



**PROGRAM STUDI
DOKTOR ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

LAPORAN HASIL SURVEY

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
KATA PENGANTAR	2
ABSTRAK	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. LATAR BELAKANG.....	4
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN PENELITIAN	6
D. MANFAAT PENELITIAN	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. PELAYANAN MANAJEMEN	7
B. KEPUASAN MAHASISWA	8
BAB III METODE PENELITIAN	11
A. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN.....	11
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	11
C. UKURAN SAMPEL PENELITIAN.....	12
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	13
A. HASIL PENELITIAN.....	13
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	45
DAFTAR PUSTAKA	46

KATA PENGANTAR

Dalam dinamika dunia pendidikan yang terus berkembang, peran manajemen akademik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa menjadi semakin penting. Kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tidak hanya mencerminkan standar profesionalisme, tetapi juga menjadi faktor utama dalam membangun pengalaman belajar yang bermakna bagi mahasiswa. Oleh karena itu, kami dengan bangga mempersembahkan laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dalam rangka menjelajahi dan mengevaluasi bagaimana layanan ini telah memengaruhi kehidupan akademik mereka.

Laporan ini adalah hasil dari upaya bersama dan kolaborasi antara tim penelitian kami dengan pihak-pihak yang terlibat dalam manajemen akademik, mahasiswa, serta berbagai pemangku kepentingan yang peduli terhadap mutu pendidikan. Tujuan utama laporan ini adalah untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa, serta untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Kami meyakini bahwa dengan pemahaman yang lebih baik mengenai harapan dan pengalaman mahasiswa, kita dapat mengarahkan langkah-langkah untuk meningkatkan layanan manajemen demi kepentingan bersama.

Akhir kata, kami menyampaikan laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen ini dengan harapan bahwa informasi yang terkandung di dalamnya dapat memberikan kontribusi positif bagi perbaikan berkelanjutan dalam manajemen akademik di lembaga pendidikan ini.

Hormat Kami,
Tim Penulis

ABSTRAK

Pendidikan tinggi merupakan unsur integral dalam pembentukan sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satu indikator keberhasilan pendidikan tinggi adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman belajar mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap sistem pendidikan di institusi kami.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa Program Studi Doktor Ilmu Manajemen. Kuesioner mencakup berbagai aspek pelayanan manajemen, seperti administrasi, akademik, dan fasilitas. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen. Ditemukan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun juga terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Hal ini dapat memberikan masukan berharga bagi manajemen universitas untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen, yang dapat menjadi dasar untuk perbaikan kontinu dalam pelayanan pendidikan tinggi. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi pedoman bagi universitas lain yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Kata kunci: Kepuasan mahasiswa, Program Studi Doktor Ilmu Manajemen, dan Pelayanan Manajemen

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan merupakan bagian yang sangat penting dalam kegiatan semua organisasi terlebih yang bergerak di sektor jasa. Pelayanan yang baik akan mendukung terhadap penciptaan kepuasan konsumen dan ujungnya berimplikasi terhadap kemajuan organisasi yang bersangkutan.

Kepuasan konsumen sebagai implikasi dari maksimalisasi pelayanan sudah banyak diteliti sebelumnya baik dalam perusahaan jasa maupun non jasa. Diantaranya bidang perbankan oleh Yulian Belinda Rahmawati tahun 2016, real estate oleh Wirdayani Wahab tahun 2019, industri pariwisata oleh Priska R.E. Mamesah tahun 2020, Putri Ronitawati dan, Desi W.T. Simangunsong tahun 2016. Dalam bidang jasa pendidikan tinggi, penelitian yang mengupas tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen sudah banyak diteliti diantaranya yang dilakukan oleh Erika Budiarti tahun 2018 dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Faizan Ali, Yuan Zhou, Kashif Hussain, Pradeep Kumar Nair, Neethiahnanthan Ari Ragavan tahun 2016 dengan judul Satisfaction, Image And Loyalty? A Study Of International Students In Malaysian Public Universities. Untuk lingkup emerging country, penelitian dilakukan diantaranya oleh Md. Mahi Uddin, Kalsom Ali, Mohammad Aktaruzzaman Khan yang dilakukan tahun 2018 dengan judul Impact Of Service Quality (Sq) On Student Satisfaction: Empirical Evidence In The Higher Education Context Of Emerging Economy. Hampir keseluruhannya menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Prinsip utama dari kepuasan konsumen adalah memberikan yang terbaik kepada konsumen sesuai dengan apa yang diinginkannya, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan yang disesuaikan dengan harapan konsumen. Dalam dunia Pendidikan Tinggi (PT), kepuasan mahasiswa dianggap sebagai alat yang vital

dalam menilai kualitas layanan sebuah PT sebagaimana diungkapkan oleh Jalal R. M. Hanaysha, Haim Hilman Abdullah and Ari Warokka. 2011. Dalam penelitian berjudul *Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities' Competitiveness*, *Journal of Southeast Asian*. hal ini karena PT sudah masuk dalam katagori sektor yang kompetitif sebagaimana disebutkan oleh Suh Li Phang, dalam *Factors influencing international students' study destination decision abroad*, Thesis: University of Gothenburg (Gothenburg: Sweden, 2013). Dimana selayaknya hukum penawaran dan permintaan yang selama ini dianut oleh dunia perekonomian ternyata mulai berlaku juga untuk dunia pendidikan. PT saat ini mulai bersaing untuk mendapatkan calon mahasiswa dimana salah satunya dengan menonjolkan keunggulan-keunggulan yang dimiliki kepada konsumen dalam hal ini mahasiswa dan calon mahasiswa. Salah satu keunggulan yang bisa ditampilkan adalah pelayanan manajemen. Kitchroen dalam penelitiannya berjudul *Service Quality in Educational Institutions* menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang buruk akan berpengaruh terhadap sektor pendanaan dan kelangsungan hidup universitas melalui penurunan popularitas institusi dan penurunan jumlah dan standar pendaftar, meskipun dampak tersebut terjadi secara tidak langsung dan dalam jangka waktu yang lama.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Krisana Kitchroen dalam *Literatur Review: Service Quality in Educational Institutions*. (ABAC Journal. 2004), Vol. 24, dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa menjadi salah satu faktor penentu kesuksesan sebuah PT. Mahasiswa sebagai pengguna utama PT menjadi salah satu penentu hidup matinya sebuah PT. Kepuasan itu bisa menumbuhkan loyalitas dan kebanggaan dihati mahasiswa yang lebih jauhnya akan mendorong kesiapan mereka menjadi agen-agen pemasaran bagi kampus tersebut.

Untuk alasan tersebut, kemudian menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kepuasan yang dirasakan oleh para mahasiswa di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas

Tanjungpura dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pihak kampus, sehingga bisa didapatkan gambaran seberapa perlu pihak manajemen untuk memperbaiki sistem pelayanannya, dan untuk mengetahui bagian-bagian mana dari sistem tersebut yang dirasa masih belum memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para mahasiswa.

B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura terhadap pelayanan manajemen yang diberikan, serta faktor-faktor apa yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam hal ini?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen yang diberikan oleh Program Studi Doktor Ilmu Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
2. Untuk mengidentifikasi aspek-aspek tertentu dari pelayanan manajemen yang berkontribusi pada tingkat kepuasan mahasiswa, seperti proses penerimaan, bimbingan akademik, pengelolaan program studi, dan lainnya.
3. Untuk menganalisis dampak kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen terhadap retensi mahasiswa, loyalitas terhadap program studi, dan partisipasi aktif dalam kegiatan akademik.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura
2. Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PELAYANAN MANAJEMEN

Pelayanan manajemen dalam perguruan tinggi merujuk pada berbagai kegiatan yang dilakukan oleh institusi pendidikan tinggi untuk memastikan pengelolaan yang efektif dan efisien. Pelayanan ini melibatkan berbagai aspek, termasuk administrasi, pengelolaan sumber daya, pengembangan kebijakan, dan penerapan sistem yang mendukung aktivitas akademik dan non-akademik di kampus.

Salah satu pelayanan manajemen yang penting dalam perguruan tinggi adalah pengelolaan administrasi mahasiswa. Hal ini mencakup pendaftaran mahasiswa baru, pemeliharaan data dan informasi mahasiswa, pengaturan jadwal kuliah, penilaian perkuliahan, serta pengelolaan kehadiran dan absensi mahasiswa. Pelayanan administrasi yang efisien dan terorganisir dengan baik akan membantu mahasiswa dalam mencapai tujuan akademik mereka dengan lancar.

Selain itu, pelayanan manajemen juga melibatkan pengelolaan sumber daya seperti dana, fasilitas, dan personel. Institusi perguruan tinggi perlu mengelola anggaran dengan bijaksana, mengalokasikan dana untuk kegiatan akademik dan non-akademik yang mendukung pembelajaran dan penelitian. Pengelolaan fasilitas meliputi perawatan dan peningkatan infrastruktur kampus serta pengaturan ruang kuliah dan laboratorium. Selain itu, penerimaan, pengembangan, dan pengelolaan personel juga menjadi bagian penting dari pelayanan manajemen ini.

Pelayanan manajemen dalam perguruan tinggi juga melibatkan pengembangan kebijakan yang mendukung tujuan institusi pendidikan. Kebijakan ini dapat berupa kebijakan akademik seperti kebijakan penilaian, kurikulum, dan penjadwalan kuliah, serta kebijakan non-akademik seperti kebijakan keamanan kampus dan kebijakan kesehatan dan keselamatan.

Pengembangan kebijakan yang baik akan memberikan landasan yang kuat bagi institusi pendidikan untuk mencapai ekspektasi dan standar yang ditetapkan.

Terakhir, pelayanan manajemen perguruan tinggi melibatkan penerapan sistem yang mendukung aktivitas akademik dan non-akademik di kampus. Hal ini mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), seperti sistem manajemen pembelajaran online, pengelolaan data mahasiswa, serta sistem informasi kepegawaian. Sistem ini membantu memfasilitasi proses administrasi, komunikasi, dan kolaborasi di dalam perguruan tinggi, sehingga mempercepat dan meningkatkan efisiensi pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, pelayanan manajemen dalam perguruan tinggi merupakan upaya yang dijalankan oleh institusi pendidikan untuk memastikan pengelolaan yang baik dari administrasi, sumber daya, kebijakan, dan sistem yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan lingkungan yang efektif dan efisien bagi mahasiswa, dosen, dan stakeholder lainnya dalam menunjang keberhasilan pendidikan tinggi.

