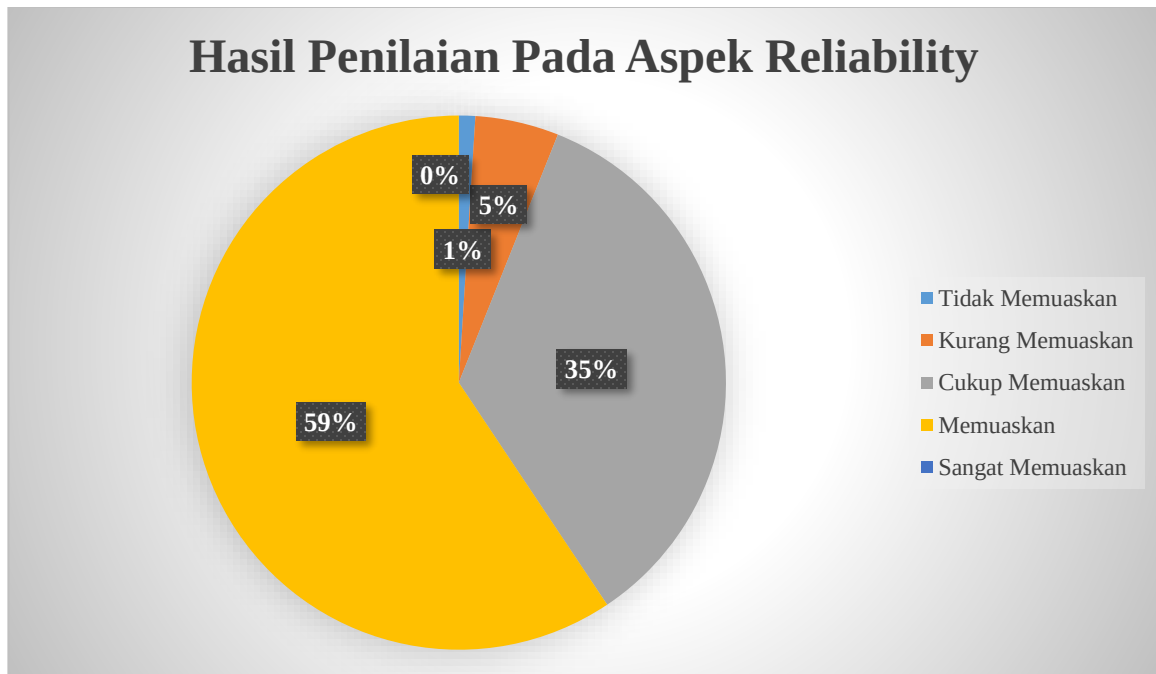


KM16 - Penyerahan Hasil UTS dan UAS pada Mahasiswa oleh Dosen



KM17 - Jumlah Pertemuan Dosen dalam Menyampaikan Materi Perkuliahan (minimal 14 kali pertemuan)





2.4. Hasil Kuesioner Aspek Responsivenes (Sikap Tanggap Dosen)

2.5.1. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-IV Pengelolaan Perhotelan

Tabel 2.5.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Responsivenes.

Responden	ASPEK Responsivenes (Sikap Tanggap Dosen)	
	KM 18	KM 19
1	3	3
2	2	3
3	4	4
4	4	4
5	2	3
6	4	4
7	4	4
8	2	4
9	3	3

10	4	4
11	4	4
12	2	3
13	4	4
14	4	4
15	3	3
16	2	3
17	4	4
18	4	4
19	4	3
20	4	4
21	3	3
22	4	4
23	4	4
24	3	3
25	3	3
26	2	3
27	4	4
28	4	4
29	3	2
30	4	4
31	3	3
32	4	3
33	3	3
34	4	4
35	4	4
36	3	3
37	4	4
38	4	4

39	3	3
40	2	3
41	4	4
42	4	4
43	3	3
44	4	4
45	3	3
46	3	4
47	3	3
48	4	4
49	4	4
50	3	3
51	4	4
52	4	4
53	4	4
54	3	4
55	3	3
56	3	3
57	3	3
58	4	4
59	4	4
60	3	3
61	4	4
62	3	3
63	4	4
64	2	2
65	4	4
66	3	3
67	3	3
68	3	3

69	3	3
70	4	4
71	3	3
72	4	4
73	4	4
74	4	4
75	3	4
76	3	3
77	3	3
78	3	3
79	3	4
80	3	4
81	2	2
82	4	4
83	3	3
84	2	1
85	4	3
86	3	3
87	3	3
88	4	3
89	3	4
90	3	3
91	2	4
92	4	4
93	4	4
94	4	4
95	4	3
96	3	2

2.5.2. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Perjalanan Wisata

Tabel 2.4.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Responsivenes.

