



ITB AHMAD DAHLAN
Socio Technopreneur University

Terakreditasi - B



Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan ITB Ahmad Dahlan Jakarta Semester Ganjil TA 2019/2020

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan selalu memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah S.W.T, laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta Semester Ganjil TA 2019/2020 telah kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi nya dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikan nya laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa, diantaranya yaitu:

1. Rektor Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta yang telah memberikan dukungan moril dan materil
2. Responden yaitu mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas kemahasiswaan lainnya.
3. Mahasiswa, Dosen dan Karyawan Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta dengan keuletan dan kerja kerasnya untuk proaktif menyebarkan skala kepuasan mahasiswa di 9 (sembilan) program studi Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.
4. Staf di Badan Penjaminan Mutu, yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, input data, analisa hasil sampai penulisan laporan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran memang masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifat membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat dan konstruktif.

Jakarta, Februari 2020



Husnavetti, S.E., M.M.

Kepala BPM

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR BAGAN	iii
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Responden	2
1.4 Ruang Lingkup Survey	2
1.5 Alat Ukur Dan Sistem Skoring	5
1.6 Manfaat Dan Berkelanjutan	6
BAB II METODEDE SURVEY	7
2.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	7
2.2 Jenis Data Dan Cara Pengumpulannya	7
2.3 Pengolahan Data Dan Analisis Data	7
BAB III HASIL SURVEY	9
3.1 Profil Responden	9
3.2 Aspek-aspek Pertanyaan Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di ITB Ahmad Dahlan	10
3.3 Perbandingan Persentase Masing-Masing Aspek Biro Pelayanan	85
BAB IV PENUTUP	86
4.1 Kesimpulan	86
4.2 Rekomendasi	89

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Profil Responden Berdasarkan Prodi.....	9
Bagan 2 Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan	10
Bagan 3 Persentase Kepuasan Responden Terhadap Proses Belajar Mengajar	11
Bagan 4 Grafik Instrumen Penilaian Proses Belajar Mengajar (PBM).....	12
Bagan 5 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 1	13
Bagan 6 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 2	13
Bagan 7 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 3	14
Bagan 8 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 4	15
Bagan 9 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 5	15
Bagan 10 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 6	16
Bagan 11 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 7	17
Bagan 12 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 8	17
Bagan 13 Hasil Survey kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Kemahasiswaan	21
Bagan 14 Grafik Instrumen Penilaian Pelayanan Biro Kemahasiswaan (BK).....	22
Bagan 15 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Kemahasiswaan Butir Pertanyaan No. 1	22
Bagan 16 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Kemahasiswaan Butir Pertanyaan No. 2	23
Bagan 17 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Kemahasiswaan Butir Pertanyaan No. 3	24

Bagan 18 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Kemahasiswaan	
Butir Pertanyaan No. 4	24
Bagan 19 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Kemahasiswaan	
Butir Pertanyaan No. 5	25
Bagan 20 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Kemahasiswaan	
Butir Pertanyaan No. 6	26
Bagan 21 Hasil Survey kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan UPT Perpustakaan.	30
Bagan 22 Grafik Instrumen Penilaian Pelayanan UPT Perpustakaan (UPT).....	31
Bagan 23 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir	
Pertanyaan No. 1	32
Bagan 24 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir	
Pertanyaan No. 2	33
Bagan 25 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir	
Pertanyaan No. 3	34
Bagan 26 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir	
Pertanyaan No. 4	35
Bagan 27 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir	
Pertanyaan No. 5	36
Bagan 28 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir	
Pertanyaan No. 6	37
Bagan 29 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir	
Pertanyaan No. 7	38
Bagan 30 Hasil Survey kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Administrasi	
Akademik.....	43
Bagan 31 Grafik Instrumen Penilaian Pelayanan Biro Administrasi Akademik.....	44
Bagan 32 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Administrasi	
Akademik Butir Pertanyaan No. 1	44
Bagan 33 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Administrasi	
Akademik Butir Pertanyaan No. 2	45
Bagan 34 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Administrasi	
Akademik Butir Pertanyaan No. 3	46

Bagan 35 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Administrasi Akademik Butir Pertanyaan No. 4	47
Bagan 36 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Administrasi Akademik Butir Pertanyaan No. 5	48
Bagan 37 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Administrasi Akademik Butir Pertanyaan No. 6	49
Bagan 38 Hasil Survey kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana	55
Bagan 39 Grafik Instrumen Penilaian Pelayanan Pelayanan Sarana dan Prasarana.....	56
Bagan 40 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 1	56
Bagan 41 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 2	57
Bagan 42 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 3	58
Bagan 43 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 4	58
Bagan 44 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 5	59
Bagan 45 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 6	60
Bagan 46 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 7	60
Bagan 47 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 8	61
Bagan 48 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 9	62
Bagan 49 Hasil Survey kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Keuangan	69
Bagan 50 Grafik Instrumen Penilaian Pelayanan Biro Administrasi Keuangan	70
Bagan 51 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi Keuangan Butir Pertanyaan No. 1	70

Bagan 52 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi	
Kuangan Butir Pertanyaan No. 2.....	71
Bagan 53 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi	
Kuangan Butir Pertanyaan No. 3.....	72
Bagan 54 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi	
Kuangan Butir Pertanyaan No. 4.....	73
Bagan 55 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi	
Kuangan Butir Pertanyaan No. 5.....	74
Bagan 56 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi	
Kuangan Butir Pertanyaan No. 6.....	74
Bagan 57 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi	
Kuangan Butir Pertanyaan No. 7.....	75
Bagan 58 Perbandingan Rata-Rata Masing-Masing Aspek Penilaian	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Instrumen kuesioner.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
Tabel 2 Skor Instrumen Penilaian Pelayanan Proses Belajar Mengajar (PBM).....	11
Tabel 3 Saran Pelayanan Proses Belajar Mengajar.....	18
Tabel 4 Skor Instrumen Pelayanan Penilaian Biro Kemahasiswaan.....	21
Tabel 5 Saran Pelayanan Biro Kemahasiswaan.....	27
Tabel 6 Skor Instrumen Penilaian Pelayanan UPT Perpustakaan.....	31
Tabel 7 Saran Pelayanan UPT Perpustakaan.....	38
Tabel 8 Skor Instrumen Penilaian Biro Administrasi Akademik	43
Tabel 9 Saran Pelayanan Biro Administrasi Akademik.....	50
Tabel 10 Skor Instrumen Penilaian Sarana dan Prasarana	55
Tabel 11 Saran Pelayanan Sarana dan Prasarana.....	62
Tabel 12 Skor Instrumen Penilaian Pelayanan Biro Administrasi Keuangan	69
Tabel 13 Saran Pelayanan Biro Administrasi Keuangan	76

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, adalah Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Dalam pelaksanaan survey ini terdapat 6 aspek kepuasan pada pelayanan di lingkungan ITB Ahmad Dahlan. Penilaian kepuasan ini sangat dibutuhkan bagi perbaikan kualitas pelayanan bagi mahasiswa ITB Ahmad Dahlan. Peranan pelayanan mahasiswa sangat menunjang keberhasilan Institusi dalam melaksanakan proses belajar dan mengajar, karena itu Badan Penjaminan Mutu (BPM) berupaya melakukan evaluasi masing-masing program studi di lingkungan ITB Ahmad Dahlan. Responden dalam survey ini adalah mahasiswa dari 9 program studi di ITB Ahmad Dahlan.

1.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari *stakeholders* sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan *stakeholders*.

Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan terhadap kinerja lembaga, untuk

mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindak lanjuti berdasarkan skala prioritas.

1.3 Responden

Total mahasiswa aktif di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta tahun ajaran 2019/2020 sebanyak 2939 orang, namun yang menjadi responden sebanyak 2053 orang. Terdapat 886 orang mahasiswa yang tidak menjadi responden dalam survey ini. Salah satu syarat menjadi responden adalah mahasiswa aktif dan masih memprogramkan mata kuliah karena survey akan diisi pada saat mahasiswa melakukan cetak kartu ujian akhir semester.

1.4 Ruang Lingkup Survey

Ruang lingkup survey kepuasan pelayanan ini melingkupi enam aspek yang ditanyakan meliputi Proses Belajar Mengajar, Pelayanan oleh Biro Kemahasiswaan, Pelayanan oleh UPT Perpustakaan, Pelayanan oleh Biro Administrasi Akademik, Sarana dan Prasarana, dan Pelayanan oleh Biro Administrasi Keuangan. Aspek-aspek yang ditanyakan terdiri dari 43 item yang dikelompokkan dalam 6 aspek pelayanan tadi. Adapun item-item yang ditanyakan meliputi:

I. Jenis Pelayanan dalam Proses Belajar Mengajar

1. Rencana pembelajaran (Silabus /RPS) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas
2. Rencana pembelajaran terlaksana dengan baik
3. Adanya diskusi atau tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka
4. Materi yang disampaikan oleh dosen dapat terserap dengan baik
5. Tugas yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa

6. Materi yang diberikan dosen up to date (jurnal ilmiah/teks book/referensi baru saat ini)
7. Dosen Pembimbing Akademik memiliki kompetensi yang memadai
8. Dosen Pembimbing Akademik mudah ditemui mahasiswa

II. Jenis Pelayan Biro Kemahasiswaan

1. Biro Kemahasiswaan sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan kurang mampu
2. Biro Kemahasiswaan sudah memfasilitasi pembinaan dan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan
3. Biro Kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreativitas mahasiswa (PKm)
4. Biro Kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian
5. Biro Kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja
6. Biro Kemahasiswaan sudah memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi non akademik

III. Jenis Pelayan UPT Perpustakaan

1. Kepala UPT dan staf perpustakaan sudah memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa
2. UPT Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan peraturan yang memadai dan mudah dipahami (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, bebas perpustakaan)
3. UPT Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar dan untuk penyelesaian tugas akhir
4. Kepala dan Staf UPT Perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa, berlaku adil, sopan, ramah dan jujur dan mempunyai disiplin kerja yang tinggi
5. Sistem Informasi Perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan serta memiliki sistem pengamanan yang baik

6. Kepala dan Staf UPT Perpustakaan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya
7. Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman, terang serta tertata dengan baik

IV. Jenis Pelayan Biro Administrasi Akademik

1. Prosedur informasi layanan akademik terstruktur dan mudah dipahami
2. Kepala Biro dan Staf Akademik sudah memberikan pelayanan yang baik, bersikap sopan, ramah, jujur, cepat dalam merespons keluhan mahasiswa serta menunjukkan disiplin kerja yang tinggi
3. Sistem Informasi Akademik bekerja dengan handal serta aman dari kesalahan data
4. Biro Administrasi Akademik memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik
5. Ruang pelayanan Biro Administrasi Akademik tertata secara bersih dan rapi serta mempunyai penerangan yang cukup
6. Kepala Biro dan Staf Akademik sudah memahami dan mengomunikasikan peraturan/kebijakan administrasi akademik yang ada kepada mahasiswa

V. Jenis Layanan Sarana dan Prasarana

1. Ruang kelas dan laboratorium sudah memiliki pencahayaan yang baik, bersih dan rapi
2. Sistem pendingin (AC) di semua kelas dan Laboratorium sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar
3. Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik dan bersih
4. Semua komputer di laboratorium sudah berfungsi dengan baik dan software sudah sesuai dengan kebutuhan pembelajaran mahasiswa
5. Sarana untuk sholat sudah tersedia dengan baik
6. Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman
7. Lift sudah berfungsi dengan baik
8. Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat

VI. Jenis Layanan Sarana dan Prasarana

1. Prosedur penyampaian informasi dan pelayanan di Biro Administrasi Keuangan jelas, cepat, mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit serta dapat diandalkan
2. Kepala dan Staf Biro Administrasi Keuangan memberi pelayanan yang memuaskan serta menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, sopan, ramah, adil dan jujur
3. Staf Biro Administrasi Keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa
4. Kepala Biro Administrasi Keuangan memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja stafnya
5. Staf Biro Administrasi Keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya
6. Ruang pelayanan Biro Administrasi Keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih
7. Sistem informasi keuangan bekerja dengan andal

1.5 Alat Ukur Dan Sistem Scoring

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen berupa indeks kepuasan (skala 1 - 5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik *descriptive* sederhana. Proses pengolahan data dilakukan dengan program excel. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala sebagai berikut:

Tabel 1 Instrumen kuesioner

Jawaban Skor	Keterangan Skor
5	sangat baik/ sangat puas/sangat tinggi/selalu
4	baik/puas/tinggi/sering
3	biasa/cukup/kadang-kadang
2	tidak baik/rendah/jarang
1	sangat tidak baik/sangat rendah/tidak pernah

Nilai skala kepuasan 1, adalah nilai terendah dari rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden tidak tahu tingkat kepuasan yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh Institusi, ini berarti indikator kepuasan yang diukur tidak sesuai dengan harapan sehingga tingkat kepuasan responden ada pada level terendah. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5, artinya responden merasa sangat puas dengan aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh Institusi selama ini.

1.6 Manfaat Dan Berkelanjutan

Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan umpan balik bagi dosen dan pegawai Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Walaupun metode penilaian ini masih perlu disempurnakan, namun hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pelayanan bagi mahasiswa di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

BAB II

METODE SURVEY

2.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Pengambilan data dilakukan terhadap mahasiswa ITB Ahmad Dahlan dari angkatan 2016 hingga angkatan 2019. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner secara langsung (diisi) secara *on-line* oleh mahasiswa di website <https://simigrasi.itb-ad.ac.id/siakad/>. Proses survey dilaksanakan pada bulan 19 Desember 2019 hingga 18 Januari 2020.

2.2 Jenis Data Dan Cara Pengumpulannya

Data yang dikumpulkan adalah data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner *online*. Pengambilan data dilakukan dengan cara mahasiswa mengisi daftar pertanyaan pada website <https://simigrasi.itb-ad.ac.id/siakad/>. Kuesioner survei berisi daftar pertanyaan yang harus di jawab oleh mahasiswa dalam bentuk jawaban sangat baik/sangat setuju/sangat tinggi/selalu, baik/setuju/tinggi/sering, biasa/netral/cukup/kadang-kadang, tidak baik/tidak setuju /rendah/jarang, dan sangat tidak baik/sangat tidak setuju/sangat rendah/tidak pernah. Kepada mahasiswa ditekankan bahwa pilihan jawaban tidak ada efek apapun terhadap mahasiswa, tetapi semata-mata untuk peningkatan mutu pelayanan ITB Ahmad Dahlan ke depan.

2.3 Pengolahan Data Dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel dan menganalisisnya dengan menggunakan statistik deskriptif frekuensi. Statistik deskriptif dipergunakan untuk mengorganisasikan dan meringkas data yang diperoleh dari pengumpulan data. *Output* yang dikeluarkan statistik deskriptif ini adalah tabulasi data, perhitungan,

deskriptif dan grafik atau gambar. Selanjutnya dapat diinterpretasikan sebagai informasi yang jelas mengenai data tersebut.

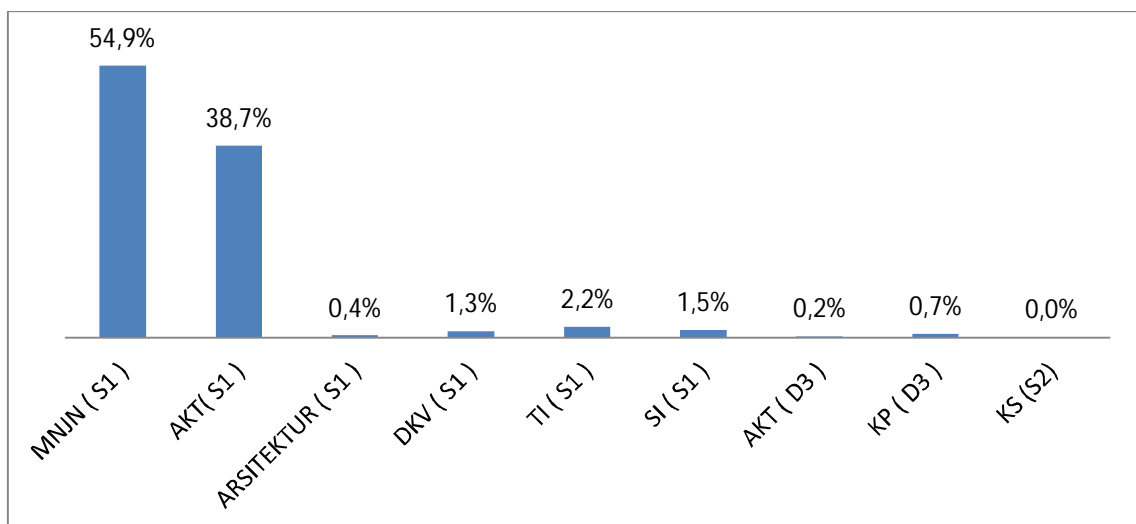
BAB III

HASIL SURVEY

Survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang terdiri dari: 1) Proses Belajar Mengajar, 2) Biro Kemahasiswaan, 3) UPT Perpustakaan, 4) Biro Administrasi Akademik, 5) Sarana dan Prasarana dan 6) Biro Administrasi Keuangan yang dilaksanakan pada akhir semester berjalan. Dimana total keseluruhan pertanyaan ada 43 item pertanyaan.

3.1 Profil Responden

Responden merupakan mahasiswa aktif Total mahasiswa aktif di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta tahun ajaran 2019/2020 sebanyak 2939 orang, namun yang menjadi responden sebanyak 2053 orang atau sekitar 69%. Berikut ini profil responden berdasarkan program studi:

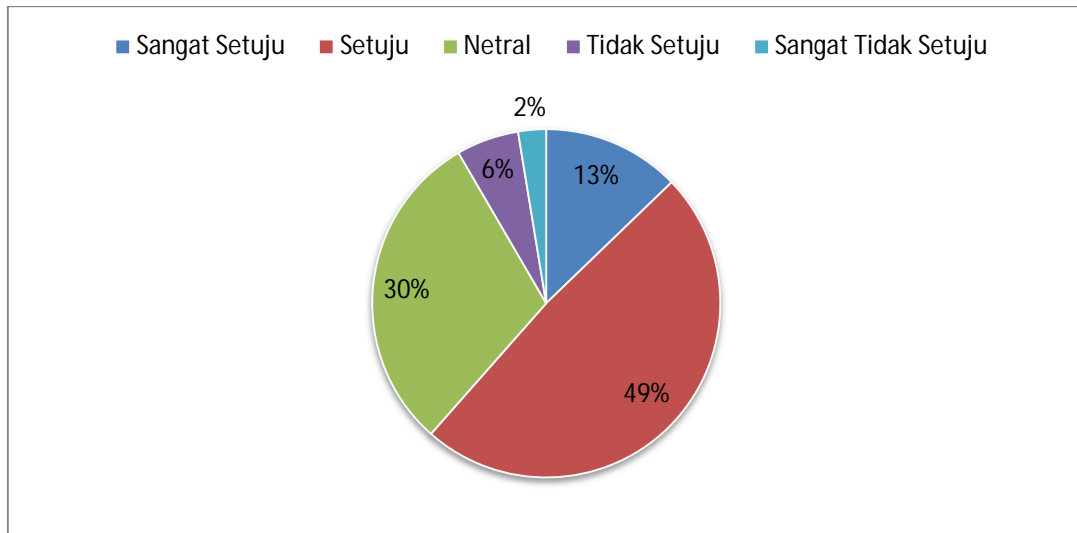


Bagan 1 Profil Responden Berdasarkan Prodi

Responden yang diambil berdasarkan prodi adalah 0,2% Akuntansi (D3); 0,7% Keuangan dan Perbankan (D3); 54,9% prodi Manajemen (S1); 38,7% prodi Akuntansi (S1); 0,4% prodi Arsitektur (S1); 1,3% prodi DKV (S1); 2,2% prodi Teknologi

Informasi (S1); 1,5% prodi Sistem Informasi (S1); dan 0% prodi Keuangan Syariah (S2).

Dari keseluruhan pertanyaan pada pelayanan di ITB Ahmad Dahlan, diperoleh informasi bahwa responden yang merasa kurang puas pada pelayanan kurang dari 10% dari total responden. Dimana grafiknya dapat dilihat seperti dibawah ini:



Bagan 2 Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan

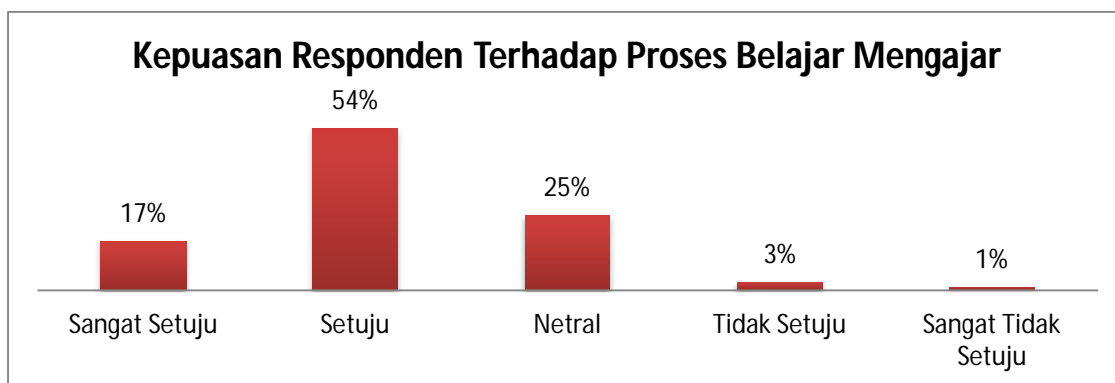
Pada grafik dapat dilihat bahwa hanya 8% responden merasa kurang puas pada pelayanan, sekitar 30% responden merasa biasa saja dan 52% merasa puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% responden merasa puas terhadap pelayanan ITB Ahmad Dahlan.

3.2 Aspek-aspek Pertanyaan Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di ITB Ahmad Dahlan

Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di ITB Ahmad Dahlan berdasarkan aspek-aspek penilaian:

1. Dalam Proses Belajar Mengajar

Tujuan survey ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses belajar mengajar di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Hasil dari survey ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan pada proses pembelajaran di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Secara umum hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses belajar mengajar adalah sebagai berikut: sebanyak 71% mahasiswa menyatakan puas terhadap proses belajar mengajar, 25% merasa biasa saja terhadap proses belajar mengajar yang dilakukan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta, dan hanya 4% mahasiswa yang merasa tidak puas terhadap proses belajar mengajar di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.