B. KEPUASAN MAHASISWA

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa tidak hanya berkaitan dengan aspek akademik, tetapi juga meliputi aspek non-akademik seperti fasilitas, bimbingan, layanan administrasi, dan interaksi dengan dosen dan staf.

Perguruan tinggi yang mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswanya cenderung menghasilkan lulusan yang kompeten dan memiliki motivasi tinggi. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa antara lain:

Pertama, kualitas pengajaran dan pembelajaran. Dosen yang memiliki kompetensi tinggi, metode pengajaran yang inovatif, dan materi kuliah yang relevan dengan kebutuhan pasar kerja akan meningkatkan kepuasan

mahasiswa. Kemampuan dosen untuk menginspirasi dan memotivasi mahasiswa juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mereka.

Kedua, fasilitas dan infrastruktur. Perguruan tinggi dengan fasilitas yang lengkap, modern, dan memadai akan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi mahasiswa dalam menjalani kegiatan akademik dan non-akademik. Fasilitas seperti perpustakaan, laboratorium, ruang kuliah, dan area olahraga yang baik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam mengeksplorasi dan mengembangkan potensi mereka.

Ketiga, layanan administrasi yang efisien. Proses pendaftaran, penjadwalan kuliah, dan pengelolaan administrasi lainnya yang efektif dan mudah diakses akan mengurangi beban mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka. Kemudahan dalam mendapatkan informasi serta responsifnya staf administrasi perguruan tinggi juga berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa.

Keempat, interaksi dengan dosen dan staf. Sikap saling menghargai, komunikasi yang baik, dan ketulusan dalam memberikan bimbingan dan dukungan oleh dosen dan staf akan menciptakan lingkungan belajar yang positif. Mahasiswa yang merasa didengarkan, dihargai, dan didukung akan merasa puas dengan lingkungan akademik yang ada.

Kelima, peluang pengembangan diri. Perguruan tinggi yang menyediakan berbagai kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan diri melalui kegiatan ekstrakurikuler, program magang, atau keikutsertaan dalam penelitian akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Peluang ini memungkinkan mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang dipelajari di kelas ke dunia nyata, sehingga mereka merasa terlibat dan terinspirasi.

Kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi adalah hasil dari gabungan faktor-faktor di atas. Perguruan tinggi yang mampu menciptakan lingkungan yang mendukung, melayani, dan memenuhi harapan mahasiswa akan menghasilkan lulusan yang lebih siap dalam menghadapi tantangan di dunia kerja. Oleh karena itu, penting bagi perguruan tinggi untuk terus berkomitmen

dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. WAKTU DAN LOKASI PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura selama periode bulan Juli hingga Oktober 2023.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Studi pustaka Dimaksudkan untuk mendapatkan kajian dasar teoritis yang relevan dengan masalah yang diteliti.
- b. Kuesioner (angket) Dengan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, dalam hal ini kuesioner disebarkan kepada mahasiswa. Pemberian skor/nilai terhadap jawaban pertanyaan pada kuesioner menggunakan skala Likert (Sugiyono,2001, hal 33). Pemberian skor dan kategori jawaban pada tiap-tiap pertanyaan dalam kuesioner sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju = skor 1

Tidak Setuju = skor 2

Kurang Setuju = skor 3

Setuju = skor 4

Sangat Setuju = skor 5

C. UKURAN SAMPEL PENELITIAN

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pada Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura, dan Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif pada Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang mendapatkan pelayanan disemua bagian pelayanan.

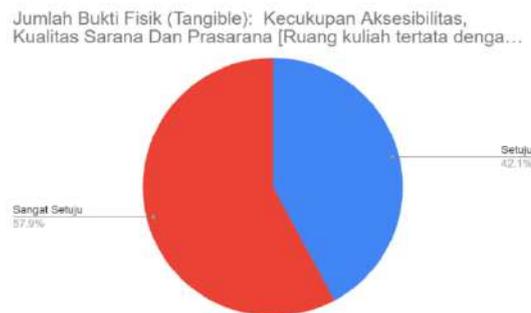
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Responden yang telah mengisi angket kuesioner Layanan Manajemen pada prodi Doktor Ilmu Manajemen FEB UNTAN berjumlah 24 orang. Kuisoner terdiri dari aspek bukti fisik (*Tangible*), aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa), Aspek *Reliability* (Keandaalan), aspek *Responsiveness* (Singkap Tanggap). Berikut Hasil Analisis yang didapat:

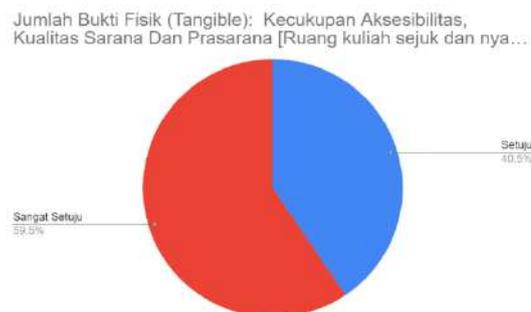
a. Bukti Fisik (Tangible): Kecukupan Aksesibilitas, Kualitas Sarana Dan Prasarana

a. Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa sebagian besar responden (57,9%) sangat setuju bahwa ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi, sementara 42,1% lainnya menyatakan setuju. Tingginya persentase "sangat setuju" mencerminkan bahwa sebagian besar responden mencapai tingkat kepuasan yang tinggi akan ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi.

b. Ruang kuliah sejuk dan nyaman

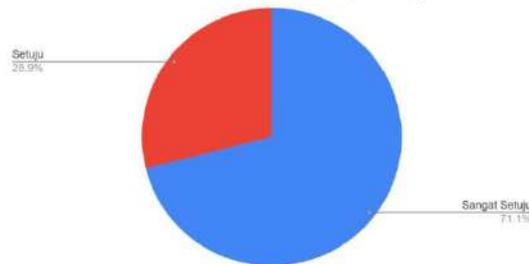


Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa sebagian besar responden (59,5%) menyatakan "sangat setuju" terhadap

variabel "Ruang kuliah sejuk dan nyaman," sementara 40,5% menyatakan bahwa mereka "setuju." Analisis ini menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap kondisi ruang kuliah yang sejuk dan nyaman di antara responden.

- c. Sarana pembelajaran mencukupi dan tersedia di ruang kuliah (proyektor, meja, kursi, papan tulis, dll)

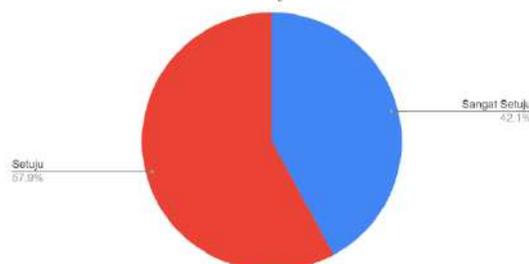
Jumlah A. Bukti Fisik (Tangible): Kecukupan Aksesibilitas, Kualitas Sarana Dan Prasarana [Sarana pembelajaran menc...



Berdasarkan data diatas dinyatakan bahwa sebanyak 71,1%, menyatakan bahwa mereka sangat setuju terhadap variabel "Sarana pembelajaran mencukupi dan tersedia di ruang kuliah (proyektor, meja, kursi, papan tulis, dll)". Sementara itu, 28,9% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut, yang menunjukkan bahwa sebagian kecil responden masih memberikan tingkat persetujuan terhadap ketersediaan sarana pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah, seperti proyektor, meja, kursi, dan papan tulis. Faktor-faktor ini penting untuk mendukung efektivitas pembelajaran di lingkungan akademis.

- d. Untan memiliki laboratorium, bengkel, studio, kebun percobaan, wahana praktek yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa

Jumlah Bukti Fisik (Tangible): Kecukupan Aksesibilitas, Kualitas Sarana Dan Prasarana [UNTAN memiliki laboratoriu...



Berdasarkan data diatas, dinyatakan bahwa sebanyak 57,9%, menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa UNTAN memiliki laboratorium, bengkel, studio, kebun percobaan, dan wahana praktek yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa.

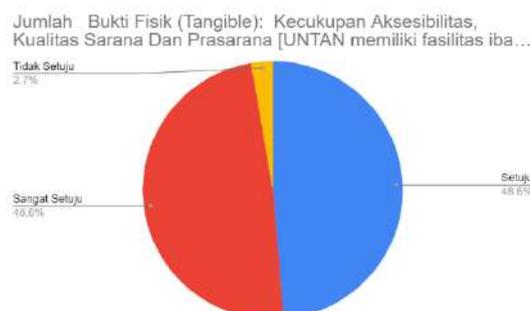
Selain itu, sebanyak 42,1% responden menyatakan sangat setuju terhadap variabel tersebut. Angka persentase persetujuan yang tinggi ini mencerminkan adanya persepsi yang baik terhadap ketersediaan fasilitas keilmuan di UNTAN.

- e. Untan memiliki fasilitas kamar kecil, kantin, parker yang cukup bersih



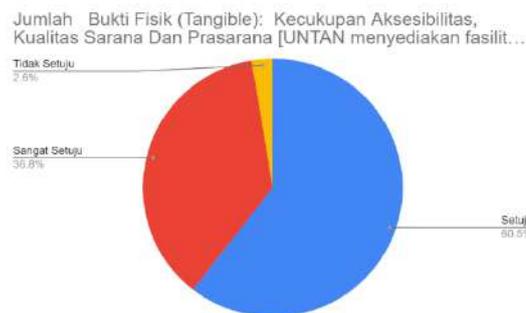
Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden (60,5%) menyatakan setuju terhadap variabel "UNTAN memiliki fasilitas kamar kecil, kantin, dan parkir yang cukup bersih." Selain itu, sebagian besar responden (36,8%) juga menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan ini. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap kebersihan fasilitas kamar kecil, kantin, dan parkir di lingkungan UNTAN. Sebagian kecil responden (2,6%) yang menyatakan tidak setuju terhadap variabel tersebut. Berdasarkan hasil tersebut, perlunya dilakukan peninjauan kembali, dan mencari tahu faktor yang menyebabkan ketidaksetujuan mereka dan melakukan evaluasi atau perbaikan terkait dengan fasilitas yang ada.

