



**STIE - YPUP
MAKASSAR**

Laporan ini bersifat rahasia.
Untuk kalangan Internal Institusi

LAPORAN PELAKSANAAN EVALUASI TENDIK STIE YPUP MAKASSAR TAHUN 2019/2020



**Diterbitkan oleh:
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) YPUP Makassar
Jl. Andi Tonro No.17, Makassar, Sulawesi Selatan
Website: www.stieypup.ac.id | Email: info@stieypup.ac.id
Tahun Terbit: 2025**

**LAPORAN
EVALUASI KINERJA TENDIK STIE YPUP
T.A.2019/2020**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
YAYASAN PENDIDIKAN UJUNG PANDANG (YPUP)**

Jalan Andi Tonro No.17 Tlp. (0411)- 854974, 871890 Fax. (0411)830520 lpn@stie.ypup.ac.id
Makassar

2020

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan “Bismillahirrahmanirrahim”, puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan karunia yang telah dianugerahkan kepada kita sekalian, Laporan evaluasi kinerja Tendik STIE YPUP, dapat diselesaikan dengan baik.

Kami dengan senang hati mempersembahkan Dokumen Laporan Evaluasi Kinerja Tendik STIE YPUP 2019-2020 sebagai hasil dari upaya evaluasi yang komprehensif. Laporan ini diharapkan menjadi instrumen yang berharga bagi program studi Manajemen, Akuntansi, dan Pasca Sarjana, serta semua unsur pimpinan di lingkungan STIE YPUP, untuk meningkatkan kinerja tenaga pendidikan (Tendik) secara keseluruhan.

Laporan evaluasi ini disusun dengan tujuan utama memberikan masukan yang bermanfaat kepada STIE YPUP. Melalui analisis mendalam terhadap kinerja Tendik selama periode 2019-2020, laporan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada dalam sistem manajemen, proses akademik, dan dukungan administratif yang diberikan oleh Tendik.

Selain itu, laporan ini juga bertujuan untuk menyediakan rekomendasi konkret yang dapat digunakan sebagai panduan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja Tendik di masa mendatang. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan temuan evaluasi yang objektif dan berfokus pada peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan oleh Tendik kepada mahasiswa dan seluruh komunitas akademik STIE YPUP.

Kami berharap Dokumen Laporan Evaluasi Kinerja Tendik STIE YPUP 2019-2020 ini dapat menjadi alat yang efektif untuk mendorong pemimpin, staf, dan Tendik untuk berkolaborasi dalam merancang strategi perbaikan yang konstruktif. Dengan mengadopsi rekomendasi yang disajikan dalam laporan ini, STIE YPUP dapat mengembangkan lingkungan pendidikan yang lebih baik, meningkatkan mutu pendidikan, dan memberikan pengalaman belajar yang optimal bagi mahasiswa di bidang Manajemen, Akuntansi, dan Pasca Sarjana.

Akhir kata semoga laporan ini bermanfaat untuk menjadi *feedback* demi kemajuan program studi Manajemen, Akuntansi dan Pasca Sarjana Magister Manajemen Lingkup STIE YPUP Makassar.

Makassar, 7 Juli 2020
Ketua
Lembaga Penjaminan Mutu

Helmy Syamsuri, SE, M.Si
NIDN. 0921127501

DAFTAR ISI

Halaman Judul	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. LATAR BELAKANG	4
B. TUJUAN PENGUKURAN	4
C. WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN	5
D. RESPONDEN	5
E. PENGUKURAN	6
BAB II HASIL EVALUASI KINERJA TENDIK	8
Proses pengurusan registrasi dan pembayaran Uang SPP/BPP	9
Proses pengurusan pengisian dan penerbitan KRS/KHS	10
Proses pengurusan beasiswa	11
Kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan administrasi dan akademik	12
Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan Akademik	13
Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan Akademik	14
Kemampuan petugas/staf dalam melayani	15
Sikap (Tegur, Sapa, Salam) staf administrasi dan akademik	16
Komunikasi dan informasi staf BAAK dengan Mahasiswa	17
Kesigapan petugas dalam melakukan pelayanan administrasi dan akademik	18
Petugas/staf berpenampilan rapi dan empati	19
Memberikan pelayanan yang sama/setara untuk semua Mahasiswa	20
Petugas/staf menanggapi keluhan dengan baik	21
Petugas/staf selalu membantu ketika ada kesulitan pada saat meminta pelayanan administrasi dan akademik	22
Ruang perkuliahan bersih dan nyaman	23
Fasilitas ruang perkuliahan meja dan kursi	24
Kebersihan ruang/gedung dan lingkungan perkuliahan	25
Ketersediaan WC/toilet yang bersih dan nyaman	26
Ketersediaan Layanan Jaringan Internet	27
Ketersediaan buku diperpustakaan	28
Fasilitas sarana olahraga	29
Fasilitas Laboratorium	30
BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Hasil kuesioner survey kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga pendidikan (Tendik) adalah hasil dari pengumpulan data yang bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dan kinerja tenaga pendidikan di lingkungan pendidikan. Kuesioner tersebut dapat mencakup berbagai aspek seperti pelayanan administrasi, fasilitas, komunikasi, kebersihan, dan lain sebagainya. Hasil dari kuesioner ini memberikan gambaran tentang persepsi dan pandangan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidikan.

Melalui kuesioner survey, mahasiswa memiliki kesempatan untuk memberikan umpan balik mengenai pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan tenaga pendidikan. Kuesioner tersebut memberikan ruang bagi mahasiswa untuk menyampaikan kepuasan, ketidakpuasan, atau saran perbaikan terkait kinerja tenaga pendidikan. Dengan adanya data dari kuesioner ini, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan, meningkatkan layanan, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Selain itu, hasil kuesioner juga memberikan panduan bagi tenaga pendidikan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerja mereka dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan mahasiswa.

B. TUJUAN PENGUKURAN

Tujuan dari pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga pendidikan (Tendik) melalui kuesioner survey adalah untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidikan. Pengukuran ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang disediakan oleh Tendik, serta mengevaluasi sejauh mana kebutuhan dan harapan mahasiswa terpenuhi.

Dengan hasil kuesioner, lembaga pendidikan dapat mengetahui area di mana tenaga pendidikan telah berhasil dalam memberikan pelayanan yang baik, sehingga dapat mempertahankan dan memperbaiki aspek tersebut. Selain itu, pengukuran kepuasan mahasiswa juga membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu perhatian lebih lanjut dan perbaikan, sehingga memungkinkan lembaga pendidikan untuk mengalokasikan sumber daya yang tepat untuk meningkatkan pelayanan tersebut.

Selain itu, tujuan lain dari pengukuran kepuasan mahasiswa adalah untuk meningkatkan kualitas pengalaman belajar dan lingkungan pendidikan secara keseluruhan. Dengan mengetahui pandangan dan pengalaman mahasiswa, lembaga pendidikan dapat memperbaiki proses administrasi, fasilitas, komunikasi, dan aspek lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan

mahasiswa. Tujuan akhirnya adalah menciptakan lingkungan yang mendukung, memenuhi kebutuhan mahasiswa, dan meningkatkan motivasi serta prestasi belajar mereka.

C. WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN

Adapun tahap persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak Juni sampai Desember 2020. Yakni dengan menyusun sejumlah alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya.

Dalam rentang waktu bulan Juli sampai Agustus 2020, mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengisi kuesioner dan memberikan umpan balik terhadap kinerja Tendik. Pihak lembaga pendidikan berupaya untuk memastikan partisipasi yang maksimal dari mahasiswa dengan memberikan pengingat dan memfasilitasi pengisian kuesioner. Setelah periode pengumpulan data berakhir pada bulan Desember, dilakukan analisis terhadap hasil kuesioner untuk mendapatkan informasi yang berharga mengenai persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Tendik. Hasil dari kuesioner tersebut kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan Tendik guna meningkatkan kepuasan dan pengalaman belajar mahasiswa di masa mendatang.

D. RESPONDEN

Responden pada kegiatan survey ini meliputi tiga program studi, yaitu; program Studi Manajemen, Akuntansi, dan Magister Manajemen. Berikut jumlah responden yang mengisi survey.

Tabel 1. Responden

Program Studi	Jumlah Responden
S1 Akuntansi	48
S1 Manajemen	68
S2 Magister Manajemen	22
Jumlah Responden	138

E. PENGUKURAN

Kuesioner ini merupakan salah satu instrumen dalam menilai Kinerja Tendik dalam lingkup STIE YPUP Makassar untuk Semester Genap Tahun Ajaran 2019-2020. Metode Survey yang dilakukan menggunakan skala likert, untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Tendik.

- **Instrumen evaluasi yang digunakan terdiri dari 22 butir pertanyaan, antara lain :**
 1. Proses pengurusan registrasi dan pembayaran Uang SPP/BPP
 2. Proses pengurusan pengisian dan penerbitan KRS/KHS
 3. Proses pengurusan beasiswa
 4. Kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan administrasi dan akademik
 5. Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan Akademik

6. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan Akademik
7. Kemampuan petugas/staf dalam melayani
8. Sikap (Tegur, Sapa, Salam) staf administrasi dan akademik
9. Komunikasi dan informasi staf BAAK dengan Mahasiswa
10. Kesiapan petugas dalam melakukan pelayanan administrasi dan akademik
11. Petugas/staf berpenampilan rapi dan empati
12. Memberikan pelayanan yang sama/setara untuk semua Mahasiswa
13. Petugas/staf menanggapi keluhan dengan baik
14. Petugas/staf selalu membantu ketika ada kesulitan pada saat meminta pelayanan administrasi dan akademik
15. Ruangan perkuliahan bersih dan nyaman
16. Fasilitas ruang perkuliahan meja dan kursi
17. Kebersihan ruang/gedung dan lingkungan perkuliahan
18. Ketersediaan WC/toilet yang bersih dan nyaman
19. Ketersediaan Layanan Jaringan Internet
20. Ketersediaan buku dipergustakaan
21. Fasilitas sarana olahraga
22. Fasilitas Laboratorium

Adapun hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Tendik berupa indeks kepuasan mahasiswa diukur dengan rentang (skala 1- 4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan teknik statistik deskriptif sederhana. Proses olah data dilakukan dengan menggunakan program Microsoft excel. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif.