Responden	ASPEK Responsivenes (Sikap Tanggap Dosen)	
	KM 18	KM 19
1	4	4
2	3	3
3	3	4
4	1	4
5	2	4
6	2	4
7	1	2
8	3	3
9	3	3
10	4	3
11	3	2
12	4	2
13	4	3
14	3	4
15	4	4
16	3	3
17	3	3
18	3	3
19	4	4
20	3	2
21	4	4
22	3	3

23	3	3
24	2	3
25	4	4
26	4	4
27	3	2
28	4	4
29	3	3
30	4	3
31	3	3
32	4	4
33	4	4
34	3	3
35	4	4
36	4	4
37	4	4
38	4	3
39	3	3
40	3	3
41	3	3
42	4	4
43	4	4
44	3	2
45	4	3
46	3	3
47	4	4
48	3	4
49	4	4
50	4	4
51	4	4

52	4	4
53	4	4
54	4	4
55	3	3
56	4	4
57	3	3
58	4	3
59	3	2
60	4	2
61	4	4
62	4	4
63	4	4
64	4	4
65	4	4
66	3	4
67	4	4
68	4	4
69	3	3
70	4	3
71	3	2
72	4	2
73	3	3
74	3	2
75	4	4
76	4	4
77	4	4
78	4	4
79	4	4
80	4	4
81	4	4

82	4	4
83	3	3
84	4	3
85	3	2
86	4	2
87	4	3
88	4	4
89	4	4
90	4	4
91	4	4
92	3	4
93	3	3
94	3	2
95	3	2
96	3	3

2.5.3. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Seni Kuliner

Tabel 2.4.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Responsivenes.

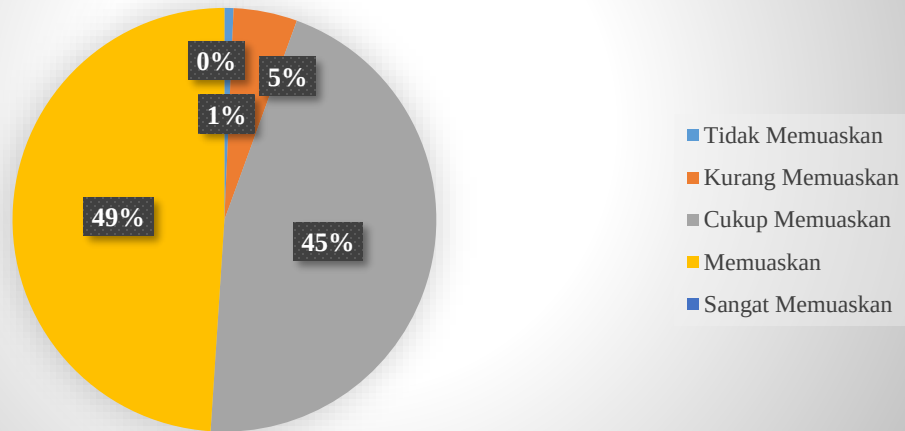
Responden	ASPEK Responsivenes (Sikap Tanggap Dosen)	
	KM 18	KM 19
1	4	4
2	3	2
3	3	3
4	4	4
5	3	3
6	3	3
7	4	4

8	3	4
9	4	4
10	4	4
11	3	3
12	4	4
13	4	4
14	3	4
15	3	2
16	3	3
17	3	4
18	4	3
19	3	4
20	3	4
21	4	4
22	4	4
23	3	4
24	3	4
25	4	3
26	3	4
27	3	3
28	3	3
29	3	4
30	3	3
31	3	3
32	4	3
33	3	4
34	4	4
35	3	3
36	3	3
37	4	4

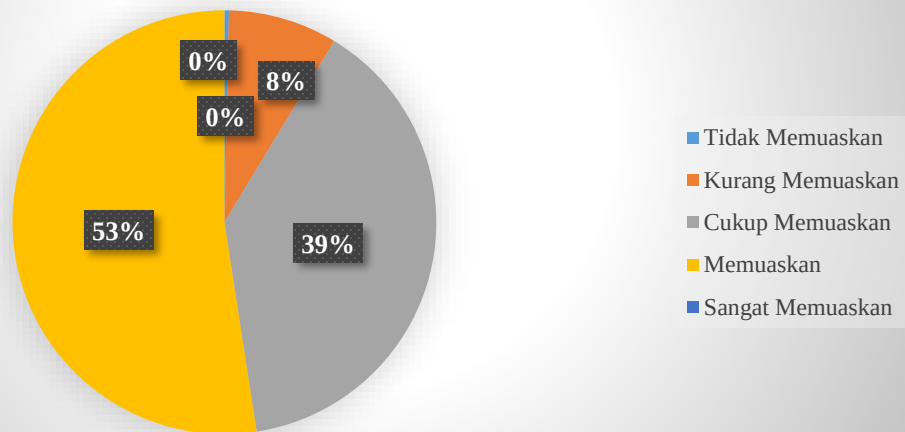
38	4	4
39	3	3
40	4	4
41	4	4
42	3	3
43	3	3
44	4	4
45	4	4
46	4	4
47	4	4
48	4	4
49	3	3
50	3	3
51	3	2
52	3	3
53	3	3
54	3	3
55	3	2
56	3	3
57	3	3
58	3	3
59	4	4
60	3	3
61	3	3
62	4	4
63	3	4
64	4	4
65	4	4
66	3	3
67	4	4

68	4	4
69	3	4
70	3	2
71	3	3
72	3	4
73	4	3
74	3	4
75	3	4
76	4	4
77	4	4
78	3	4
79	3	3
80	4	4
81	4	4
82	3	3
83	3	3
84	4	4
85	4	4
86	4	4
87	4	4
88	3	3
89	3	3
90	4	4
91	4	4
92	3	3
93	4	4
94	4	4
95	3	3
96	3	3