- f. Untan memili fasilitas ibadah mahasiswa yang layak



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden, sebanyak 97,2%, memberikan tanggapan positif dengan

- menyatakan "sangat setuju" (48,6%) atau "setuju" (48,6%). Hal ini mencerminkan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap ketersediaan fasilitas ibadah yang memadai di lingkungan UNTAN. Namun terdapat 2,7% yang menyatakan "tidak setuju." Berdasarkan hasil tersebut, perlunya dilakukan peninjauan kembali, dan mencari tahu faktor yang menyebabkan ketidaksetujuan mereka dan melakukan evaluasi atau perbaikan terkait dengan fasilitas yang ada.
- g. Untan menyediakan fasilitas untuk kegiatan BEM dan organisasi kemahasiswaan



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 60,5%, menyatakan setuju terhadap ketersediaan fasilitas tersebut, sementara 36,8% responden menyatakan sangat setuju. Kombinasi dari kedua kategori ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap penyediaan fasilitas oleh UNTAN untuk kegiatan BEM dan organisasi kemahasiswaan. Namun, sebagian kecil responden sebesar 2,6%, menyatakan tidak setuju terhadap ketersediaan fasilitas tersebut. Berdasarkan hasil tersebut, perlunya dilakukan peninjauan kembali, dan mencari tahu faktor yang menyebabkan ketidaksetujuan mereka dan melakukan evaluasi atau perbaikan terkait dengan fasilitas yang ada.

- h. Untan menyediakan fasilitas internet yang memadai



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan sebanyak 52,6%, menyatakan bahwa mereka sangat setuju terhadap variabel "Untan menyediakan fasilitas internet yang memadai." Selain itu, sebesar

44,7%, juga menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan tingkat kepuasan dan persetujuan yang tinggi terkait ketersediaan fasilitas internet di lingkungan Universitas Tanjungpura (UNTAN). Namun sebagian kecil responden, yaitu 2,6%, yang menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Berdasarkan hasil tersebut, perlunya dilakukan peninjauan kembali, dan mencari tahu faktor yang menyebabkan ketidaksetujuan mereka dan melakukan evaluasi atau perbaikan terkait dengan fasilitas internet yang ada.

i. Untan menyediakan sarana prasarana bagi mahasiswa berkebutuhan khusus



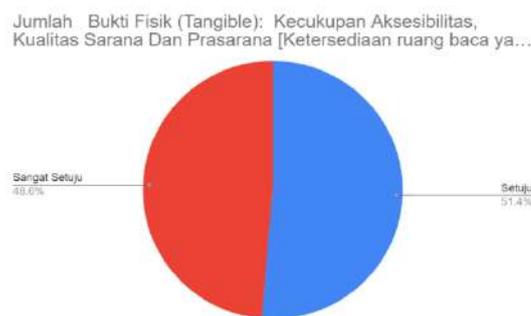
Berdasarkan data grafik diatas dinyatakan bahwa Sebanyak 15,8% responden menyatakan sangat setuju, sementara 63,2% responden menyatakan setuju. Sehingga, secara keseluruhan, terdapat 79% responden menyatakan setuju atau sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Namun di sisi lain, sekitar 18,4% responden menyatakan tidak setuju, dan 2,6% responden menyatakan sangat tidak setuju. Melihat adanya angka presentase ketidaksetujuan yang cukup besar perlunya dilakukan peninjauan kembali, dan mencari tahu faktor yang menyebabkan ketidaksetujuan mereka dan melakukan evaluasi atau perbaikan terkait dengan fasilitas mahasiswa berkebutuhan khusus yang ada.

j. Untan menyediakan sarana olahraga



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa Sebanyak 34,2% responden menyatakan sangat setuju, sementara 55,3% menyatakan setuju. Persentase yang relatif tinggi pada kategori ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap ketersediaan sarana olahraga di lingkungan Universitas Tanjungpura (Untan). Meskipun demikian, perlu diperhatikan bahwa ada sejumlah kecil responden (10,5%) yang menyatakan tidak setuju. Melihat adanya angka presentase ketidaksetujuan yang cukup besar perlunya dilakukan peninjauan kembali, dan mencari tahu faktor yang menyebabkan ketidaksetujuan mereka dan melakukan evaluasi atau perbaikan terkait dengan fasilitas mahasiswa berkebutuhan khusus yang ada.

k. Ketersediaan ruang baca yang nyaman di dalam perpustakaan UNTAN



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 51,4%, menyatakan bahwa mereka "setuju" terhadap variabel ketersediaan ruang baca yang nyaman di dalam perpustakaan UNTAN. Selain itu, sebanyak 46,6% responden juga menyatakan bahwa mereka "sangat setuju" terhadap variabel tersebut. Hal ini berarti bahwa perpustakaan UNTAN mungkin telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan responden terkait ketersediaan ruang baca yang memberikan kenyamanan.

l. Tersedia koleksi Pustaka di Perpustakaan UNTAN sesuai dengan kebutuhan perkuliahan

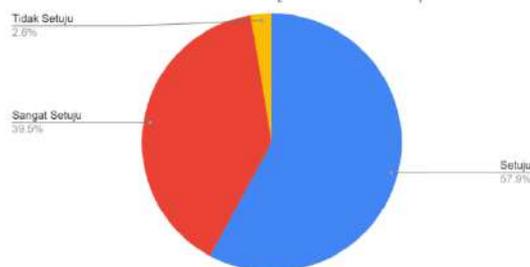
Jumlah Bukti Fisik (Tangible): Kecukupan Aksesibilitas, Kualitas Sarana Dan Prasarana [Ketersediaan ruang baca ya...



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa Persentase responden yang menjawab "sangat setuju" sebanyak 48,6% dan "setuju" sebanyak 51,4% menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap ketersediaan koleksi pustaka di perpustakaan tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan koleksi pustaka yang disediakan oleh Perpustakaan UNTAN dan percaya bahwa koleksi tersebut memenuhi kebutuhan perkuliahan mereka.

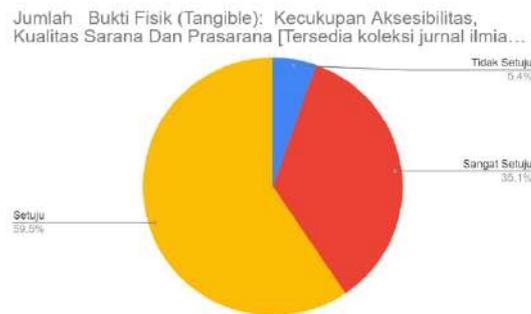
m. Tersedia koleksi Pustaka di Perpustakaan UNTAN untuk mendukung kegiatan penelitian dan PKM

Jumlah Bukti Fisik (Tangible): Kecukupan Aksesibilitas, Kualitas Sarana Dan Prasarana [Tersedia koleksi pustaka di...



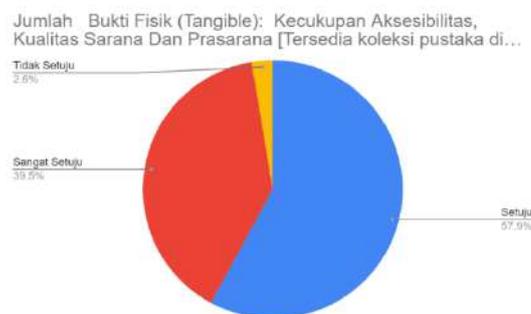
Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 97,4%, menunjukkan tingkat setuju (39,5% sangat setuju dan 57,9% setuju). Hal ini mencerminkan persepsi positif terhadap ketersediaan koleksi pustaka di perpustakaan UNTAN sebagai penunjang kegiatan penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM). Persentase tingkat persetujuan yang tinggi mencerminkan keberhasilan perpustakaan UNTAN dalam menyediakan sumber daya informasi yang memadai dan relevan untuk kegiatan akademik, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Namun terdapat 2,6% responden yang tidak setuju, hal ini bisa menjadi perhatian untuk mengevaluasi dan memperbaiki faktor-faktor tertentu yang mungkin tidak memenuhi harapan.

n. Tersedia koleksi jurnal ilmiah di Perpustakaan UNTAN



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa Mayoritas responden sebanyak (35,1% sangat setuju dan 59,5% setuju, hal ini menunjukkan tingkat persetujuan terhadap ketersediaan koleksi jurnal ilmiah di Perpustakaan UNTAN. Hal ini mencerminkan adanya kepuasan atau persepsi positif dari responden terhadap ketersediaan sumber informasi tersebut. Namun terdapat responden sebesar 5,4%, menyatakan tidak setuju, hal ini bisa menjadi perhatian untuk mengevaluasi dan memperbaiki faktor-faktor tertentu yang mungkin tidak memenuhi harapan.

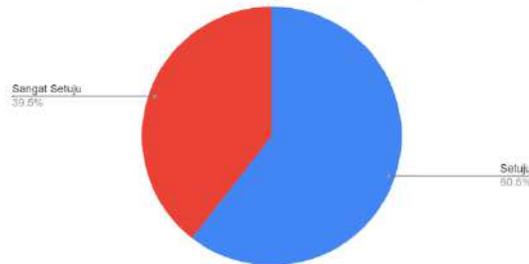
o. Tersedia koleksi Pustaka terbaru di perpustakaan UNTAN



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa sebesar 39,5% responden menyatakan sangat setuju, 57,9% menyatakan setuju, dan hanya 2,6% menyatakan tidak setuju terhadap variabel tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan atau upaya peningkatan koleksi Pustaka sudah sangat baik dilakukan oleh pihak perpustakaan UNTAN. persentase responden yang tidak setuju relatif rendah (2,6%), hal ini bisa menjadi perhatian untuk mengevaluasi dan memperbaiki faktor-faktor tertentu yang mungkin tidak memenuhi harapan.

p. UNTAN menyediakan pengajar dan bahan ajar yang berkualitas dalam penyelenggaraan TUTEP

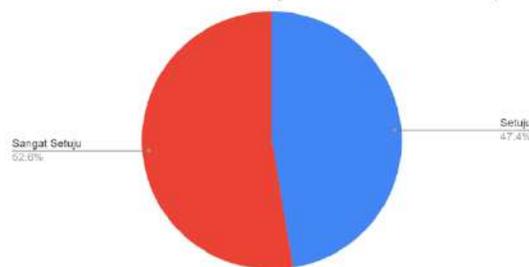
Jumlah Bukti Fisik (Tangible): Kecukupan Aksesibilitas, Kualitas Sarana Dan Prasarana [Tersedia koleksi pustaka ter...