Bagan 3 Persentase Kepuasan Responden Terhadap Proses Belajar Mengajar

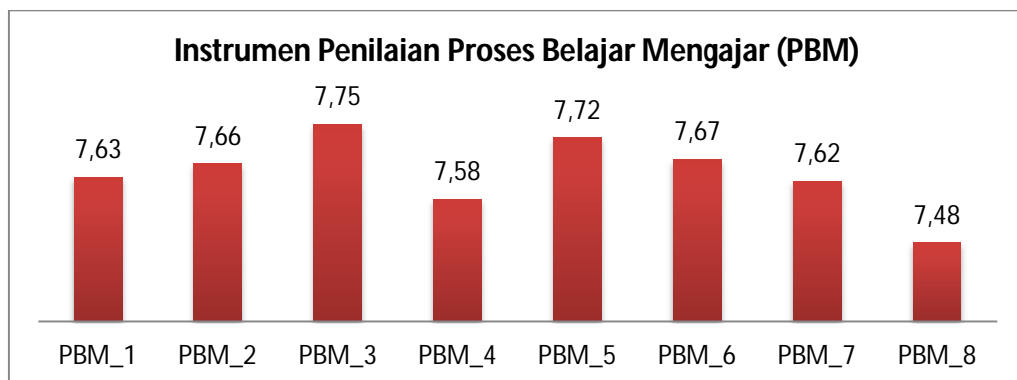
Pelayanan dalam proses belajar mengajar terdapat 8 pertanyaan atau 8 instrumen penilaian. Dimana skor instrumen penilaian pelayanan proses belajar mengajar tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Skor Instrumen Penilaian Pelayanan Proses Belajar Mengajar (PBM)

PROSES BELAJAR MENGAJAR (PBM)												
No	Pertanyaan	Jawaban Responden										Skor
		SP		P		CP		KP		TP		
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
1	PBM_1	346	17%	1091	53%	535	26%	56	3%	25	1%	7,63
2	PBM_2	333	16%	1137	55%	507	25%	55	3%	21	1%	7,66
3	PBM_3	380	19%	1128	55%	477	23%	45	2%	23	1%	7,75
4	PBM_4	296	14%	1129	55%	553	27%	55	3%	20	1%	7,58

5	PBM_5	359	17%	1135	55%	493	24%	44	2%	22	1%	7,72
6	PBM_6	332	16%	1143	56%	507	25%	49	2%	22	1%	7,67
7	PBM_7	343	17%	1107	54%	504	25%	67	3%	32	2%	7,62
8	PBM_8	323	16%	1038	51%	559	27%	93	5%	39	2%	7,48
Rata-rata												7,64

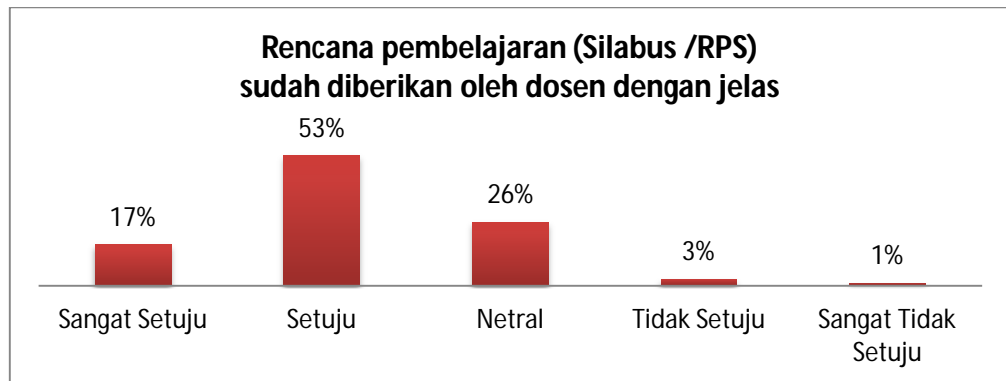
Jika dilihat dari nilai total yang diperoleh pada tabel di atas dapat dilihat skor masing-masing responden dari kuesioner yang diberikan. Nilai tertinggi ada pada kuesioner PBM_3 yaitu : Adanya diskusi atau tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka dengan nilai 7,75 yang berada pada range 4 (puas) sedangkan nilai terendah ada pada kuesioner PBM_8 yaitu Dosen Pembimbing Akademik mudah ditemui mahasiswa dengan nilai 7,48 yang berada pada range 4 (puas). Untuk lebih jelas melihat perbandingan skor, berikut grafik instrumen penilaian pada Proses Belajar Mengajar (PBM):



Bagian 4 Grafik Instrumen Penilaian Proses Belajar Mengajar (PBM)

Rincian hasil survey kepuasan mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar (PBM) di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta untuk setiap butir pernyataan:

1. Rencana pembelajaran (Silabus /RPS) sudah diberikan oleh dosen dengan jelas

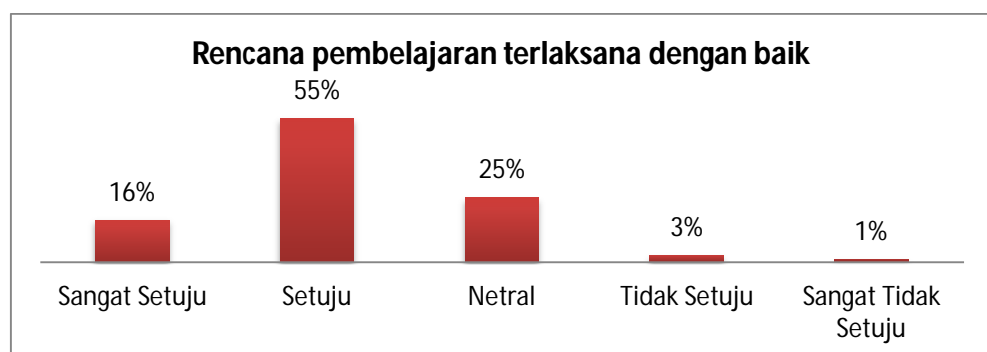


Bagan 5 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 1

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil survey terhadap layanan dalam proses belajar mengajar pada butir pertanyaan no. 1 adalah sebagai berikut: sebanyak 17% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 53% mahasiswa menyatakan setuju, 26% mahasiswa menyatakan netral, 3% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 1% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dalam proses belajar mengajar butir pertanyaan no. 1 pada di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Dari hasil kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa 70% dari mahasiswa memberikan jawaban bahwa RPS yang diberikan oleh dosen dapat dipahami (jelas) dengan total nilai sebesar 7,58 berada pada range ke 4 (Setuju)

2. Rencana pembelajaran terlaksana dengan baik

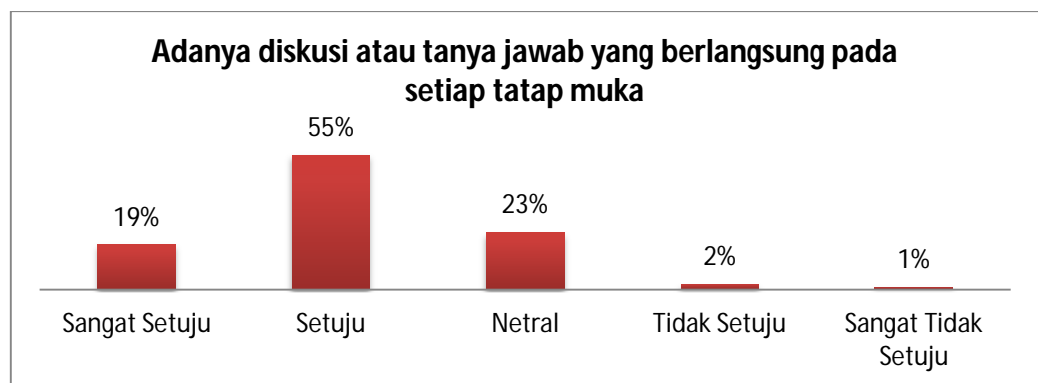


Bagan 6 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 2

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam proses belajar mengajar butir pertanyaan no. 2 adalah sebagai berikut: sebanyak 16% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 55% mahasiswa menyatakan setuju, 25% mahasiswa menyatakan netral, 3% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 1% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 2 dalam proses belajar mengajar pada di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut dapat disimpulkan bahwa 71% mahasiswa menyatakan proses pembelajaran berjalan dengan baik. Secara total nilai yang diperoleh sebesar 7,58 (berada pada range ke-4) hal ini menggambarkan berada pada range setuju bahwa proses pembelajaran berjalan dengan baik.

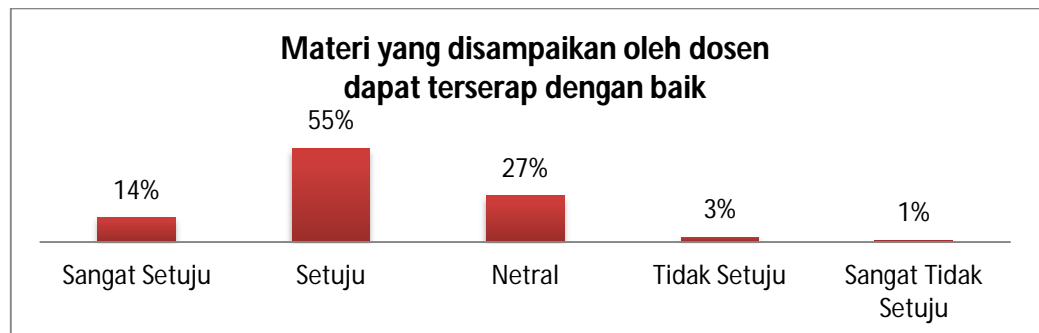
3. Adanya diskusi atau tanya jawab yang berlangsung pada setiap tatap muka



Bagan 7 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 3

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam proses belajar mengajar butir pertanyaan no. 3 adalah sebagai berikut: sebanyak 19% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 55% mahasiswa menyatakan setuju, 23% mahasiswa menyatakan netral, 2% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 1% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 3 dalam proses belajar mengajar pada di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa 74% mahasiswa setiap pertemuan ada diskusi atau tanya jawab dalam proses belajar mengajar.

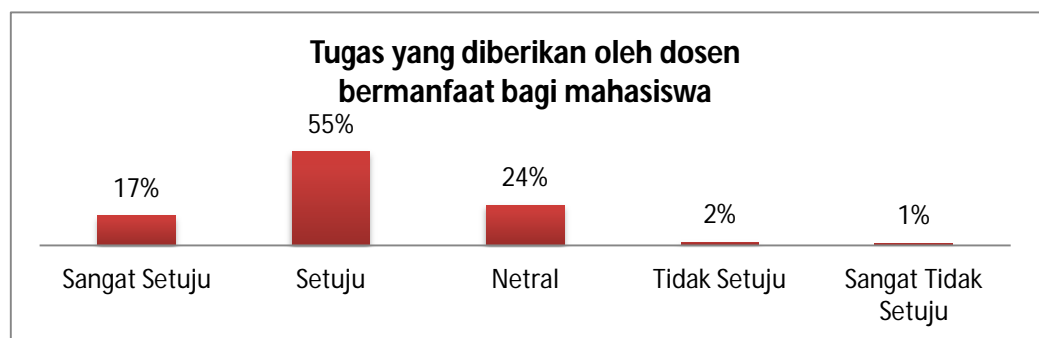
4. Materi yang disampaikan oleh dosen dapat terserap dengan baik



Bagan 8 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 4

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam proses belajar mengajar butir pertanyaan no. 4 adalah sebagai berikut: sebanyak 14% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 55% mahasiswa menyatakan setuju, 27% mahasiswa menyatakan netral, 3% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 1% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 4 dalam proses belajar mengajar pada di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Berdasarkan hasil survey di atas dapat disimpulkan bahwa 69% dari mahasiswa menyatakan bahwa materi yang disampaikan oleh dosen terserap dengan baik.

5. Tugas yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa

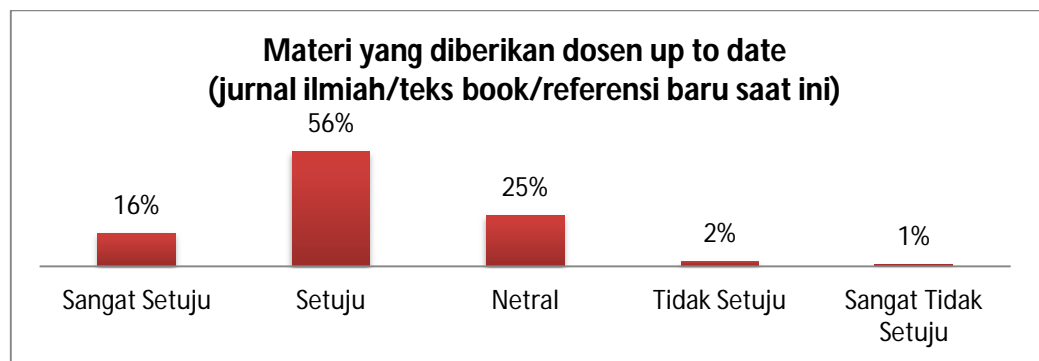


Bagan 9 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 5

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam proses belajar mengajar butir pertanyaan no. 5 adalah sebagai berikut:

sebanyak 17% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 55% mahasiswa menyatakan setuju, 24% mahasiswa menyatakan netral, 2% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 1% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 5 dalam proses belajar mengajar pada di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Berdasarkan hasil survey diperoleh hasil bahwa 72% dari mahasiswa menyatakan bahwa tugas yang diberikan dosen bermanfaat bagi mahasiswa.

6. Materi yang diberikan dosen *up to date* (jurnal ilmiah/teks *book*/referensi baru saat ini)

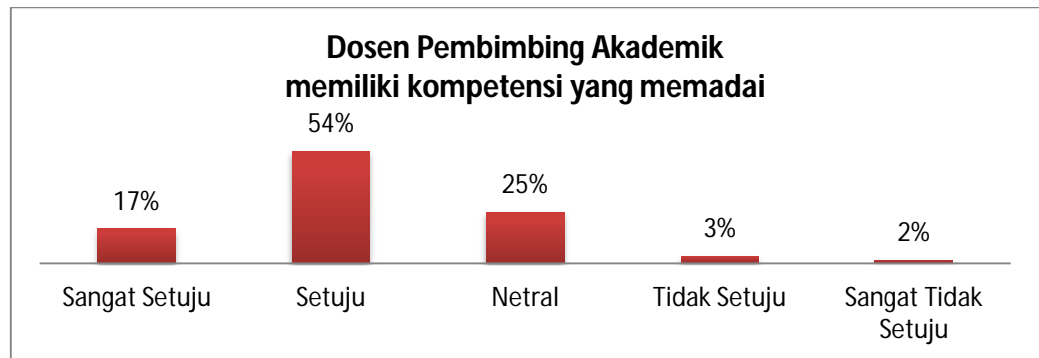


Bagan 10 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 6

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam proses belajar mengajar butir pertanyaan no. 6 adalah sebagai berikut: sebanyak 16% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 56% mahasiswa menyatakan setuju, 25% mahasiswa menyatakan netral, 2% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 1% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 6 dalam proses belajar mengajar pada di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa 72% dari mahasiswa menyatakan materi yang diberikan dosen *up to date* (jurnal ilmiah/teks *book*/referensi baru saat ini)

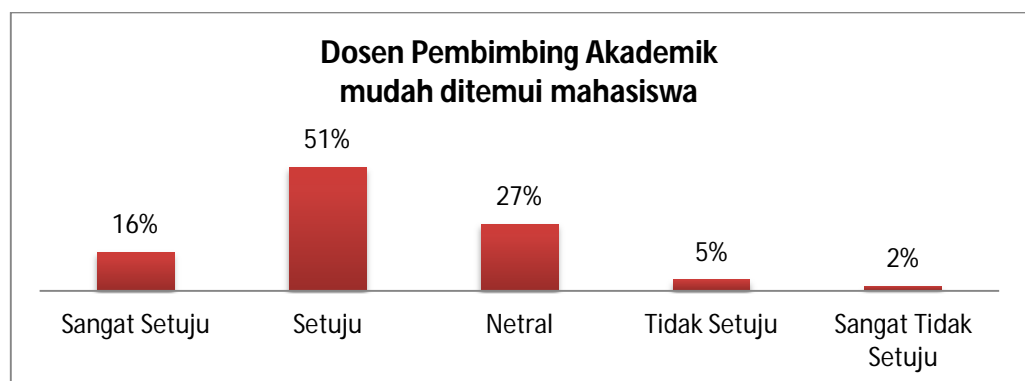
7. Dosen Pembimbing Akademik memiliki kompetensi yang memadai



Bagan 11 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 7

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam proses belajar mengajar butir pertanyaan no. 7 adalah sebagai berikut: sebanyak 17% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 54% mahasiswa menyatakan setuju, 25% mahasiswa menyatakan netral, 3% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 7 dalam proses belajar mengajar pada di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Dari hasil survey dapat disimpulkan bahwa 71% mahasiswa menyatakan bahwa dosen PA memiliki kompetensi yang memadai

8. Dosen Pembimbing Akademik mudah ditemui mahasiswa



Bagan 12 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Proses Belajar Mengajar Butir Pertanyaan No. 8

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam proses belajar mengajar butir pertanyaan no. 8 adalah sebagai berikut:

sebanyak 16% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 51% mahasiswa menyatakan setuju, 27% mahasiswa menyatakan netral, 5% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 8 dalam proses belajar mengajar pada di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Hasil survey menunjukkan 67 % mahasiswa menyatakan mudah menemukan dosen pembimbing

Berikut ini adalah saran para responden terhadap proses belajar mengajar di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta:

Tabel 3 Saran Pelayanan Proses Belajar Mengajar

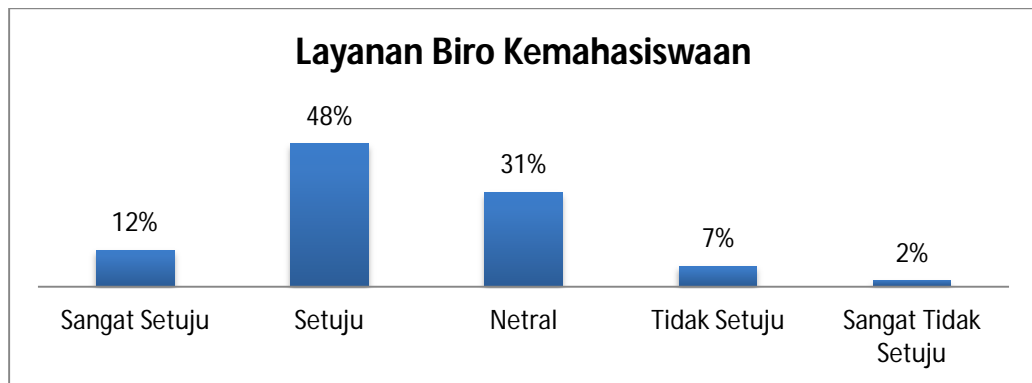
No.	SARAN
1	<p>Dosen</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lebih tegas lagi dalam absen ✓ Ada dosen yang mempunyai kompetensi berbeda dengan MK yang diampu ✓ Mhs harus berfikir lebih luas sehingga tidak harus persis sama dengan yang di buku (Tex book) ✓ Ada dosen yang sering tidak masuk, ketika ada KP didasarkan kepada waktu yang ditetapkan dosen dengan tidak mempertimbangkan waktu mahasiswa dan kuliah tepat waktu (sesuai jadwal) ✓ Pembelajaran jangan hanya presentasi saja ✓ Agar lebih banyak menjelaskan dari pada memberi tugas (tidak memberikan tugas yang berlebihan) ✓ Jangan selalu membahas sosmed dan membanggakan diri.
2	<p>Dosen PA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sulit bertemu dengan PA dan ada yang belum pernah ke temu PA. Untuk dosen akademik, haloo pak, apa kabar? Selama ini kami ada beberapa kali mengalami kesulitan dalam perkuliahan, beberapa rekan sudah mencoba untuk menghubungi bapak namun sangat sulit ya. Jujur saya pribadi sangat kecewa. Ke depannya, semoga bapak lebih ✓ Untuk dosen pembimbing akademik saya harap beliau juga mengajar di kelas

	saya
3	Materi Kuliah <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ada beberapa dosen yang hanya terpaku pada silabus tanpa update-implementasi terbaru, karena sekarang kita kan lebih butuh penerapan bukan sekedar materi ✓ Ada beberapa dosen yg menyampaikan materi tidak sesuai RPS jadi membuat mahasiswa kebingungan dalam belajar ✓ Lebih baik silabus diberikan menggunakan hardcopy untuk mahasiswanya ✓ Materi yang disampaikan tidak up to date dan sering menggunakan buku lama ✓ Pembelajaran di itb ahmad dahlan kurang mengikuti perkembangan zaman khususnya dalam teknologi serta bahasa inggris yg kurang ✓ Tidak semua dosen yang mengajar memberikan rps, baiknya diberikan semua apa yang menjadi pembelajaran semester ini ✓ Untuk para dosen agar lebih up-to-date dalam memberi materi.
4	Fasilitas Belajar <ul style="list-style-type: none"> ✓ AC nya tolong diperhatikan kondisinya ✓ Cara pembayaran tidak teratur, kalau mau ujian cetak kartu susah yang sudah bayar kadang masih ga bisa cetak ✓ Fasilitas sudah bagus cuma aplikasi dalam laboratorium perlu diperbaharui ✓ Kelas ga pernah pindah dari dulu di bangunan lama ac mati terus ✓ Peralatan perkuliahan sudah banyak yg rusak dan harus di ganti ✓ Ruangan untuk belajar yang panas, dan susah untuk mencari kelas jika ujian
5	Institusi <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lebih selektif untuk pemilihan dosen, karna ada yang tidak menghidupkan suasana kelas apalagi ditambah kami yang dikarawaci yang sebagian besar adalah karyawan, yang seharusnya memberikan energi semangat untuk kuliah dalam mata kuliah tsb ✓ Lebih update--dalam penyusunan rps yang ada ✓ Mohon status mahasiswa terdaftar kami dirubah ke itb dari stie, itu penting untuk kelulusan dan ijazah kami. Dan juga kami sudah 3 semester krs tidak pernah bertemu dengan dosen pembimbing, selalu diwakili oleh biro akademik. Mohon bantuannya difasilitasi

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengaturan jadwal masih berantakan karena banyak dosen yg ruban jadwal ✓ Saran buat itb ad dlm pelayanan waktu ujian tuk kelas reguler malam mohon ditinjau ulang tuk smt depan ujian 1 hari 2 mk tdk ada jeda waktu istirahat itu perlu karena dlm dunia psikologis dan kesehatan ketika orang melakukan aktivitas berlebih saat ujian ✓ Semoga disemester selanjutnya bapak atau ibu bisa lebih produktif lagi dalam hal pembayaran dan memberikan informasi dan saran lebih dipercepat aja ✓ Siapa dosen pembimbing pengganti alm pak darwin ?? ✓ Terdapat beberapa materi pada e-learning yang sangat jarang diberikan secara langsung, sebaiknya sistem di e-learning mungkin dapat memberikan notifikasi kepada dosen maupun akademik apabila terdapat materi pertemuan yang tidak diberikan/upload ✓ Terimakasih,mohon ada absen untuk yang bekerja shift, kalo ga kerja ga bisa bayar kuliah huhu ✓ Uts dan uas untuk kelas malam jangan di gabung langsung 2 matkul karna susah untuk konsen belajarnya karna kami juga pagi harinya bekerja
--	---

2. Pelayanan Biro Kemahasiswaan

Tujuan survey ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Kemahasiswaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Hasil dari survey ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan Biro Kemahasiswaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Secara umum hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Kemahasiswaan adalah sebagai berikut: sebanyak 60% mahasiswa menyatakan puas terhadap pelayanan Biro Kemahasiswaan, 31% merasa biasa saja terhadap pelayanan Biro Kemahasiswaan yang diberikan oleh Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta, dan hanya 9% mahasiswa yang merasa tidak puas terhadap pelayanan Biro Kemahasiswaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.



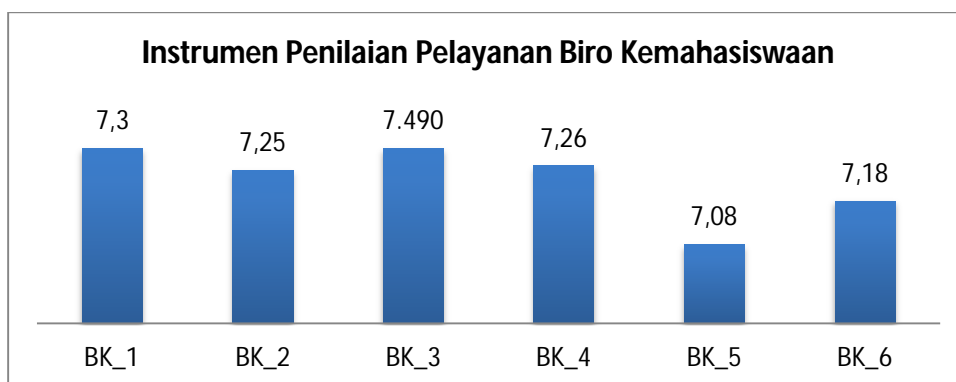
Bagan 13 Hasil Survey kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Kemahasiswaan

Pelayanan Biro Kemahasiswaan terdapat 6 pertanyaan atau 6 instrumen penilaian. Dimana skor instrumen penilaian pelayanan Biro Kemahasiswaan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4 Skor Instrumen Pelayanan Penilaian Biro Kemahasiswaan

PELAYANAN BIRO KEMAHASISWAAN												
No	Pertanyaan	Jawaban Responden										Skor
		SP		P		CP		KP		TP		
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
1	BK_1	279	14%	974	47%	639	31%	128	6%	33	2%	7,30
2	BK_2	246	12%	981	48%	665	32%	131	6%	30	1%	7,25
3	BK_3	266	13%	1000	49%	617	30%	139	7%	31	2%	7,30
4	BK_4	252	12%	1009	49%	618	30%	134	7%	40	2%	7,26
5	BK_5	227	11%	926	45%	687	33%	158	8%	55	3%	7,08
6	BK_6	231	11%	981	48%	647	32%	152	7%	42	2%	7,18
Rata-rata												7,29

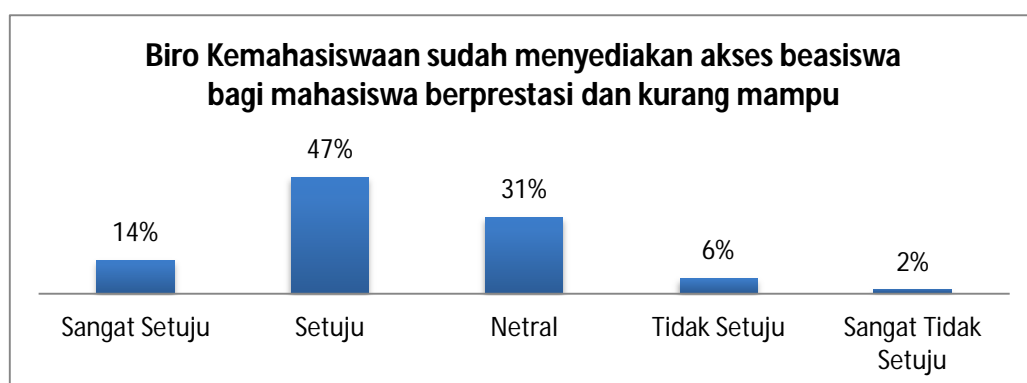
Jika dilihat dari nilai total yang diperoleh pada tabel di atas dapat dilihat score masing-masing responden dari kuesioner yang diberikan. Nilai tertinggi ada pada kuesioner BK_1 yaitu : Biro Kemahasiswaan sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan kurang mampu dengan nilai 7.30 yang berada pada range 4 (Puas) sedangkan nilai terendah ada pada kuesioner BK_5 yaitu Biro Kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja dengan nilai 7.08 yang berada pada range 4 (Puas). Untuk lebih jelas melihat perbandingan skor, berikut grafik instrumen penilaian pada Pelayanan Biro Kemahasiswaan (BK):



Bagan 14 Grafik Instrumen Penilaian Pelayanan Biro Kemahasiswaan (BK)

Rincian hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Kemahasiswaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta untuk setiap butir pernyataan:

1. Biro Kemahasiswaan sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan kurang mampu

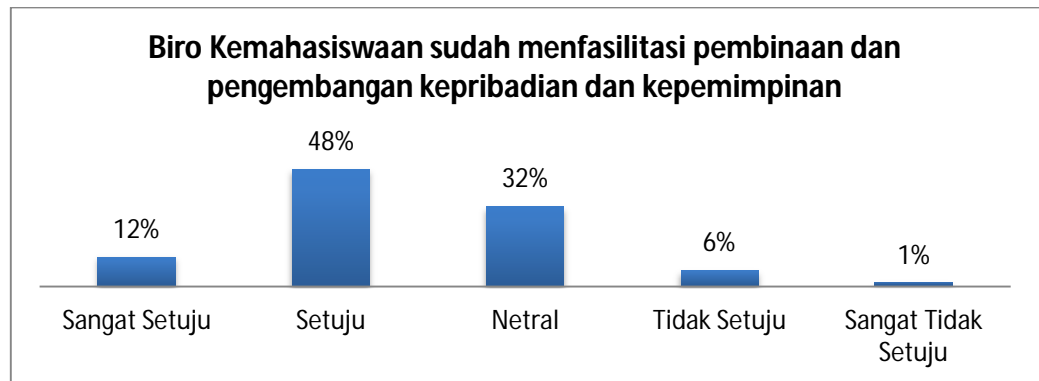


Bagan 15 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Kemahasiswaan Butir Pertanyaan No. 1

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Kemahasiswaan butir pertanyaan No. 1 adalah sebagai berikut: sebanyak 14% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 47% mahasiswa menyatakan setuju, 31% mahasiswa menyatakan netral, 6% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 1 pada pelayanan Biro Kemahasiswaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey diperoleh informasi 61% mahasiswa setuju bahwa Biro Kemahasiswaan sudah menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan kurang mampu.