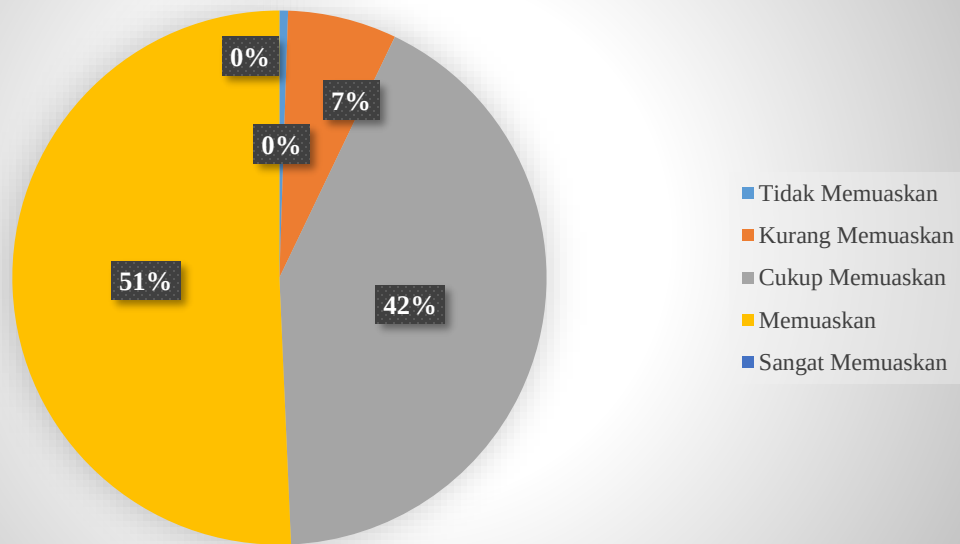
KM18 - Intensitas Dosen untuk ditemui dalam Rangka Konsultasi Akademik atau Konsultasi Tugas Akhir



KM19 - Kecepatan Dosen dalam Menanggapi Pertanyaan/Permasalahan Mahasiswa



Hasil Penilaian Pada Aspek Responsivenes



2.5 Hasil Kuesioner Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)

2.5.1. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-IV Pengelolaan Perhotelan

Tabel 2.3. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Assurance.

Responden	ASPEK Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)		
	KM 20	KM 21	KM 22
1	3	4	4
2	3	4	4
3	3	4	4
4	4	4	4
5	2	4	4
6	4	3	3
7	3	3	3

8	2	3	2
9	3	3	2
10	3	3	3
11	2	2	2
12	3	2	2
13	4	4	4
14	3	3	2
15	3	2	2
16	3	3	3
17	3	3	4
18	2	3	3
19	3	3	2
20	3	3	3
21	3	3	3
22	3	3	3
23	4	4	4
24	4	4	3
25	4	4	4
26	4	4	4
27	4	4	3
28	4	4	4
29	4	4	4
30	3	4	4
31	2	4	4
32	4	4	3
33	4	4	4
34	4	4	3
35	4	4	4
36	4	4	4

37	4	4	4
38	4	4	3
39	4	4	4
40	4	4	4
41	4	4	4
42	4	4	3
43	4	4	4
44	4	4	4
45	3	2	3
46	4	4	3
47	3	3	3
48	4	3	3
49	3	3	3
50	4	4	4
51	4	4	4
52	3	3	3
53	4	4	4
54	4	4	4
55	2	2	2
56	4	4	4
57	3	3	3
58	4	3	2
59	3	3	3
60	3	3	2
61	4	4	4
62	3	3	3
63	4	4	4
64	4	4	4
65	4	4	4
66	3	3	4

67	3	3	3
68	3	3	3
69	4	3	3
70	4	3	4
71	4	4	4
72	3	3	3
73	2	3	3
74	3	3	3
75	1	1	1
76	4	4	4
77	3	3	3
78	4	4	4
79	3	3	3
80	4	4	4
81	3	3	3
82	4	4	4
83	4	4	4
84	3	3	3
85	4	4	4
86	4	4	4
87	4	4	4
88	3	4	4
89	3	3	3
90	3	3	3
91	3	3	3
92	4	4	4
93	4	4	4
94	3	3	3
95	4	4	4
96	3	3	3

2.5.2. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Perjalanan Wisata.

Tabel 2.5.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Assurance.

Responden	ASPEK Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)		
	KM 20	KM 21	KM 22
1	4	4	4
2	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
5	4	4	4
6	4	4	4
7	3	3	4
8	4	4	4
9	4	4	4
10	3	4	3
11	4	3	4
12	4	4	4
13	4	4	4
14	2	3	4
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	4	4	4
19	4	4	4
20	4	4	4
21	3	4	4
22	4	4	4

23	4	4	4
24	3	4	3
25	4	3	4
26	4	4	4
27	3	4	4
28	4	4	4
29	4	4	4
30	4	4	4
31	4	4	4
32	3	4	4
33	4	4	4
34	4	4	3
35	4	4	4
36	3	4	3
37	4	3	4
38	4	4	4
39	4	4	4
40	4	4	3
41	4	4	4
42	4	4	4
43	3	2	3
44	4	4	3
45	3	3	3
46	4	3	3
47	3	3	3
48	4	4	4
49	4	4	4
50	3	3	3
51	4	4	4

52	4	4	4
53	4	4	3
54	3	4	4
55	3	3	3
56	3	3	3
57	3	3	3
58	4	4	4
59	4	4	4
60	3	3	3
61	3	3	4
62	3	3	3
63	4	4	4
64	4	4	4
65	4	3	3
66	3	3	3
67	4	3	4
68	3	3	3
69	2	3	3
70	3	3	3
71	4	4	4
72	3	4	4
73	4	4	4
74	3	3	4
75	3	4	4
76	4	4	4
77	3	4	4
78	4	4	4
79	3	4	4
80	3	4	4
81	2	2	4

82	4	4	4
83	4	4	4
84	3	4	3
85	4	3	4
86	4	4	4
87	3	4	4
88	4	4	3
89	4	4	4
90	4	4	4
91	4	3	3
92	3	3	3
93	4	3	3
94	3	4	4
95	3	4	4
96	2	2	4

2.5.3. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Seni Kuliner.