Skor tertinggi = 4 (Baik Sekali)

Skor terendah = 1 (Sangat Buruk)

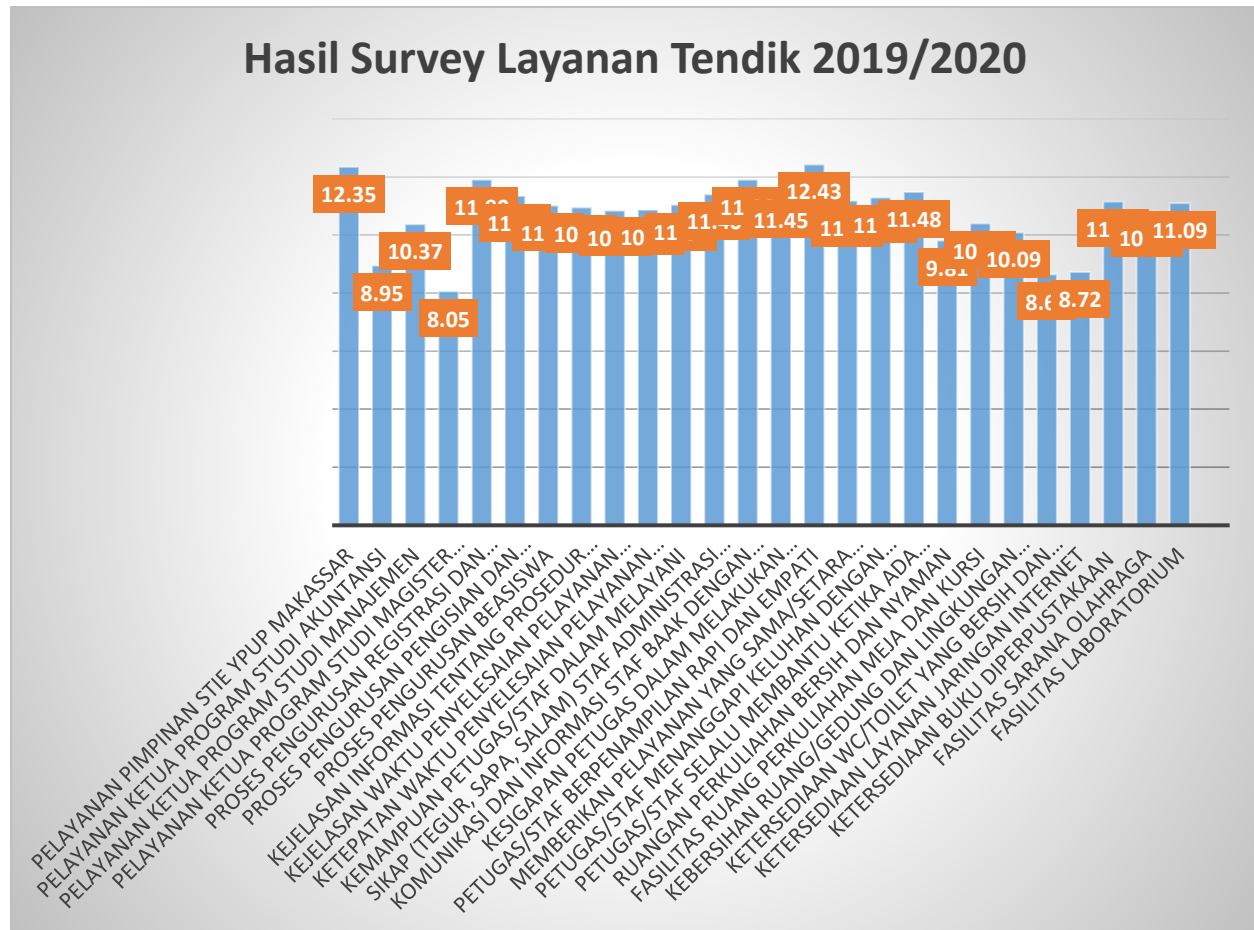
Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan Kinerja Tendik dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 2. Klasifikasi Skala Kepuasan

Kriteria Interpretasi	Skor	Kode	Keterangan
81% - 100%	4	BS	Baik Sekali
61% - 80 %	3	B	Baik
31% - 60 %	2	BR	Buruk
0% - 30%	1	SB	Sangat Buruk

BAB II HASIL EVALUASI KINERJA TENDIK

Pada umumnya, mahasiswa STIE YPUP Makassar memberikan respon yang baik terhadap Kinerja Tendik selama proses pembelajaran semester genap TA 2019-2020. Adapun hasil pengolahan data survey terhadap Kinerja Tendik adalah sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tabulasi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan (tendik) STIE YPUP Makassar tahun akademik 2019–2020, dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan berada pada kategori baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Dari sisi pelayanan pimpinan, skor yang diperoleh mencapai angka 12,35, yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi mahasiswa terhadap aksesibilitas, respon, serta kualitas pelayanan pimpinan. Sementara itu, pelayanan dari Ketua Program Studi menunjukkan variasi hasil. Ketua Program Studi Manajemen memperoleh skor 10,37, relatif lebih baik dibandingkan Ketua Program Studi Akuntansi yang mendapatkan skor 8,95 dan Ketua Program Studi Magister Manajemen yang memperoleh skor 8,05. Hal ini menandakan bahwa koordinasi dan kualitas pelayanan di tingkat prodi perlu ditingkatkan, terutama pada Program Magister Manajemen.

Pada aspek proses administrasi akademik, skor layanan registrasi dan pembayaran sebesar 11,90, pengisian dan penerbitan KRS/KHS 11,34, serta pengurusan beasiswa 11,01. Hasil ini menunjukkan bahwa proses administrasi telah berjalan cukup baik dan memuaskan mahasiswa, walaupun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan terutama dalam mempercepat birokrasi dan memperjelas alur pelayanan. Selanjutnya, indikator kejelasan informasi prosedur administrasi memperoleh skor 10,95, kejelasan waktu penyelesaian 10,84, serta ketepatan waktu 10,87. Nilai ini mengindikasikan bahwa meskipun informasi layanan telah disampaikan dengan cukup baik, sebagian mahasiswa masih menganggap adanya ketidakpastian terkait estimasi waktu penyelesaian layanan.

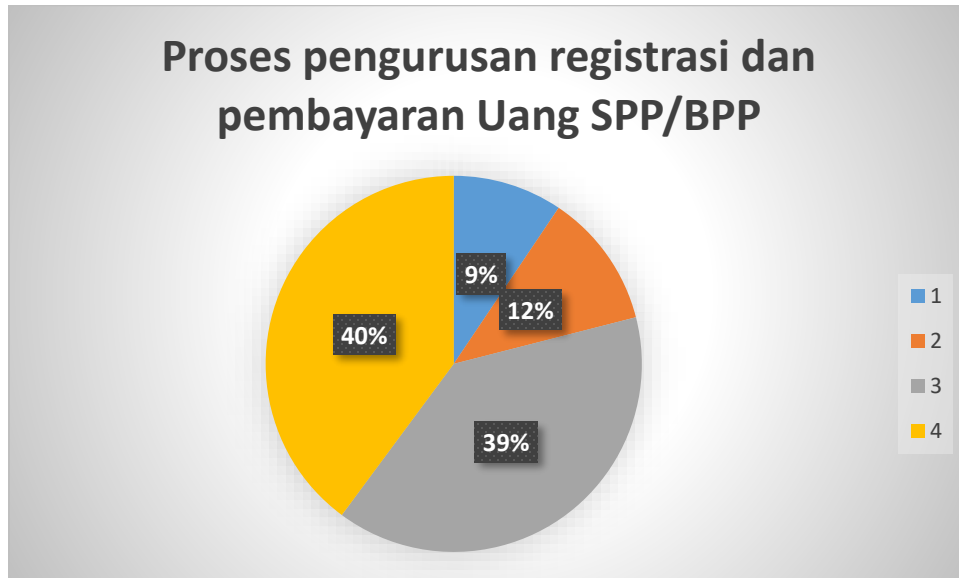
Kualitas interaksi staf administrasi dengan mahasiswa juga mendapatkan penilaian positif. Kemampuan staf dalam melayani memperoleh skor 11,04, sikap ramah berupa tegur sapa dan salam mencapai 11,40, serta komunikasi staf dengan mahasiswa mendapatkan skor 11,90. Hal ini diperkuat dengan kesigapan staf yang memperoleh skor 11,45 dan penampilan rapi serta empati staf yang memperoleh skor tertinggi yaitu 12,43. Indikator lain seperti kesetaraan layanan 11,18, tanggapan terhadap keluhan 11,29, serta kesediaan membantu mahasiswa 11,48 juga menunjukkan bahwa staf administrasi dinilai profesional, responsif, dan memiliki kualitas interaksi yang sangat baik dengan mahasiswa.