Berdasarkan data grafik diatas, bahwa Sebanyak 39,5% responden menyatakan sangat setuju, sementara 60,5% menyatakan setuju. Hal ini mencerminkan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap kualitas pengajar dan bahan ajar dalam pelaksanaan Program TUTEP di UNTAN. Persentase yang tinggi dari responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju menunjukkan adanya konsensus positif di antara mereka terhadap kualitas pengajaran dan bahan ajar.

q. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan TUTEP

Jumlah Bukti Fisik (Tangible): Kecukupan Aksesibilitas, Kualitas Sarana Dan Prasarana [Ketersediaan sarana dan pr...



Berdasarkan data grafik diatas, dinyatakan bahwa mayoritas responden (52,6%) sangat setuju terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan TUTEP, sementara 47,4% menyatakan setuju. Dengan tingginya persentase responden yang menyatakan sangat setuju, dapat diartikan bahwa fasilitas dan infrastruktur yang tersedia dianggap memadai dan mendukung keberlangsungan TUTEP. Hal ini menyatakan bahwa aspek ketersediaan sarana dan prasarana telah dikelola dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan para peserta.

r. Kemudahan proses pendaftaran mengikuti TUTEP

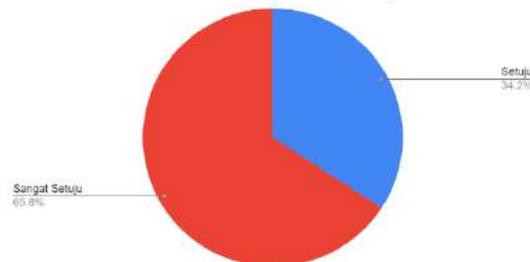
Jumlah Bukti Fisik (Tangible): Kecukupan Aksesibilitas, Kualitas Sarana Dan Prasarana [Kemudahan proses pendaft...



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden, sebanyak 55,3%, menyatakan bahwa mereka setuju terhadap kemudahan proses pendaftaran mengikuti TUTEP. Selain itu, sebanyak 44,7% responden menyatakan bahwa mereka sangat setuju dengan variabel ini. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa proses pendaftaran TUTEP dianggap mudah dan memenuhi harapan mereka. Selain itu, hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terkait variable.

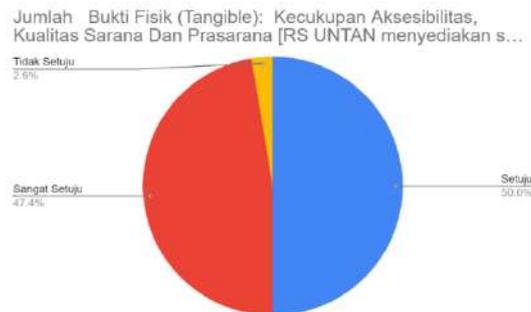
s. UNTAN menyediakan sarana Kesehatan berupa RS UNTAN dan Klink Pratama

Jumlah Bukti Fisik (Tangible): Kecukupan Aksesibilitas, Kualitas Sarana Dan Prasarana [UNTAN menyediakan saran...



Berdasarkan bahwa data grafik diatas, dinyatakan bahwa mayoritas responden (65,8%) sangat setuju terhadap variabel yang menyatakan bahwa UNTAN menyediakan sarana kesehatan berupa Rumah Sakit UNTAN dan Klinik Pratama. Hal ini mencerminkan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap ketersediaan fasilitas kesehatan di lingkungan kampus. Sementara itu, sebanyak 34,2% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Tingginya persentase responden yang sangat setuju mencerminkan adanya kepuasan atau persepsi positif terhadap ketersediaan sarana kesehatan yang diberikan oleh UNTAN.

- t. RS UNTAN menyediakan sarana prasarana Kesehatan dengan lengkap



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden (50%) memberikan tanggapan "sangat setuju" terhadap pernyataan bahwa RS UNTAN menyediakan sarana prasarana kesehatan dengan lengkap. Selain itu, sebanyak 47,4% responden juga menyatakan "setuju" terhadap variabel tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden secara positif melihat ketersediaan sarana prasarana kesehatan di RS UNTAN. Meskipun mayoritas responden memberikan tanggapan positif, terdapat 2,6% responden yang menyatakan "tidak setuju". Pihak Program Studi dapat melakukan evaluasi lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi pandangan responden, sehingga dapat diambil tindakan perbaikan atau penguatan pada aspek-aspek yang dianggap perlukan

- u. RS UNTAN menyediakan ruangan yang bersih dan nyaman



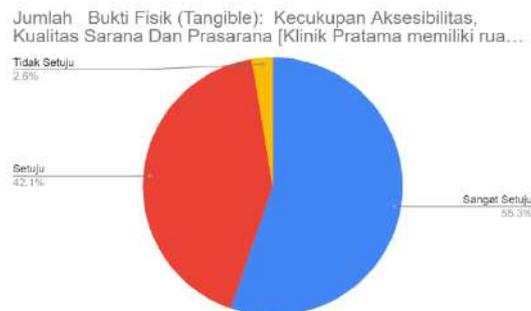
Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden (52,6%) memberikan penilaian "sangat setuju" terhadap pernyataan bahwa RS UNTAN menyediakan ruangan yang bersih dan nyaman. Selain itu, sebanyak 47,4% responden juga menyatakan bahwa mereka "setuju" terhadap pernyataan tersebut. Dengan adanya persentase yang tinggi pada kategori "sangat setuju," dapat dianggap bahwa sebagian besar responden merasa puas atau sangat puas dengan kondisi ruangan di RS UNTAN

v. Pelayanan Kesehatan di RS UNTAN dapat diakses setiap saat



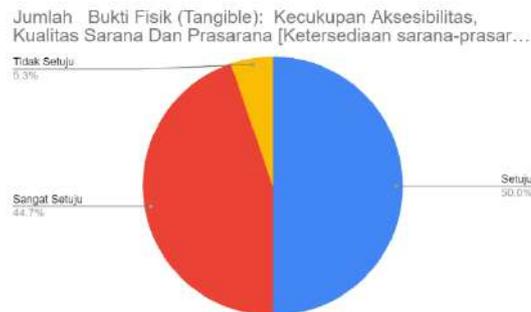
Berdasarkan data grafik diatas, dapat dilihat sebesar 54,1%, menyatakan bahwa mereka sangat setuju dengan pernyataan ini, Sebanyak 43,2% responden menyatakan setuju Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap ketersediaan akses terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Namun sebesar 2,7% responden menyatakan ketidaksetujuannya terhadap variabel tersebut. Hal ini dapat menjadi dasar untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa pelayanan kesehatan tetap dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

w. Klinik Pratama memili ruangan yang bersih dan nyaman



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa Sebanyak 55,3% responden menyatakan bahwa mereka sangat setuju, sementara 42,1% menyatakan setuju. Sebesar 2,6%, menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa secara umum, variabel "Klinik Pratama memiliki ruangan yang bersih dan nyaman" mendapatkan respon positif dari mayoritas responden, yang dapat dianggap sebagai poin keunggulan dari perspektif kepuasan pelanggan. Namun, tetap diperlukan evaluasi lebih lanjut dan upaya pemeliharaan kualitas untuk memastikan bahwa kepuasan ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan di masa mendatang.

x. Ketersediaan sarana-prasarana yang lengkap dan memadai di Klinik Pratama



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden (44,7%) memberikan tanggapan "sangat setuju" terhadap variabel Ketersediaan Sarana-Prasarana yang lengkap dan memadai di Klinik Pratama. Ini menunjukkan adanya persepsi positif terhadap ketersediaan fasilitas di lingkungan klinik tersebut. Sebanyak 50% responden menyatakan "setuju". Sebanyak 5,3% responden menyatakan "tidak setuju" hasil survei menunjukkan adanya tingkat kepuasan yang tinggi terhadap ketersediaan sarana-prasarana di Klinik Pratama, namun perlu dilakukan tindakan lebih lanjut untuk memahami dan mengatasi ketidaksetujuan yang muncul.

b. Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa)

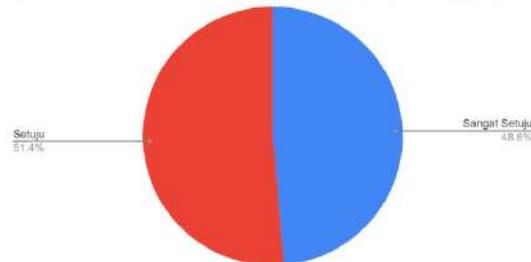
a. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden (50,5%) "sangat setuju" terhadap variabel "Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan". Selain itu, sebanyak 40,5% responden juga menyatakan "setuju". Tingginya persentase tanggapan positif mencerminkan bahwa staf administrasi akademik dianggap efektif dalam memberikan pelayanan dengan baik.

- b. UNTAN memberikan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang berlaku tanpa terkecuali

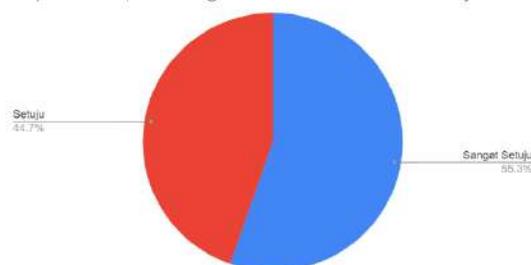
Jumlah Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa)
[UNTAN memberi sanksi bagi mahasiswa yang melanggar p...



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden (sebanyak 51,4%) menyatakan bahwa mereka setuju terhadap pernyataan bahwa UNTAN memberikan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang berlaku tanpa terkecuali. Sementara itu, sebanyak 48,5% responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mendukung kebijakan UNTAN dalam memberlakukan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan, dengan mayoritas dari mereka setuju atau sangat setuju. Penerimaan positif terhadap kebijakan ini dapat menunjukkan bahwa responden melihat pentingnya penegakan peraturan secara adil dan tanpa kecualinya di lingkungan akademik UNTAN.

- c. Keandalan (reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Pendidikan, Dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan
- a. Staf akademik mudah untuk ditemui/dihubungi

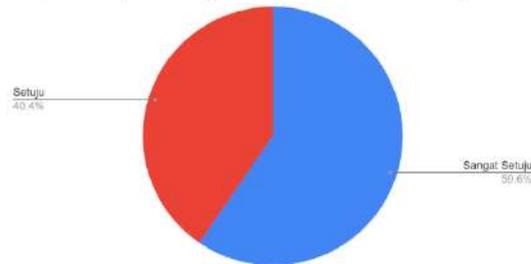
Jumlah Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan...