Tabel 2.5.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Assurance.

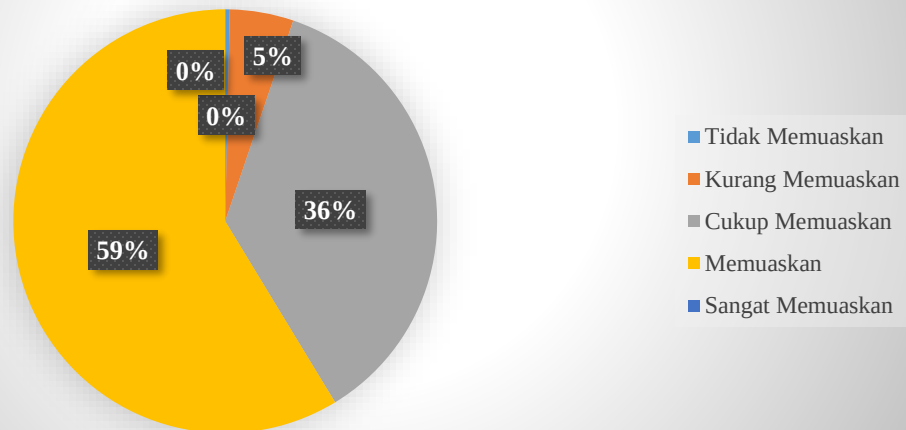
Responden	ASPEK Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)		
	KM 20	KM 21	KM 22
1	4	4	4
2	4	4	3
3	3	3	3
4	4	4	4
5	3	3	3
6	3	3	3
7	3	4	3

8	4	4	4
9	4	3	3
10	3	3	3
11	4	3	3
12	4	4	4
13	4	4	4
14	4	4	3
15	4	4	4
16	4	4	4
17	3	3	3
18	3	3	3
19	4	3	4
20	3	3	4
21	4	4	4
22	4	4	4
23	4	4	4
24	3	3	3
25	2	2	3
26	2	2	2
27	3	3	3
28	3	3	4
29	3	3	3
30	3	2	3
31	3	3	3
32	4	4	4
33	3	3	3
34	4	4	4
35	3	3	3
36	3	3	3

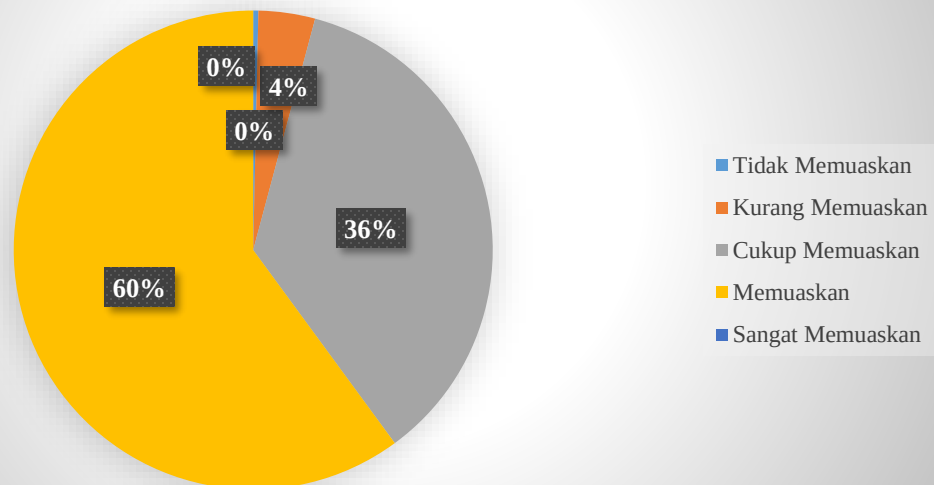
37	4	4	4
38	4	4	4
39	4	4	4
40	4	3	4
41	3	3	3
42	4	4	4
43	4	4	4
44	4	4	4
45	4	4	3
46	3	3	4
47	4	4	4
48	4	4	4
49	2	3	3
50	3	4	4
51	4	4	4
52	3	3	3
53	3	3	3
54	3	4	4
55	4	4	4
56	4	4	4
57	4	3	3
58	3	3	3
59	4	3	3
60	4	4	4
61	4	4	4
62	4	4	3
63	4	4	4
64	4	4	4
65	3	3	3
66	3	3	3

67	4	3	4
68	3	3	4
69	4	4	4
70	4	4	4
71	4	4	4
72	4	4	4
73	4	4	4
74	3	3	3
75	4	4	4
76	3	3	3
77	3	3	3
78	4	4	4
79	4	4	4
80	4	4	4
81	4	3	4
82	3	3	3
83	4	4	4
84	4	4	4
85	4	4	4
86	4	4	3
87	3	3	4
88	4	4	4
89	4	4	4
90	4	4	4
91	4	4	4
92	4	4	4
93	4	4	4
94	3	3	3
95	4	4	4
96	4	4	4