Berbeda dengan aspek pelayanan staf, indikator terkait fasilitas kampus masih menunjukkan skor yang relatif lebih rendah. Kebersihan dan kenyamanan ruang kuliah hanya memperoleh skor 9,81, sementara fasilitas meja dan kursi sebesar 10,40, serta kebersihan lingkungan perkuliahan sebesar 10,09. Hal yang menjadi catatan penting adalah ketersediaan toilet bersih yang hanya memperoleh skor 8,64, serta layanan jaringan internet dengan skor 8,72. Kedua aspek ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa fasilitas dasar tersebut belum sepenuhnya memadai dan memerlukan peningkatan segera. Di sisi lain, ketersediaan buku perpustakaan memperoleh skor 11,15, fasilitas olahraga 10,81, dan laboratorium 11,09, yang menunjukkan kategori baik meskipun masih bisa ditingkatkan kualitas dan jumlahnya.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi tendik 2019–2020 menunjukkan bahwa mahasiswa puas terhadap kinerja staf administrasi terutama dalam aspek sikap, penampilan, dan kesigapan pelayanan, serta pelayanan pimpinan kampus. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama terkait pelayanan di tingkat program studi tertentu, kebersihan ruang kelas dan toilet, serta ketersediaan jaringan internet. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di STIE YPUP Makassar dapat terus meningkat dan mendukung tercapainya mutu pendidikan yang lebih baik.

1. Proses pengurusan registrasi dan pembayaran Uang SPP/BPP

Mayoritas mahasiswa (56.55%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap kinerja tenaga pendidikan, yang menunjukkan kepuasan yang tinggi. Namun, ada juga sebagian kecil mahasiswa (1.25%) yang memberikan penilaian "Sangat Buruk" terhadap kinerja tenaga pendidikan, sedangkan sebagian lainnya memberikan penilaian "Buruk" (5.41%) dan "Baik" (36.80%).



Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pengurusan registrasi dan pembayaran uang SPP/BPP, diperoleh data bahwa sebanyak 13 responden (9,42%) menilai layanan berada dalam kategori sangat buruk dan 16 responden (11,59%) menilai dalam kategori buruk. Sementara itu, mayoritas responden memberikan penilaian positif, yaitu 54 responden (39,13%) menyatakan layanan ini baik dan 55 responden (39,86%) menilai sangat baik.

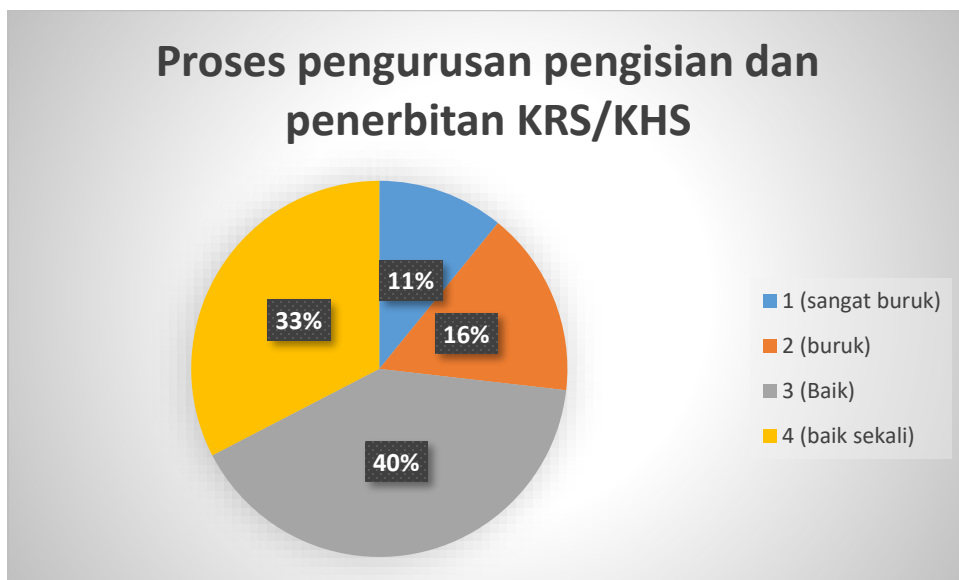
Distribusi data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai pelayanan registrasi dan pembayaran telah berjalan dengan baik, dengan total 79% lebih responden merasa puas (kategori baik dan sangat baik). Hal ini menggambarkan bahwa secara umum proses pelayanan administrasi keuangan di STIE YPUP Makassar sudah memenuhi standar kepuasan mahasiswa, baik dari segi kecepatan, ketepatan prosedur, maupun kemudahan akses.

Namun demikian, adanya sekitar 21% responden yang menilai layanan ini masih buruk hingga sangat buruk menjadi catatan penting. Hal ini bisa disebabkan oleh faktor teknis seperti antrean panjang, keterbatasan staf pada saat periode registrasi, atau kendala teknis sistem pembayaran. Oleh karena itu, pihak pengelola perlu melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap aspek-aspek yang dianggap masih kurang, agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dan keluhan mahasiswa semakin berkurang di masa mendatang..

2. Proses pengurusan pengisian dan penerbitan KRS/KHS

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pengurusan pengisian dan penerbitan KRS/KHS, diperoleh data bahwa sebesar 10,87% responden

menilai layanan ini masih dalam kategori sangat buruk dan 15,94% responden menilai buruk. Sementara itu, sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif, yaitu 40,58% menyatakan layanan baik dan 32,61% menilai sangat baik.



Distribusi penilaian tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan pengisian dan penerbitan KRS/KHS di STIE YPUP Makassar berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari total lebih dari 73% responden yang menilai positif (baik dan sangat baik). Artinya, mayoritas mahasiswa merasa bahwa layanan ini sudah memenuhi kebutuhan administrasi akademik mereka, khususnya dalam hal kejelasan prosedur, ketepatan waktu penerbitan, serta kemudahan proses pengisian KRS/KHS.

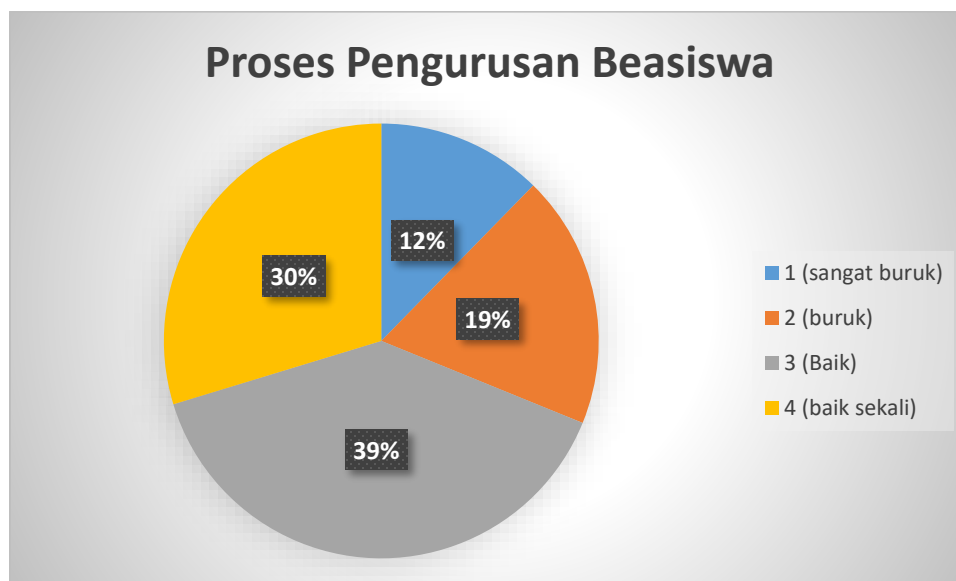
Namun demikian, adanya sekitar 27% responden yang menilai layanan masih kurang memuaskan menjadi catatan penting. Kelompok ini kemungkinan mengalami kendala teknis, seperti keterlambatan penerbitan KHS, kesulitan teknis saat pengisian KRS, atau keterbatasan layanan pada periode tertentu yang padat mahasiswa. Oleh karena itu, perbaikan dapat difokuskan pada penyederhanaan alur pengisian KRS secara online, peningkatan kapasitas sistem, serta peningkatan ketepatan waktu penerbitan KHS agar kepuasan mahasiswa dapat lebih ditingkatkan di masa mendatang.

3. Proses pengurusan beasiswa

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pengurusan beasiswa di STIE YPUP Makassar, diperoleh data bahwa 12,32% responden menilai layanan masih berada dalam kategori sangat buruk dan 18,84% responden menilai buruk. Sementara itu, mayoritas responden memberikan penilaian positif, yaitu 39,13% menyatakan layanan baik dan 29,71% menilai sangat baik.

Jika digabungkan, total 68,84% responden merasa puas dengan layanan pengurusan beasiswa, sedangkan sekitar 31,16% responden masih menilai bahwa layanan tersebut belum

memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa sudah cukup puas terhadap pelayanan beasiswa, baik dari segi akses informasi, prosedur administrasi, maupun pelayanan staf yang membantu.



Namun demikian, porsi responden yang menilai layanan masih buruk hingga sangat buruk cukup signifikan, yakni hampir sepertiga dari total responden. Hal ini mengindikasikan masih adanya kendala yang dialami mahasiswa, misalnya keterlambatan informasi, kurangnya transparansi dalam mekanisme seleksi, atau lambatnya proses administrasi pencairan.