2. Biro Kemahasiswaan sudah memfasilitasi pembinaan dan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan

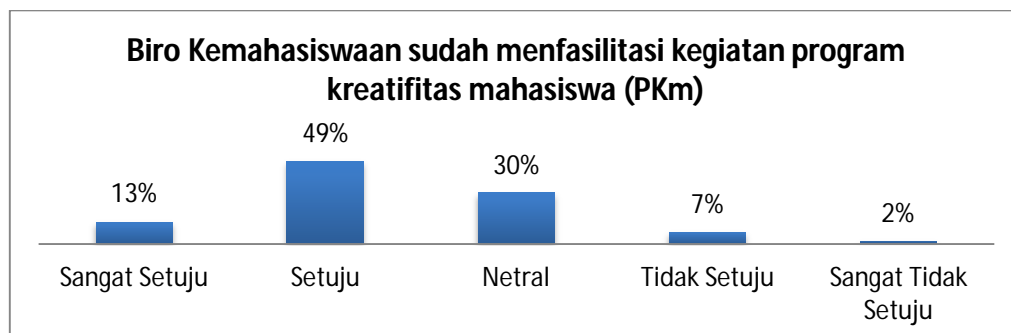


Bagan 16 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Kemahasiswaan Butir Pertanyaan No. 2

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Kemahasiswaan butir pertanyaan No. 2 adalah sebagai berikut: sebanyak 12% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 48% mahasiswa menyatakan setuju, 32% mahasiswa menyatakan netral, 6% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 1% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 2 pada pelayanan Biro Kemahasiswaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey diperoleh hasil bahwa 60% mahasiswa menyatakan bahwa Biro Kemahasiswaan sudah memfasilitasi pembinaan dan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan.

3. Biro Kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreativitas mahasiswa (PKm)

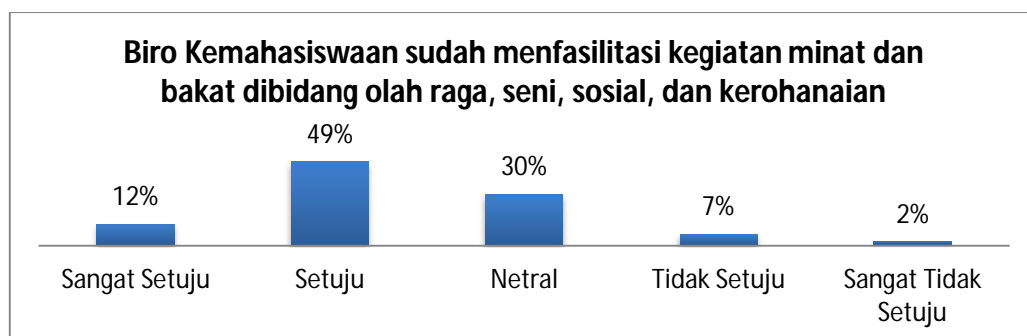


Bagan 17 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Kemahasiswaan Butir Pertanyaan No. 3

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Kemahasiswaan butir pertanyaan No. 3 adalah sebagai berikut: sebanyak 13% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 49% mahasiswa menyatakan setuju, 30% mahasiswa menyatakan netral, 7% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 3 pada pelayanan Biro Kemahasiswaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey dinyatakan bahwa 62% dari mahasiswa menyatakan bahwa Biro Kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan program kreativitas mahasiswa (PKm).

4. Biro Kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian

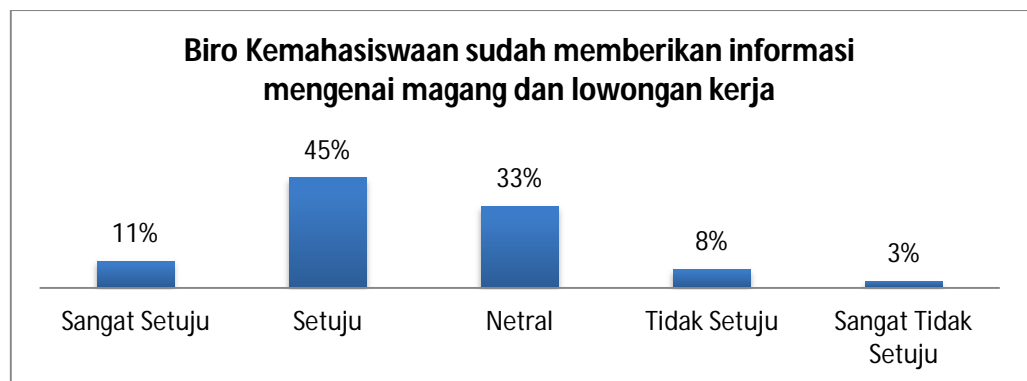


Bagan 18 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Kemahasiswaan Butir Pertanyaan No. 4

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Kemahasiswaan butir pertanyaan No. 4 adalah sebagai berikut: sebanyak 12% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 49% mahasiswa menyatakan setuju, 30% mahasiswa menyatakan netral, 7% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 4 pada pelayanan Biro Kemahasiswaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey 71% diperoleh informasi bahwa Biro Kemahasiswaan sudah memfasilitasi kegiatan minat dan bakat di bidang olah raga, seni, sosial, dan kerohanian

5. Biro Kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja

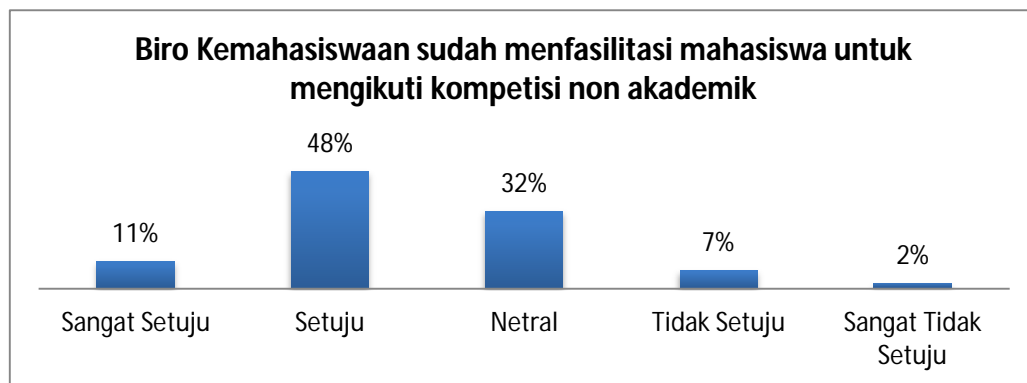


Bagan 19 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Kemahasiswaan Butir Pertanyaan No. 5

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Kemahasiswaan butir pertanyaan No. 5 adalah sebagai berikut: sebanyak 11% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 45% mahasiswa menyatakan setuju, 33% mahasiswa menyatakan netral, 8% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 3% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 5 pada pelayanan Biro Kemahasiswaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey diperoleh informasi 56% mahasiswa menyatakan bawa Biro Kemahasiswaan sudah memberikan informasi mengenai magang dan lowongan kerja.

6. Biro Kemahasiswaan sudah memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi non akademik



Bagan 20 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Kemahasiswaan Butir Pertanyaan No. 6

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Kemahasiswaan butir pertanyaan No. 6 adalah sebagai berikut: sebanyak 11% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 48% mahasiswa menyatakan setuju, 32% mahasiswa menyatakan netral, 7% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 6 pada pelayanan Biro Kemahasiswaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey 59% mahasiswa menyatakan bahwa Biro Kemahasiswaan sudah memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi non akademik.

Berikut ini adalah saran para responden terhadap pelayanan Biro Kemahasiswaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta:

Tabel 5 Saran Pelayanan Biro Kemahasiswaan

No.	SARAN
1	Ayolah weiii beasiswa itu ga wajib imm, yang bayarin bidikmisi kemeristek bukan imm, uhamka dan ptm lainnya itu beasiswa bidikmisi gawajib imm loh
2	Beasiswa hanya dpt potongan beberapa persen , lebih baik beasiswa sampai 100%
3	Beasiswa kurang merata, teman saya dengan ipk 4.00 ga dapat beasiswa teman saya yg ipk 3,6 dapet beasiswa karna aktif organisasi
4	Belum ada penyediaan ktm bagi mahasiswa
5	Bidang kewibawaan kurang memberikan informasi kepada mahasiswa sehingga mahasiswa tidak mengetahui adanya informasi penting dari kampus
6	Biro kemahasiswaan kurang dirasakan kehadirannya oleh mahasiswa p2k karawaci.
7	Cukup dikarenakan kelas karyawan dan biro kemahasiswaan kurang berinteraksi
8	Da beberapa karyawan yang bekerja tidak sesuai sop
9	Dalam memberikan informasi kemahasiswaan diharapkan jngan selalu mendadak supaya mahasiswa bisa terlebih dahulu mempersiapkan
10	Dalam segi penyampaian informasi belum memadai. Masih saja ada informasi yang telat diberitahukan.
11	Diadakannya ukm kesenian (musik) dicabang karawaci, tanpa harus ke ciputat
12	Dibuat forum diskusi mahasiswa dengan dosen
13	Fasilitas minat olah raga??? Saya ga pernah tau selama 3 semester di kampus karawaci ada fasilitas ini.
14	Harus ada sodiallisasi mengenai mahasiswa berprestasi, syaratnya apa agar kita dapat apresiasi untuk menjafi mahasiswa berprestasi
15	Info - info beasiswa/hal yang terkait dengan mahasiswa, mohon bisa di update-- misal di media sosial (misal instagram itb ad) dll
16	Informasi beasiswa di kampus karawaci kurang jelas (terisolir)
17	Informasi terkait pengembangan diri maupun beasiswa bahkan kkl masih kurang optimal di kramat. Seringkali mahasiswa kramat sendiri yang terjun langsung menyempatkan ke kampus pusat dan tidak bekerja untuk mendapatkan informasi lebih lanjut. Harusnya bagia
18	Informasi yang tersampaikan pada mahasiswa kramat sangat minim

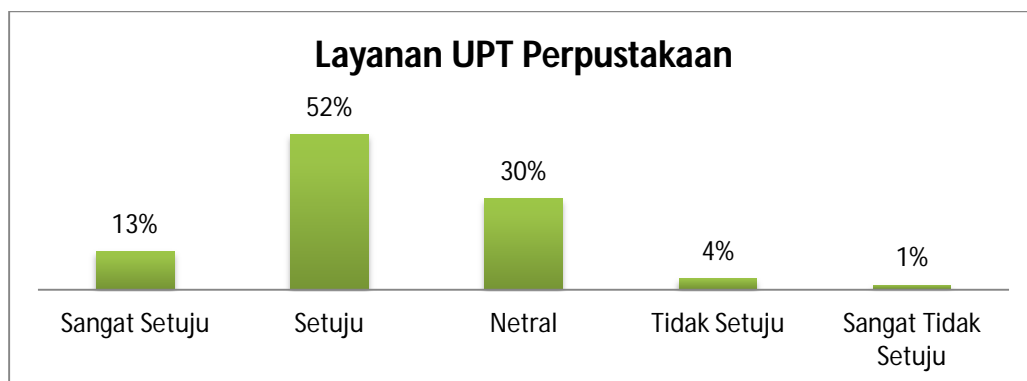
19	Jika ada beasiswa lebih dahulukan orang yang lebih membutuhkan karna kebanyakan orang yang berada malah mendapatkan beasiswa
20	Kalau ngasih info yang jelas jangan simpang siur
21	Kami (saya) kelas p2k merasa belum pernah mendapatkan info info dari biro kemahasiswaan tentang apapun yang terkait dengan kuisisioner di atas
22	Kartu mahasiswa semester 3 tolong segera dibuat bpk/ibu
23	Karyawan agar lebih care terhadap informasi yg harus disampaikan ke mahasiswa
24	Keberadaan biro kemahasiswaan ini belum dilakukan secara maksimal
25	Karyawan dalam pelayanannya belum memuaskan dikarenakan banyak yang masih kurang dikuasai pengetahuannya jika ditanya tentang solusi dalam masalah akademik dan keuangan
26	Karyawan kurang ramah terhadap mahasiswa
27	Kurang attitude
28	Kurangnya respon karyawan terhadap keluhan mahasiswa
29	Lebih mensosialisasikan beasiswa kepada seluruh mahasiswa malam maupun siang
30	Lebih peduli dengan mahasiswanya secara menyeluruh
31	Masih banyak mahasiswa yg blm tau bagaimana cara mendapatkan beasiswa setelah masuk dan menjadi mahasiswa di ITB Ahmad Dahlan. Masih kurangnya informasi
32	Menurut saya beasiswa "bidikmisi" kurang terbuka untuk semua. Jadi hanya orang-orang tertentu yang tau. Infonya kurang tersebar aja sih. Untuk PKM sekarang lebih diperhatikan. Untuk kegiatan kerohanian pasti seringkali materinya ekonomi, sesekali bisnis
33	Mohon jika ada informasi beasiswa diinformasikan secara menyeluruh, dan penerima beasiswa harus dicek terlebih dahulu baik dari IPK dll
34	Pada biro kemahasiswaan agar lebih banyak info lagi terhadap beasiswa untuk mahasiswa, karena dengan adanya beasiswa itu sendiri sangat bermanfaat bagi yang memerlukannya
35	Pelayanan agar lebih ditingkatkan, jika bisa mendapatkan sertifikat ISO
36	Pelayanan masih terbatas, mahasiswa karawaci sulit sekali mendapatkan

	informasi tentang ketentuan yang berlaku di kampus pusat
37	Perbanyak informasi-informasi terkait loker, magang, lomba-lomba dll.
38	Perkenalkan petugas pelayanan kampus kpd mahasiswa baru di suatu pertemuan
39	Perlu ditingkatkan untuk beasiswa untuk mahasiswa berprestasi :)
40	Pihak kampus tidak pernah memberitahu informasi mengenai beasiswa dan lowongan pekerjaan
41	Pkm yang terlalu diburu-buru seperti 'kejar target'
42	Saran uas dijadikan 2 minggu lagi karena kita sebagai mahasiswa sekaligus pekerja merasa kuawalah dalam belajar karena dikantor keadaan tidak memungkinkan untuk belajar
43	Sarannya dalam pelayanan informasi ditingkatkan lagi
44	Sarannya khusus kepada biro kemahasiswaan, mahasiswa yang tidak mampu dan beasiswa agar lebih di usut tuntas sesuai keterangan mahasiswa tersebut, dan beasiswa dipenuhi janjinya sesuai aturan yang berlaku dalam biro
45	Saya belum pernah merasakan manfaatnya
46	Saya kurang tahu soal ini, karena anak p2k dan tidak bisa banyak bicara. Semoga lebih baik
47	Saya merasa aktivitas kampus atau info info mengenai seminar dll hanya open kepada mahasiswa pagi
48	Semoga kedepannya kampus di karawaci bisa mendirikan ukm sendiri sehingga tidak menyulitkan untuk pengembangan minat dan bakat terhadap mahasiswa
49	Semoga kedepannya tidak ada mahasiswa yg berhenti kuliah hanya gara2 dipersulit dispensasi
50	Sosialisasikan lah apa yang belum diketahui para mahasiswa
51	Tolong untuk mahasiswa penerima beasiswa dicek kembali ipk mereka tiap semester karna ada beberapa orang yg ternyata ipknya dibawah 3 namun tetap diberikan beasiswa hanya karna dia mengikuti ortom. Pelayanan terhadap mahasiswa kurang baik.
52	Untuk kampus karawaci saya harapkan pelayanan dari biro kemahasiswaan diadakan. Agar kedepannya mahasiswa kampus karawaci pun bisa mendapatkan fasilitas seperti hal nya mahasiswanya kampus pusat

53	Utuk kesiswaan agar membuat ekstra kurikuler kampus yang kreatif sehingga dapat memotivasi semangat untuk kuliah.
----	---

3. Pelayanan UPT Perpustakaan

Tujuan survey ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UPT Perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Hasil dari survey ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan UPT Perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Secara umum hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UPT Perpustakaan adalah sebagai berikut: sebanyak 65% mahasiswa menyatakan puas terhadap pelayanan UPT Perpustakaan, 30% merasa biasa saja terhadap pelayanan UPT Perpustakaan yang diberikan oleh Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta, dan hanya 5% mahasiswa yang merasa tidak puas terhadap pelayanan UPT Perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.



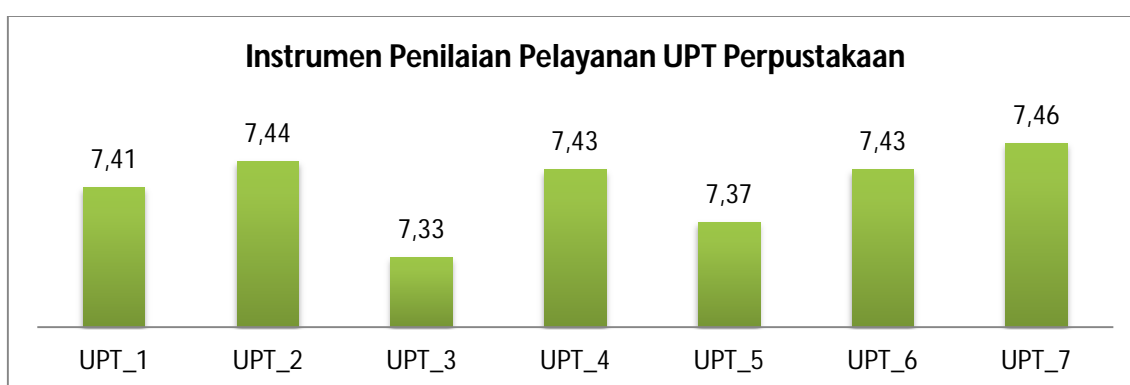
Bagan 21 Hasil Survey kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan UPT Perpustakaan

Pelayanan Biro Kemahasiswaan terdapat 7 pertanyaan atau 7 instrumen penilaian. Dimana skor instrumen penilaian Pelayanan UPT Perpustakaan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6 Skor Instrumen Penilaian Pelayanan UPT Perpustakaan

PELAYANAN UPT PERPUSTAKAAN												
No	Pertanyaan	Jawaban Responden										Skor
		SP		P		CP		KP		TP		
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
1	UPT_1	263	13%	1067	52%	618	30%	72	4%	33	2%	7,41
2	UPT_2	262	13%	1077	52%	617	30%	67	3%	30	1%	7,44
3	UPT_3	244	12%	1038	51%	649	32%	88	4%	34	2%	7,33
4	UPT_4	264	13%	1068	52%	620	30%	74	4%	27	1%	7,43
5	UPT_5	253	12%	1048	51%	636	31%	86	4%	30	1%	7,37
6	UPT_6	262	13%	1074	52%	617	30%	71	3%	29	1%	7,43
7	UPT_7	280	14%	1071	52%	604	29%	70	3%	28	1%	7,46
Rata-rata												7,41

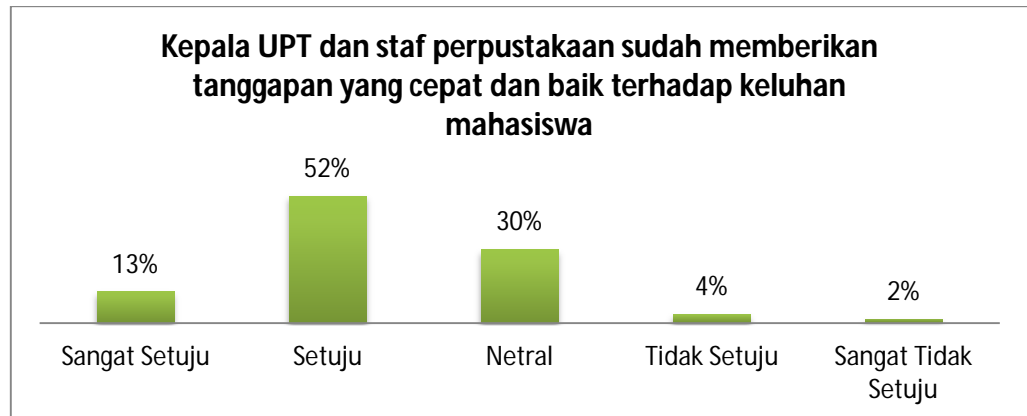
Jika dilihat dari nilai total yang diperoleh pada tabel di atas dapat dilihat score masing-masing responden dari kuesioner yang diberikan. Nilai tertinggi ada pada kuesioner UPT_7 yaitu : Kepala UPT dan staf perpustakaan sudah memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa dengan nilai 7,46 yang berada pada range 4 (puas) sedangkan nilai terendah ada pada kuesioner UPT_3 yaitu UPT Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar dan untuk penyelesaian tugas akhir dengan nilai 7,33 yang berada pada range 4 (puas). Untuk lebih jelas melihat perbandingan skor, berikut grafik instrumen penilaian pada Pelayanan UPT Perpustakaan (UPT):



Bagian 22 Grafik Instrumen Penilaian Pelayanan UPT Perpustakaan (UPT)

Berikut ini adalah rincian hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UPT Perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta untuk setiap butir pernyataan:

1. Kepala UPT dan staf perpustakaan sudah memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa

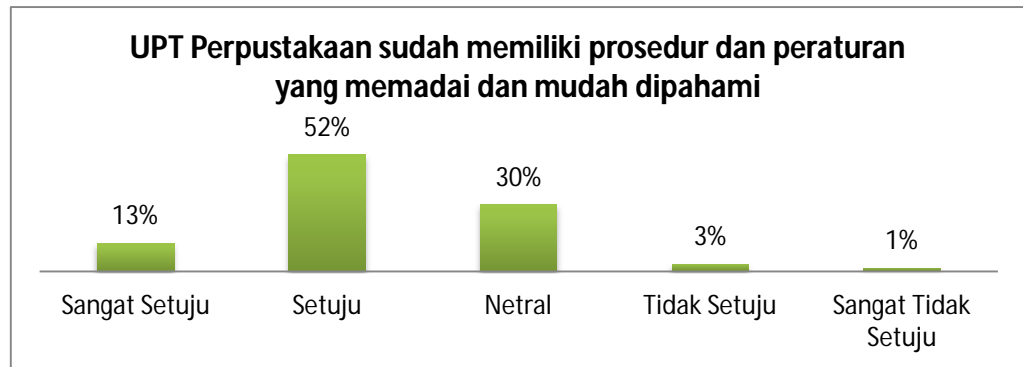


Bagan 23 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir Pertanyaan No. 1

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan UPT Perpustakaan butir pertanyaan No. 1 adalah sebagai berikut: sebanyak 13% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 52% mahasiswa menyatakan setuju, 30% mahasiswa menyatakan netral, 4% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 1 pada pelayanan UPT Perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey menyatakan 65% mahasiswa menyatakan Kepala UPT dan staf perpustakaan sudah memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.

2. UPT Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan peraturan yang memadai dan mudah dipahami (misalkan waktu layanan, denda keterlambatan/ menghilangkan buku, bebas perpustakaan)

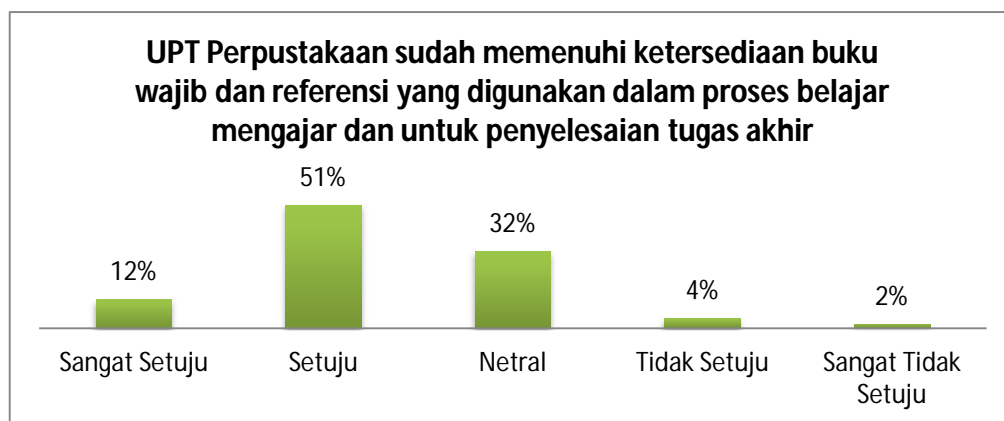


Bagan 24 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir Pertanyaan No. 2

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan UPT Perpustakaan butir pertanyaan No. 2 adalah sebagai berikut: sebanyak 13% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 52% mahasiswa menyatakan setuju, 30% mahasiswa menyatakan netral, 3% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 1% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 2 pada pelayanan UPT Perpustakaan di Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey 65% mahasiswa menyatakan bahwa mahasiswa UPT Perpustakaan sudah memiliki prosedur dan peraturan yang memadai dan mudah dipahami.