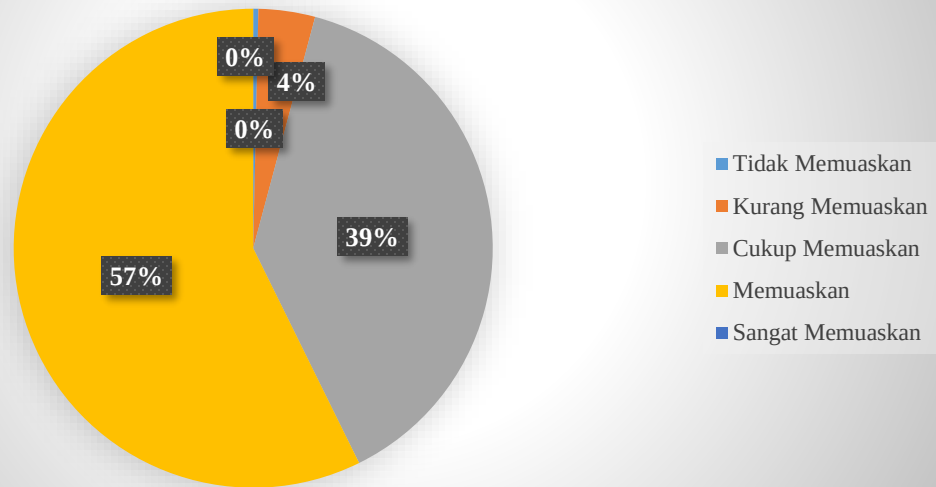
KM20 - Kemampuan Dosen dalam menggunakan Metode/Modul Pembelajaran "Student Centered"



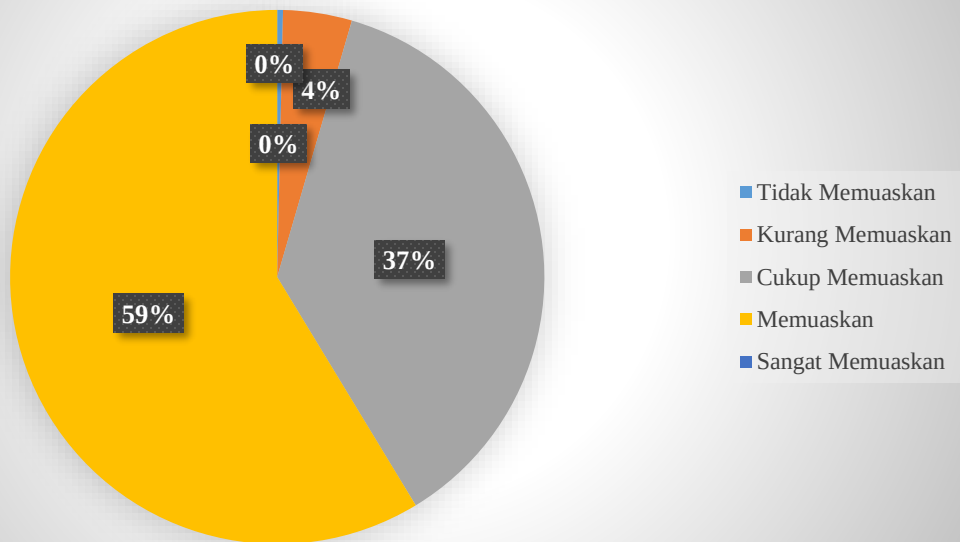
KM21 - Kemampuan Dosen dalam Menggunakan Media Pembelajaran



KM22 - Kemampuan Dosen dalam Menyampaikan Materi Perkuliahan



Hasil Penilaian pada Aspek Assurance



2.6 Hasil Kuesioner Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

2.6.1. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-IV Pengelolaan Perhotelan

Tabel 2.6.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Emphaty.

Responden	ASPEK Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)		
	KM 23	KM 24	KM 25
1	3	3	3
2	3	3	3
3	3	3	3
4	4	4	4
5	3	3	3
6	4	4	4
7	4	4	4
8	3	3	3
9	4	4	4
10	4	4	4
11	4	4	4
12	4	3	4
13	3	3	3
14	3	3	3
15	3	3	3
16	4	4	4
17	4	3	4
18	3	3	3
19	4	4	4
20	3	3	3
21	4	4	4
22	2	2	2

23	3	3	3
24	3	3	3
25	4	2	4
26	3	3	3
27	2	3	2
28	4	4	4
29	3	3	3
30	4	4	4
31	4	4	4
32	4	3	4
33	4	3	4
34	3	3	3
35	3	3	3
36	3	3	3
37	4	4	4
38	4	2	4
39	2	2	3
40	3	4	4
41	3	3	3
42	3	4	1
43	4	4	3
44	4	4	4
45	3	4	4
46	4	4	4
47	4	4	3
48	3	4	3
49	3	4	4
50	3	4	3
51	3	4	4

52	3	4	4
53	4	4	3
54	4	4	4
55	3	4	4
56	4	4	3
57	4	4	3
58	4	4	4
59	3	4	4
60	4	4	4
61	4	4	3
62	3	4	4
63	4	4	4
64	4	4	3
65	4	4	4
66	4	4	3
67	3	4	4
68	4	4	4
69	3	4	4
70	4	4	4
71	4	4	3
72	4	1	4
73	4	4	4
74	4	4	4
75	4	3	3
76	4	4	3
77	4	3	3
78	3	2	2
79	2	2	3
80	2	2	4
81	3	3	3

82	2	2	3
83	2	2	3
84	4	4	3
85	2	3	3
86	3	3	3
87	3	3	3
88	4	4	3
89	3	3	3
90	2	3	3
91	3	3	3
92	4	4	4
93	3	3	3
94	4	4	4
95	3	4	4
96	4	4	4

2.6.2. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Perjalanan Wisata

Tabel 2.6.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Emphaty.