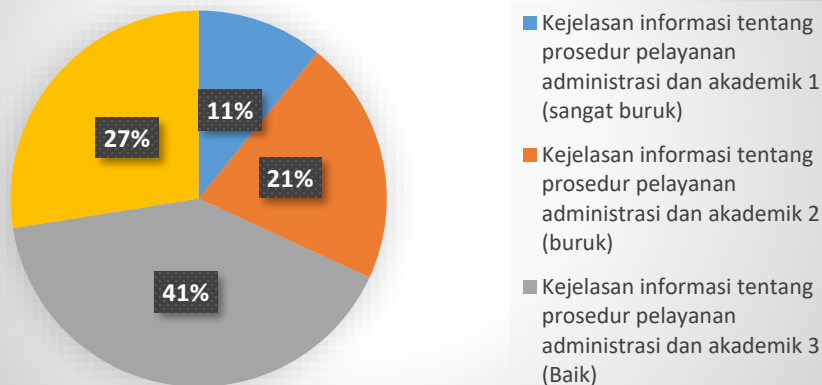
Dengan demikian, pihak pengelola perlu meningkatkan aspek sosialisasi informasi beasiswa secara lebih luas, memperjelas alur dan persyaratan, serta mempercepat proses administrasi agar kepuasan mahasiswa terhadap layanan beasiswa dapat terus ditingkatkan.

4. Kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan administrasi dan akademik

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan administrasi dan akademik di STIE YPUP Makassar, diperoleh hasil bahwa 10,87% responden menilai layanan ini masih dalam kategori sangat buruk dan 21,01% responden menilai buruk. Sementara itu, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, yaitu 40,58% menilai baik dan 27,54% menilai sangat baik.

Jika digabungkan, total 68,12% responden merasa puas (baik dan sangat baik) terhadap kejelasan informasi yang diberikan, sedangkan sekitar 31,88% masih merasa bahwa informasi yang diterima kurang memadai. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum mahasiswa menilai informasi prosedur administrasi dan akademik sudah cukup jelas, namun terdapat sepertiga mahasiswa yang masih mengalami kesulitan dalam memahami atau mengakses informasi tersebut.

Kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan administrasi dan akademik



Tingginya persentase responden yang menilai buruk hingga sangat buruk menunjukkan perlunya perbaikan dalam hal sosialisasi prosedur administrasi, baik melalui papan pengumuman, media digital, maupun layanan langsung. Informasi yang tidak seragam atau kurang rinci dapat menyebabkan mahasiswa kebingungan, memperlambat proses administrasi, dan menimbulkan kesan kurang transparan.

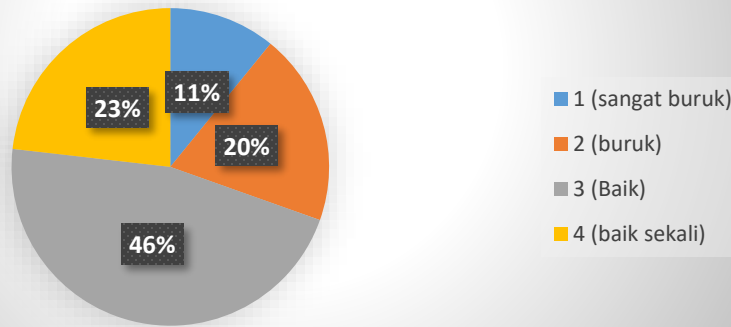
Oleh karena itu, institusi perlu memperbaiki strategi komunikasi, misalnya dengan memperbanyak media informasi, menyediakan panduan tertulis maupun digital yang mudah diakses, serta meningkatkan keterbukaan staf dalam menjawab pertanyaan mahasiswa. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kejelasan informasi dapat lebih terjamin dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi semakin meningkat

5. Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan Akademik

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa mengenai kejelasan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan akademik di STIE YPUP Makassar, diperoleh data bahwa 10,87% responden menilai layanan masih dalam kategori sangat buruk dan 19,57% responden menilai buruk. Sementara itu, sebagian besar responden memberikan penilaian positif, yaitu 46,38% menyatakan baik dan 23,19% menilai sangat baik.

Jika digabungkan, total 69,57% responden merasa puas (baik dan sangat baik) terhadap kejelasan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan akademik, sedangkan sekitar 30,44% responden masih merasa belum puas. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas mahasiswa menilai informasi terkait estimasi waktu penyelesaian layanan sudah cukup jelas, masih terdapat sepertiga mahasiswa yang merasa belum memperoleh kepastian waktu yang memadai.

Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan Akademik



Adanya proporsi yang cukup tinggi pada kategori buruk hingga sangat buruk mengindikasikan adanya kendala dalam penyampaian informasi atau dalam konsistensi pelaksanaan waktu penyelesaian layanan. Hal ini bisa berupa keterlambatan karena faktor teknis, keterbatasan staf, atau tidak adanya standar waktu pelayanan yang disosialisasikan dengan jelas.

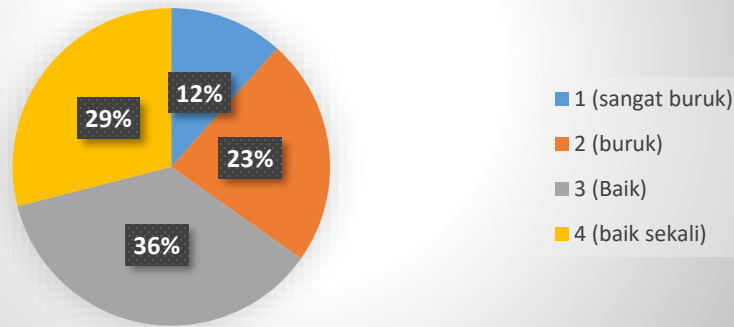
Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, institusi perlu menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih tegas terkait lama waktu penyelesaian setiap jenis layanan administrasi. Selain itu, informasi terkait estimasi waktu penyelesaian sebaiknya dipublikasikan secara terbuka, baik melalui papan pengumuman, sistem akademik online, maupun informasi langsung dari staf administrasi. Dengan demikian, mahasiswa dapat memiliki kepastian dan mengurangi potensi keluhan terkait ketidakjelasan waktu pelayanan.

6. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan Akademik

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap ketepatan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan akademik di STIE YPUP Makassar, diperoleh data bahwa 11,59% responden menilai layanan ini masih dalam kategori sangat buruk dan 23,19% responden menilai buruk. Sementara itu, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, yaitu 36,23% menyatakan baik dan 28,99% menilai sangat baik.

Jika digabungkan, total 65,22% responden merasa puas (baik dan sangat baik) terhadap ketepatan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan akademik, sedangkan sekitar 34,78% responden masih menilai layanan ini belum sesuai harapan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas mahasiswa sudah menilai positif, lebih dari sepertiga responden masih mengalami kendala terkait keterlambatan penyelesaian layanan.

Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan Akademik

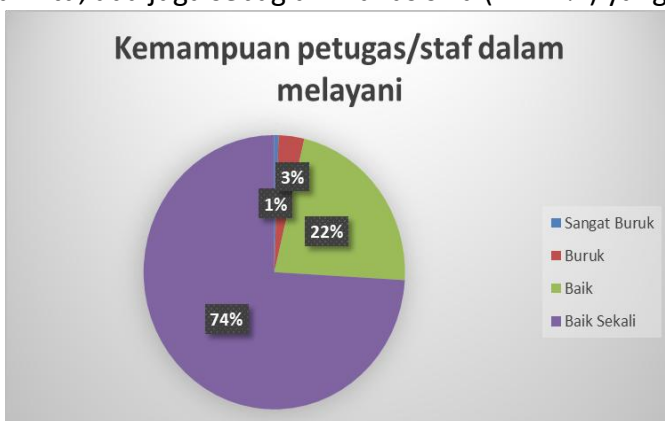


Proporsi yang cukup besar pada kategori buruk hingga sangat buruk menunjukkan adanya permasalahan dalam konsistensi pelaksanaan waktu pelayanan. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh tingginya volume permintaan layanan pada periode tertentu, keterbatasan jumlah tenaga kependidikan, atau kurangnya sistem pengaturan prioritas dan alur kerja yang jelas.

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, diperlukan upaya perbaikan dengan mempertegas standar waktu layanan sesuai SOP, menambah jumlah staf pada periode sibuk seperti awal semester, serta memperkuat pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital agar proses lebih cepat dan efisien. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan ketepatan waktu pelayanan dapat lebih terjaga dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi semakin meningkat.

7. Kemampuan petugas/staf dalam melayani

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (74.07%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap kemampuan petugas/staf dalam melayani, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Namun, terdapat sebagian kecil mahasiswa yang memberikan penilaian negatif, dengan 0.53% menyatakan "Sangat Buruk" dan 3.17% menyatakan "Buruk". Selain itu, ada juga sebagian mahasiswa (22.22%) yang memberikan penilaian "Baik".