3. UPT Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar dan untuk penyelesaian tugas akhir

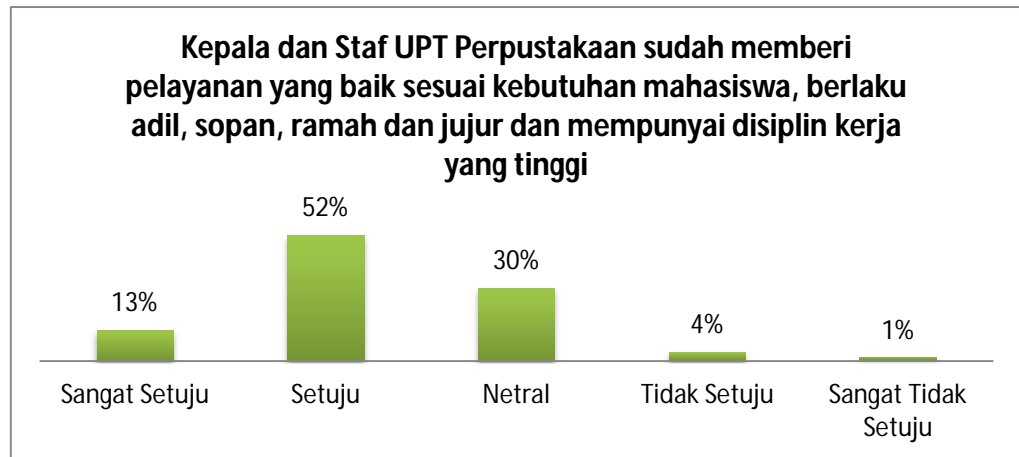


Bagan 25 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir Pertanyaan No. 3

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan UPT Perpustakaan butir pertanyaan No. 3 adalah sebagai berikut: sebanyak 12% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 51% mahasiswa menyatakan setuju, 32% mahasiswa menyatakan netral, 4% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 3 pada pelayanan UPT Perpustakaan di Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey 63% mahasiswa menyatakan bahwa UPT Perpustakaan sudah memenuhi ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar dan untuk penyelesaian tugas akhir

4. Kepala dan Staf UPT Perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa, berlaku adil, sopan, ramah dan jujur dan mempunyai disiplin kerja yang tinggi

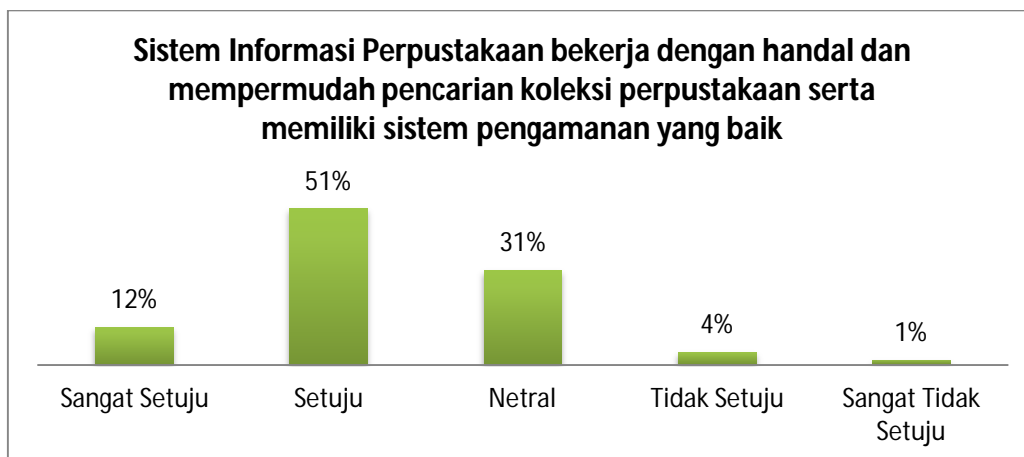


Bagan 26 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir Pertanyaan No. 4

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan UPT Perpustakaan butir pertanyaan No. 4 adalah sebagai berikut: sebanyak 13% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 52% mahasiswa menyatakan setuju, 30% mahasiswa menyatakan netral, 4% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 1% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 4 pada pelayanan UPT Perpustakaan di Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Hasil survey yang telah dilakukan menyatakan bahwa 65% dari mahasiswa menyatakan bahwa Kepala dan Staf UPT Perpustakaan sudah memberi pelayanan yang baik sesuai kebutuhan mahasiswa, berlaku adil, sopan, ramah dan jujur dan mempunyai disiplin kerja yang tinggi.

5. Sistem Informasi Perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan serta memiliki sistem pengamanan yang baik

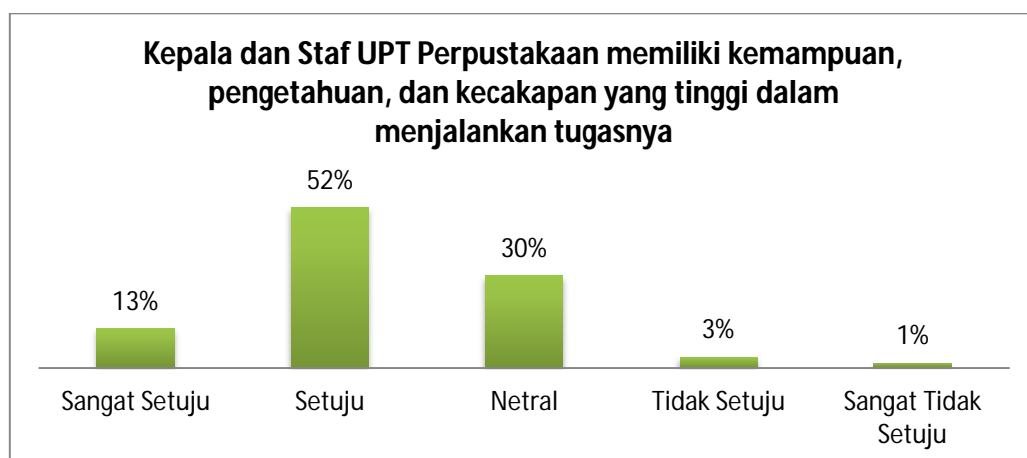


Bagan 27 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir Pertanyaan No. 5

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan UPT Perpustakaan butir pertanyaan No. 5 adalah sebagai berikut: sebanyak 12% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 51% mahasiswa menyatakan setuju, 31% mahasiswa menyatakan netral, 4% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 1% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 5 pada pelayanan UPT Perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey dapat diambil kesimpulan bahwa 63% dari mahasiswa menyatakan bahwa Sistem Informasi Perpustakaan bekerja dengan handal dan mempermudah pencarian koleksi perpustakaan serta memiliki sistem pengamanan yang baik.

6. Kepala dan Staf UPT Perpustakaan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya

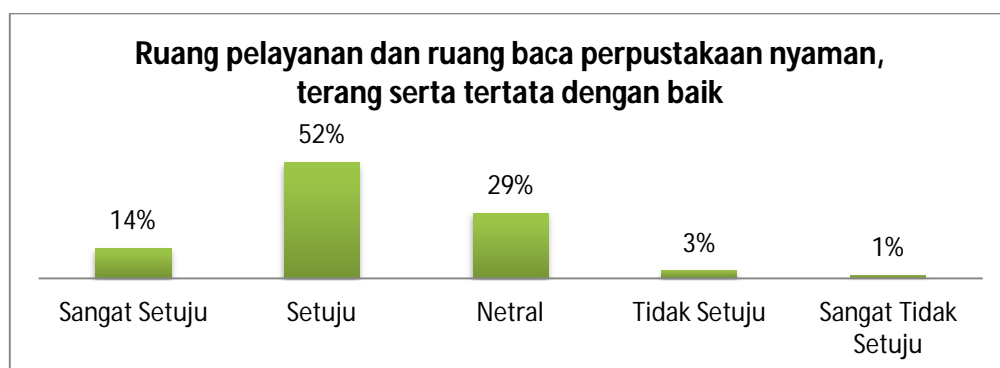


Bagan 28 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir Pertanyaan No. 6

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan UPT Perpustakaan butir pertanyaan No. 6 adalah sebagai berikut: sebanyak 13% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 52% mahasiswa menyatakan setuju, 30% mahasiswa menyatakan netral, 3% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 1% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 6 pada pelayanan UPT Perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Hasil survey menyatakan bahwa 65% mahasiswa menyatakan bahwa Kepala dan Staf UPT Perpustakaan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.

7. Ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman, terang serta tertata dengan baik



Bagan 29 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan UPT Perpustakaan Butir Pertanyaan No. 7

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan UPT Perpustakaan butir pertanyaan No. 7 adalah sebagai berikut: sebanyak 14% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 52% mahasiswa menyatakan setuju, 29% mahasiswa menyatakan netral, 3% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 1% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 7 pada pelayanan UPT Perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Hasil survey menyatakan bahwa 66% mahasiswa menyatakan bahwa ruang pelayanan dan ruang baca perpustakaan nyaman, terang serta tertata dengan baik.

Berikut ini adalah saran para responden terhadap pelayanan UPT Perpustakaan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta:

Tabel 7 Saran Pelayanan UPT Perpustakaan

No.	SARAN
1	Ac kurang dingin
2	Ada buku yang kurang
3	Ada karyawan perpustakaan yang kurang ramah
4	Adakan buku buku teknik di perpustakaan
5	Agar dibuka juga pelayanan untuk kelas malam

6	Agar kedepannya ada beberapa buku yang disimpan di kampus kramat dan bisa dipinjam oleh mahasiswa
7	Agar lebih baik dan ramah dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
8	Agar lebih diperbanyak dan diperluas lagi perpustakaan dan buku nya
9	Agar lebih disosialisasikan kepada semua mahasiswa perihal program perpustakaan
10	Alangkah lebih baik nya perpustakaan buka sampai jam reguler malam pulang atau reguler malam mulai matkul ke 2,, kasian apabila reguler malam dapat tugas dan tidak sempat mengerjakan karna hambatan bekerja
11	Aturan pengumpulan hasil laporan kkl berbeda antara perpus kampus ciputat dengan perpus karawaci
12	Bagian perpus jangan ada istirahatnya, kan bisa gantian untuk jaga perpustakaan
13	Banyak buku yang dbutuhkan tidak ada,kelengkapan kurang kurang ramah staf
14	Banyakin buku nya lagi atur ruang senyaman mungkin
15	Belum tersedia buku untuk prodi dkv, sehingga menyulitkan kami apabila hendak mencari referensi.
16	Buku buku untuk jurusan baru tolong diperbanyak
17	Buku kurang dan meja buat bacanya juga kurang. Di tingkatin lg yah
18	Buku lebih ditata, dilabelin setiap sisi, ada tikus di perpus, sistem pencarian bisa disort, detail, komputer yg bagus
19	Buku syariah agak dibanyakin. Terus alat untuk deteksi kartu perpus juga jangan sampe salah. Waktu itu pernah kejadian, padahal udah diperpanjang eh di sistemnya kena denda. Tapi karena saya berani bantah kalo udah diperpanjang, alhasil yaa gak jadi denda.
20	Buku untuk memenuhi tugas akhir masih tidak lengkap
21	Buku yang tersedia kadang tidak memadai untuk menjadi bahan referens. Adakalanya untuk menyediakan buku berisi tentang teknologi dan ebook update--sepeerti majalah dan lain-lain.
22	Butuh karpet untuk perpustakaan karawaci
23	Di perpus dilarang makan karena takut menimbulkan bau dam kotor. Fapi karyawan pada saat istirahat makannha di perpus, saat perpus dibuka bau

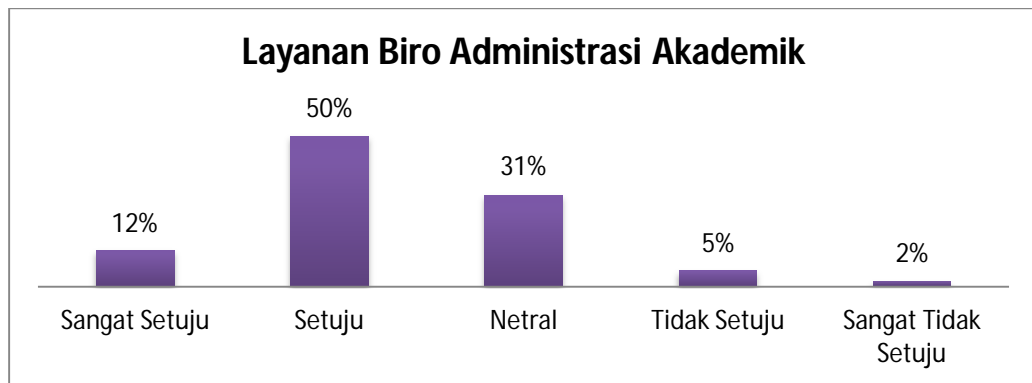
	makannanya nyegat sekali, karena perpustakaan sangat tertutup dan ruangan ac
24	Diharapkan membagikan password wifi
25	Ditambah karyawan agar mahasiswa bisa masuk perpustakaan setiap waktu
26	Jam istirahat harus lebih disiplin lagi sih karena beberapa kali ke kampus harusnya udah selesai istirahat tapi karyawan kampus masih pada ngumpul makan di perpustakaan
27	Jam operasional ditambah,
28	Jam pelayanan mungkin lebih efektif sampe jam 20:00
29	Jangan jutek
30	Jangan makan di perpustakaan mahasiswa aja gak boleh kok
31	Jaringan wifi tolong diperbaiki agar mempermudah mahasiswa mengerjakan tugas dan skripsi dengan baik
32	Kadang jam buka tidak sesuai dengan yang tertera di jadwal
33	Kalo mahasiswa dilarang membawa makanan ke dalam perpustakaan, ya mestinya karyawan pun harus seperti itu jangan mahasiswa dilarang tapi karyawan nya sendiri melanggar
34	Ketersediaan buku yang dibutuhkan masih kurang di perpustakaan, sebaiknya ketersediaan buku diperhatikan untuk semua jurusan dan prodi yang ada
35	Klo bisa, ketika istirahat, bergantian, jadi yg lagi seru mengerjakan tugas/skripsi tidak harus keluar semua.. Buyar konsentrasi..
36	Klo boleh saran klo perpustakaan buka malem juga karena banyak yg butuhin
37	Klo malem perpustakaan tutup mulu
38	Koleksi buku pada daftar pustaka online sangat sedikit untuk dijadikan bahan referensi
39	Kritik: kasian anak malam pak buk blum pernah ngerasain namanya perpustakaan itb ad. Saran: di buka dong perpustakaan nya setiap jadwal matkul mahasiswa
40	Kurangnya keramahan staff perpustakaan, tidak ada nya senyum yg diberikan.
41	Kurangnya referensi di perpustakaan karawaci
42	Mohon dipasang camera cctv di area penyimpanan tas
43	Mungkin untuk waktu lebih diperhatikan lagi ya. Dijadwal jam 13.00 sudah buka tetapi sering buka lebih dari jam 13.00

44	Para karyawan semoga bisa lebih bijak lagi menggunakan waktu jam kerja, jangan ketika bekerja mengobrol dan makan
45	Pelayanan dan fasilitas sudah sangat baik, hanya saja pengamanannya masih diragukan. Karena ada beberapa dari teman saya yang kehilangan uangnya ketika tasnya diletakkan di tempat tas yang sekarang.
46	Perpus kurang berteknologi, no wifi, ruang baca sempit, tidak update
47	Perpustakaan online masih belum optimal untuk penggunaan maupun muatan yang tersedia di website. Sebenarnya perpus online membantu akses kami (mahasiswa kramat) yang jauh dari kampus pusat dan terkendala untuk bisa turut menikmati fasilitas perpustakaan.
48	Perpustakaan harus lebih sering dibersihkan
49	Rumit mengenai kartu perpus yg harus diperpanjang
50	Sampai dengan saat ini untuk kelas reguler malam belum dapat menikmati fasilitas perpustakaan
51	Saran untuk perpustakaan buka lebih lama krn mahasiswa malam kesusahan untuk ke perpus krn seringkali perpus sudah tutup. Jikalau memungkinkan minggu juga harusnya buka meskipun cuma setengah hari
52	Saya mahasiswa reg malam dan tidak pernah ke perpustakaan, karena terbatas jam operasional sampai saya pun baru tau kalo kampus ini punya perpustakaan
53	Seharusnya perpustakaan malam juga buka soal nya kami yg kuliah malam ga bisa ke perpustakaan
54	Selama berkuliah di itb ahmad dahlan belum pernah merasakan fasilitas perpustakaan karena selalu tutup saat kelas malam
55	Setelah istirahat tolong terlambatnya jangan kebangetan
56	Suasana dalam ruangan kurang menarik saran saya penataan buku dan penataan ruangan lebih diperhatikan karena sangat berpengaruh dalam suasana membaca
57	Tempat yang sangat baik dan ada beberapa buku yang tidak ada di perpustakaan dan juga pintu perpustakaan harap diperbaiki agar tidak bunyi saat membukanya
58	Tolong buku-buku tentang arsitek diperbanyak
59	Tolong diberi CCTV biar uang nya nggak ada yg bilang ketika masuk perpus
60	Tolong ditingkatkan lagi untuk peraturannya dan kinerja karyawannya supaya yang sudah baik menjadi jauh lebih baik lagi

61	Tolong lebih ramah, berikan senyum terbaikmu dalam melayani dan jangan lama dalam memberikan layanan
62	Tolong sosialisasi nya kepada kelas p2k !
63	Tolong untuk staf perpustakaan, kedepannya sesuaikan informasi antara buku pedoman dan informasi dari pihak perpustakaan terkait penyerahan laporan kkl atau hal yang sejenis. Mahasiswa sudah banyak yang merombak laporan kkl karena tidak sesuai standar sedangkan
64	Untuk pelayanan upt perpustakaan semiga buka sampe malam karena kelas karyawan malam itu tidak bisa datang saat jam operational perpustakaan. Jadi kami tidak pernah merasakan kegunaan perpustakaan.
65	Waktu buka pelayanan setelah istirahat harus lebih tepat waktu dan komputer untuk mencari referensi harus diperbaharui karena suka mati

4. Pelayanan Biro Administrasi Akademik

Tujuan survey ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Hasil dari survey ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan Biro Administrasi Akademik di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Secara umum hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik adalah sebagai berikut: sebanyak 62% mahasiswa menyatakan puas terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik, 31% merasa biasa saja terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik yang diberikan oleh Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta, dan hanya 7% mahasiswa yang merasa tidak puas terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.



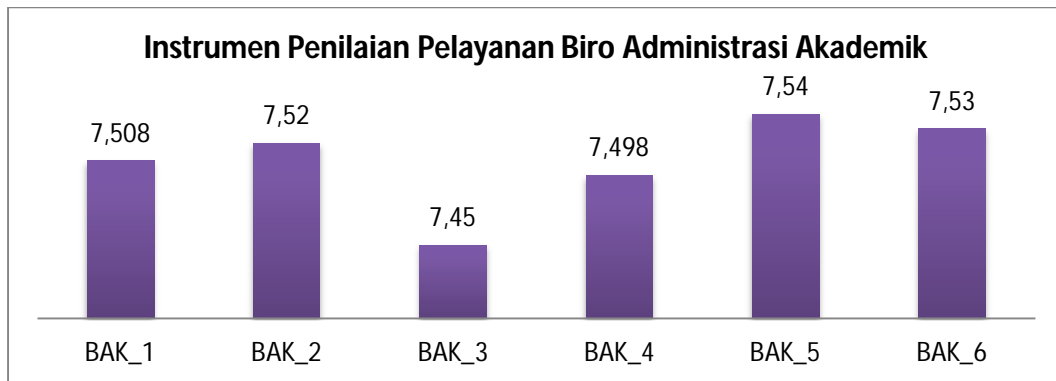
Bagan 30 Hasil Survey kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik

Pelayanan Biro Administrasi Akademik terdapat 6 pertanyaan atau 6 instrumen penilaian. Dimana skor instrumen penilaian Biro Administrasi Akademik tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8 Skor Instrumen Penilaian Biro Administrasi Akademik

PELAYANAN BIRO AKADEMIK												
No	Pertanyaan	Jawaban Responden										Skor
		SP		P		CP		KP		TP		
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
1	BAK_1	254	12%	1021	50%	630	31%	116	6%	32	2%	7,31
2	BAK_2	245	12%	1041	51%	631	31%	102	5%	34	2%	7,33
3	BAK_3	229	11%	1023	50%	651	32%	110	5%	40	2%	7,26
4	BAK_4	259	13%	1011	49%	630	31%	116	6%	37	2%	7,30
5	BAK_5	250	12%	1049	51%	616	30%	108	5%	30	1%	7,34
6	BAK_6	250	12%	1041	51%	626	30%	102	5%	34	2%	7,34
Rata-rata												7,31

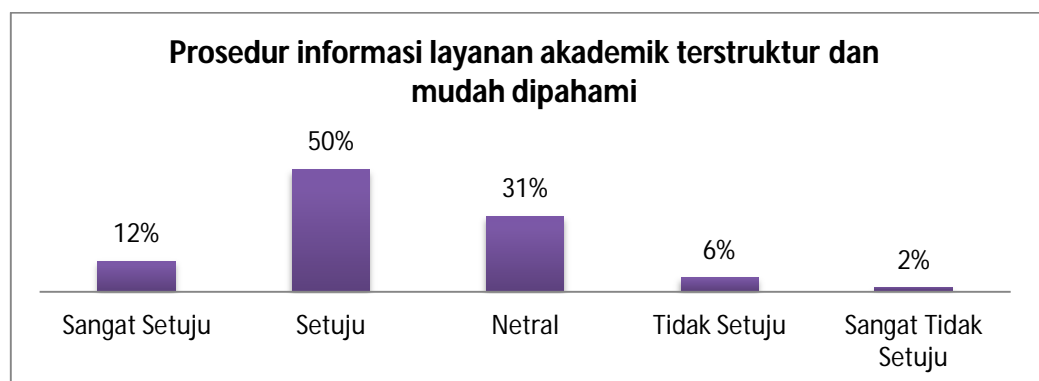
Jika dilihat dari nilai total yang diperoleh pada tabel di atas dapat dilihat score masing-masing responden dari kuesioner yang diberikan. Nilai tertinggi ada pada kuesioner BAK_5 yaitu Ruang pelayanan Biro Administrasi Akademik tertata secara bersih dan rapi serta mempunyai penerangan yang cukup dengan nilai 7,34 yang berada pada range 4 (puas) sedangkan nilai terendah ada pada kuesioner BAK_3 yaitu Sitem Informasi Akademik bekerja dengan handal serta aman dari kesalahan data dengan nilai 7,26 yang berada pada range 4 (puas). Untuk lebih jelas melihat perbandingan skor, berikut grafik instrumen penilaian pada Pelayanan Biro Administrasi Akademik:



Bagan 31 Grafik Instrumen Penilaian Pelayanan Biro Administrasi Akademik

Rincian hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta untuk setiap butir pernyataan:

1. Prosedur informasi layanan akademik terstruktur dan mudah dipahami

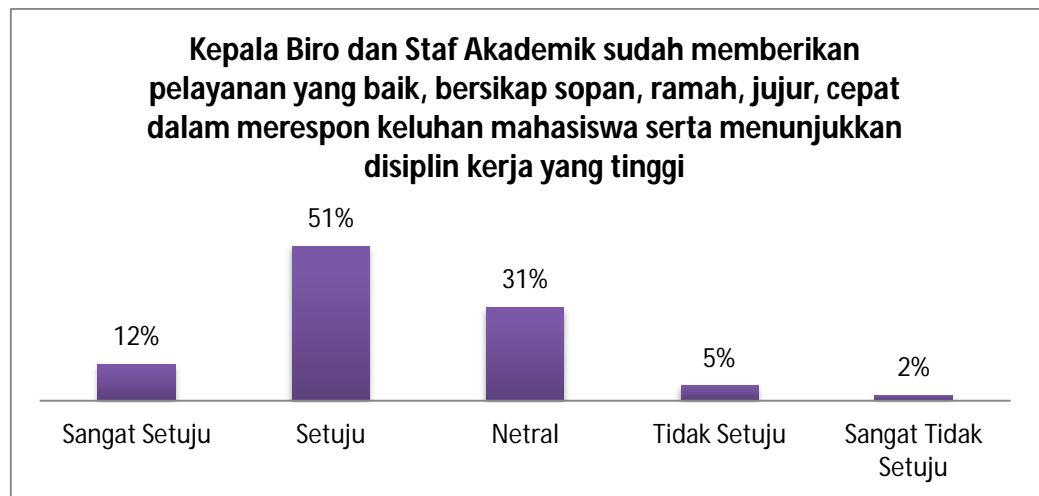


Bagan 32 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Administrasi Akademik Butir Pertanyaan No. 1

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Akademik butir pertanyaan No. 1 adalah sebagai berikut: sebanyak 12% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 50% mahasiswa menyatakan setuju, 31% mahasiswa menyatakan netral, 6% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 1 pada pelayanan Biro Administrasi Akademik di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey diperoleh hasil 62% dari mahasiswa menyatakan bahwa prosedur informasi layanan akademik terstruktur dan mudah dipahami.