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden (55,3%) merespon dengan "sangat setuju" terhadap pernyataan bahwa staf akademik mudah untuk ditemui/dihubungi. Sementara itu, 44,7% responden menyatakan "setuju" terhadap pernyataan tersebut. Analisis data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung positif terhadap aksesibilitas staf akademik.

b. Staf akademik memiliki kemampuan dalam melayani administrasi mahasiswa

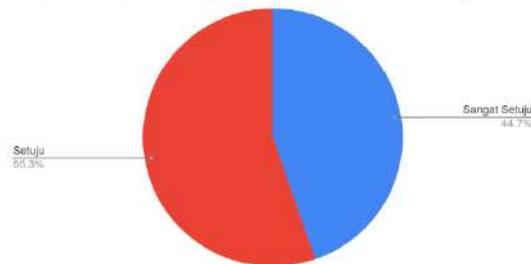
Jumlah Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan...



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden (59,6%) menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan bahwa staf akademik memiliki kemampuan dalam melayani administrasi mahasiswa, selaint itu 40,4% responden juga menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemampuan staf akademik dalam melayani administrasi mahasiswa.

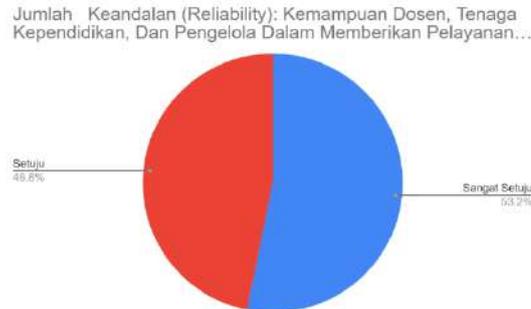
c. Staf kemahasiswaan mudah ditemui/dihubungi

Jumlah Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan...



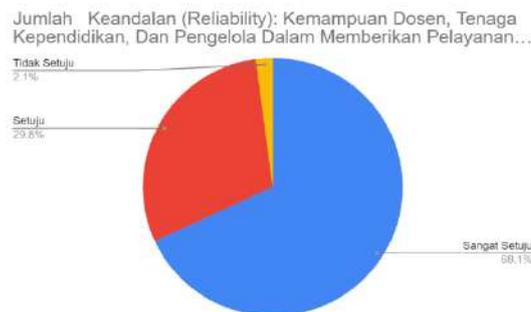
Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 55,3% setuju dan 44,7% sangat setuju, hal ini menunjukkan bahwa responden merasa Staf kemahasiswaan mudah ditemui/dihubungi.

d. Staf kemahasiswaan memiliki kemampuan dalam melayani administrasi mahasiswa



Berdasarkan data grafik diatas ditunjukkan bahwa mayoritas responden (53,2%) merespon dengan sangat setuju terhadap pernyataan bahwa staf akademik memiliki kemampuan dalam melayani administrasi mahasiswa. Selain itu, sebanyak 46,8% responden juga menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Presentase tinggi dari responden yang sangat setuju menandakan kepuasan atau keyakinan yang kuat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh staf akademik terkait administrasi mahasiswa.

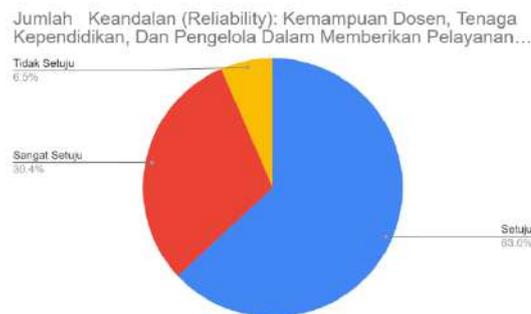
e. Fakultas memberikan pelayanan pengurusan surat keterangan akademik (LIRS, LIHS, keterangan aktif kuliah, surat keterangan sakit/cuti, surat keterangan lulus, surat izin penelitian, surat izin magang, surat permohonan data, surat kegiatan kemahasiswaan, surat permohonan pindah, transkrip nilai, dll)



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan mayoritas responden (68,1%) sangat setuju terhadap pelayanan pengurusan surat keterangan akademik yang diberikan oleh Fakultas. Selain itu, sebanyak 29,8% responden juga menyatakan setuju terhadap pelayanan tersebut. Namun 2,1% responden yang menyatakan tidak setuju akan pernyataan tersebut. Angka yang tinggi pada kategori "sangat setuju" menunjukkan bahwa Fakultas berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan responden terkait pelayanan tersebut. Selain itu adanya tingkat persetujuan yang tinggi ini mencerminkan kepuasan responden terhadap kualitas dan efisiensi pengurusan surat

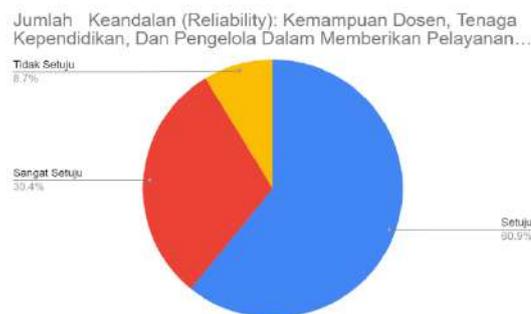
keterangan akademik oleh Fakultas. namun perlu dilakukan tindakan lebih lanjut untuk memahami dan mengatasi ketidaksetujuan yang muncul.

- f. UNTAN memberi informasi kegiatan bidang olahraga dengan lengkap



Berdasarkan data grafik diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden (93,4%) memberikan tanggapan positif, yaitu "sangat setuju" (30,4%) dan "setuju" (63%). Ini menunjukkan adanya tingkat kepuasan yang tinggi terhadap informasi kegiatan bidang olahraga yang diberikan oleh UNTAN. Namun terdapat responden sebesar 6,5% yang menyatakan "tidak setuju". Tingkat persetujuan yang tinggi dari responden menunjukkan bahwa UNTAN telah berhasil memberikan informasi kegiatan bidang olahraga dengan lengkap, namun perlu dilakukan peninjauan lebih lanjut untuk mengidentifikasi potensi perbaikan atau penyempurnaan dalam penyediaan informasi mengenai kegiatan bidang olahraga di UNTAN.

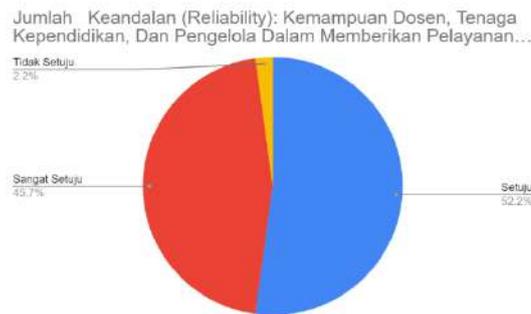
- g. UNTAN memberi informasi kegiatan bidang seni dengan lengkap



Berdasarkan data grafik diatas ditunjukkan bahwa, sebanyak 30,4% responden menyatakan "sangat setuju," sementara 60,9% menyatakan "setuju" dan 8,7% menyatakan "tidak setuju." Hal ini menyatakan bahwa bahwa UNTAN dianggap berhasil dalam mengelola dan menyediakan informasi terkait kegiatan seni dengan memadai. Namun perlu dilakukannya peninjauan lebih lanjut

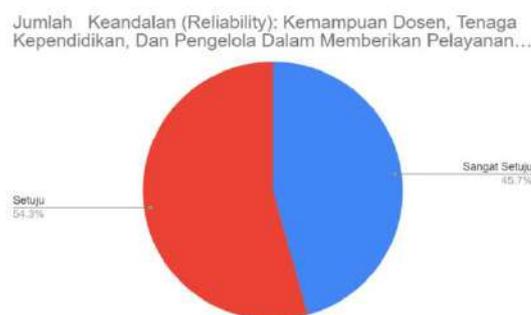
dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden.

- h. UNTAN memberi informasi kegiatan bidang penalaran (contoh: karya tulis,debat) dengan lengkap



Berdasarkan dari data grafik di atas, ditunjukkan bahwa sebanyak 45,7% responden menyatakan sangat setuju, dan 52,2% menyatakan setuju terhadap kelengkapan informasi tersebut. Hal ini menyatakan bahwa tingkat persetujuan yang tinggi dari perspektif responden terhadap kontribusi UNTAN dalam menyajikan informasi mengenai kegiatan bidang penalaran, seperti karya tulis dan debat. Namun sebesar 2,2% responden yang menyatakan tidak setuju, hal ini menyatakan perlu dilakukan peninjauan lebih lanjut untuk mengidentifikasi potensi perbaikan atau penyempurnaan dalam penyediaan informasi mengenai kegiatan bidang penalaran di UNTAN.

- i. UNTAN memberi informasi kegiatan bidang keorganisasian dengan mudah dan akurat

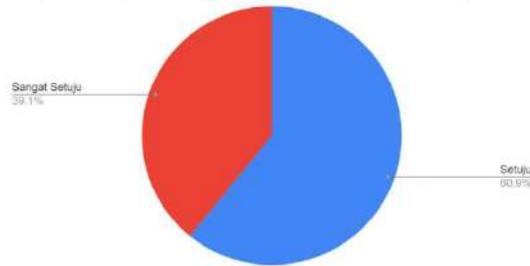


Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa responden sebanyak 54,3%, menyatakan bahwa mereka "setuju" terhadap pernyataan bahwa UNTAN memberikan informasi kegiatan bidang keorganisasian dengan mudah dan akurat. Sementara itu, sebanyak 45,7% responden menyatakan bahwa mereka "sangat setuju" terhadap pernyataan yang sama. . Tingginya persentase responden yang setuju atau sangat setuju dapat diartikan sebagai indikasi

bahwa upaya UNTAN dalam menyediakan informasi tersebut dinilai baik oleh mahasiswa.

- j. UNTAN menyediakan kegiatan pembinaan Soft-skill seperti: kemampuan wawancara, berfikir kritis, perilaku sosial dengan lengkap

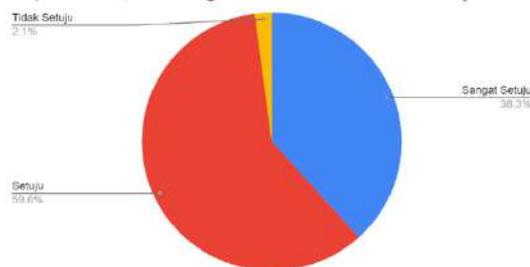
Jumlah Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan...