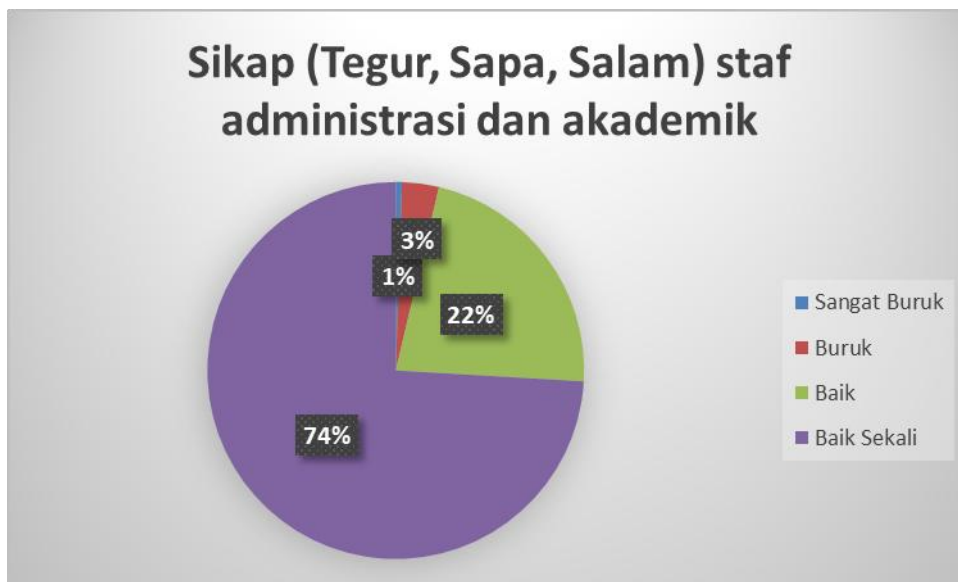
Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kemampuan petugas/staf dalam melayani, penting untuk tetap memperhatikan dan menanggapi masukan dari mahasiswa yang memberikan penilaian negatif. Masukan ini dapat memberikan wawasan tentang potensi kelemahan dalam kemampuan petugas/staf dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Penting untuk menganalisis lebih lanjut hasil kuesioner ini dan memahami alasan di balik penilaian negatif. Mahasiswa yang memberikan penilaian negatif mungkin mengalami pengalaman tidak memuaskan dalam interaksi dengan petugas/staf, mungkin terkait dengan sikap, komunikasi, atau kemampuan teknis. Perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk memastikan bahwa petugas/staf memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Di sisi lain, penilaian "Baik Sekali" dari mayoritas mahasiswa menunjukkan bahwa kemampuan petugas/staf dalam melayani telah memenuhi harapan mereka. Namun, perlu dilakukan upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas/staf, termasuk melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan.

8. Sikap (Tegur, Sapa, Salam) staf administrasi dan akademik

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (74.07%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap sikap (tegur, sapa, salam) staf administrasi dan akademik, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Namun, terdapat sebagian kecil mahasiswa yang memberikan penilaian negatif, dengan 0.53% menyatakan "Sangat Buruk" dan 3.17% menyatakan "Buruk". Selain itu, ada juga sebagian mahasiswa (22.22%) yang memberikan penilaian "Baik".



Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap sikap staf administrasi dan akademik dalam hal tegur, sapa, dan salam, penting untuk tetap memperhatikan dan menanggapi masukan dari mahasiswa yang memberikan penilaian negatif.

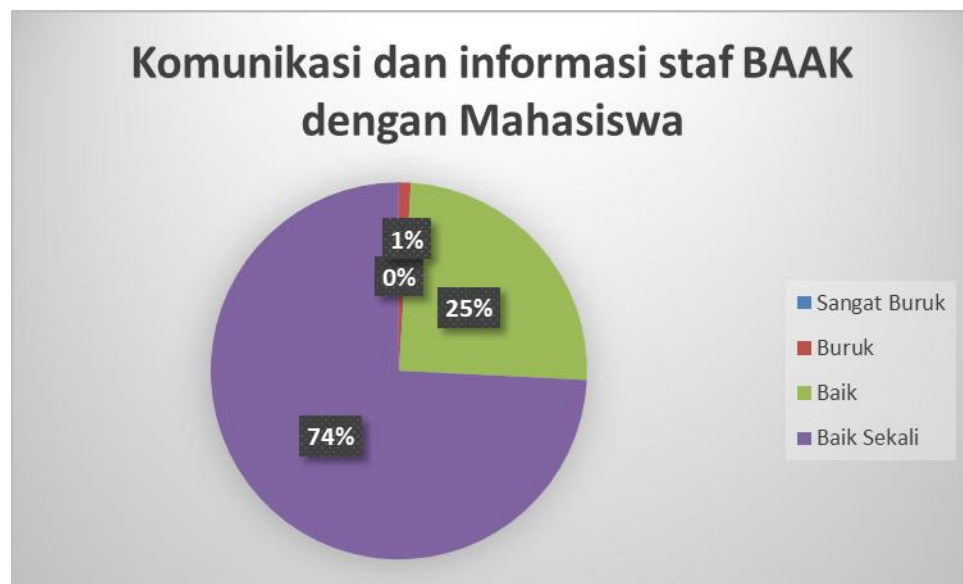
Masukan ini dapat memberikan wawasan tentang situasi di mana staf administrasi dan akademik mungkin tidak memenuhi harapan dalam sikap mereka terhadap mahasiswa.

Penting untuk menganalisis lebih lanjut hasil kuesioner ini dan memahami alasan di balik penilaian negatif. Mahasiswa yang memberikan penilaian negatif mungkin mengalami pengalaman kurangnya tegur, sapa, atau salam yang ramah dari staf administrasi dan akademik. Perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk memastikan bahwa staf memiliki sikap yang sesuai dan ramah dalam berinteraksi dengan mahasiswa.

Di sisi lain, penilaian "Baik Sekali" dari mayoritas mahasiswa menunjukkan bahwa sikap staf administrasi dan akademik dalam hal tegur, sapa, dan salam telah memenuhi harapan mereka. Namun, perlu dilakukan upaya terus-menerus untuk memperbaiki dan memastikan bahwa staf tetap memberikan sikap yang positif dan ramah kepada mahasiswa.

9. Komunikasi dan informasi staf BAAK dengan Mahasiswa

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (74.23%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap komunikasi dan informasi staf BAAK (Biro Administrasi Akademik) dengan mahasiswa, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Data menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa (1.03%) memberikan penilaian "Buruk", sedangkan sebagian lainnya (24.74%) memberikan penilaian "Baik". Penilaian positif yang tinggi menunjukkan bahwa staf BAAK efektif dalam menjalankan komunikasi dan memberikan informasi kepada mahasiswa. Hal ini penting untuk memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan informasi yang diperlukan secara tepat waktu dan jelas, serta memenuhi kebutuhan administrasi dan akademik mereka.



Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk tetap memperhatikan masukan dari mahasiswa yang memberikan penilaian negatif. Walaupun jumlahnya kecil, mahasiswa yang memberikan penilaian "Buruk" memiliki kekhawatiran atau

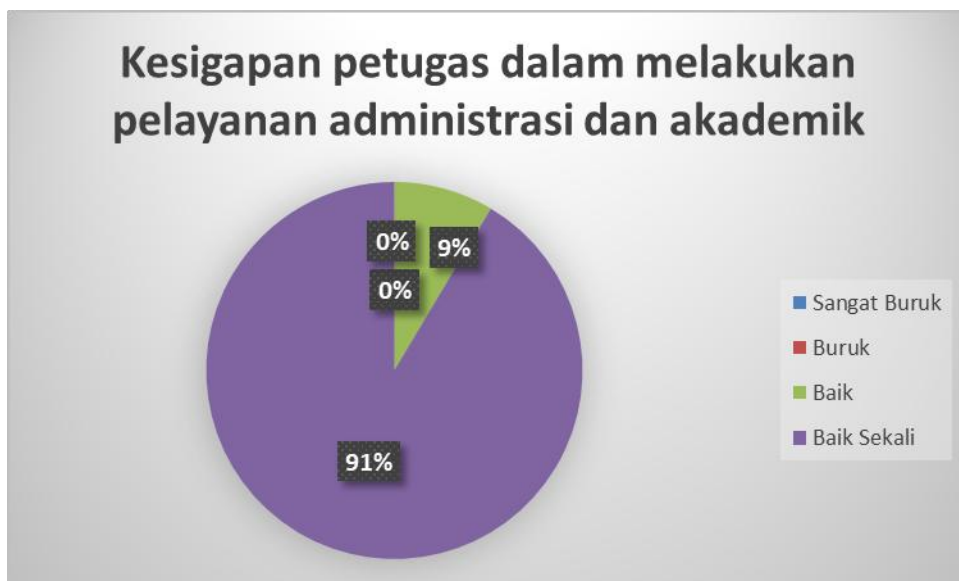
pengalaman yang perlu diperhatikan. Perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk memahami alasan di balik penilaian tersebut dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

Keberhasilan komunikasi dan informasi staf BAAK dengan mahasiswa sangat penting untuk mendukung pengalaman akademik yang baik. Dengan memastikan komunikasi yang efektif dan menyediakan informasi yang tepat, staf BAAK dapat membantu mahasiswa dalam mengatasi tantangan administrasi, menjaga ketepatan akademik, dan memahami kebijakan dan prosedur yang berlaku. Hasil kuesioner ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki dan meningkatkan komunikasi dan informasi staf BAAK dengan mahasiswa. Penting untuk terus memonitor dan mengevaluasi kinerja staf BAAK dalam hal komunikasi dan memberikan informasi, serta memberikan pelatihan dan sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan layanan kepada mahasiswa.

10. Kesigapan petugas dalam melakukan pelayanan administrasi dan akademik

Bahwa mayoritas mahasiswa (91.43%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap kesigapan petugas dalam melakukan pelayanan administrasi dan akademik, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Data menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Buruk" atau "Buruk", sedangkan sebagian kecil mahasiswa (8.57%) memberikan penilaian "Baik". Penilaian positif yang sangat tinggi menunjukkan bahwa petugas administrasi dan akademik telah bersikap sigap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Kemampuan petugas untuk dengan cepat merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa adalah faktor penting dalam menciptakan lingkungan akademik yang efisien dan mendukung.

Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk terus memperhatikan area peningkatan potensial dan mengambil tindakan proaktif untuk memastikan kesigapan petugas tetap optimal. Evaluasi berkala terhadap proses pelayanan administrasi dan akademik dapat membantu mengidentifikasi kesempatan untuk meningkatkan kinerja petugas, mengurangi waktu respons, dan meningkatkan efisiensi pelayanan secara keseluruhan.