Responden	ASPEK Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)		
	KM 23	KM 24	KM 25
1	4	4	4
2	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4

5	4	4	4
6	4	3	4
7	4	4	4
8	4	4	4
9	4	3	3
10	4	4	4
11	3	3	3
12	4	4	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	3	4
18	4	3	4
19	4	4	4
20	4	4	4
21	4	3	3
22	4	4	4
23	3	3	3
24	4	4	4
25	4	4	4
26	3	3	4
27	4	2	4
28	4	3	3
29	4	4	4
30	4	4	3
31	4	4	4
32	4	3	4
33	4	4	4

34	4	4	4
35	4	3	3
36	4	4	4
37	3	3	3
38	4	4	4
39	4	4	4
40	3	4	4
41	4	4	4
42	4	4	3
43	3	4	3
44	3	4	4
45	3	4	3
46	3	4	4
47	3	4	4
48	4	4	3
49	4	4	4
50	3	4	4
51	4	4	3
52	4	4	3
53	4	4	3
54	3	4	3
55	3	4	3
56	3	4	4
57	3	4	4
58	4	4	3
59	4	4	4
60	3	4	3
61	4	4	4
62	3	4	4
63	4	4	3

64	4	4	3
65	2	3	3
66	3	4	3
67	4	2	4
68	4	3	2
69	3	4	3
70	3	2	3
71	4	4	4
72	4	1	4
73	3	2	3
74	4	4	4
75	4	4	4
76	4	3	3
77	4	3	3
78	3	4	4
79	4	2	4
80	3	1	3
81	2	1	2
82	3	3	4
83	4	3	3
84	4	4	4
85	3	3	3
86	4	4	4
87	4	4	4
88	3	4	4
89	4	4	4
90	4	4	3
91	4	3	3
92	3	3	3
93	3	3	3

94	3	4	3
95	3	2	3
96	4	4	4

2.6.3. Berikut adalah rekapitulasi hasil survey yang dibagi berdasarkan aspek penilaian D-III Seni Kuliner

Tabel 2.6.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Aspek Emphaty.

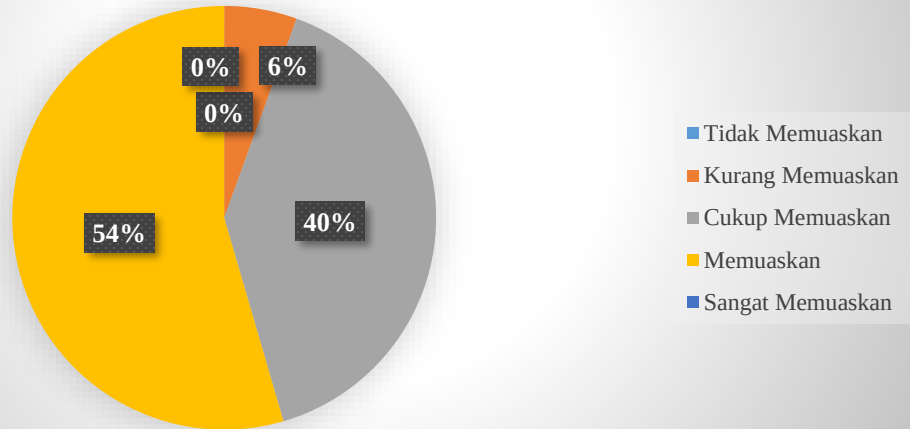
Responden	ASPEK Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)		
	KM 23	KM 24	KM 25
1	4	4	4
2	3	3	4
3	3	3	3
4	4	4	4
5	3	3	3
6	3	3	3
7	4	4	4
8	4	4	4
9	3	3	3
10	4	3	4
11	3	3	3
12	4	4	4
13	4	4	4
14	3	2	4
15	4	3	3

16	4	4	4
17	4	3	4
18	3	3	3
19	4	3	4
20	4	4	4
21	4	4	4
22	4	4	4
23	3	3	3
24	4	3	4
25	3	3	3
26	4	4	4
27	3	4	4
28	3	3	3
29	4	4	4
30	3	3	3
31	3	3	3
32	3	4	4
33	4	4	4
34	3	3	3
35	3	3	3
36	3	3	3
37	4	4	4
38	4	4	4
39	3	3	3
40	3	3	4
41	3	3	3
42	2	2	2
43	3	3	3
44	4	4	3

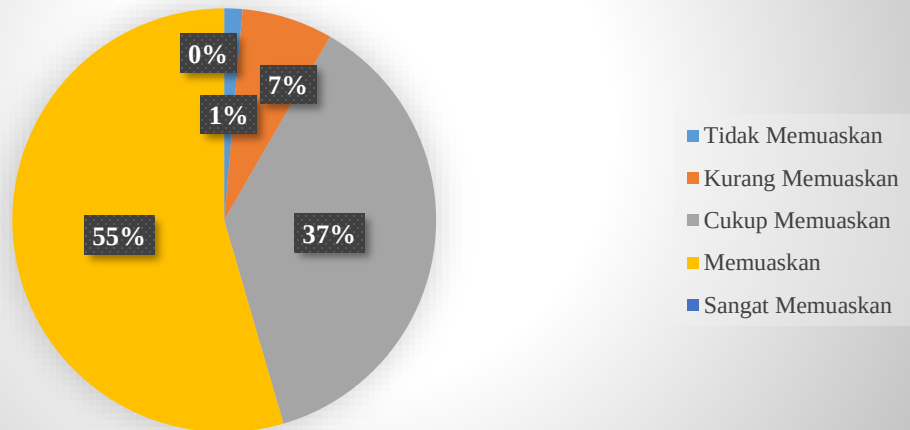
45	3	2	4
46	4	4	4
47	4	4	4
48	4	4	4
49	3	4	4
50	2	3	3
51	4	3	3
52	3	4	3
53	3	3	4
54	3	3	3
55	2	3	3
56	3	3	3
57	4	4	4
58	3	3	3
59	4	4	4
60	3	3	3
61	3	3	3
62	4	4	4
63	4	4	4
64	3	3	3
65	4	3	4
66	3	3	3
67	4	4	4
68	4	4	4
69	3	2	4
70	4	3	3
71	4	4	4
72	4	3	4
73	3	3	3
74	4	3	4