2. Kepala Biro dan Staf Akademik sudah memberikan pelayanan yang baik, bersikap sopan, ramah, jujur, cepat dalam merespons keluhan mahasiswa serta menunjukkan disiplin kerja yang tinggi

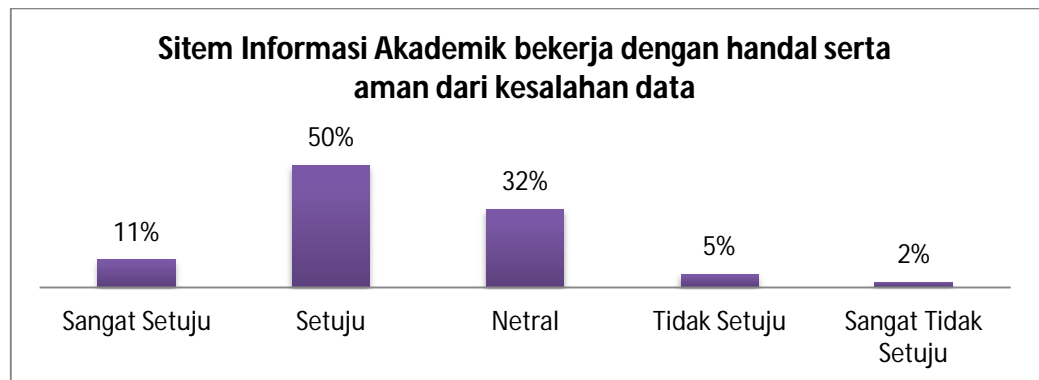


Bagan 33 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Administrasi Akademik Butir Pertanyaan No. 2

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Akademik butir pertanyaan No. 2 adalah sebagai berikut: sebanyak 12% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 51% mahasiswa menyatakan setuju, 31% mahasiswa menyatakan netral, 5% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 2 pada pelayanan Biro Administrasi Akademik di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey diperoleh 63% dari mahasiswa menyatakan bahwa Kepala Biro dan Staf Akademik sudah memberikan pelayanan dengan baik, bersikap sopan, ramah, jujur, cepat dalam merespons keluhan mahasiswa serta menunjukkan disiplin kerja yang tinggi.

3. Sitem Informasi Akademik bekerja dengan handal serta aman dari kesalahan data

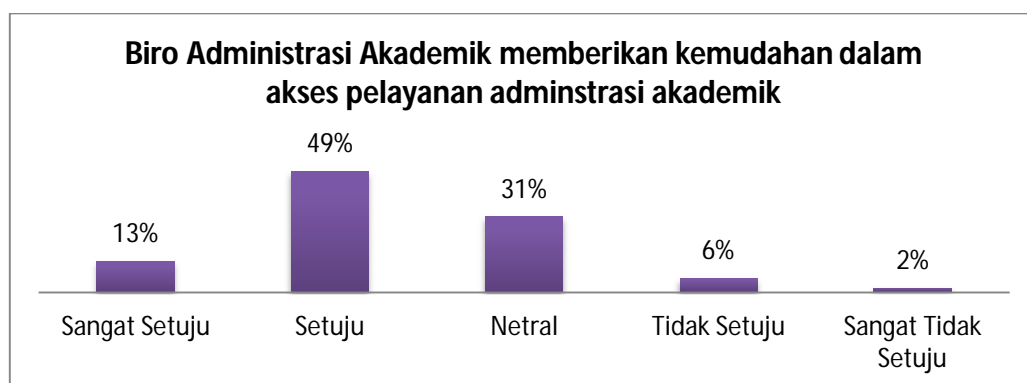


Bagan 34 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Administrasi Akademik Butir Pertanyaan No. 3

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Akademik butir pertanyaan No. 3 adalah sebagai berikut: sebanyak 11% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 50% mahasiswa menyatakan setuju, 32% mahasiswa menyatakan netral, 5% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 3 pada pelayanan Biro Administrasi Akademik di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Hasil survey menyatakan bahwa 61% mahasiswa menyatakan Sistem Informasi Akademik bekerja dengan handal serta aman dari kesalahan data.

4. Biro Administrasi Akademik memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik

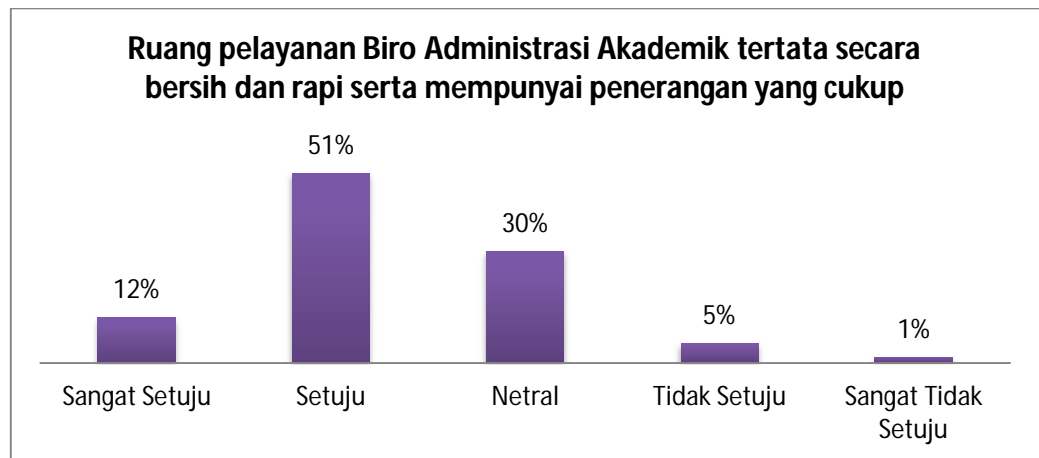


Bagan 35 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Administrasi Akademik Butir Pertanyaan No. 4

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Akademik butir pertanyaan No. 4 adalah sebagai berikut: sebanyak 13% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 49% mahasiswa menyatakan setuju, 31% mahasiswa menyatakan netral, 6% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 4 pada pelayanan Biro Administrasi Akademik di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Dari hasil survey 62% mahasiswa menyatakan bahwa Biro Administrasi Akademik memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik.

5. Ruang pelayanan Biro Administrasi Akademik tertata secara bersih dan rapi serta mempunyai penerangan yang cukup

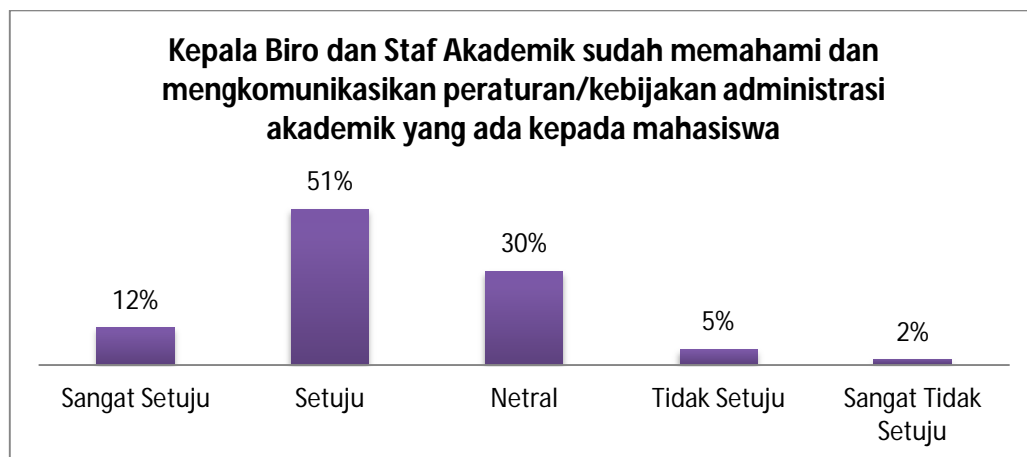


Bagan 36 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Administrasi Akademik Butir Pertanyaan No. 5

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Akademik butir pertanyaan No. 5 adalah sebagai berikut: sebanyak 12% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 51% mahasiswa menyatakan setuju, 30% mahasiswa menyatakan netral, 5% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 1% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 5 pada pelayanan Biro Administrasi Akademik di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Dari hasil survey dapat disimpulkan 63% mahasiswa menyatakan bahwa ruang pelayanan Biro Administrasi Akademik tertata secara bersih dan rapi serta mempunyai penerangan yang cukup.

6. Kepala Biro dan Staf Akademik sudah memahami dan mengomunikasikan peraturan/kebijakan administrasi akademik yang ada kepada mahasiswa



Bagan 37 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Biro Administrasi Akademik Butir Pertanyaan No. 6

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Akademik butir pertanyaan No. 6 adalah sebagai berikut: sebanyak 12% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 51% mahasiswa menyatakan setuju, 30% mahasiswa menyatakan netral, 5% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 6 pada pelayanan Biro Administrasi Akademik di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Dari hasil survey dapat disimpulkan 63% mahasiswa menyatakan bahwa Kepala Biro dan Staf Akademik sudah memahami dan mengomunikasikan peraturan/kebijakan administrasi akademik yang ada kepada mahasiswa

Berikut ini adalah saran para responden terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta:

Tabel 9 Saran Pelayanan Biro Administrasi Akademik

No.	SARAN
1	Ada banyak karyawan yang tidak ramah kepada mahasiswa. Tolong sikapnya perbaiki lagi.
2	Agar memberi toleransi pembayarannya jika telat, dan dapat mengikuti ujian
3	Akademik rada lambat menangani komplain mahasiswa
4	Banyak staf yang tidak ramah terhadap mahasiswa seharusnya menjadi tugas dia menjaga tata krama
5	Bila ada perubahan jadwal kuliah setelah pengisian krs, harap diinformasikan kepada mahasiswa.. Jangan seenaknya ganti jadwal mata kuliah, bagi saya mahasiswa p2k lanjutan mengatur jadwal sangat lah penting, agar tidak terjadi bentrok matkul
6	Diharapkan untuk memberikan peringatan kepada dosen yang terlambat
7	Dalam proses diskusi tentang pembelajaran hanya kepala prodi saja yang melakukan diskusi dengan mahasiswa tentang akademi dan proses pembelajaran tetapi bidang akademik belum pernah melakukan diskusi langsung dengan mahasiswa mengenai pelayanan akademi ka
8	Dimohob untuk kemudahan pencetakan kartu ujian uas/uts agar update--dengan sipema p2k , supaya tdk melakukan konfirmasi ke pusat
9	Dimohon jika mahasiswa menanyakan sesuatu jangan terlalu ketus dan jutek, dan juga kalau hari libur jangan abu2 harap diberitahukan kepada mahasiswa sebelumnya. Tq
10	Harus lebih teliti dalam administasi jika mahasiswa sudah melakukan pembayaran harusnya otomatis kartu sudah bisa dicetak tetapi ini kita harus menunggu dahulu baru bisa mencetak kartu untuk mengikuti ujian
11	Harusnya uang administrasi rp 2.000 berpengaruh pada performa kampus dalam mengupdate data pembayaran sks mahasiswa. Bukan tidak ada perubahan seperti sebelumnya yaitu mempersulit mahasiswa mencetak kartu uts dan uas.
12	Informasi akademik ga singkrong sm kenyataan, contoh krs online

13	Informasi terkait kalender akademik kurang disosialisasikan dengan baik, sehingga mahasiswa banyak yang keliru
14	Jadwal uts dan uas mohon diperjelas,sebenarnya uts dan uas berapa lama?? Kan gak mungkin dalam satu hari ada 3 pelajaran
15	Jangan ada perubahan dalam kebijakan, terutama dalam pembayaran perbulan, karna dari awal masuk dalam kampus ini sudah kesepakatan pembayaran perbulan, tapi ketika ujian belum sampai pada bulannya sudah untuk membayar pada bulan berikutnya, dan mohon untu
16	Jangan terlalu jutek yaaa dan selalu menerima keluhan kesah mahasiswa
17	Kalau ada surat masuk suka tidak ada tindak lanjut, harus ngomong tiap hari dulu baru difollow up
18	Kalau bikin jadwal jangan bnyak kebentur waktu sholat
19	Kalo bisa bekerja sama dengan biro admin keuangan agar bisaa mencetak kartu ujian mahasiswa , karena ketika mahasiswa yang mencepat kemungkin mengganggu dalam proses ujian
20	Kalo udh jam istirahat abis cepetan buka pelayanan
21	Karyawan tidak bisa memberi solusi kepada mahasiswa tentang persoalan akademik
22	Karyawannya jutek, terkadang informasi yang disampaikan terlambat dan kurang jelas
23	Kepada tim akademik karawaci lebih ramah lagi kepada kami para mahasiswa yang membutuhkan informasi dan lebih ramah lagi kepada kami ketika kami menanyakan informasi melauli wa jnagn malah curhat jutek dan ngegas bukan kah sebagai karyawan sudah ada resiko
24	Ketika sudah jam keaja jangan lelet masuknya apalagi kalo abia istirahat
25	Kritik: jarang senyum mah. Saran: kasih dispen wkwk »ðŸ˜»
26	Kurang sopan, dan informasi yang sering tidak jelas mengenai jadwal mata kuliah ataupun ruang kelas yg dapat dipakai
27	Masih ada beberapa miss komunikasi antara kampus pusat dan karawaci (terkadang tidak sama)
28	Mau uas baye ribet amat

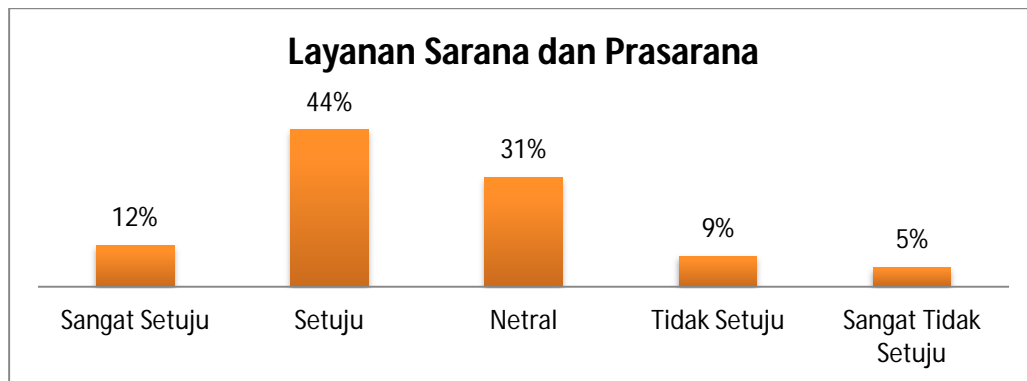
29	Memberikan informasi ke mahasiswa jangan ke satu orang saja agar yang lain juga tau informasi nya
30	Mengapa respon pelayanan akademik sangat lambat? Tolong lebih responsif kepada mahasiswa
31	Mohon diperhatikan untuk jika ada mahasiswa yg sudah membayar dan ingin cetak kartu agar otomatis tanpa harus konfirmasi terlebih dahulu
32	Nama sering dicoret diabsen seolah2 kaya blm bayaran aja padahal tepat waktu udah gtu kalau mau cetak krs masa harus info trus ke akademik soal y blm bisa cetak kartu padahal bayarn tepat waktu harus y jangan dipersulit mang ga bisa ya dibuka secara otomatis
33	Pelayanan buruk, protes mahasiswa jarang di dengar.. Kami bayar dan punya hak. Protes mengenai dosen bermasalah pun kami tidak di dengar.
34	Pelayanan lambat. Tidak sopan terutama admin pelayanan lambat keluhan mahasiswa tidak dihiraukan. Jutes dan nyolot orangnya
35	Pelayanan lelet, kurang up to date
36	Pelayanan masih terbatas, mahasiswa karawaci sulit sekali mendapatkan informasi tentang ketentuan yang berlaku di kampus pusat
37	Petugas kadang sedikit lama untuk melayani mahasiswa padahal sudah masuk jam kerja
38	Rapihkan lagi absen karena sampai saat ini ada beberapa absen di dosen yang absennya masih berantakan serta masih tulis tangan nama masing2nya
39	Sampai saat ini akademik belum jelas mengenai ktm. Sudah bayar ktm tapi belum dicetak juga
40	Sampai semester 3 dan mau semester 4 ktm ga jadi jadi juga haha
41	Sebagian karyawan semuanya masih ngga ngerti apapa, kalo ditanya malah disuruh nanya pak sugeng, padahal dia kan orang akademiknya, seharusnya selain pak sugeng sya juga harus tauu
42	Sebaiknya untuk informasi untuk kepentingan mahasiswa lebih bisa disebar dengan baik
43	Seharusnya loket akademik dibuka lebih banyak lagi
44	Seharusnya sesuatu yang berkaitan dengan akademik diinformasikan secara maksimal dengan mahasiswa dan menetapkan kebijakan yang sebaik mungkin

45	Semoga kedepannya tidak ada mahasiswa yg berhenti kuliah hanya gara2 dipersulit dispensasi, dan jika ada mahasiswa sedang membahas dispen mohon senyum. Mahasiswa sudah cukup pusing memikirkan pengadaan uang spp jangan ditambah dengan penyuguhan ekspresi
46	Semoga lebih baik & lebih jelas lagi jika memberikan informasi terhadap mahasiswa terutama mahasiswa yg masuknya disemester genap. Terkadang banyak yg kebingungan & informasi yg diberikan kurang jelas. Tks
47	Semoga staffnya bisa lebih ramah dan memberikan informasi yang jelas
48	Sering terjadi keterlambatan, birokrasi harus cepat dan sigap agar mempermudah mahasiswa
49	Singkat saja, kepada yg muda apalgi ke yg tua mahasiswa nya tidak pengaruh, sopan santun lebih diperhatikan lagi. Memberi tau atau info tidak harus dengan ketus. Perlu diingat indonesia dan latar belakang keislaman terkenal dengan santun nya
50	Sistem informasi akademik banyak yang masih harus diperbaiki karena mahasiswa selalu kesulitan untuk mencetak kartu secara otomatis
51	Sistem siakad lebih di tingkatkan lagi agar quick respons, jangan sudah membayar kuliah tetapi tidak bisa cetak kartu sering dan ber ulang, harus cfm dulu ke bagian akademik baru bisa, mohon untuk di update.
52	Sudah cukup baik, namun dalam proses pengisian krs kalau sudah online tidak usah mengisi secara manual lagi, supaya lebih efisien waktu
53	Tlg lebih sedikit ramah berhadapan langsung dengan mahasiswa walaupun mungkin memang tuaan karyawan dibanding kami, tp tidak dengan seperti itu. Bekerja sesuai prosedur sih boleh, masa iya untuk senyum ramah aja gabisa
54	Tolong diperbaiki dan diperhatikan lagi komunikasi dengan semua mahasiswa, tolong melayani dengan sepenuh hati jangan terpaksa yaa, yang perempuan juga tolong lebih ramah jangan jutek2
55	Tolong kartu ujian sebaiknya pihak kampus yang langsung cetak? Untuk apa bolak balik minta stempel ? Buang2 waktu !
56	Tv untuk informasi mohon di aktifkan
57	Untuk informasi dosen tidak masuk atau dosen diganti kalo bisa disampaikan ke ketua kelas sebelum jam kuliah masuk

58	Untuk kemajuan, bahwa pengisian krs diharapkan tidak perlu konformasi/mengumpulkan krs yang telah diisi, diharap cukup melalui sistem saja
59	Untuk lebih cepat dalam memberikan pelayanan seperti saat mahasiswa ingin isi krs tetapi jadwal belum keluar
60	Untuk manajemen akademiknya lebih diperjelas lagi, karena saya mahasiswa p2k awal masuk sudah memilih matkul secara manual tapi saat masuk kelas pertama nama saya tidak ada diabsen matkul tersebut dengan alasan semua mahasiswa baru matkul diinput secara b
61	Untuk pelayanan biro administrasi akademik diharapkan lebih mempermudah mahasiswa dalam mendapat informasi yang tepat dan tidak simpang siur.
62	Untuk pelayanan keuangan, bersifat lah dengan lebih baik lagi, tidak dengan cara seenaknya.
63	Untuk pelayanan akademik mesti di luasin jangan samping sampingan sama ruangan keuangan

5. Sarana dan Prasarana

Tujuan survey ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan Sarana dan Prasarana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Hasil dari survey ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan Sarana dan Prasarana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Secara umum hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan Sarana dan Prasarana adalah sebagai berikut: sebanyak 56% mahasiswa menyatakan puas, 31% merasa biasa saja mahasiswa terhadap layanan Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta, dan hanya 14% mahasiswa yang merasa tidak puas mahasiswa terhadap layanan Sarana dan Prasarana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.



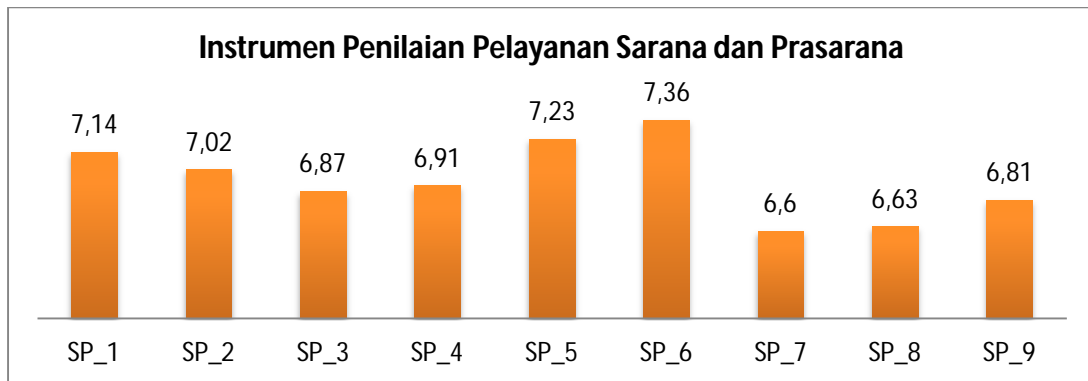
Bagan 38 Hasil Survey kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

Pelayanan Sarana dan Prasarana terdapat 9 pertanyaan atau 9 instrumen penilaian. Dimana skor instrumen penilaian Pelayanan Sarana dan Prasarana tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10 Skor Instrumen Penilaian Sarana dan Prasarana

PELAYANAN SARANA DAN PRASARANA												
No	Pertanyaan	Jawaban Responden										Skor
		SP		P		CP		KP		TP		
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
1	SP_1	254	12%	934	45%	659	32%	145	7%	61	3%	7,14
2	SP_2	235	11%	907	44%	650	32%	189	9%	72	4%	7,02
3	SP_3	216	11%	863	42%	663	32%	225	11%	86	4%	6,87
4	SP_4	207	10%	904	44%	663	32%	173	8%	106	5%	6,91
5	SP_5	294	14%	948	46%	598	29%	152	7%	61	3%	7,23
6	SP_6	291	14%	1010	49%	602	29%	107	5%	43	2%	7,36
7	SP_7	228	11%	825	40%	577	28%	181	9%	242	12%	6,60
8	SP_8	209	10%	797	39%	637	31%	251	12%	159	8%	6,63
9	SP_9	227	11%	894	44%	589	29%	173	8%	170	8%	6,81
Rata-rata												6,95

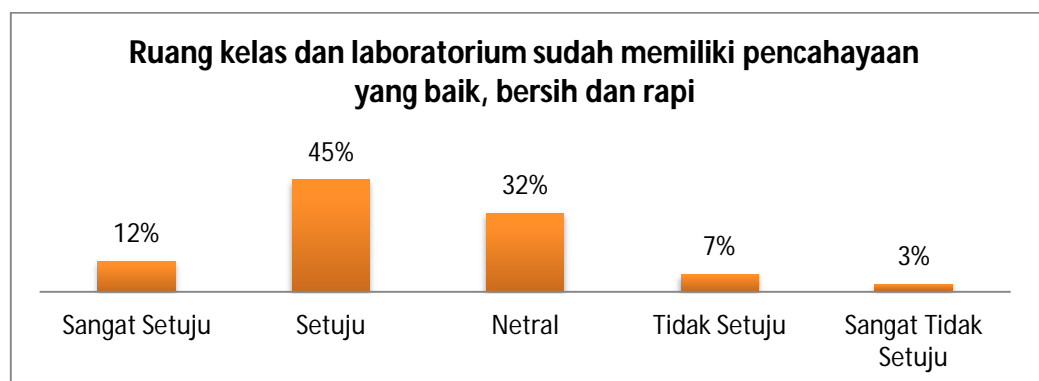
Jika dilihat dari nilai total yang diperoleh pada tabel di atas dapat dilihat score masing-masing responden dari kuesioner yang diberikan. Nilai tertinggi ada pada kuesioner SP_6 yaitu : Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman dengan nilai 7,36 yang berada pada range 4 (puas) sedangkan nilai terendah ada pada kuesioner SP_7 yaitu Lift sudah berfungsi dengan baik dengan nilai 6,60 yang berada pada range 4 (puas). Untuk lebih jelas melihat perbandingan skor, berikut grafik instrumen penilaian pada Pelayanan Sarana dan Prasarana:



Bagan 39 Grafik Instrumen Penilaian Pelayanan Sarana dan Prasarana

Rincian hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan Sarana dan Prasarana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta untuk setiap butir pernyataan:

1. Ruang kelas dan laboratorium sudah memiliki pencahayaan yang baik, bersih dan rapi

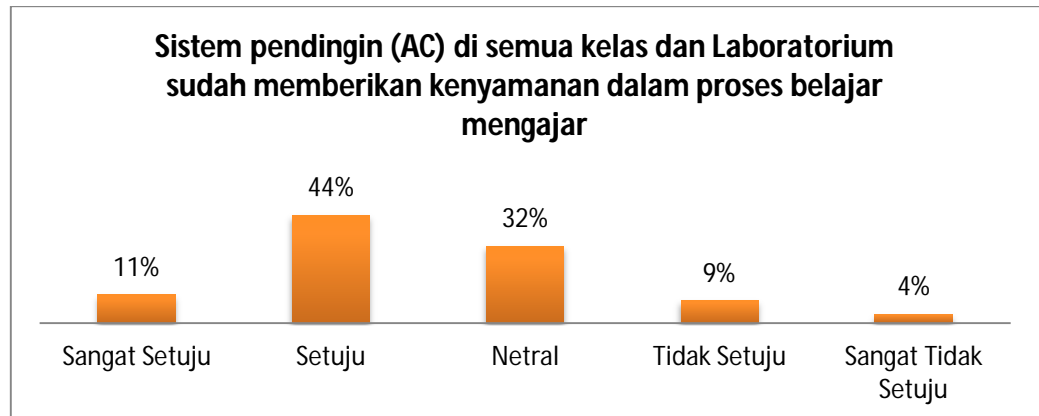


Bagan 40 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 1

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana butir pertanyaan No. 1 adalah sebagai berikut: sebanyak 12% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 45% mahasiswa menyatakan setuju, 32% mahasiswa menyatakan netral, 7% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 3% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 1 pada Sarana dan Prasarana pada di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey dapat disimpulkan 57% mahasiswa menyatakan bahwa ruang kelas dan laboratorium sudah memiliki pencahayaan yang baik, bersih dan rapi.