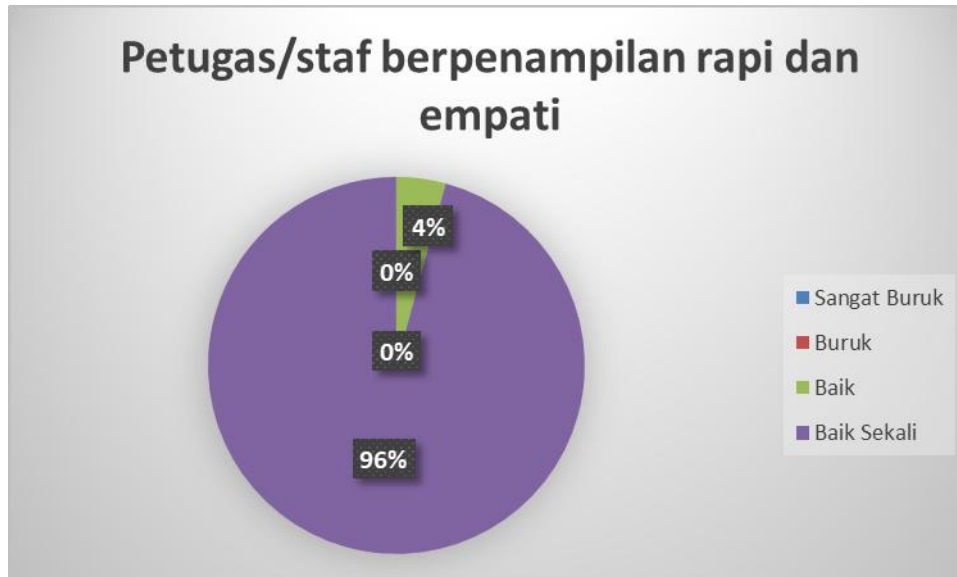
Hasil kuesioner ini memberikan umpan balik positif kepada petugas administrasi dan akademik, yang menunjukkan bahwa mereka telah memenuhi harapan mahasiswa dalam hal kesiapan. Penting untuk terus mempertahankan standar tersebut dan memastikan komitmen terus berlanjut dalam memberikan pelayanan yang responsif dan efektif kepada mahasiswa.

Kuesioner ini dapat menjadi alat yang berguna untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja petugas dalam hal kesiapan. Dengan mempertimbangkan masukan mahasiswa, lembaga pendidikan dapat terus meningkatkan layanan administrasi dan akademik, menjaga tingkat kepuasan yang tinggi, dan memberikan pengalaman pendidikan yang optimal bagi mahasiswa.

11. Petugas/staf berpenampilan rapi dan empati

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (95.77%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap petugas/staf dalam hal berpenampilan rapi dan empati, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Data menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Buruk" atau "Buruk", sedangkan sebagian kecil mahasiswa (4.23%) memberikan penilaian "Baik".

Penilaian positif yang sangat tinggi menunjukkan bahwa petugas/staf memiliki penampilan yang rapi dan menunjukkan empati dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Penampilan yang rapi memberikan kesan profesionalisme dan perhatian terhadap detail, sementara sikap empati membantu menciptakan lingkungan yang ramah dan mendukung bagi mahasiswa.



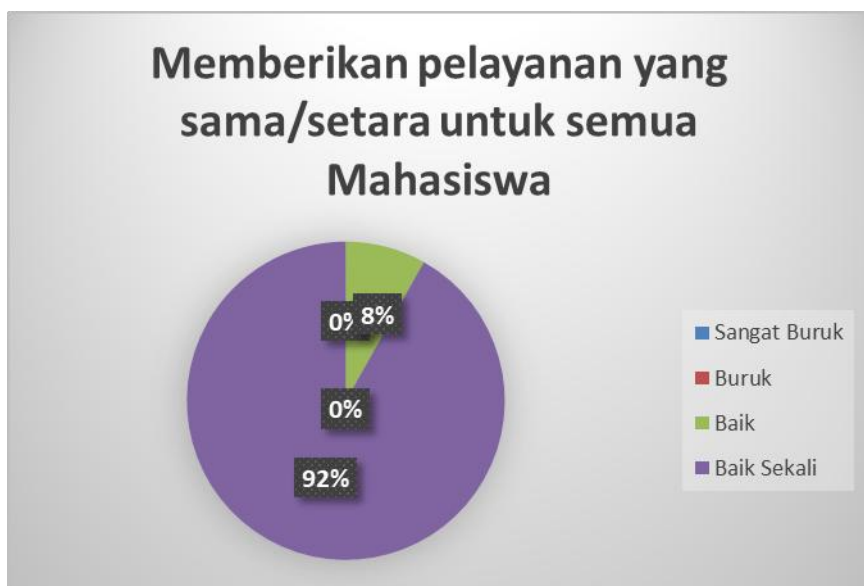
Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk terus memperhatikan dan menjaga standar penampilan rapi dan sikap empati. Petugas/staf harus tetap konsisten dalam menjaga penampilan profesional dan terus meningkatkan keterampilan komunikasi empati dalam interaksi dengan mahasiswa.

Hasil kuesioner ini memberikan umpan balik positif kepada petugas/staf, yang menunjukkan bahwa mereka telah memenuhi harapan mahasiswa dalam hal penampilan rapi dan sikap empati. Penting untuk terus mempertahankan standar tersebut dan memberikan pelatihan dan dukungan yang diperlukan untuk memastikan bahwa petugas/staf tetap memberikan layanan dengan penampilan yang rapi dan empati yang tinggi.

12. Memberikan pelayanan yang sama/setara untuk semua Mahasiswa

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (95.77%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap tenaga pendidikan dalam memberikan pelayanan yang sama atau setara untuk semua mahasiswa, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Data menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Buruk" atau "Buruk", sedangkan sebagian kecil mahasiswa (8.52%) memberikan penilaian "Baik".

Penilaian positif yang sangat tinggi menunjukkan bahwa tenaga pendidikan telah berhasil dalam memberikan pelayanan yang sama dan setara untuk semua mahasiswa. Prinsip kesetaraan dalam memberikan pelayanan penting untuk menciptakan lingkungan akademik yang inklusif dan adil bagi semua mahasiswa.



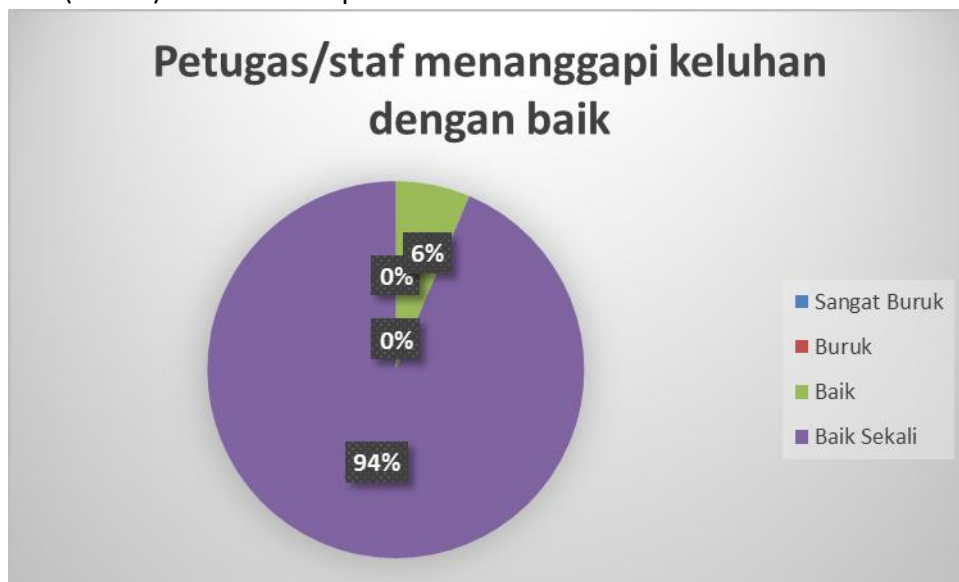
Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk terus memastikan bahwa prinsip kesetaraan terus dijaga dan diperkuat dalam pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidikan. Tidak ada diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil terhadap mahasiswa berdasarkan latar belakang, suku, jenis kelamin, agama, atau faktor lainnya.

Hasil kuesioner ini memberikan umpan balik positif kepada tenaga pendidikan, yang menunjukkan bahwa mereka telah memenuhi harapan mahasiswa dalam memberikan pelayanan yang setara. Penting untuk terus mempertahankan standar tersebut dan memberikan

pelatihan serta kesadaran yang diperlukan untuk memastikan kesetaraan dan keadilan tetap menjadi prioritas dalam pelayanan pendidikan.

13. Petugas/staf menanggapi keluhan dengan baik

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (93.62%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap petugas/staf dalam menanggapi keluhan dengan baik, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Data menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Buruk" atau "Buruk", sedangkan sebagian kecil mahasiswa (6.38%) memberikan penilaian "Baik".



Penilaian positif yang sangat tinggi menunjukkan bahwa petugas/staf efektif dalam menanggapi keluhan mahasiswa dengan baik. Kemampuan untuk mendengarkan, memahami, dan memberikan solusi yang memuaskan adalah faktor penting dalam membangun hubungan yang baik antara mahasiswa dan tenaga pendidikan.

Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk tetap memperhatikan dan meningkatkan kemampuan petugas/staf dalam menanggapi keluhan dengan baik. Setiap keluhan atau masalah yang diajukan oleh mahasiswa harus ditanggapi dengan cepat, komunikasi yang jelas, dan tindakan yang memadai untuk memecahkan masalah.