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa responden yang memilih kriteria sangat setuju sebesar 39,1% dan setuju sebesar 60,9%, Persentase yang signifikan pada kategori setuju (60,9%) menunjukkan bahwa sebagian besar responden melihat UNTAN sebagai lembaga yang berhasil menyediakan kegiatan pembinaan soft-skill dengan lengkap. Hal ini menandakan bahwa upaya UNTAN dalam mengembangkan kemampuan wawancara, berfikir kritis, dan perilaku sosial diakui dan diapresiasi oleh responden. Dalam hal ini UNTAN harus terus memperkuat dan meningkatkan program pembinaan soft-skill mereka untuk memberikan dampak yang lebih besar pada perkembangan kemampuan mahasiswa.

- k. UNTAN memberi informasi kegiatan pendikar dengan mudah dan lengkap

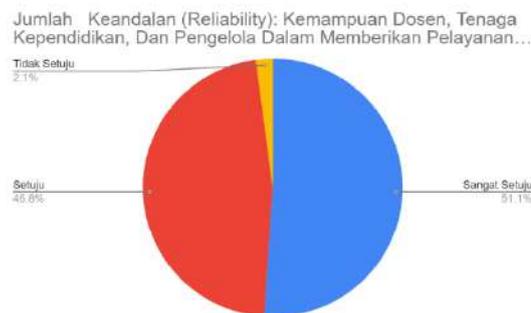
Jumlah Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan...



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 38,3% responden menyatakan sangat setuju, sementara 59,6% responden menyatakan setuju. Hanya 2,1% responden yang menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Persentase tinggi pada tingkat setuju, terutama pada kategori sangat setuju, menandakan adanya tingkat kepuasan yang signifikan di kalangan responden terhadap

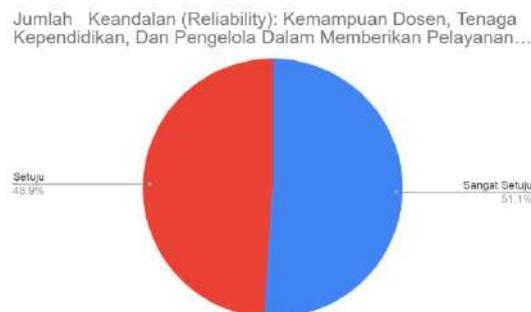
pemberian informasi tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa UNTAN berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan responden terkait penyediaan informasi kegiatan pendidikar dengan baik. Namun perlu dilakukannya peninjauan kembali untuk lebih memahami keberhasilan program informasi dan membantu dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas layanan informasi yang diberikan oleh UNTAN

l. Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan TUTEP



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden (51,1%) sangat setuju, sementara 46,8% setuju, dan 2,1% tidak setuju terhadap variabel ketersediaan informasi tentang pelaksanaan TUTEP. Tingkat persetujuan yang tinggi secara keseluruhan ini dapat diartikan bahwa upaya penyediaan informasi mengenai pelaksanaan TUTEP cenderung berhasil dan diterima dengan baik oleh responden. Namun perlunya dilakukan peninjauan kembali untuk memahami penyebab ketidaksetujuan dan memperbaiki ketersediaan informasi yang mungkin kurang memuaskan bagi sebagian responden.

m. Penguasaan materi oleh Pengajar TUTEP

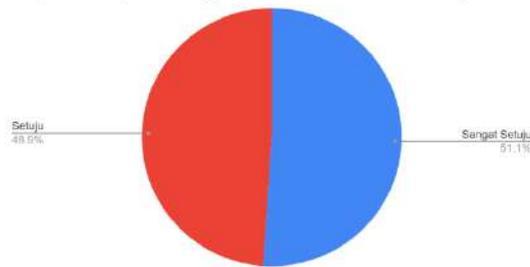


Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 51,1% responden menyatakan bahwa mereka sangat setuju, sementara 48,9% menyatakan setuju. Tingkat persetujuan yang tinggi menunjukkan bahwa pengajar TUTEP telah berhasil dalam menyampaikan materi dengan baik dan memberikan pemahaman

yang mendalam kepada peserta. Namun terdapat beberapa aspek tertentu yang perlu ditingkatkan.

n. Kualitas penyelenggaraan tes TUTEP

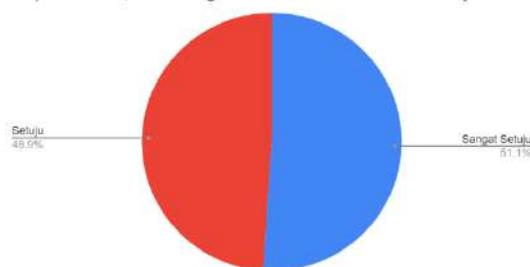
Jumlah Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan...



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden (51,1%) menyatakan "sangat setuju" terhadap kualitas penyelenggaraan tes TUTEP, sementara 48,9% menyatakan "setuju". Hal ini menunjukkan adanya kepuasan dan penerimaan terhadap penyelenggaraan tes tersebut. Namun adanya variasi antara kedua kelompok ("sangat setuju" dan "setuju") bisa diakibatkan oleh perbedaan persepsi atau pengalaman individual terkait penyelenggaraan tes TUTEP. Berdasarkan hasil tersebut perlu dilakukan peninjauan lebih lanjut, seperti mengevaluasi aspek-aspek khusus dari penyelenggaraan tes yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan

o. Kemudahan mendapatkan hasil TUTEP

Jumlah Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan...



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 51,1%, menyatakan bahwa mereka "sangat setuju" terkait kemudahan mendapatkan hasil TUTEP. Sebaliknya, 48,9% responden menyatakan bahwa mereka "setuju" terhadap variabel tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa proses mendapatkan hasil TUTEP dianggap oleh responden sebagai suatu yang mudah atau memuaskan.

p. Pengajar TUTEP hadir tepat waktu saat pembelajaran

Jumlah Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan...



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 51,1%, menyatakan sangat setuju bahwa pengajar TUTEP hadir tepat waktu saat pembelajaran. Sementara itu, 48,9% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Dengan demikian, hasil survei ini menunjukkan adanya tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap kehadiran tepat waktu pengajar TUTEP. Namun perlu diperhatikan faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kehadiran tepat waktu pengajar.

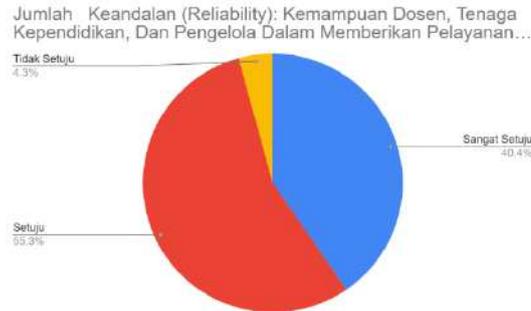
q. Keandalan akses internet oleh layanan informasi

Jumlah Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan...



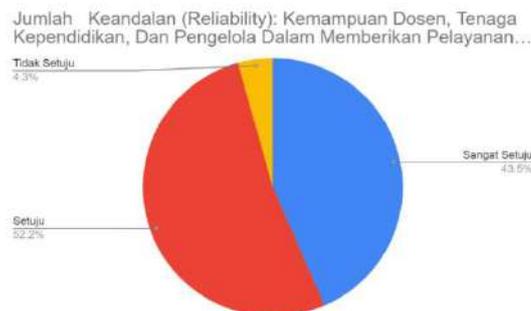
Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebagian besar responden, yakni 50%, menyatakan "sangat setuju" terhadap keandalan akses internet oleh layanan informasi. Sementara itu, 50% lainnya menyatakan "setuju". Hal ini menyatakan bahwa infrastruktur teknologi informasi, khususnya ketersediaan dan kecepatan internet, dianggap memadai oleh sebagian besar responden. Namun perlu diperhatikan faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kehadiran tepat waktu pengajar.

r. Staf RS UNTAN dan Klinik Pratama tanggap dalam melayani pasien mahasiswa



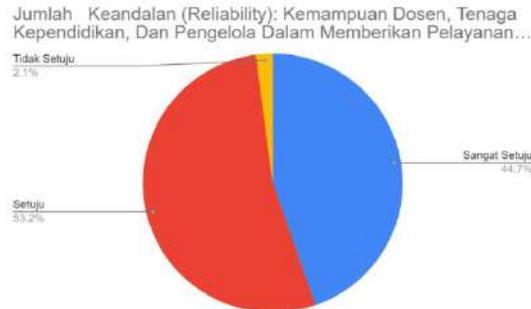
Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa Persentase yang tinggi dari responden yang menjawab "sangat setuju" (40,4%) dan "setuju" (55,3%) menunjukkan adanya persepsi positif terhadap kualitas pelayanan dari staf RS UNTAN dan Klinik Pratama terhadap pasien mahasiswa. sebagian responden (4,3%) yang menyatakan "tidak setuju", yang mungkin disebabkan oleh beberapa faktor tertentu yang perlu ditindaklanjuti untuk meningkatkan kepuasan atau persepsi mereka terhadap pelayanan. Namun tingkat persetujuan yang tinggi menyatakan indikasi keberhasilan dan kualitas pelayanan yang baik.

s. Dokter memberikan penjelasan lengkap terkait kondisi pasien di RS UNTAN dan Klinik Pratama



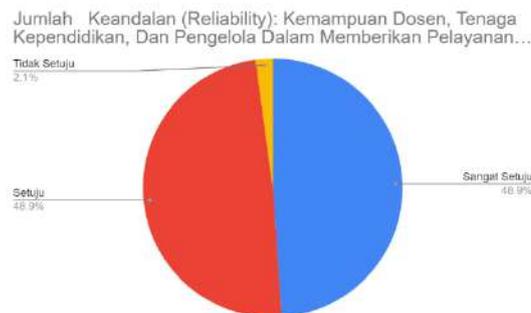
Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa Sebanyak 43,5% responden menyatakan sangat setuju, sementara 52,2% menyatakan setuju. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas penjelasan yang diberikan oleh dokter. Namun perlu dilakukan analisis lebih lanjut, seperti mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi kepuasan responden, dan mengidentifikasi alasan di balik tanggapan negatif dari 4,3% yang menyatakan tidak setuju.