2. Sistem pendingin (AC) di semua kelas dan Laboratorium sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar

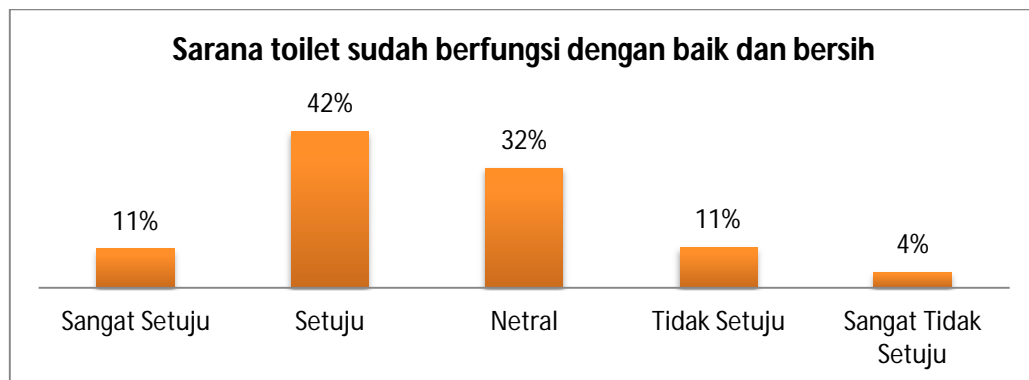


Bagan 41 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 2

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa terhadap layanan Sarana dan Prasarana butir pertanyaan No. 2 adalah sebagai berikut: sebanyak 11% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 44% mahasiswa menyatakan setuju, 32% mahasiswa menyatakan netral, 9% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 4% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 2 terhadap layanan Sarana dan Prasarana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey dapat disimpulkan 55% mahasiswa menyatakan sistem pendingin (AC) di semua kelas dan Laboratorium sudah memberikan kenyamanan dalam proses belajar mengajar.

3. Sarana toilet sudah berfungsi dengan baik dan bersih

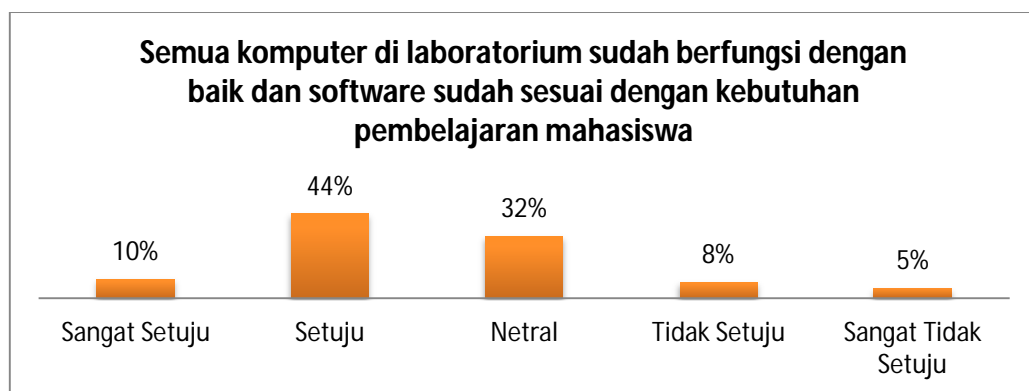


Bagan 42 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 3

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa terhadap layanan Sarana dan Prasarana butir pertanyaan No. 3 adalah sebagai berikut: sebanyak 11% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 42% mahasiswa menyatakan setuju, 32% mahasiswa menyatakan netral, 11% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 4% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 3 terhadap layanan Sarana dan Prasarana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Hasil survey menyatakan hanya 53% mahasiswa berpendapat bahwa sarana toilet sudah berfungsi dengan baik dan bersih.

4. Semua komputer di laboratorium sudah berfungsi dengan baik dan software sudah sesuai dengan kebutuhan pembelajaran mahasiswa

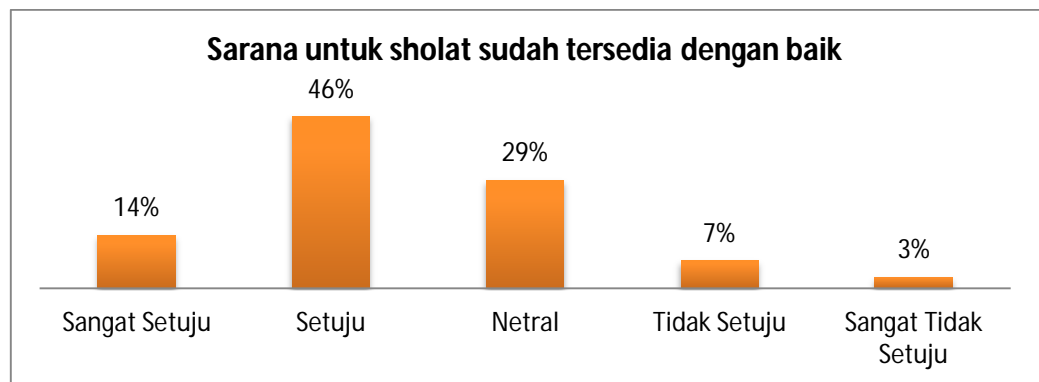


Bagan 43 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 4

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa terhadap layanan Sarana dan Prasarana butir pertanyaan No. 4 adalah sebagai berikut: sebanyak 10% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 44% mahasiswa menyatakan setuju, 32% mahasiswa menyatakan netral, 8% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 5% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 4 terhadap layanan Sarana dan Prasarana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Hasil survey menyatakan 54% mahasiswa menyatakan bahwa Semua komputer di laboratorium sudah berfungsi dengan baik dan software sudah sesuai dengan kebutuhan pembelajaran mahasiswa.

5. Sarana untuk sholat sudah tersedia dengan baik

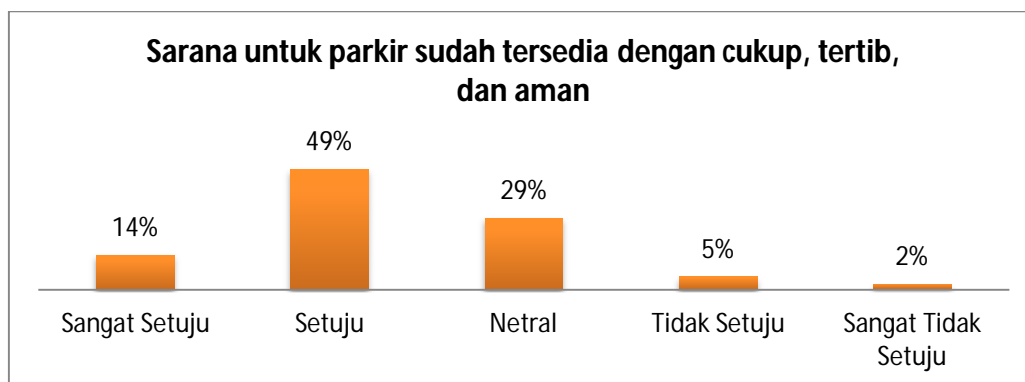


Bagan 44 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 5

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa terhadap layanan Sarana dan Prasarana butir pertanyaan No. 5 adalah sebagai berikut: sebanyak 14% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 46% mahasiswa menyatakan setuju, 29% mahasiswa menyatakan netral, 7% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 3% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 5 terhadap layanan Sarana dan Prasarana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Hasil survey menyatakan 60% mahasiswa sarana untuk sholat sudah tersedia dengan baik.

6. Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman

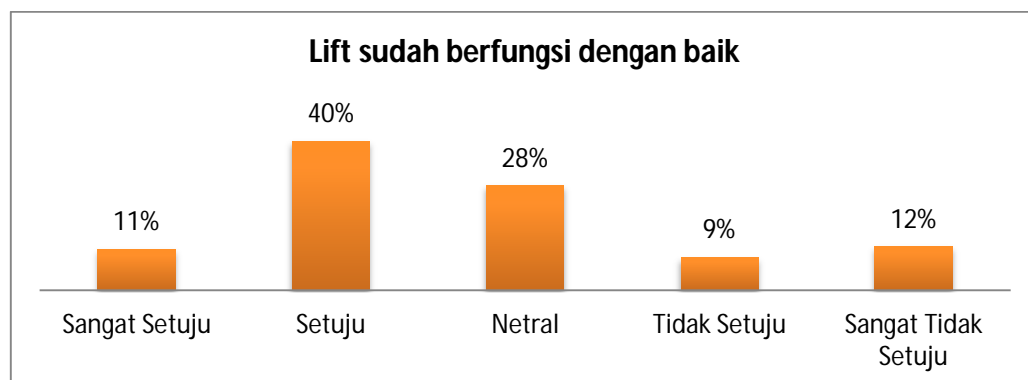


Bagan 45 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 6

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa terhadap layanan Sarana dan Prasarana butir pertanyaan No. 6 adalah sebagai berikut: sebanyak 14% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 49% mahasiswa menyatakan setuju, 29% mahasiswa menyatakan netral, 5% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 6 terhadap layanan Sarana dan Prasarana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Hasil survey menyatakan 63% mahasiswa menyatakan bahwa Sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman

7. Lift sudah berfungsi dengan baik

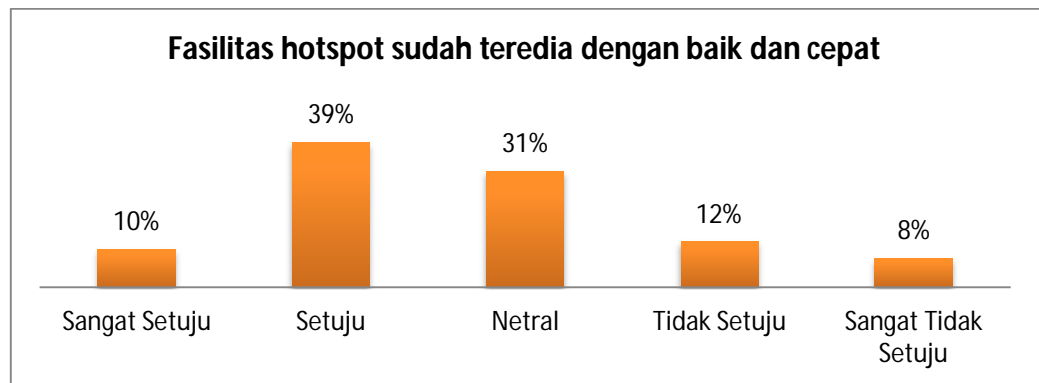


Bagan 46 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 7

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa terhadap layanan Sarana dan Prasarana butir pertanyaan No. 7 adalah sebagai berikut: sebanyak 11% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 40% mahasiswa menyatakan setuju, 28% mahasiswa menyatakan netral, 9% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 12% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 7 terhadap layanan Sarana dan Prasarana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Hasil survey dapat disimpulkan bahwa 51% dari mahasiswa menyatakan Lift sudah berfungsi dengan baik.

8. Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat

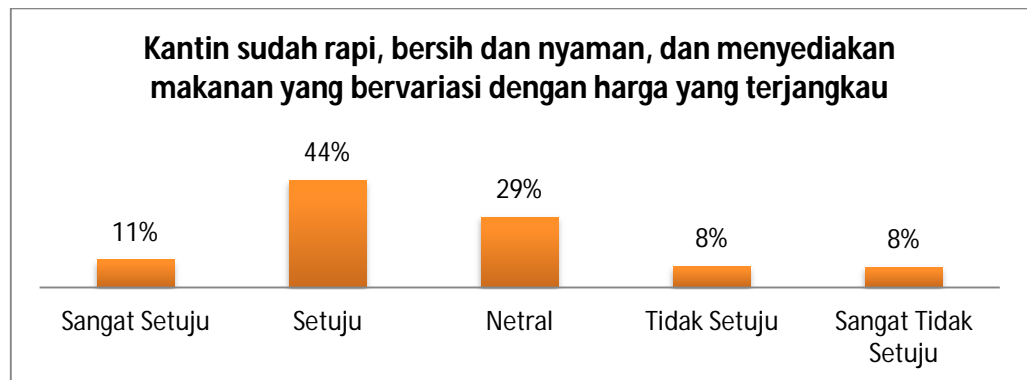


Bagan 47 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 8

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa terhadap layanan Sarana dan Prasarana butir pertanyaan No. 8 adalah sebagai berikut: sebanyak 10% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 39% mahasiswa menyatakan setuju, 31% mahasiswa menyatakan netral, 12% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 8% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 8 terhadap layanan Sarana dan Prasarana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Hasil survey menunjukkan 49% mahasiswa menyatakan bahwa Fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik dan cepat.

9. Kantin sudah rapi, bersih dan nyaman, dan menyediakan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau



Bagan 48 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan Sarana dan Prasarana Butir Pertanyaan No. 9

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa terhadap layanan Sarana dan Prasarana butir pertanyaan No. 9 adalah sebagai berikut: sebanyak 11% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 44% mahasiswa menyatakan setuju, 29% mahasiswa menyatakan netral, 8% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 8% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 9 terhadap layanan Sarana dan Prasarana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Hasil survey dapat disimpulkan 55% mahasiswa menyatakan bahwa Kantin sudah rapi, bersih dan nyaman, dan menyediakan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau.

Berikut ini adalah saran para responden terhadap layanan Sarana dan Prasarana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta:

Tabel 11 Saran Pelayanan Sarana dan Prasarana

No.	SARAN
1	Untuk toilet, mungkin dipasang gantungan baju per kamar mandi. Fasilitas hotspotnya masih kurang baik
2	Ac banyak yg nggak dingin, kalo praktikum saya selalu nggak dapet komputer dan disuruh bawa laptop sendiri padahal udah bayar biaya praktikum
3	Ac dan infocus jika sudah kurang baik lebih cepat untuk diganti, fasilitas toilet

	dapat diperbaharui seperti kran air dan pintu, fasilitas hotspot banyak yang tidak bisa diakses karena terdapat pada yang tidak diketahui mahasiswa
4	Ac dan monitor harap jadi perhatian utama, sangat mengganggu kenyamanan mahasiswa/i dalam kbm, dan tanggap dalam memperbaiki fasilitas yang rusak
5	Ac harus di service sebulan sekali, agar didalam kelas tidak panas seperti sauna, toilet silahkan ditingkatkan lagi kebersihannya, hotspot yang tersedia kurang cepat
6	Ac ruangan kadang kurang dingin dengan jumlah mahasiswa yang banyak, lift sering mati, kantin kurang varian makanan
7	Ada beberapa ac di ruangan kelas rusak , toilet sering banyak genangan air dan hotspot yang sangat lambat
8	Adakan lift dan kantin untuk kampus karawaci
9	Air keran wudhu suka mati, wc suka kotor, , tidak ada kantin jadinya kalau makan suka bingung apalagi kalau warteg samping kampus pada tutup
10	Akses internet masih sangat terbatas. Padahal itb ad adalah kampus teknologi, yang seharusnya akses internet dapat dijangkau dengan mudah
11	Banyak bangku rusak dan kelas kurang rapih dan toilet sangat kotor dan bau dan tidak ada lift
12	Banyak toilet wanita yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya
13	Banyak yang perlu diperbaharui, seperti keran di toilet lt 2 ada yang mati, kopmuter ada beberapa yang kadang error, mushollah di lt 4 kurang sekali dalam pencahayaan
14	Beberapa kelas ada yang bocor dan belum di pakaikan hordeng, sehingga pencahayaan saat menggunakan proyektor kurang terlihat.lift tidak ada.
15	Belum tersedia laboratorium, belum tersedia lift, saran saya segera didakan lift agar mahasiswa tidak terlalu capek kalau naik tangga sampai lantai paling atas
16	Dalam hal fasilitas ini banyak sekali kekurangannya mulai dsri ruangan yang tidak dingin lift yang kadang rusak dan mahasiswa yang tidak dapat menggunakan wifi kampus ini mempersulit mahasiswa
17	Fasilitas didalam kelas kurang terpelihara, ac terkadang ada yg tidak berfungsi dibeberapa kelas, proyektor pun sudah buram sehingga kurang efektif, penerangan kurang teran dibeberapa kelas

18	Fasilitas kursi utk ruang kelas terutama kursi lipat sdh kurang layak terutama bagi mahasiswa p2k yg sudah usia spt saya
19	Fasilitas didalam kelas kurang terpelihara, ac terkadang ada yg tidak berfungsi di beberapa kelas, proyektor pun sudah buram sehingga kurang efektif, penerangan kurang teran di beberapa kelas
20	Fasilitas kursi utk ruang kelas terutama kursi lipat sdh kurang layak terutama bagi mahasiswa p2k yg sudah usia spt saya
21	Fasilitas toilet terkadang masih dalam keadaan sangat kotor , fasilitas komputer untuk di kampus Karawaci belum tersedia. Iming-iming ada laboratorium komputer dari awal masuk kuliah sampai mau lulus juga belum terealisasi . Fasilitas kantin yang sudah di
22	Hard complain untuk toilet dong ganti wc jongkok aja kalo kira2 mahasiswanya kampungan gak tau cara pakai wc duduk,sediain tisu lah pak/bu,,,yassalam,kacau balau sekali
23	Hotsopot tidak diberikan ke mahasiswa secara bebas dan ac hanya terasa di ruangan tertentu saja, di beberapa ruangan ac hanya terasa di meja dosen
24	Kamar mandi sebaiknya di sediakan sabun cuci tangan, untuk mushola mukena yang sudah tidak layak pakai sebaiknya di perbaiki atau di ganti dengan yang lain, ac ruangan di perbaiki lagi karna ada beberapa yang tdak terasa
25	Kampus karawaci beberapa toilet rusak,kantin tutup,semoga kedepanya lebih baik lagi
26	Kantin buka sampai malam dong, anak kelas malam kalo laper bisa ke kantin. Tolong adakan lift kalo bisa. Toilet banyakn keran yang gabisa. Maaf sarana prasarananya blm baik masih bad.
27	Kantin di kampus karawaci ter bengkalai, ada beberapa wc keran rusak dan wc bau. Semoga cepat ada perbaikan
28	Kelas perlu dicat ulang, ac kurang dingin, hotspot belum ada
29	Kelas terasa panas, kamar mandi tidak ada kuncinya, tempat wudhu licin
30	Khususnya toilet & bangku kelas mohon segera diperbaiki
31	Kondisi toilet sangat memprihatinkan, sangat kotor dan bau, seperti tidak pernah dibersihkan, ada beberapa kloset dan air yang rusak tapi hingga kini tidak kunjung ada perbaikan. Itu sangat tidak nyaman bagi saya sebagai pengguna. Kondisi ac di

	kelas ada yang kurang dingin
32	Kurang bersih di toilet dan terjadinya kebocoran di beberapa toilet
33	Kurangnya fasilitas di kampus cabang karawaci khususnya lab dan sarana--sarana ukm mohon dikembangkan dan diadakan
34	Kurangnya pendingin dikelas, kurangnya akses untuk internet (internet terlalu sedikit dan lambat), dan lift sering rusak dan macet. Semoga kedepannya lebih baik lagi
35	Laboratorium belum ada, toilet sangat sangat tidak bersih banyak rusaknya dan kotor. Seharusnya toilet menyediakan tisu dan sabun cuci tangan. Parkiran sangat terbuka dan semakin sempit jadi sangat tidak aman untuk kendaraan.
36	Laboratorium di kampus karawaci belum ada, secepatnya diadakan untuk mendukung kegiatan belajar dikampus. Kantin kampus karawaci untuk kelas reguler pagi juga tidak tersedia karena tidak ada yang berjualan, kedepannya disediakan untuk mahasiswa kelas reguler
37	Lampu ruangan terkadang redup, ada yang mati sebagian, ac mati total, infocus tidak menyala, lift nya mengerikan semoga adanya service rutin dan controlling yang lebih baik, hotspot/wifi selama dikampus mahasiwa tidak tau pass wifinya. Terimakasih.
38	Lebih baik jika kantin diperbolehkan untuk merokok atau tidak buatkan smoking room
39	Lift dan kantin masih belum ada di wilayah kampus, dan harus ditingkatkan lagi. Tempat sholat itu bagi saya agak jauh ya karena harus naik ke lantai 4
40	Makin kesini kebersihan maupun fasilitas yang ada dikampus semakin tidak baik,mulai dari wc hingga kondosi dikelas seperti pintu yang mulai tidak bisa tertutup rapat hingga banyak plafond2 yang jebol
41	Mohon agar lebih diperhatikan lagi dalam kebersihan toilet, dan dalam peralatan yang harus di service, diadakan pemeliharaan dan pembersihan ac juga proyektor. Keran cuci tangan di kantin tidak berfungsi 1, sabun cuci tangannya sering habis, tidak adanya
42	Mohon diperbaiki ruang kelas yg bolong, fasilitas dilengkapi seperti mesin atm misalnya
43	Mohon diperhatikan dinding kelas yang sudah banyak noda hitam, ac di beberapa

	ruangan bisa diperbaiki karena ada yang kurang bagus kondisinya, tempat wudhu di mushola lantai 4 mohon untuk dibersihkan dan di rapihkan tataletaknya, lift kadang sering mati s
44	Mohon toilet lebih bersih dan wangi. Dan mohon untuk tempat wudhu lebih bersih karna sering licin ada lumut padahal tuuan wudhu untuk bersuci. Terima kasih
45	Mungkin untuk di kampus karawaci toilet nya masih banyak yang kurang baik karena toilet dilantai atasnya banyak kerusakan dan tidak mengalir air sehingga menyulitkan mahasiswa apabila ingin menggunakan toilet khususnya di lantai 3
46	Mushola di lantai 4 tempat wudhunya kalau malam hari selalu gelap. Mohon untuk disediakan penerangan/lampu
47	Mushola harap difasilitasi dengan mukena dan sajadah yang bersih
48	Pembangunan kampus karawaci segera dilaksanakan, kantin segera beroperasi, musolah di bersihkan dan di perbaiki
49	Penerangan di kampus sungguh minim . Kebersihan toilet kurang kerapihan di mushola juga kurang. Hotspot dan wifi tidak berfungsi sama sekali
50	Perbaiki segala kekurangan seperti bocor, pintu toilet diperbaiki, hotspot sampai lantai 3, infocus sistem wifi
51	Proyektor di ruang kelas sebaiknya diperiksa secara berkala, karena ada beberapa ruangan yang proyektor nya ketika di pakai presentasi berwarna warni yang membuat sakit mata. Ac di ruang kelas terkadang di beberapa ruangan tidak dingin dan remote nya seri
52	Ruang kelas gedung lama kalo bisa lebih terang lagi pencahayaannya, ada kelas warnanya biru itu bisa ngerusak mata. Ac nggak semuanya dingin, ada yang suka mati sendiri acnya. Semua toilet dikasih gantungan dong kayak toilet lantai satu yg cewek.
53	Sarana dan prasaran masih banyak yang kurang terlalu banyak untuk di sampaikan tapi sarana yang paling utama yang harus di perbaiki adalah mushola
54	Sarannya musholah jangan diatas cape naiknya trs mukenanya dicuci sajadahnya jangan kena tai kucing
55	Sarannya tolong ya lift nya diperbaiki karena pintu lift nya terkadang tidak otomatis terbuka kembali jika ada orang yg ingin masuk. Dan untuk kantin tolong

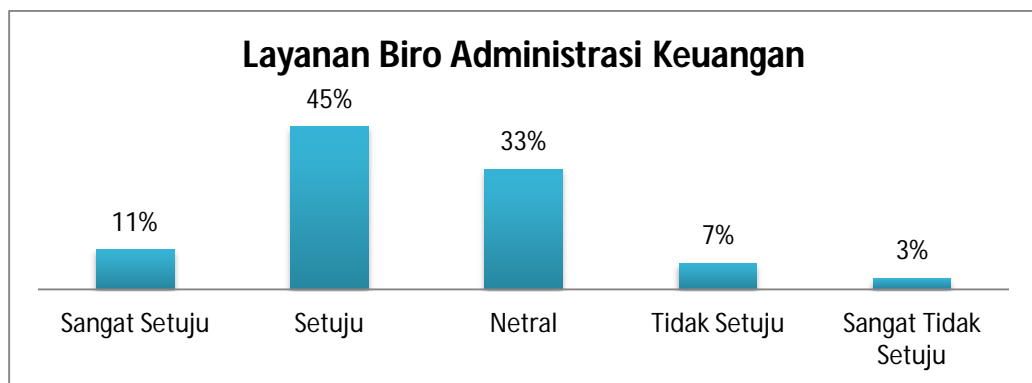
	jajanan nya di banyakin yaa, apalagi cemilannya
56	Saya memahami karena menyesuaikan dengan biaya perkulahan, akan tetapi fasilitas belajar mengajar jangan sampe tertinggal atau bahkan mungkin jadul
57	Saya rasa sudah cukup. Hanya perlu memerhatikan beberapa fasilitas seperti kamar mandi yang kurang kebersihannya dan beberapa yang tidak fungsi. Serta menghidupkan kembali kantin
58	Selama 1 semester ini saya tidak bisa merasakan dinginnya ac di kelas lt 5,saya harap lifmya di perbaharui karna sering macet, saya harap wc di perbaharui, saya harap musholah di lt 4 di beri pencahayaan yg baik dan di beri ac karna panas skli jika siang
59	Selama semester 7 dapet ruang kelas digedung lama terus, dapat pencahayaan yang kurang baik, ac yang suka nyala/mati tiba2, kursi yang goyang dan ada pakunya, terutama di ruang kelas 427 dan 315
60	Semoga sarana dan prasarana kampus karawaci lebih ditingkatkan dan di adakan seperti adanya laboratorium, mushola, lift,dan kantin, agar lebih memberikan kenyamanan kepada mahasiswa saat berada di kampus dan agar bisa menunjang kegiatan proses belajar
61	Semoga untuk kedepannya di kampus karawaci ada lift sehingga tidak lelah untuk menaiki tangga jika ingin sholat. Kebanyakan dari kami lebih memilih sholat di dalam kelas, karena letak mushola yang tidak strategis.
62	Sudah hampir 3 tahun belum dapat ktm
63	Terdengar kabar untuk kelas malam mahasiswa tidak bisa menggunakan koneksi wifi, namun kelas pagi bisa. Apakah karena dibedakan dari segi value for money nya?
64	Terkadang tidak tepat waktu ketika jam istirahat
65	Tidak ada lab, tidak ada kantin, tidak ada lift, kondisi kamar mandi perlu di perhatian, mushola tidak terawat, ac di ruang 103 tidak berfungsi dengan baik, wifi kadang lemot banget
66	Tidak adanya laboratorium, hotspot wifi tidak bisa dipakai di semua kelas dan lantai, toilet tidak adanya tissue, lift tidak ada, untuk mukena perempuan sholat saja hanya 2 mukena, padahal mahasiswi dikampus karawaci banyak dan tidak mecukupi.