75	4	4	4
76	4	4	4
77	4	4	4
78	3	3	3
79	3	3	3
80	4	4	4
81	3	3	3
82	2	3	4
83	3	3	3
84	4	4	4
85	4	4	4
86	4	4	4
87	3	3	3
88	3	3	3
89	3	3	3
90	4	4	4
91	4	4	4
92	3	3	3
93	3	3	4
94	3	3	3
95	2	2	2
96	3	3	3

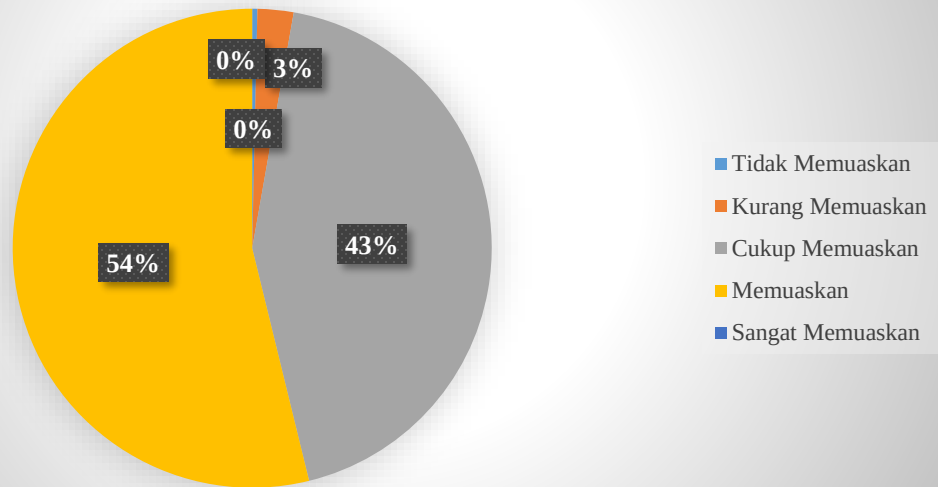
KM23 - Kesiediaan Dosen Membantu Mahasiswa yang Menghadapi Masalah di Bidang Akademik



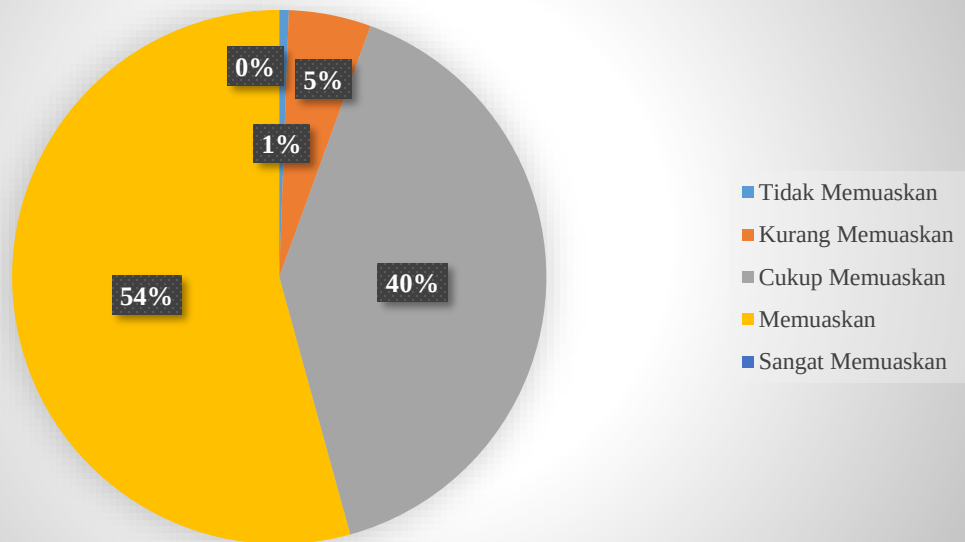
KM24 - Kemudahan Dosen untuk Dihubungi Melalui Telepon, Email, dan Sebagainya



KM25 - Keterbukaan dan Sikap Kooperatif Dosen dengan Mahasiswa



Hasil Penilaian pada Aspek Emphaty



2.5. Rekapitulasi Hasil Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2021&2022

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan PBC pada semester Ganjil 2021/2022, maka dapat dihasilkan data sebagai berikut:

Rekapitulasi Hasil IKM Ganjil 2021/2022			
No	Aspek	Skor Rata-Rata	Klasifikasi Penilaian
1	Aspek Tangibles	3,01	Cukup Memuaskan
2	Aspek Reliability	3,52	Cukup Memuaskan
3	Aspek Responsiveness	3,43	Cukup Memuaskan
4	Aspek Assurance	3,54	Cukup Memuaskan
5	Aspek Emphaty	3,48	Cukup Memuaskan