- t. Dokter mempunyai kemampuan yang handal dalam memberikan pelayanan di RS UNTAN dan Klinik Pratama



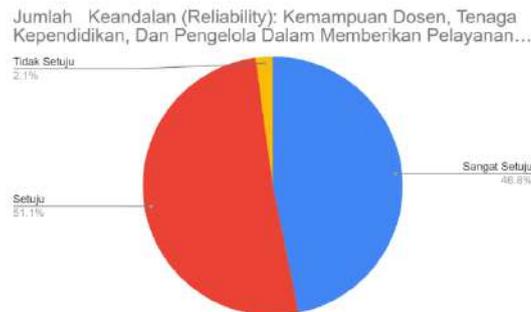
Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa Sebanyak 44,7% responden menyatakan "sangat setuju," sementara 53,2% menyatakan "setuju" dan sebesar 2,1% responden yang menyatakan "tidak setuju." Tingkat setuju yang tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RS UNTAN dan Klinik Pratama. Namun tingkat ketidaksetujuan responden yang ditunjukkan, UNTAN perlu memperhatikan atau melakukan perbaikan dalam hal pelayanan yang diberikan.

- u. Manajemen RS UNTAN dan Klinik Pratama memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan



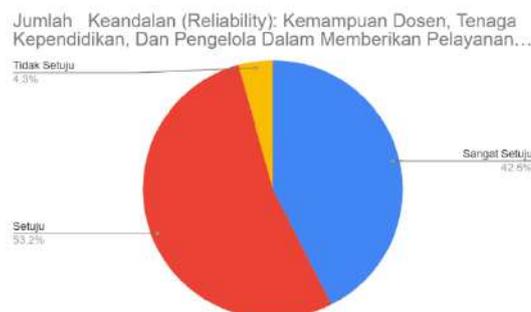
Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa Sebanyak 48,9% responden menyatakan "sangat setuju," sementara jumlah yang setuju juga sebanyak 48,9%. Sementara sebagian responden sebesar 2,1% menyatakan tidak setuju. Meskipun jumlah ini relatif kecil, UNTAN penting untuk memahami alasan di balik pandangan negatif ini dan mungkin mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan dalam penyediaan pelayanan. Namun secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan adanya kepuasan tinggi di kalangan responden terhadap pelayanan dari Manajemen RS UNTAN dan Klinik Pratama.

- v. Perawat mempunyai kemampuan yang handal dalam memberikan pelayanan di RS UNTAN dan Klinik Pratama



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 46,8% responden menyatakan "sangat setuju," sementara 51,1% menyatakan "setuju" dan 2,1%, yang menyatakan "tidak setuju." Hal ini menyatakan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di RS UNTAN dan Klinik Pratama. Namun tetap perlu dilakukannya evaluasi terhadap pelayanan kesehatan untuk menentukan faktor apa yang perlu dilakukannya perbaikan atau peningkatan.

- w. Akses koleksi Perpustakaan UNTAN secara daring yang mudah dan efektif



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 42,6% responden menyatakan bahwa mereka sangat setuju, sementara 53,2% menyatakan setuju. Namun terdapat sebagian responden sebesar 4,3%, yang menyatakan tidak setuju. Angka yang tinggi pada kategori "sangat setuju" dan "setuju" menunjukkan adanya penerimaan yang kuat terhadap upaya meningkatkan akses koleksi perpustakaan secara daring di lingkungan UNTAN. Namun tetap perlu dilakukannya evaluasi terhadap pelayanan untuk menentukan faktor apa yang perlu dilakukannya perbaikan atau peningkatan.

- x. Perpustakaan Untan menyediakan akses peminjaman dan pengembalian dengan mudah Kemudahan pencarian koleksi pustaka di Perpustakaan UNTAN Tersedia aturan tentang lama

peminjaman di Perpustakaan UNTAN Kemudahan memperoleh informasi Registrasi mahasiswa dari Layanan Registrasi
Kemudahan akses informasi tentang Visi dan Misi UNTAN
Kejelasan akses untuk pemahaman Visi dan Misi UNTAN

Jumlah Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, Dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan...

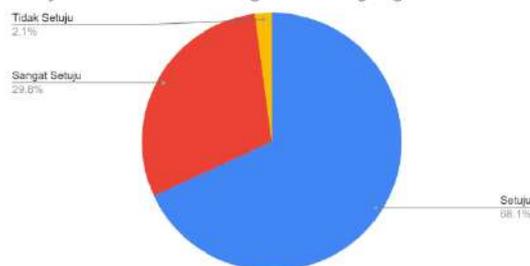


Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa mayoritas responden (56,5%) setuju terhadap variabel "Perpustakaan UNTAN menyediakan akses peminjaman dan pengembalian dengan mudah." Hal ini menunjukkan adanya persepsi positif terkait kemudahan akses terhadap layanan peminjaman dan pengembalian di perpustakaan. Selain itu, sebanyak 43,5% responden menyatakan sangat setuju. Tingkat persetujuan yang cukup tinggi terhadap ketersediaan layanan perpustakaan. Hal ini menyatakan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dengan kemudahan yang diberikan oleh Perpustakaan UNTAN dalam hal peminjaman dan pengembalian.

d. Aspek Responsiveness (singkap tanggap)

a. UNTAN menyediakan fasilitas Bimbingan Konseling bagi mahasiswa

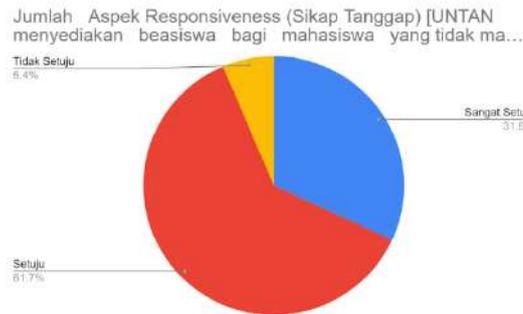
Jumlah Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) [UNTAN menyediakan fasilitas Bimbingan Konseling bagi mahasiswa...]



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 29,8% responden sangat setuju, sementara 68,1% menyatakan setuju terhadap pernyataan ketersediaan fasilitas tersebut. Terdapat 2,1% responden yang tidak setuju. Hasil ini mencerminkan tingginya tingkat persetujuan dan dukungan terhadap pernyataan tersebut, yang dapat diartikan sebagai indikasi bahwa fasilitas ini dianggap penting dan bermanfaat oleh sebagian besar mahasiswa. Namun

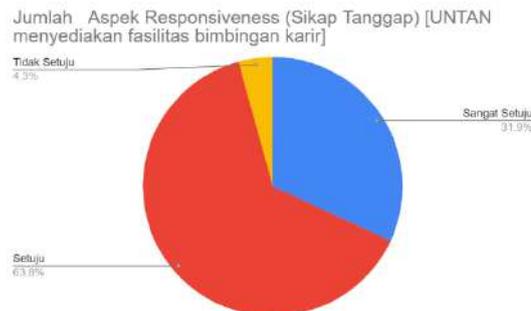
tetap perlu dilakukannya evaluasi terhadap pelayanan untuk menentukan faktor apa yang perlu dilakukannya perbaikan atau peningkatan.

b. UNTAN menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu



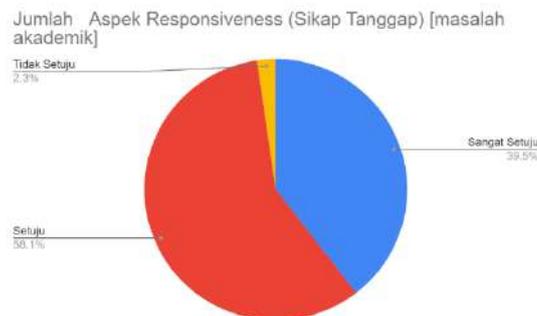
Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa Sebanyak 31,9% responden menyatakan sangat setuju, sementara 31,9% lainnya menyatakan setuju. Meskipun terdapat 6,4% responden yang menyatakan tidak setuju, namun mayoritas merespons baik terhadap kebijakan pemberian beasiswa tersebut. Hasil survei ini bahwa UNTAN mendukung keberlanjutan pendidikan bagi mahasiswa yang menghadapi keterbatasan finansial. Namun tetap perlu dilakukannya evaluasi terhadap hal terkait untuk menentukan faktor apa yang perlu dilakukannya perbaikan atau peningkatan.

c. UNTAN menyediakan fasilitas bimbingan karir



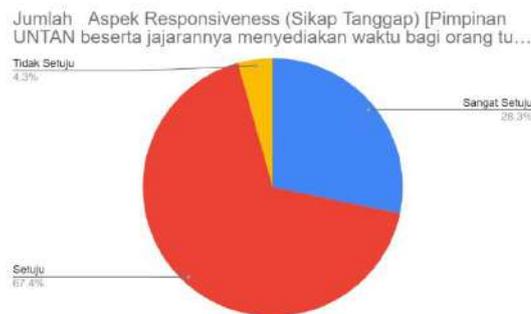
Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 31,9% responden menyatakan sangat setuju, sementara 63,8% menyatakan setuju. Namun terdapat 4,3%, yang tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap upaya UNTAN dalam menyediakan dukungan bimbingan karir, tetap perlu dilakukannya evaluasi terhadap pelayanan untuk menentukan faktor apa yang perlu dilakukannya perbaikan atau peningkatan.

- d. UNTAN membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik



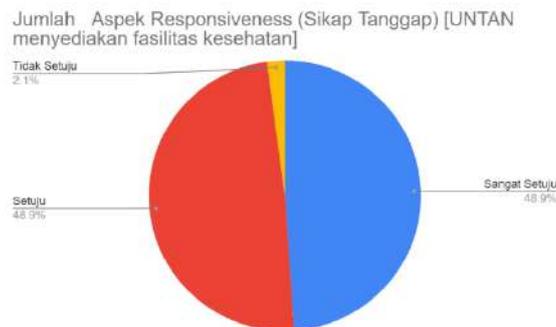
Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa persentase yang tinggi dari responden yang menyatakan sangat setuju (39,5%) dan setuju (56,1%) menunjukkan bahwa banyak mahasiswa merasa bahwa Universitas Tanjungpura memberikan dukungan yang signifikan dalam mengatasi kendala akademik. Namun sebagian responden (2,3%) menyatakan tidak setuju. Hal ini menyatakan bahwa tetap perlu dilakukannya evaluasi terhadap pelayanan untuk menentukan faktor apa yang perlu dilakukannya perbaikan atau peningkatan.