67	Toilet ada yg mati air nya udah lama juga gak bener2, air di mushola kadang mati, kebersihan toilet ditingkatkan lagi apalagi toilet di basement, mushola tempat ibadah tolong lebih baik lagi dari karpet dan kebersihan lantai nya, tempat wudhu nya.
68	Toilet bau pesing dan kenapa dibedakan antara lantai 1 s/d lantai 5 , musola lantai 4 tolong ditambah pencahayaan, parkir motor menjadi sempit semenjak ada 2 minibus, lift sering mati di salah satunya, petugas parkir tidak tanggap, pintu warna hitam
69	Toilet bisa dikatakan tidak layak, mengingat spp saja sudah mahal. Air banjir, bau pesing. Toilet spbu saja jauh lebih rapih
70	Toilet jorok, tempat sholat kotor, ruang kelas banyak sarana yg rusak. Halaman suka bau ee kucing itu sangat tidak baik.. Tolong keberisiannya di jagaa.. Tolong di perbaiki lagi
71	Tolong di buat lemari untuk menyimpan alat sholat, karpet yang berdebu membuat tidak nyaman, sajadah di tempat shalat wanita sangat tidak layak, tempat wudhu yang harusnya suci dari najis, ada kotoran kucing
72	Tolong toilet di kampus karawaci lebih diperbaiki lagi hingga bau tidak sampe keluar baik toilet duduk dan jongkok nya diperbaiki dibersihkan hingga kami merasa nyaman
73	Tolong, dengan bijaksana. Untuk sambungan wifi, mahasiswa ada yang tidak mengetahui password dan username nya, sehingga mahasiswa ada yang belum bisa menggunakan sarana internet yang di sediakan. Tolong kerjasamanya. Terimakasih

6. Jenis Pelayanan Biro Administrasi Keuangan

Tujuan survey ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Administrasi Keuangan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Hasil dari survey ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan Biro Administrasi Keuangan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta. Secara umum hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro

Administrasi Keuangan adalah sebagai berikut: sebanyak 56% mahasiswa menyatakan puas terhadap pelayanan Biro Administrasi Keuangan, 33% merasa biasa saja terhadap pelayanan Biro Administrasi Keuangan yang diberikan oleh Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta, dan hanya 10% mahasiswa yang merasa tidak puas terhadap pelayanan Biro Administrasi Keuangan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.



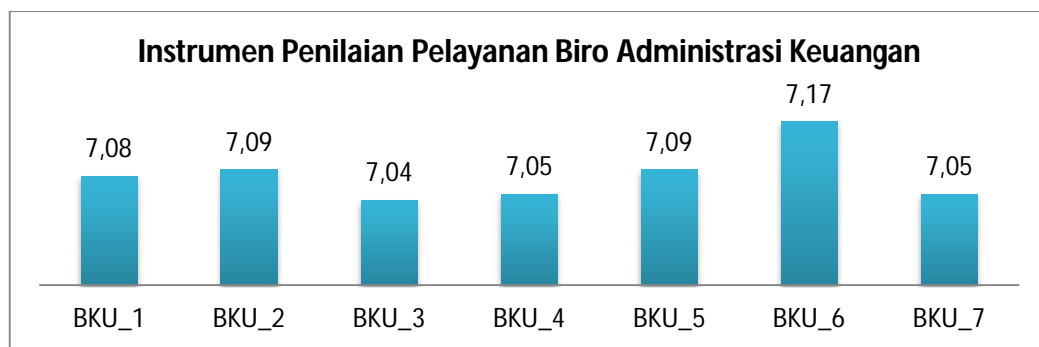
Bagan 49 Hasil Survey kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Keuangan

Pelayanan Biro Kemahasiswaan terdapat 7 pertanyaan atau 7 instrumen penilaian. Dimana skor instrumen penilaian Pelayanan Biro Administrasi Keuangan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 12 Skor Instrumen Penilaian Pelayanan Biro Administrasi Keuangan

PELAYANAN BIRO KEUANGAN												
No	Pertanyaan	Jawaban Responden										Skor
		SP		P		CP		KP		TP		
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
1	BKU_1	231	11%	920	45%	693	34%	150	7%	59	3%	7,08
2	BKU_2	231	11%	929	45%	687	33%	144	7%	62	3%	7,09
3	BKU_3	227	11%	911	44%	685	33%	168	8%	62	3%	7,04
4	BKU_4	220	11%	917	45%	704	34%	148	7%	64	3%	7,05
5	BKU_5	222	11%	944	46%	684	33%	143	7%	60	3%	7,09
6	BKU_6	239	12%	963	47%	664	32%	138	7%	49	2%	7,17
7	BKU_7	223	11%	928	45%	675	33%	161	8%	66	3%	7,05
Rata-rata												7,08

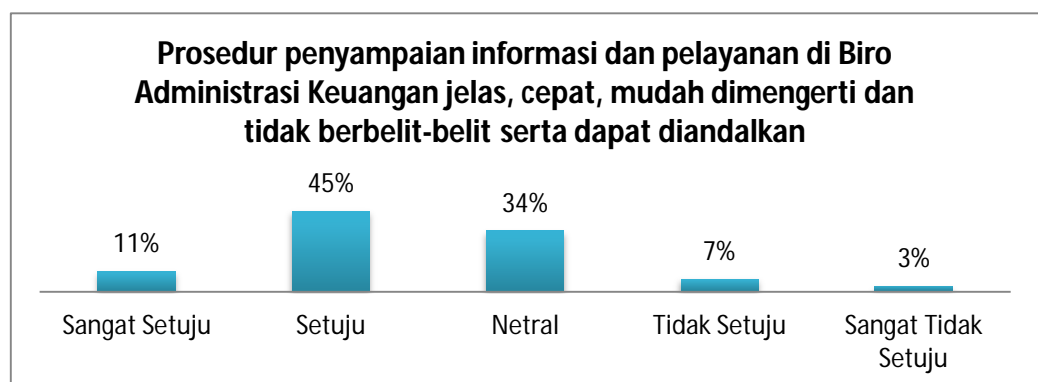
Jika dilihat dari nilai total yang diperoleh pada tabel di atas dapat dilihat score masing-masing responden dari kuesioner yang diberikan. Nilai tertinggi ada pada kuesioner BKU_6 yaitu: Ruang pelayanan Biro Administrasi Keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih dengan nilai 7,17 yang berada pada range 4 (puas) sedangkan nilai terendah ada pada kuesioner BKU_3 yaitu Staf Biro Administrasi Keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa dengan nilai 7,04 yang berada pada range 4 (puas). Untuk lebih jelas melihat perbandingan skor, berikut grafik instrumen penilaian pada Pelayanan Biro Administrasi Keuangan (BKU):



Bagan 50 Grafik Instrumen Penilaian Pelayanan Biro Administrasi Keuangan

Rincian hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Administrasi Keuangan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta untuk setiap butir pernyataan:

1. Prosedur penyampaian informasi dan pelayanan di Biro Administrasi Keuangan jelas, cepat, mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit serta dapat diandalkan

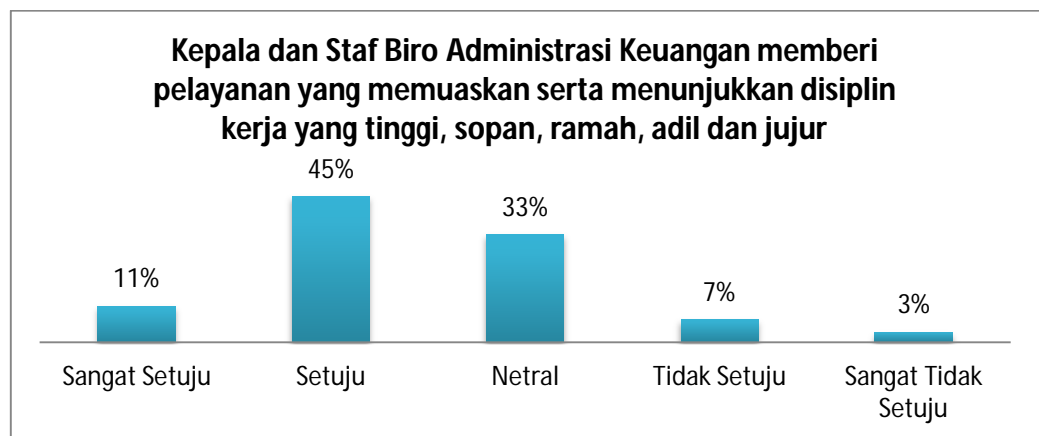


Bagan 51 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi Keuangan Butir Pertanyaan No. 1

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Keuangan butir pertanyaan No. 1 adalah sebagai berikut: sebanyak 11% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 45% mahasiswa menyatakan setuju, 34% mahasiswa menyatakan netral, 7% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 3% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 1 pada pelayanan Biro Administrasi Keuangan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey dapat disimpulkan bahwa 56% dari mahasiswanya menyatakan Prosedur penyampaian informasi dan pelayanan di Biro Administrasi Keuangan jelas, cepat, mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit serta dapat diandalkan

2. Kepala dan Staf Biro Administrasi Keuangan memberi pelayanan yang memuaskan serta menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, sopan, ramah, adil dan jujur



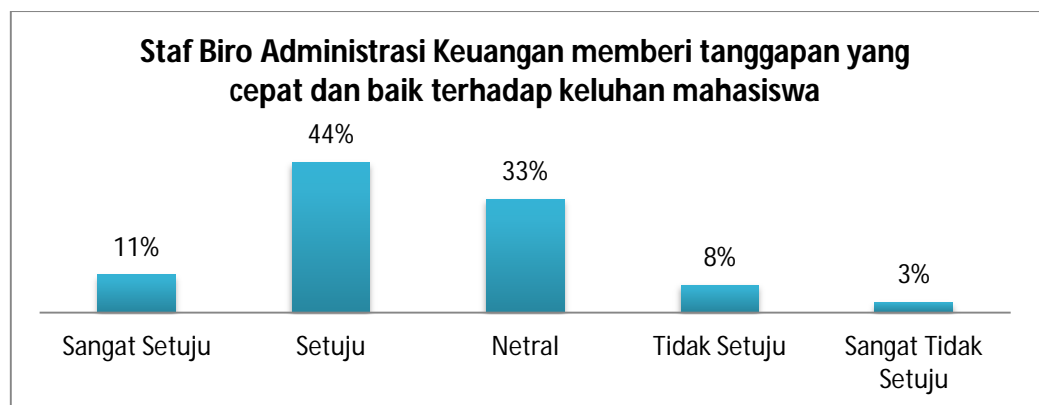
Bagan 52 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi Keuangan Butir Pertanyaan No. 2

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Keuangan butir pertanyaan No. 2 adalah sebagai berikut: sebanyak 11% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 45% mahasiswa menyatakan setuju, 33% mahasiswa menyatakan netral, 7% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 3% mahasiswa yang merasa

sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 2 pada pelayanan Biro Administrasi Keuangan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan 56% menyatakan bahwa Kepala dan Staf Biro Administrasi Keuangan memberi pelayanan yang memuaskan serta menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, sopan, ramah, adil dan jujur

3. Staf Biro Administrasi Keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa

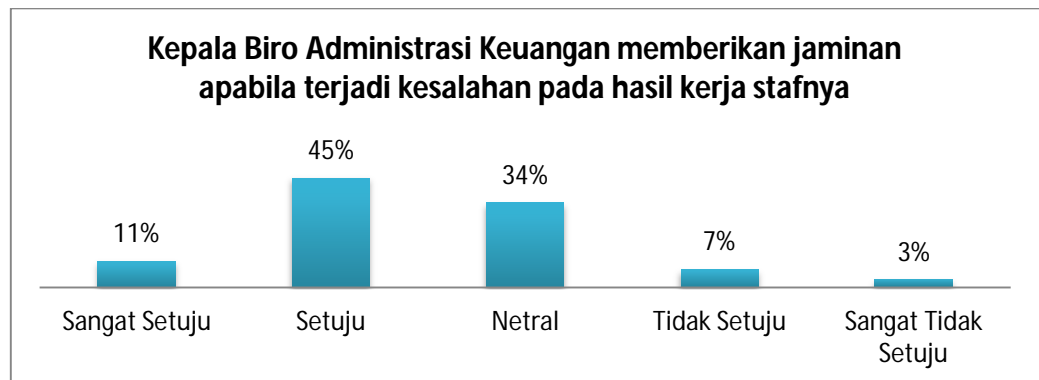


Bagan 53 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi Keuangan Butir Pertanyaan No. 3

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Keuangan butir pertanyaan No. 3 adalah sebagai berikut: sebanyak 11% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 44% mahasiswa menyatakan setuju, 33% mahasiswa menyatakan netral, 8% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 3% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 3 pada pelayanan Biro Administrasi Keuangan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan diperoleh data 55% dari jumlah mahasiswa menyatakan bahwa Staf Biro Administrasi Keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa.

4. Kepala Biro Administrasi Keuangan memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja stafnya

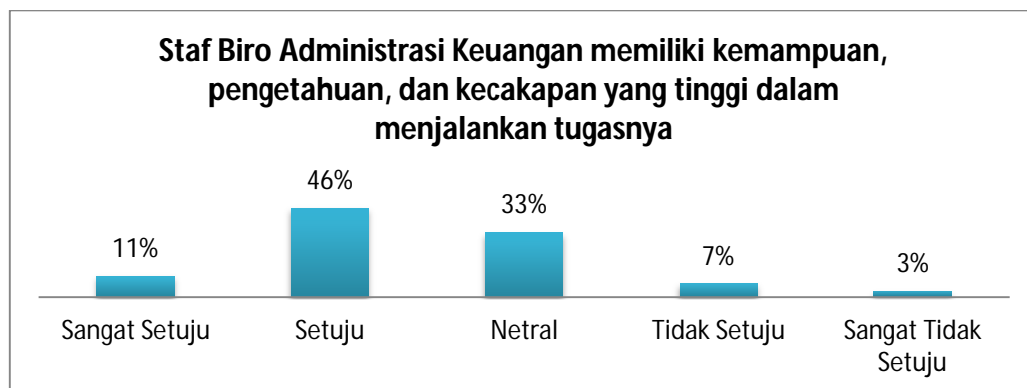


Bagan 54 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi Keuangan Butir Pertanyaan No. 4

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Keuangan butir pertanyaan No. 4 adalah sebagai berikut: sebanyak 11% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 45% mahasiswa menyatakan setuju, 34% mahasiswa menyatakan netral, 7% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 3% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 4 pada pelayanan Biro Administrasi Keuangan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey dinyatakan 56% dari mahasiswa menyatakan bahwa Kepala Biro Administrasi Keuangan memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja stafnya.

5. Staf Biro Administrasi Keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya

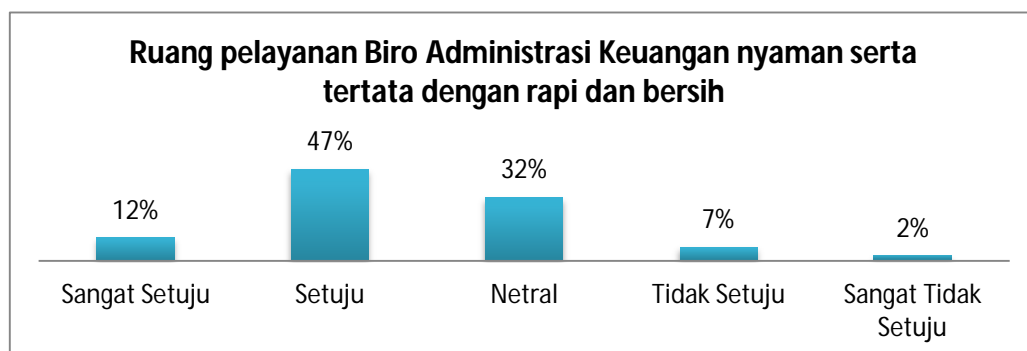


Bagan 55 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi Keuangan Butir Pertanyaan No. 5

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Keuangan butir pertanyaan No. 5 adalah sebagai berikut: sebanyak 11% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 46% mahasiswa menyatakan setuju, 33% mahasiswa menyatakan netral, 7% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 3% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 5 pada pelayanan Biro Administrasi Keuangan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan 57% mahasiswa menyatakan bahwa Staf Biro Administrasi Keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.

6. Ruang pelayanan Biro Administrasi Keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih

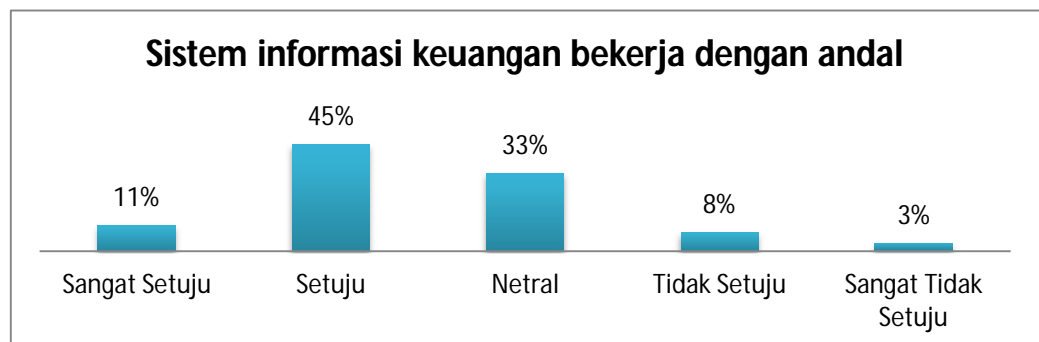


Bagan 56 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi Keuangan Butir Pertanyaan No. 6

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Keuangan butir pertanyaan No. 6 adalah sebagai berikut: sebanyak 12% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 47% mahasiswa menyatakan setuju, 32% mahasiswa menyatakan netral, 7% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 2% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 6 pada pelayanan Biro Administrasi Keuangan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan survey yang dilakukan 59% mahasiswa menyatakan bahwa Ruang pelayanan Biro Administrasi Keuangan nyaman serta tertata dengan rapi dan bersih.

7. Sistem informasi keuangan bekerja dengan andal



Bagan 57 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Biro Administrasi Keuangan Butir Pertanyaan No. 7

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui hasil survey mahasiswa dalam pelayanan Biro Administrasi Keuangan butir pertanyaan No. 7 adalah sebagai berikut: sebanyak 11% mahasiswa menyatakan sangat setuju, 45% mahasiswa menyatakan setuju, 33% mahasiswa menyatakan netral, 8% mahasiswa menyatakan tidak setuju dan hanya 3% mahasiswa yang merasa sangat tidak setuju dengan butir pertanyaan no. 7 da pada pelayanan Biro Administrasi Keuangan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Berdasarkan hasil survey diketahui 56% dari mahasiswa menyatakan bahwa Sistem informasi keuangan bekerja dengan andal.

Berikut ini adalah saran para responden terhadap pelayanan Biro Administrasi Keuangan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta:

Tabel 13 Saran Pelayanan Biro Administrasi Keuangan

No.	SARAN
1.	Ada beberapa informasi yang tidak jelas, dalam memberikan solusi berbelit-belit, seperti saat meminta surat dispensasi sebelumnya harus datang kepusat. Sangat menyusahkan. Semoga kedepannya kampus karawaci dapat mengatasi masalah, tanoa harus datang kepus
2.	Ada biaya yang timbul di luar kontrak awal, yaitu biaya administrasi ketika pembayaran kuliah
3.	Adanya pembagian shift sehingga pada saat jam istirahat ada yang standby sehingga tetap bisa melayani mahasiswa
4.	Apabila memberi info tentang bayaran jgn mendadak karena saya ygg semester tidak ada uang apabila diberi tahu mendadak
5.	Apabila terdapat untuk pembyaran uang kuliah, sebaiknya menginfokan berita tentang keuangan kuliah mahasiswa jangan dadakan
6.	Asemm boss mukanya, gak ada senyum sedikit, mendingan ganti orang aja klo gak bisa melayani dengan baik. Yaa saran saya sih di ganti aja
7.	Bagian keuangan terasa sangatlah mempersulit mahasiswa dalam hal pembayaran apalagi pada saat menuju uas dan uts tidak sesuai dengan perjanjian awal pada saat pendaftaran
8.	Bagian keuangan tlg lebih sedikit ramah berhadapan langsung dengan mahasiswa walaupun mungkin memang tuaan karyawan dibanding kami, tp tidak dengan seperti itu. Bekerja sesuai prosedur sih boleh, masa iya untuk senyum ramah aja gabisa
9.	Bagian keuangan yang tidak mentoleransi mahasiswa yang belum melakukan pembayaran untuk ujian selama 2 bulan. Seharusnya diberikan keringanan karena kami mahasiswa hanya memiliki gaji umr, dan tidak hanya bayaran untuk kuliah saja.
10.	Bayaran perbulan harus diterapkan dibayar perbulan bukan pada saat ujian

	dibayar penuh 3 bulan, sebetulnya memberatkan mahasiswa tetapi kalau tidak seperti itu lebih sulit lagi mengurusnya untuk mengikuti ujian. Diterapkan perbulan saja kedepannya sesuai
11.	Berikan dispensasi kepada mahasiswa tanpa syarat yang ribet, ini kan kuliah p2k tolong lebih mengerti ketika belum jatuh tempo saat uts atau uas mengjinkan cetak kartu lebih mudah
12.	Dalam mengambil kebijakan perlu memperhatikan kondisi mahasiswa, peningkatan dalam pelayan tidak berbelit belit.
13.	Dear bagian keuangan...mahasiswa kan bayar yah, pelayanan di bag keuangan kurang, tolong biasain melayana dengan senyum, salam, sapa, kan enak yaa. Kalian ada karena ada mahasiswa. Saling menghargai please.
14.	Diharapkan agar loket administrasi keuangan bisa ditambah agar tidak terjadi penumpukan saat akan melakukan proses pembayaran
15.	Diusahakan sudah bisa langsung diprint kartu ujian jika sudah dilunasi, tanpa harus bolak balik memberikan struk pembayaran dulu kemudian baru bisa diprint, kemudian baru bisa distempel
16.	Harus lebih ditingkatkan lagi ketelitiannya agar tidak terjadi miss saat mahasiswa ingin meminta cap di kartu ujian kepada mahasiswa yang terhambat karna masalah keuangan yang sudah dibayar, tetapi tidak dicatat oleh bagian keuangan. Jangan mempersulit ur
17.	Harus lebih teliti dalam administasi jika mahasiswa sudah melakukan pembayaran harusnya otomatis kartu sudah bisa dicetak tetapi ini kita harus menunggu dahulu baru bisa mencetak kartu untuk mengikuti ujian
18.	Jangan meminta mahasiswa membayar double pada saat menjelang uas mahasiswa akan bayar
19.	Kalau bisa mengkaji ulang sistem pembayaran kuliah khususnya untuk yang membayar perbulan. Karena setiap kegiatan uas mahasiswa diwajibkan membayar uang kuliah untuk bulan selanjutnya padahal pelaksanaan kegiatan uas dilaksanakan dibulan selanjutnya. Thx
20.	Kalau bisa untuk up2k stempelnya bisa langsung di bagian keuangan karna kami sulit minta stempelnya karna nunggu pegawai up2k jarang ditempat
21.	Kalau boleh saran setiap uts atau uas bagi mahasiswa yang bayaran perbulan