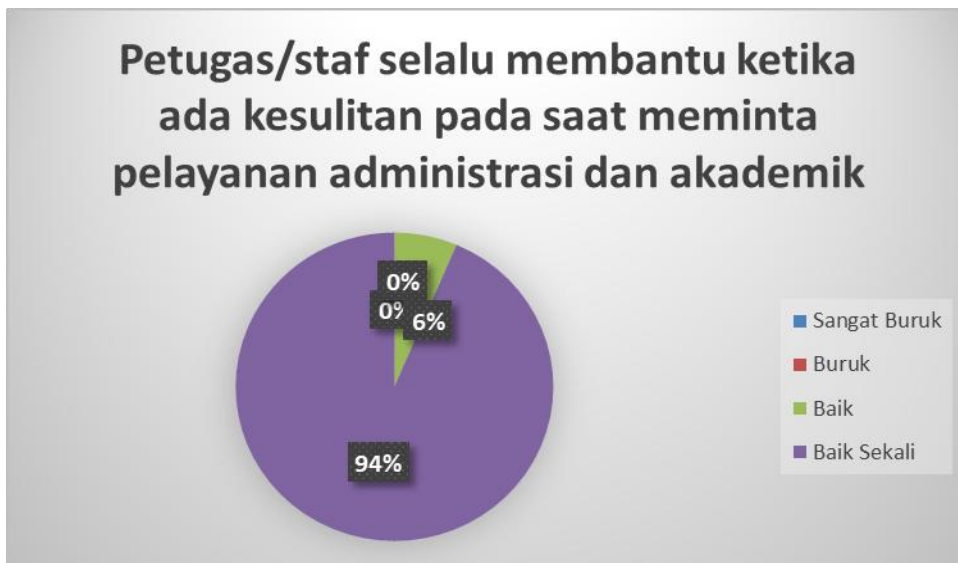
Hasil kuesioner ini memberikan umpan balik positif kepada petugas/staf, yang menunjukkan bahwa mereka telah memenuhi harapan mahasiswa dalam menanggapi keluhan dengan baik. Penting untuk terus mempertahankan standar tersebut dan memberikan pelatihan serta dukungan yang diperlukan untuk memastikan bahwa setiap keluhan mahasiswa diberikan perhatian yang tepat dan solusi yang memuaskan.

14. Petugas/staf selalu membantu ketika ada kesulitan pada saat meminta pelayanan administrasi dan akademik

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (93.62%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap petugas/staf dalam hal selalu membantu ketika ada kesulitan

pada saat meminta pelayanan administrasi dan akademik, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Data menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Buruk" atau "Buruk", sedangkan sebagian kecil mahasiswa (6.38%) memberikan penilaian "Baik".

Penilaian positif yang sangat tinggi menunjukkan bahwa petugas/staf secara konsisten memberikan bantuan yang diperlukan ketika mahasiswa mengalami kesulitan dalam meminta pelayanan administrasi dan akademik. Kemampuan untuk mendengarkan, memahami, dan memberikan solusi yang memuaskan adalah faktor penting dalam memastikan mahasiswa mendapatkan dukungan yang mereka butuhkan.



Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk tetap memperhatikan dan meningkatkan kemampuan petugas/staf dalam membantu mahasiswa ketika menghadapi kesulitan. Setiap mahasiswa harus merasa didukung dan dibantu dengan baik dalam proses administrasi dan akademik mereka.

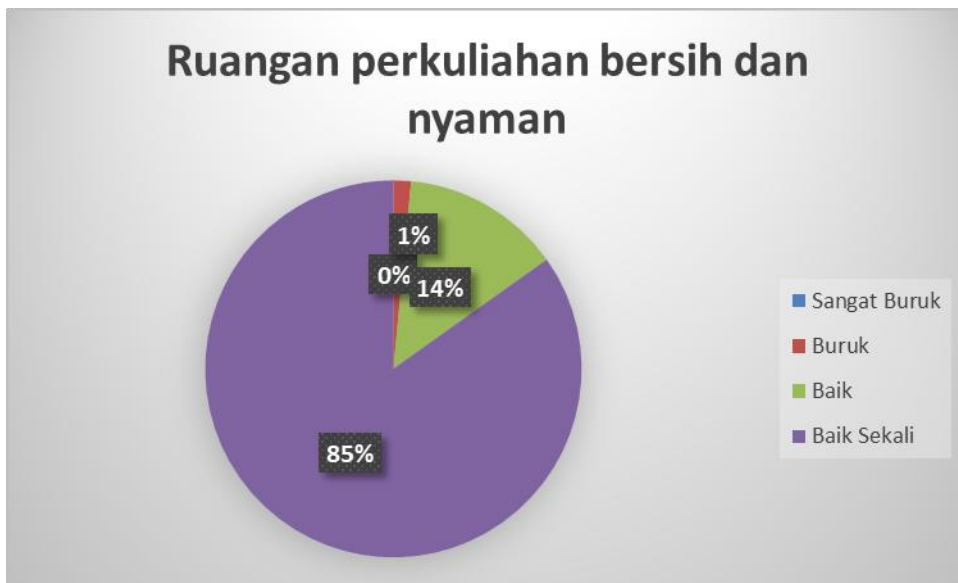
Hasil kuesioner ini memberikan umpan balik positif kepada petugas/staf, yang menunjukkan bahwa mereka telah memenuhi harapan mahasiswa dalam memberikan bantuan ketika ada kesulitan. Penting untuk terus mempertahankan standar tersebut dan memberikan pelatihan serta dukungan yang diperlukan untuk memastikan bahwa setiap mahasiswa mendapatkan bantuan yang tepat dan memadai.

15. Ruang perkuliahan bersih dan nyaman

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (83.58%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap ruangan perkuliahan yang bersih dan nyaman, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Data menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Buruk", sedangkan sebagian kecil mahasiswa (1.49%) memberikan penilaian "Buruk". Selain itu, ada juga sebagian mahasiswa (13.43%) yang memberikan penilaian "Baik".

Penilaian positif yang tinggi menunjukkan bahwa ruangan perkuliahan telah memenuhi standar kebersihan dan kenyamanan yang diharapkan oleh mahasiswa. Keadaan ruangan yang bersih dan nyaman merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang baik dan mendukung konsentrasi serta produktivitas mahasiswa.

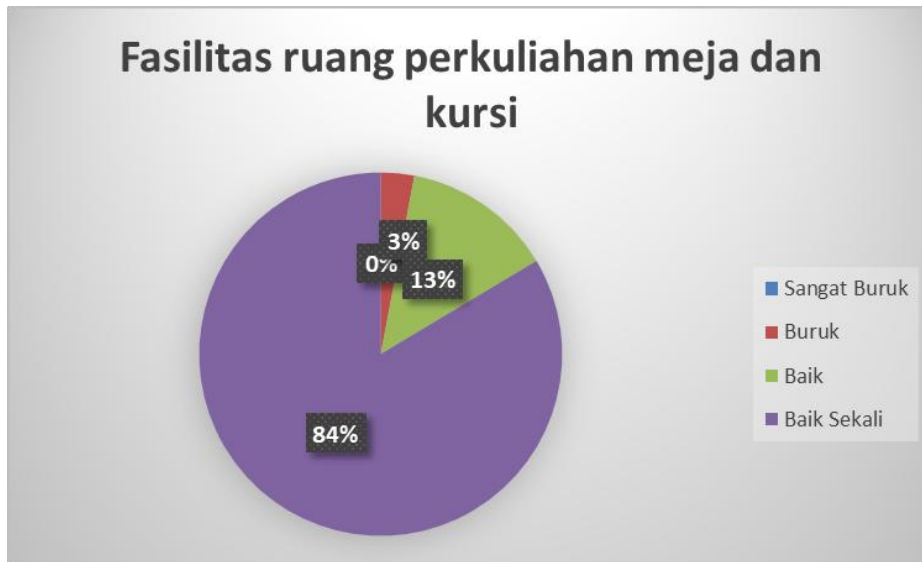
Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk tetap memperhatikan dan meningkatkan pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan ruangan perkuliahan. Masukan dari mahasiswa yang memberikan penilaian negatif dapat memberikan informasi penting tentang area-area yang perlu diperbaiki, seperti kebersihan, penataan ruangan, fasilitas yang rusak, atau masalah lingkungan lainnya.



Hasil kuesioner ini memberikan umpan balik positif kepada tenaga pendidikan, yang menunjukkan bahwa mereka telah berhasil menjaga ruangan perkuliahan agar tetap bersih dan nyaman. Penting untuk terus mempertahankan standar tersebut dan memastikan upaya pemeliharaan yang konsisten untuk menciptakan lingkungan perkuliahan yang menyenangkan dan efektif bagi mahasiswa.

16. Fasilitas ruang perkuliahan meja dan kursi

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (83.58%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap fasilitas ruang perkuliahan, khususnya meja dan kursi, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Data menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Buruk", sedangkan sebagian kecil mahasiswa (2.99%) memberikan penilaian "Buruk". Selain itu, ada juga sebagian mahasiswa (13.43%) yang memberikan penilaian "Baik".