- e. Pimpinan UNTAN beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi



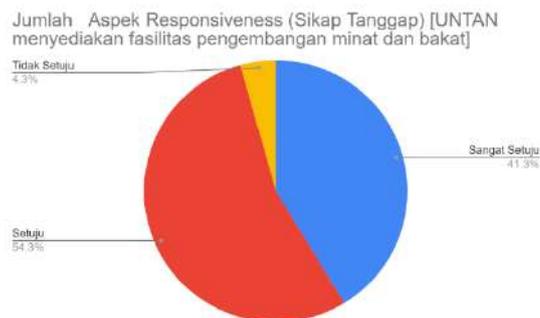
Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa persentase 26,3% responden yang menyatakan sangat setuju dan 67,4% yang menyatakan setuju menunjukkan tingkat penerimaan yang tinggi terhadap pernyataan Pimpinan UNTAN beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi. Namun terdapat 4,3% responden, yang tidak setuju. Oleh karena itu, kebijakan menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi diharapkan dapat terus ditingkatkan dan disesuaikan

f. UNTAN menyediakan fasilitas Kesehatan



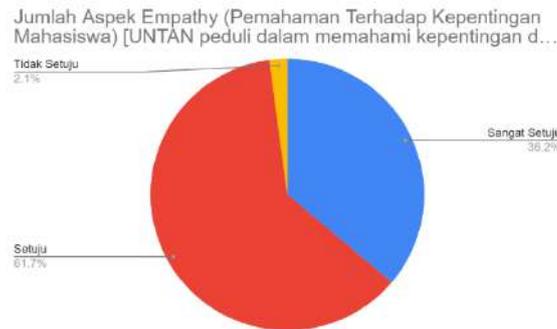
Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa Persentase tinggi sebesar 48,9% untuk kedua kategori, "sangat setuju" dan "setuju," menunjukkan dukungan yang kuat terhadap inisiatif penyediaan fasilitas kesehatan ini. Sebagian responden sebanyak 2,1% yang menyatakan "tidak setuju," persentase ini dapat dianggap rendah. Hal ini menyatakan bahwa UNTAN secara menyeluruh sudah memenuhi kebutuhan kesejahteraan mahasiswa dan anggota kampus secara menyeluruh. Namun tetap perlu dilakukannya evaluasi terhadap hal terkait untuk menentukan faktor apa yang perlu dilakukannya perbaikan atau peningkatan.

g. UNTAN menyediakan fasilitas pengembangan minat dan bakat



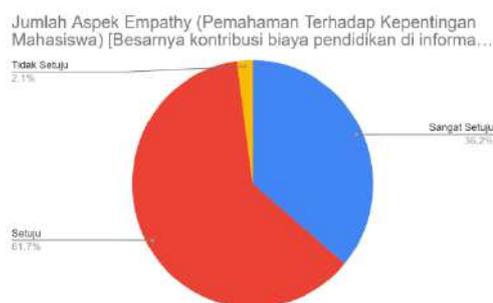
Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 41,3% responden menyatakan sangat setuju, sementara 54,3% menyatakan setuju. Hal ini mencerminkan tingginya tingkat persetujuan terhadap upaya UNTAN dalam menyediakan fasilitas yang mendukung pengembangan minat dan bakat mahasiswa. Namun sebanyak 4,3% responden yang tidak setuju, hal ini menyatakan bahwa perlu dilakukannya peninjauan kembali untuk terus meningkatkan dan memperbaiki fasilitas yang telah disediakan.

- e. Aspek Empathy (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)
- a. UNTAN peduli dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 61,7% responden, menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan bahwa UNTAN peduli dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. Sementara itu, sebesar 36,2% responden menyatakan setuju, menunjukkan tingkat persetujuan yang cukup tinggi secara keseluruhan. Namun terdapat 2,1% responden yang menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini menyatakan bahwa langkah-langkah yang diambil oleh UNTAN dalam memahami dan merespons kebutuhan mahasiswanya telah diterima dengan baik. Namun perlu dilakukannya peninjauan kembali untuk terus meningkatkan dan memperbaiki fasilitas yang telah disediakan.

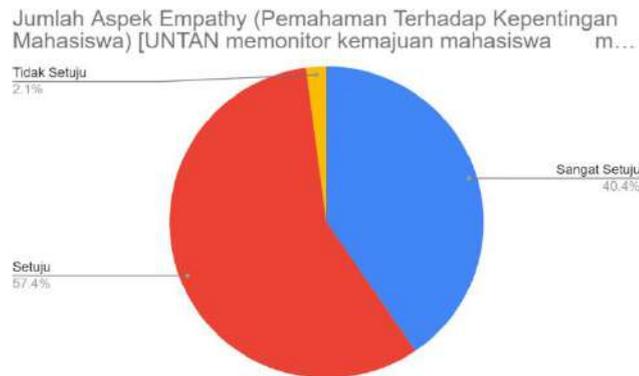
- b. Besarnya kontribusi biaya pendidikan di informasikan kepada orang tua wali mahasiswa



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 61,7%, memberikan tanggapan sangat setuju dan 36,2% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa besarnya kontribusi biaya pendidikan diinformasikan kepada orang tua wali mahasiswa. Hal ini menyatakan tingkat persetujuan yang tinggi terkait transparansi dalam pengelolaan biaya pendidikan. Namun 2,1% responden menyatakan tidak setuju, yang mungkin mencerminkan

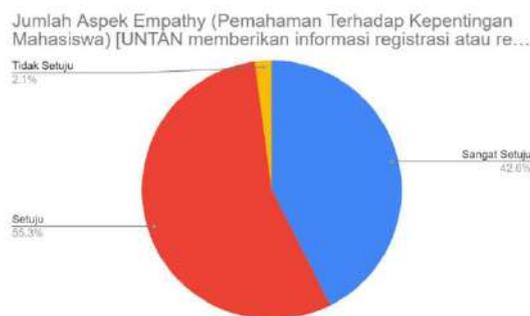
adanya beberapa responden ketidakpuasan terkait pengungkapan biaya pendidikan kepada orang tua wali mahasiswa. Oleh karena itu, perlu dilakukannya peninjauan kembali untuk terus meningkatkan dan memperbaiki hal yang telah dilakukan.

- c. UNTAN memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebesar 40,4% responden, dan 57,4% responden menyatakan "setuju" akan pernyataan UNTAN memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa sistem pemantauan yang dilakukan oleh dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling di UNTAN dianggap efektif dalam mengukur dan memahami kemajuan mahasiswa. Namun 2,1% responden yang menyatakan tidak setuju. Oleh karena itu perlu dilakukannya peninjauan kembali untuk terus meningkatkan dan memperbaiki fasilitas yang telah disediakan.

- d. UNTAN memberikan informasi registrasi atau re-registrasi mahasiswa dengan jelas



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 42,6% responden menyatakan sangat setuju, sementara 55,3% menyatakan setuju. Hal ini menunjukkan keberhasilan UNTAN dalam

menyampaikan informasi registrasi atau re-registrasi mahasiswa dengan jelas kepada sebagian besar komunitas akademiknya. Namun 2,1% responden tidak setuju akan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian kecil responden memiliki pandangan yang berbeda terkait kejelasan informasi tersebut.

- e. Pembayaran registrasi mahasiswa di UNTAN dapat dilakukan dengan mudah



Berdasarkan data diatas, ditunjukkan bahwa sebanyak 42,6% responden menyatakan sangat setuju, sedangkan 55,3% menyatakan setuju. Terdapat 2,1% yang menyatakan tidak setuju terhadap kemudahan pembayaran registrasi. Angka tingkat persetujuan yang tinggi mencerminkan keberhasilan sistem pembayaran registrasi mahasiswa UNTAN dalam memenuhi harapan mahasiswa. Namun, perlu tetap memperhatikan dan memperbaiki aspek-aspek yang membuat responden merasa tidak setuju untuk memastikan pembayaran registrasi mengalami peningkatan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

a. Kesimpulan

Dalam aspek bukti fisik (Tangible), hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kecukupan aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Ruang kuliah yang bersih, sejuk, dan nyaman mendapatkan tingkat persetujuan yang tinggi. Fasilitas keilmuan, fasilitas umum, fasilitas ibadah, fasilitas kegiatan BEM, fasilitas internet, fasilitas untuk mahasiswa berkebutuhan khusus, serta fasilitas olahraga juga dinilai positif oleh mayoritas responden.

Dalam aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa), responden memberikan tanggapan positif terhadap perlakuan staf administrasi akademik, kebijakan sanksi bagi mahasiswa pelanggar, dan pelayanan dari staf kemahasiswaan.

Dalam aspek Reliability (Keandalan), responden memberikan penilaian positif terhadap kemampuan staf akademik dan kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pengurusan surat keterangan akademik dari fakultas juga mendapatkan respon positif.

Dalam aspek Responsiveness, responden merasa fasilitas yang disediakan oleh UNTAN, seperti bimbingan konseling, beasiswa, bimbingan karir, dukungan terhadap masalah akademik, dan fasilitas kesehatan, mendapatkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi.

Dalam aspek Emphaty Mahasiswa merasa bahwa UNTAN peduli terhadap kepentingan dan kesulitan mereka, transparansi dalam informasi biaya pendidikan dianggap baik, tetapi perlu perhatian terhadap responden yang tidak setuju, sistem pemantauan kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing dianggap efektif, dan informasi registrasi atau re-registrasi disampaikan dengan jelas, tetapi perlu peninjauan terhadap responden yang tidak setuju. Selain itu pembayaran registrasi dianggap mudah, namun perlu perhatian terhadap aspek yang membuat beberapa responden tidak setuju.

b. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan, rekomendasi yang dapat disampaikan ke pimpinan sebagai berikut :

- a. Melakukan peningkatan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menunjang proses layanan ke arah yang lebih optimal
- b. Melakukan monitoring dan evaluasi pada sistem tata kelola di setiap bidang layanan manajemen melalui analisis jabatan, sehingga mendapatkan sumber daya yang tepat dan sesuai dengan bidang yang di berikan tugas dan tanggungjawabnya dalam peningkatan layanan pada universitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Istiningtyas, L. (2017). Survei kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan program studi psikologi islam fakultas Psikologi UIN Raden Fatah Palembang. *Psikis: Jurnal Psikologi Islami*, 3(2), 125-136.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Studi pada mahasiswa administrasi bisnis universitas telkom). *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2).
- Maulina, S., Firdausi, A. N., Prastiawan, A., Wiludjeng, F. Y., Budiarti, E. M., & Adha, M. A. (2021). Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Jurusan. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 4(3), 257-265.
- Susilo, A., Darajat, O., & Suhardi, D. A. (2019). Survei Kesiapan Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Proses Pembelajaran Dalam Jaringan Universitas Terbuka Saat Pandemic Covid 19. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 20(2), 92-108.
- Bhakti, Y. B., & Rahmawati, E. Y. (2018). Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 7(3).