	jangan di persulit. Ada waktu pembayaran misalnya uas bln januari jd setiap mahasiswa sudah melunasi bulan januari, bukan nya malah minta duit bayaran bulan februari. Jangan memper
22.	Kalo ngelayanin tolong senyum, salam dan sapa jangan lupa. Belum apa-apa udah cemberut dan jawabnya jutek. Padahal kita mau ngasih uang. Tolong juga lebih informatif, jangan nyalahin mahasiswa kurang update--kalo sendirinya kurang informatif
23.	Karena kita dikasih waktu jatuh tempo itu tanggap 10 tolong untuk menghubungi mahasiswa diatas tanggal 10 daja karena sangat mengganggu, kalau menurut saya email dan sms saja sudah cukup untuk mengingatkan.
24.	Karyawan bag keuangan terkadang tidak ramah, saat bertanya banyak dioper-oper, kurang komunikasi antar karyawan. Semoga kedepannya lebih baik lagi
25.	Karyawan nya ga sopan, terlalu merendahkan mahasiswa yg telat bayaan padahal cuma 1 bulan
26.	Kedepannya untuk program p2k tidak ada yang bayar double karena sesuai perjanjian awal kuliah uang bayaran dibayarkan setiap bulannya
27.	Klo bisa ditempatkan penanggung jawab yg bisa mengambil keputusan terkait dispensasi apabila ada mahasiswa yg memerlukan dispensasi terkait pembayaran uang kuliah yg terkadang wajib membayar 2 bulan ketika mau ujian
28.	Komunikasikan kebijakan masalah keuangan kepada mahasiswa dengan jelas, rinci dan transparan
29.	Kritik, kenapa kalau di itb ad pada saat uas harus bayar2 bulan sekaligus sedangkan kita sebagai kels elarning merasa keberatan dan kalau mintak despen kenapa harus ke pusat
30.	Layanan terhadap mahasiswa sudah baik, diusahakan agar menjadi lebih baik, jika bisa mendapatkan sertifikat iso
31.	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dan jika ada informasi harap selalu menginformasikan dengan update--apalagi untuk mahasiswa malam.
32.	Lebih ditingkatkan lagi respon ke mahasiswa terkait payment kuliah
33.	Lebih sabar menghadapi mahasiswa mengenai pembayaran dan jangan dibiarin gitu aja. Kita juga kan bayar pake duit. Senyum dikit jugaa jangan jutek2.
34.	Lebih transparan terhadap tagihan dan mengerti jika mahasiswa pasti akan

	melunaskan pembayaran
35.	Lebih update--lagi untuk mengenai informasi uas harus pembayaran 2bln sebelum uas jangan mendadak di beritahunya, jadi kami bisa siapkan dananya untuk pembayaran 2bln itu
36.	Maaf bgt ni ya, kalo bisa untuk yang biaya kuliah perbulan, dimintain bayaran pas sesuai bulannya, trimakasih
37.	Masih banyak yang harus di perbaiki, semoga ini kuesioner nya bukan hanya di baca ya tapi di jadikan bahan pertimbangan untuk lebih baik kedepannya.. Biar sama- sama nyaman.. Terimakasih
38.	Masih keberatan mengenai pembayran 2 bulan langsung sebelum uas bagi mahasiswa yg pembayaran uang kulaih bulanan, hal ini sangat mengganggu mahasiswa. Utk bag. Keuangan jangan jutek" yaa mbaa. Yang ramah. Terimakasih
39.	Memberatkan mahasiswa, jika ingin ujian kenapa selalu dibebani dengan kewajiban membayar lebih dari 1 bulan jadwal ujian. Tidak semua mahasiswa memiliki kemampuan finansial yg baik, harusnya ada toleransi dan kemudahan dong dalam pembayaran
40.	Memberikan kesenggangan waktu pembayaran ketika harus membayar 2 bulan,jangan menekan seperti kapitalis kita inj muhammadiyah seharusnya lebih mengerti ketima mahasiswa meminta kesenggangan waktu pembayaran
41.	Menurut saya, pelayanannya terlalu lama.. Dan ketika ada kendala pembayaran selalu harus ke pusat. Seharusnya ada penanggung jawabnya di karawaci juga.
42.	Menyulitkan dan mebebaskan para mahasiswa dalam hal pembayaran semester karena mahasiswa dipaksa bayar 2 bulan padahal sudah tertera di peraturan bayar hanya 1 bulan sekali!!!!!!!!!!!!,tolong segera dibenahi agar tidak membebaskan mahasiswa.
43.	Mohon apabila memberi pelayanan dengan baik .. Dan toleransi apa bila ada mahasiswa yg memang benar benar ada keperluan
44.	Mohon maaf, untuk bagian keuangan nya sangat buruk pelayanan dan sistemnya. Setiap mau ujian harus konfirmasi dulu ke bagian keuangannya agar kartu ujian nya bisa dicetak padahal sudah bayar uang semesteran. Seharusnya apabila ada mahasiswa yg sudah baya

45.	Mohon untuk kebijakan awal saat pendaftaran diberlakukan, bahwa pembayaran dilakukan setiap perbulan sekali bukan sebulan di double menjadi 2 bulan
46.	Mohon untuk prosedur pembayaran uang bulanan tiap bulannya agar dapat disesuaikan dengan masing-masing bulannya, dan tidak perlu adanya pengharusan pembayaran bulanan dalam bulan ini menjadi dua bulan dengan bulan berikutnya (rapel) hanya karena ujian dil
47.	Mohon untuk sistem pembayaran dan siakad seharus nya terintegrasi dgn sistem online, sehingga mahasiswa tidak perlu bolak balik untuk memberikan bukti pembayaran secara manual
48.	Mungkin lebih ditingkatkan lagi kerapihan admnya...sy pernah ngasih transkip nilai untuk sertifikat kemuhadiyahahan sampai sekarang blm jadi2 padahal udah 2 bulan sy ngasih transkip nilai..tp sertifat smp saat ini blm jadi2
49.	Otomatisasi keuangan ditingkatkan agar tidak minta dibukakan untuk mengisi krs online maupun cetak kartu. Itu bikin mempersulit mahasiswa
50.	Pelayanan sudah cukup baik dalam membetikan informasi keuangan. Lebih ditingkatkan lagi untuk krdrpannya. Dan lebih menginformasikan lebih jelas apa saja pembayaran yang harus dilaksanakan olrh mahasiswa
51.	Pembayaran terlalu berkelelit kelit belum bisa menggunakan teknologi informasi yang memadai tingkatan teknologi it agar pembayaran bisa transparan dan mudah
52.	Pemberian informasi mengenai awal dan batas akhir pembayaran masih kurang, serta pengumuman mengenai pembayaran spp sebelum ujian diberitahukan mendadak, sebaiknya informasi yang diberikan jauh jauh hari sebelum pelaksanaan agar mahasiswa mempersiapkan ya
53.	Penyampaian informasi kadang tidak jelas, mohon ada sop yang jelas, dan untuk pelayanan agar lebih ramah dan sopan karena selama ini kurang senyum
54.	Penyampaian informasi perihal administrasi semoga lebih mendetail kedepannya karena ada beberapa mahasiswa yang kurang faham dalam memahami informasi perihal administrasi
55.	Petugas administrasi keuangan tidak ramah, mahasiswa yg sudah melunasi spp bulanan seharus nya tidak perlu lg minta stempel katu uas/uts ke bagian keuangan

56.	Saat jadwal cetak kartu, jika sudah melakukan pembayaran sebaiknya di web sudah bisa cetak, tidak harus lapor dulu ke bagian keuangan untuk minta dibukakan, seharusnya sudah bisa otomatis jika yang sudah lunas bisa langsung cetak kartunya karna kan sudah
57.	Saat mahasiswa/i sudah melakukan pembayaran perkuliahan tolong jika akan mahasiswa/i akan melakukan uts/uas jangan mempersulit dengan harus konfirmasi kebagian akademik. Kecuali mahasiswa/i belum melakukan pembayaran perkuliahan
58.	Sangat mengecewakan waktu di awal mahasiswa dianjurkan bayar perbulan tapi kenapa setiap uas harus dibayar bulan selanjutnya . Tolong dipermudah lagi bagian administrasi
59.	Saran kalo bayaran belum memasuki bulan nya jangan ditagih dahulu, terlebih saat menjelang ujian yang bayar perbulan diwajibkan untuk di double bayaran nya. Kami memilih biaya perbulan karena ingin meringankan beban dan bisa akumulasi pembayaran, kalo sel
60.	Sarannya apabila pembayaran sdh memakai sistem online sebaiknya tdk meminta lg bukti bayar/transfer krn cukup merepotkan mahasiswa
61.	Sarannya untuk sistem pembayaran harus terintegrasi dengan siakad, jadi bagi mahasiswa yang sudah melakukan pembayaran tidak perlu lagi mengantri untuk konfirmasi pembayaran.
62.	Saya harap biro keuangan dapat memberikan solusi kepada mahasiswa yang belum mampu melunasi biaya perkuliahannya, agar tetap bisa melaksanakan uas seperti mahasiswa yang lain
63.	Saya harap untuk pembayaran uang kuliah yg per semester, jika ingin ujian itu pembayaran sesuai bulan jngn ujian januari bln februari harus bayar itu ga adil, saya pilih bayaran perbulan untuk meringankan beban, kalau bgtu sma saja seperti per semester do
64.	Segera aktifasi ke siakad jika sudah melaksanakan segala kewajiban, supaya mahasiswa tidak ribet lagi, contohnya pas mau nyetak kartu uas
65.	Seharusnya masalah keuangan dan biaya di bicarakan dari awal masuk ke kampus , dan memberatkan kalo harus membayar double . Karna bagi kelas karyawan gaji bukan di pakai buat bayar kuliah sepenuhnya

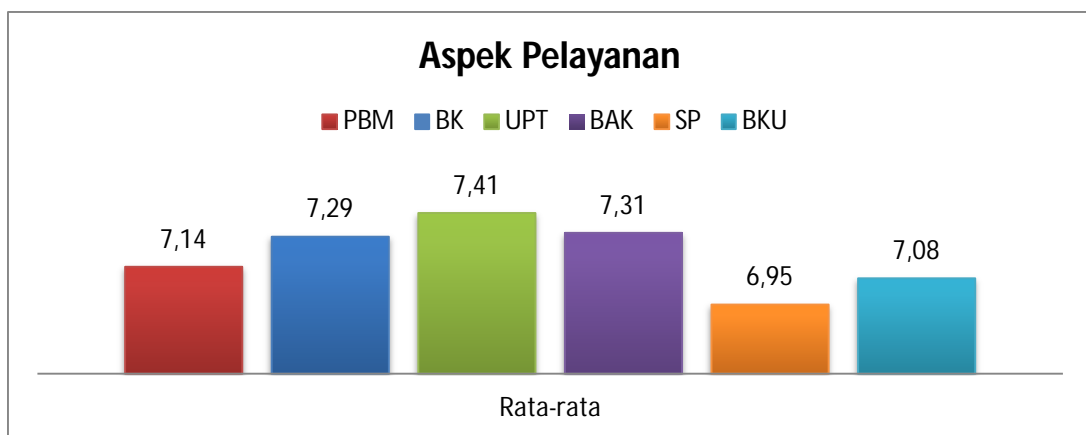
66.	Sekarang sudah memasuki industri 4.0, nama kampus juga berubah menjadi institus teknologi dan bisnis, sudah saatnya bagian p2k dan keuangan saling terintegrasi agar mahasiswa tidak perlu lagi konfirmasi ke bagian keuangan untuk bisa mencetak kartu ujian.
67.	Semoga disemester depan bapak/ibu bisa mengerti keadaan mahasiswanya aja dalam hal pembayaran karna gak semua mahasiswa itu harus bayar perkuliahan dalam sekaligus cuman pengen di berikan keringanan untuk pembayaran
68.	Semoga karyawan dibagian keuangan lebih bisa ramah kepada mahasiswa yang ingin menanyakan informasi tentang keuangannya
69.	Semoga kedepannya akses biro keuangan untuk mahasiswa lebih baik dan bisa memberikan kelonggaran untuk mahasiswa jika ada kendala atau kepentingan pribadi lainnya
70.	Semoga kedepannya tidak ada mahasiswa yg berhenti kuliah hanya gara2 dipersulit dispensasi, dan jika ada mahasiswa sedang membahas dispen mohon senyum. Mahasiswa sudah cukup pusing memikirkan pengadaan uang spp jangan ditambah dengan penyuguhan ekspresi
71.	Semoga petugas bak pada hari jum'at tetap buka sampai jam 11:00 karena saya pernah menunggu 3 jam hanya karna ingin menyetor bukti pembayaran spp , karna bak tutup pada hari jum'at jam 10:30 dan buka kembali jam 13:30 dan saya harus menunggu 3
72.	Singkat saja, kepada yg muda apalgi ke yg tua mahasiswa nya tidak pengaruh,sopan santun lebih diperhatikan lagi. Memberi tau atau info tidak harus dengan ketus. Perlu diingat indonesia dan latar belakang keislaman terkenal dengan santun nya
73.	Sistem administrasi dan pengarsipan kurang baik, banyak data keuangan yang tidak disimpan dengan benar dan bahkan sudah tidak tersedia. Misalnya saat membayar sertifikat les, sudah membayar, menerima sertifikat, tapi masih harus menunjukkan bukti pembayar
74.	Sopan santunnya kurang, tidak memberikan infirmasi dengan informasi yang dibutuhkan, hanya fokus pembayaran saja.dan tidak melayani mahasiswa sesuai dengan prosedur kerja yang baik
75.	Terkadang sering kurang ramah, semoga kedepannya jauh lebih baik lagi dan

	lebih sabar lagi menghadapi mahasiswa dan lebih di perbanyak lagi karyawannya, dan sebaiknya sistem pembayaran langsung otomatis terhubung dengan sistem cetak kartu uas/uts mahasiswa
76.	Tidak dipersulit untuk mahasiswa yang belum mampu membayar administrasi keuangan kampus untuk mengikuti ujian/cetak kartu. Hal ini untuk jadi bahan pertimbangan kampus.. Dan mohon untuk di tekankan kepada vendor sipema agar tidak melakukan panggilan, chat
77.	Tolong dengar dan sampaikan protes mahasiswa yang keberatan mengenai pembayaran semester yang selalu dirapet maju ke bulan berikutnya ke pada bagian yang lebih bertanggung jawab. Jangan hanya diam dalam mengambil keputusan dengan sendirinya.
78.	Tolong diperbaiki lagi untuk pelayanan bagian adm keuangan, tolong dengarkan keluhan mahasiswa yang keberatan atas pembayaran kuliah bulanan (spp), jangan mempersulit kami harus ke pusat, tolong dibantu ya.
79.	Tolong diperbaiki sistem nya kembali, yang mengenai pembayaran.. Contoh : di portal mahasiswa harus membyar sekian tapi realita nya berbeda pas dikeuangan, lebih tepatnya tolong diupdate masalah pembayaran di portal mahasiswa agar sinkron atau sama dengan
80.	Tolong dong jika ada mahasiswa terutama kelas p2k yang telat bayar kuliah jangan ngomel ngomel, setiap dari kita gajian nya tidak semuanya jatuh di tanggal yang sama, tingkat kan lagi pelayannan nya yang ramah gitu , jangan suka marah"
81.	Tolong mba kiki jadi orang jangan judes bgt kalo melayani
82.	Tolong saat ada pembayaran yg memang harus dilakukan mahasiswa jangan mendadak, kadang saat menjelang uts ada pembayaran yang belum di infokan ke mahasiswa terlebih dahulu. Mahasiswa juga harus menyiapkan uangnya tidak bisa langsung mendadak. Tolong ada i
83.	Tolong untuk bayaran jangan suka di rapel, kami sebagai mahasiswa gajian atau nerima uang hanya sebulan sekali. Mohon ini menjadi catatan yang serius. Kami punya kebutuhan hidup yang harus juga dipenuhi mohon menjadi perhatian.
84.	Tolonglah kalau di jam kerja para karyawannya mudah dihubungi, kadang susah bgt mereka buat bales wa. Tolong juga dispensasi ga di persulit. Tidak semua

	<p>mahasiswa anda orang mampu semua. Saya pribadi keberatan kalau disuruh bayar 2 bulan sekaligus atau 3</p>
85.	<p>Untuk bagian keuangan apabila ada hal- hal seperti bayaran atau apapun itu yang bersangkutan dengan keuangan mohon di umumkan di jauh-jauh hari agar mahasiswa memiliki kesiapan.dan juga mohon lebih teliti dalam mengisi kwitansi pembayaran.</p>

3.3 Perbandingan Persentase Masing-Masing Aspek Biro Pelayanan

Berdasarkan hasil Survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang terdiri dari: 1) Proses Belajar Mengajar, 2) Biro Kemahasiswaan, 3) UPT Perpustakaan, 4) Biro Administrasi Akademik, 5) Sarana dan Prasarana dan 6) Biro Administrasi Keuangan yang dilaksanakan pada akhir semester berjalan. Berikut perbandingan rata-rata masing-masing aspek penilaian:



Bagan 58 Perbandingan Rata-Rata Masing-Masing Aspek Penilaian

Jika dilihat dari perbandingan rata-rata masing-masing aspek penilaian hasil survey mahasiswa terhadap pelayanan ITB Ahmad Dahlan. Nilai tertinggi ada pada aspek Pelayanan UPT Perpustakaan (UPT) yaitu : dengan nilai rata-rata 7,41 yang berada pada range 4 (puas) sedangkan nilai terendah ada pada aspek Pelayanan Sarana dan Prasarana (SP) yaitu dengan nilai rata-rata 6,95 yang berada pada range 4 (puas).

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pada hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta 2019/2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan mahasiswa pada pelayanan **Dalam Proses Belajar Mengajar** ITB Ahmad Dahlan Jakarta untuk Semester Ganjil TA. 2019-2020 dalam perspektif mahasiswa sebanyak 71% mahasiswa menyatakan puas terhadap proses belajar mengajar.
2. **Saran mahasiswa** untuk aspek penilaian pelayanan **Dalam Proses Belajar Mengajar** ITB Ahmad Dahlan Jakarta untuk Semester Ganjil TA. 2019-2020 antara lain:
 - a. Dosen jangan *textbook*.
 - b. Pembelajaran jangan hanya presentasi saja, lebih menjelaskan dan tidak memberikan tugas yang berlebihan.
 - c. Mahasiswa merasa sulit untuk bertemu dosen PA. Bahkan ada yang belum pernah bertemu sama sekali.
 - d. Ada beberapa dosen yang tidak memberikan RPS (diberikan *hardcopy*) kepada mahasiswa dan ada juga dosen memberikan materi tidak sesuai RPS.
 - e. Banyak dosen yang mengubah jadwal matakuliah.
 - f. Peralatan perkuliahan banyak yang sudah rusak.
 - g. Agar jadwal ujian UTS dan UAS diperpanjang menjadi 2 minggu.
 - h. Sebaiknya sistem e-learning memberikan notifikasi kepada dosen maupun akademik apabila terdapat materi pertemuan yang tidak di-*upload* oleh dosen.
 - i. Jangan selalu membahas SOSMED dan membanggakan diri.
3. Kepuasan mahasiswa pada pelayanan **Biro Kemahasiswaan** ITB Ahmad Dahlan Jakarta untuk Semester Ganjil TA. 2019-2020 dalam perspektif mahasiswa

sebanyak 60% mahasiswa menyatakan puas terhadap pelayanan Biro Kemahasiswaan.

4. **Saran mahasiswa** untuk aspek penilaian pelayanan **Biro Kemahasiswaan ITB Ahmad Dahlan Jakarta** untuk Semester Ganjil TA. 2019-2020 antara lain:
 - a. Mahasiswa merasa kurangnya informasi mengenai beasiswa.
 - b. Mahasiswa merasa beasiswa hanya diberikan kepada mahasiswa yang aktif organisasi.
 - c. Masih ada yang belum memperoleh KTM.
 - d. Karyawan tidak bekerja sesuai SOP dan Karyawan kurang ramah kepada mahasiswa.
 - e. Aktivitas kampus atau info mengenai seminar dan lain-lain hanya kepada mahasiswa pagi.
5. Kepuasan mahasiswa pada **UPT Perpustakaan ITB Ahmad Dahlan Jakarta** untuk Semester Ganjil TA. 2019-2020 dalam perspektif mahasiswa sebanyak 65% mahasiswa menyatakan puas terhadap pelayanan UPT Perpustakaan
6. **Saran mahasiswa** untuk aspek penilaian pelayanan **UPT Perpustakaan ITB Ahmad Dahlan Jakarta** untuk Semester Ganjil TA. 2019-2020 antara lain:
 - a. AC di ruangan tidak terasa dingin.
 - b. Karyawan kurang ramah.
 - c. Agar perpustakaan dibuka sampai jam reguler malam (kampus Karawaci)
 - d. Karyawan makan di perpustakaan, sehingga perpustakaan menjadi bau.
 - e. Koleksi buku kurang lengkap.
 - f. Dipasang CCTV untuk penyimpanan tas.
7. Kepuasan mahasiswa pada pelayanan **Biro Administrasi Akademik ITB Ahmad Dahlan Jakarta** untuk Semester Ganjil TA. 2019-2020 dalam perspektif mahasiswa sebanyak 62% mahasiswa menyatakan puas terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik.
8. **Saran mahasiswa** untuk aspek penilaian pelayanan **Biro Administrasi Akademik ITB Ahmad Dahlan Jakarta** untuk Semester Ganjil TA. 2019-2020 antara lain:
 - a. Karyawan tidak ramah kepada mahasiswa.
 - b. Akademik lambat dalam menangani komplain mahasiswa.
 - c. Jangan ganti jadwal perkuliahan setelah pengisian KRS.

- d. Diperjelas jadwal UTS dan UAS agar tidak ada 3 ujian dalam 1 hari.
 - e. Agar jadwal matakuliah tidak kebentur waktu sholat.
 - f. Karyawan sering telat balik ruangan sehabis istirahat.
9. Kepuasan mahasiswa pada pelayanan atas **Sarana dan Prasarana** ITB Ahmad Dahlan Jakarta untuk Semester Ganjil TA. 2019-2020 dalam perspektif mahasiswa sebanyak 56% mahasiswa menyatakan puas.
10. Saran mahasiswa terkait ketersediaan **Sarana dan Prasarana** ITB Ahmad Dahlan Jakarta untuk Semester Ganjil TA. 2019-2020 antara lain:
- a. AC di ruang kelas tidak dingin, pencahayaan kurang, dan *in focus* tidak berfungsi dengan baik.
 - b. Ruang kelas ada yang bocor, pintu kelas tidak bisa ditutup rapat, dan plafond yang Bolong.
 - c. Fasilitas hotspot tidak bisa diakses dari dalam kelas.
 - d. Toilet kurang bersih dan fasilitas toilet seperti pintu dan kran harus diperbaiki.
 - e. Agar ada lift dan kantin di kampus Karawaci.
11. Kepuasan mahasiswa pada pelayanan **Biro Administrasi Keuangan** ITB Ahmad Dahlan Jakarta untuk Semester Ganjil TA. 2019-2020 dalam perspektif mahasiswa sebanyak 56% mahasiswa menyatakan puas terhadap pelayanan Biro Administrasi Keuangan.
12. **Saran mahasiswa** untuk aspek penilaian pelayanan **Biro Administrasi Keuangan** ITB Ahmad Dahlan Jakarta untuk Semester Ganjil TA. 2019-2020 antara lain:
- a. Adanya biaya timbul di luar kontrak awal.
 - b. Info pembayaran uang kuliah jangan mendadak.
 - c. Responden merasa keberatan karena pembayaran uang kuliah harus langsung dibayar 2 bulan sekaligus sebelum ujian.
 - d. Karyawan kurang ramah.
 - e. Update masalah pembayaran di portal mahasiswa agar sinkron.
 - f. Mahasiswa yang telat bayar uang kuliah agar diberi dispensasi.
 - g. Pembayaran harus terintegrasi dengan SIAKAD.

4.2 Rekomendasi

Dari hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa beberapa rekomendasi yang disarankan:

1. Mengingat hasil survey menyatakan bahwa serapan mahasiswa terhadap materi yang diberikan dosen dalam kategori sedang (69%) maka dipandang perlu untuk melakukan pelatihan dosen tentang strategi pembelajaran dengan harapan meningkatkan kemampuan serapan materi yang disampaikan.
2. Berdasarkan hasil survey, mahasiswa agak kesulitan menemui dosen PA, sebaiknya masing-masing dosen PA mempunyai jadwal yang permanen untuk konsultasi sehingga mahasiswa memperoleh bimbingan.
3. Perlu memperluas jaringan untuk informasi tempat magang dan lowongan kerja
4. Sudah memfasilitasi untuk mengikuti kompetisi non akademik, namun dipandang masih kurang, untuk masa yang akan datang perlu ditingkatkan fasilitas untuk mengikuti ajang kompetisi akademik dan non akademik.
5. Perlu ketersediaan referensi yang terbaru untuk semua Prodi yang ada di lingkungan ITB Ahmad Dahlan Jakarta, baik untuk buku-buku yang digunakan dalam proses belajar mengajar maupun referensi untuk tugas akhir.
6. Sistem informasi perpustakaan yang belum andal terutama dalam pencarian koleksi perpustakaan dan pengaman nya, maka untuk yang akan datang perlu sistem perpustakaan andal dan berbasis digital.
7. Sistem akademik yang menurut persepsi mahasiswa kurang andal, maka perlu sistem yang lebih andal dan berbasis digital, untuk itu perlu disiapkan SDM yang melek dengan teknologi.