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 Cukup Memuaskan dengan nilai 3,01 yang merupakan nilai rata-rata dari 10 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah KM3 yakni Sirkulasi Udara di Ruang Laboratorium. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai KM5 dengan kriteria Ketersediaan Alat dan Bahan di Laboratorium untuk Praktikum Mahasiswa. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Tangibles pada semester sebelumnya, Aspek Tangibles mengalami penurunan dimana sebelumnya mencapai skor 3,51.

b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen dalam Perkuliahan)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan) berada pada tingkat Cukup Memuaskan dengan nilai 3,52 yang merupakan nilai rata-rata dari 7 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah KM17 yakni Jumlah Pertemuan Dosen dalam Menyampaikan Materi Perkuliahan (minimal 14 kali pertemuan). Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan KM16 yakni pernyataan mengenai Penyerahan Soal UTS dan UAS oleh Dosen. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Reliability pada semester sebelumnya, Aspek Reliability mengalami penurunan dengan skor 4,01 pada periode sebelumnya.

c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen) berada pada tingkat Cukup Memuaskan dengan nilai 3,43 yang merupakan nilai rata-rata dari 2 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah KM19 yakni pernyataan Kecepatan Dosen dalam Menanggapi Pertanyaan/Permasalahan Mahasiswa. 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 penurunan dengan skor sebesar 3,93 pada periode sebelumnya.

d. Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa) berada pada tingkat Cukup Memuaskan dengan nilai 3,54 yang merupakan nilai rata-rata dari 3 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah KM22 yakni pernyataan Kemampuan Dosen dalam Menyampaikan Materi Perkuliahan. Sedangkan nilai terendahnya adalah KM20 yakni pernyataan Kemampuan Dosen dalam Menggunakan Metode/Modul Pembelajaran “Student Centered”. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Assurance pada semester sebelumnya, Aspek Assurance mengalami penurunan dengan skor sebesar 3,96 pada periode sebelumnya.

e. Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) berada pada tingkat Cukup Memuaskan dengan nilai 3,48 yang merupakan nilai rata-rata dari 3 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah KM25 yakni Keterbukaan dan Sikap Kooperatif Dosen dengan Mahasiswa. Sedangkan nilai terendahnya adalah KM24 yakni Kemudahan Dosen untuk dihubungi Melalui Telepon, Email, dan Sebagainya. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Emphaty pada semester sebelumnya, Aspek Emphaty mengalami penurunan dengan skor 4,00 pada periode sebelumnya.

3.2. Tindak Lanjut

a. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)

Aspek Tangibles yang mendapatkan respon terendah adalah Ketersediaan Alat dan Bahan di Laboratorium untuk Praktikum Mahasiswa sehingga perlu adanya koordinasi lebih baik antara laboran, tim BAU, dosen pengampu mata kuliah, dan kaprodi agar dosen pengampu mata kuliah dapat mengidentifikasi kebutuhan praktikum dan mahasiswa yang belum tersedia agar dapat diteruskan kepada laboran. Setelah itu laboran meminta

persetujuan pengadaan kepada kaprodi dan kepala BAU untuk segera diajukan pengadaannya

b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)

Secara garis besar pada aspek ini sudah mendapatkan nilai yang cukup baik hanya perlu lebih ditingkatkan lagi terutama untuk indikator Penyerahan Soal UTS dan UAS oleh Dosen. Hal ini perlu ditingkatkan lagi melalui koordinasi tim BAAK dengan dosen pengampu mata kuliah agar deadline pengumpulan soal bisa lebih ditegaskan dan dibuat aturan konsekuensi bagi dosen yang terlambat mengumpulkan soal. Keputusan terkait konsekuensi ini dapat didiskusikan antara BAAK, kaprodi, wadir, direktur, dan tim personalia

c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)

Pada aspek responsiveness, indikator yang perlu diperhatikan adalah Intensitas Dosen untuk ditemui dalam Rangka Konsultasi Akademik atau Konsultasi Tugas Akhir. Terkait bimbingan akademik, sudah ditetapkan tanggalnya melalui kalender akademik namun sejauh ini masih ada beberapa dosen yang belum sadar tentang jadwal tersebut atau terkendala dengan jarak (situasi pandemi). Oleh karena itu perlu adanya pengingat dari BAAK kepada seluruh dosen pembimbing akademik dan adanya sistem monitoring terhadap kualitas bimbingan dan ketepatan waktu penyelenggaraan bimbingan.

d. Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)

Pada aspek ini perlu kita apresiasi kualitas pendidikan dosen di PBC dengan terbuktinya mendapatkan skor tertinggi pada indikator Kemampuan Dosen dalam Menyampaikan Materi Perkuliahan. Namun masih ada pekerjaan terkait Kemampuan Dosen dalam Menggunakan Metode/Modul Pembelajaran “Student Centered”, sehingga 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.

e. Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Pada aspek emphaty, skor terendah diperoleh pada indikator Kemudahan Dosen untuk dihubungi Melalui Telepon, Email, dan Sebagainya. Hal ini perlu menjadi perhatian

karena semester ganjil 2021-2022 berlangsung pada saat pandemi sedang marak, sehingga komunikasi mahasiswa dengan dosen sangat diperlukan untuk perkembangan akademis dan non akademis mahasiswa. Hal ini perlu diperbaiki melalui penyampaian dari BAAK dan kaprodi kepada seluruh dosen melalui rapat persiapan semester agar para dosen bisa meluangkan waktunya untuk dihubungi mahasiswa walaupun sedang bukan jam mengajarnya. Namun proses komunikasi antara mahasiswa dengan dosen harus dilakukan dengan etika komunikasi yang baik.