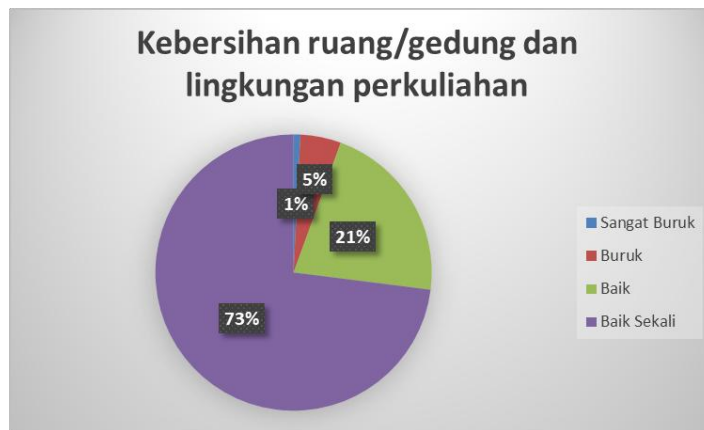
Penilaian positif yang tinggi menunjukkan bahwa fasilitas meja dan kursi dalam ruang perkuliahan telah memenuhi standar kenyamanan dan kebutuhan mahasiswa. Fasilitas yang baik dapat mendukung kenyamanan dan konsentrasi selama proses pembelajaran, yang berkontribusi pada pengalaman belajar yang positif bagi mahasiswa.

Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk tetap memperhatikan dan meningkatkan fasilitas meja dan kursi di ruang perkuliahan. Masukan dari mahasiswa yang memberikan penilaian negatif dapat memberikan informasi penting tentang kebutuhan perbaikan, seperti penggantian kursi yang rusak atau perbaikan pada meja yang tidak optimal.

Hasil kuesioner ini memberikan umpan balik positif kepada tenaga pendidikan, yang menunjukkan bahwa mereka telah berhasil menjaga fasilitas meja dan kursi di ruang perkuliahan dengan baik. Penting untuk terus mempertahankan standar tersebut dan memastikan pemeliharaan yang berkala untuk menjaga fasilitas tetap dalam kondisi baik dan nyaman bagi mahasiswa.

17. Kebersihan ruang/gedung dan lingkungan perkuliahan

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (73.02%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap kebersihan ruang/gedung dan lingkungan perkuliahan, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Data menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa (4.76%) memberikan penilaian "Buruk", sedangkan sebagian mahasiswa (21.43%) memberikan penilaian "Baik". Tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Buruk".



Penilaian positif yang tinggi menunjukkan bahwa upaya untuk menjaga kebersihan ruang/gedung dan lingkungan perkuliahan telah membuahkan hasil yang baik. Faktor kebersihan ini penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang nyaman, sehat, dan produktif bagi mahasiswa.

Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk tetap memperhatikan dan memperbaiki area-area yang mendapatkan penilaian negatif dalam hal kebersihan. Masukan dari mahasiswa yang memberikan penilaian buruk dapat menjadi pedoman untuk mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan, seperti peningkatan frekuensi pembersihan, pengelolaan sampah yang lebih baik, atau pengaturan lingkungan yang lebih tertata.

Hasil kuesioner ini memberikan umpan balik positif kepada tenaga pendidikan, yang menunjukkan bahwa mereka telah berhasil menjaga kebersihan ruang/gedung dan lingkungan perkuliahan dengan baik. Penting untuk terus mempertahankan standar tersebut dan melibatkan semua pihak terkait untuk memastikan pemeliharaan kebersihan yang konsisten.

18. Ketersediaan WC/toilet yang bersih dan nyaman

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (90.91%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap ketersediaan WC/toilet yang bersih dan nyaman, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Data menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Buruk", sedangkan sebagian kecil mahasiswa (2.27%) memberikan penilaian "Buruk". Selain itu, ada juga sebagian mahasiswa (6.82%) yang memberikan penilaian "Baik".



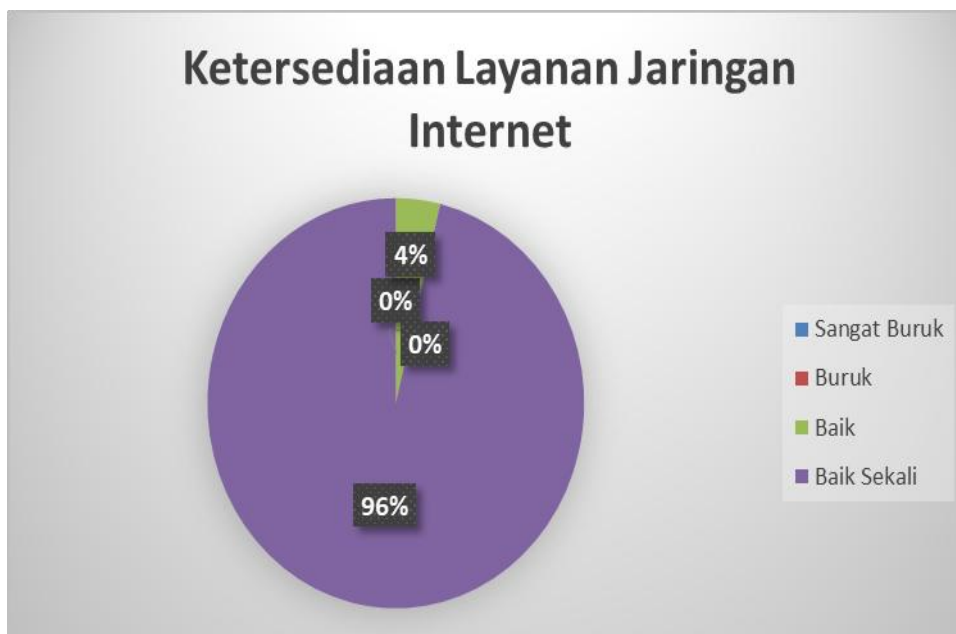
Penilaian positif yang sangat tinggi menunjukkan bahwa upaya untuk menjaga ketersediaan dan kebersihan WC/toilet telah berhasil. Fasilitas toilet yang bersih dan nyaman merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan yang sehat dan nyaman bagi mahasiswa.

Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk tetap memperhatikan dan meningkatkan pemeliharaan serta kebersihan WC/toilet. Masukan dari mahasiswa yang memberikan penilaian negatif dapat menjadi pedoman untuk mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan, seperti peningkatan kebersihan dan perawatan rutin, pemantauan fasilitas, atau peningkatan kesadaran penggunaan yang bertanggung jawab.

Hasil kuesioner ini memberikan umpan balik positif kepada tenaga pendidikan, yang menunjukkan bahwa mereka telah berhasil menjaga ketersediaan dan kebersihan WC/toilet dengan baik. Penting untuk terus mempertahankan standar tersebut dan melibatkan semua pihak terkait untuk memastikan pemeliharaan yang konsisten.

19. Ketersediaan Layanan Jaringan Internet

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (86.36%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap ketersediaan layanan jaringan internet, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Data menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Buruk" atau "Buruk", sedangkan sebagian kecil mahasiswa (3.41%) memberikan penilaian "Baik".



Penilaian positif yang sangat tinggi menunjukkan bahwa upaya untuk menyediakan layanan jaringan internet yang memadai telah berhasil. Ketersediaan yang baik dan koneksi

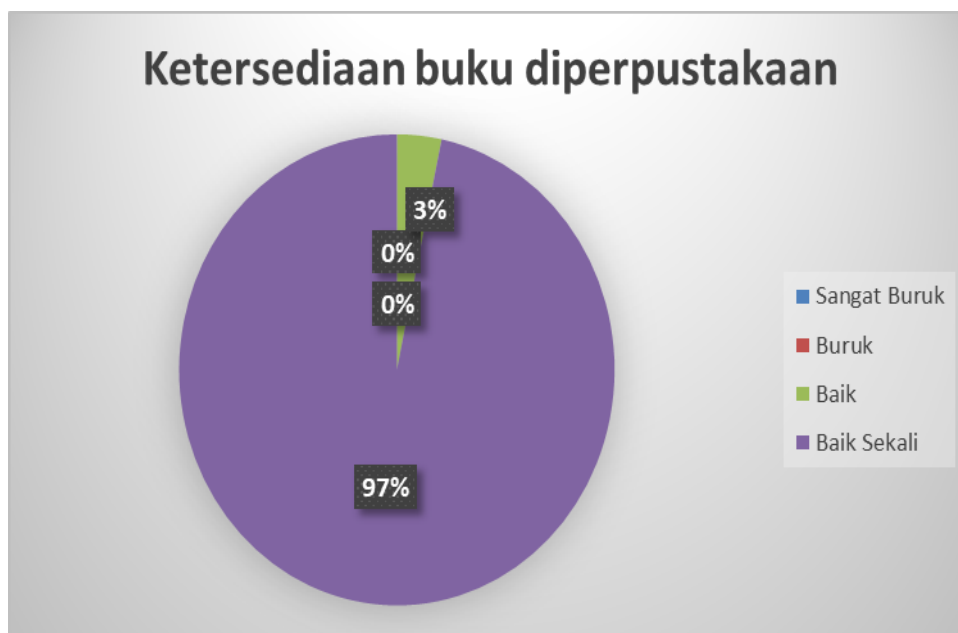
internet yang stabil merupakan faktor penting dalam mendukung kegiatan akademik, penelitian, dan akses informasi bagi mahasiswa.

Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk tetap memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan jaringan internet. Meskipun sedikit mahasiswa yang memberikan penilaian "Baik", perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk memahami permasalahan yang mungkin timbul, seperti kecepatan koneksi, pemeliharaan perangkat, atau dukungan teknis yang diperlukan.

Hasil kuesioner ini memberikan umpan balik positif kepada tenaga pendidikan, yang menunjukkan bahwa mereka telah berhasil menyediakan layanan jaringan internet yang memadai. Penting untuk terus mempertahankan standar tersebut dan melibatkan pihak terkait dalam memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas layanan internet.

20. Ketersediaan buku di perpustakaan

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (96.70%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap ketersediaan buku di perpustakaan, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Data menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Buruk" atau "Buruk", sedangkan sebagian kecil mahasiswa (3.30%) memberikan penilaian "Baik".



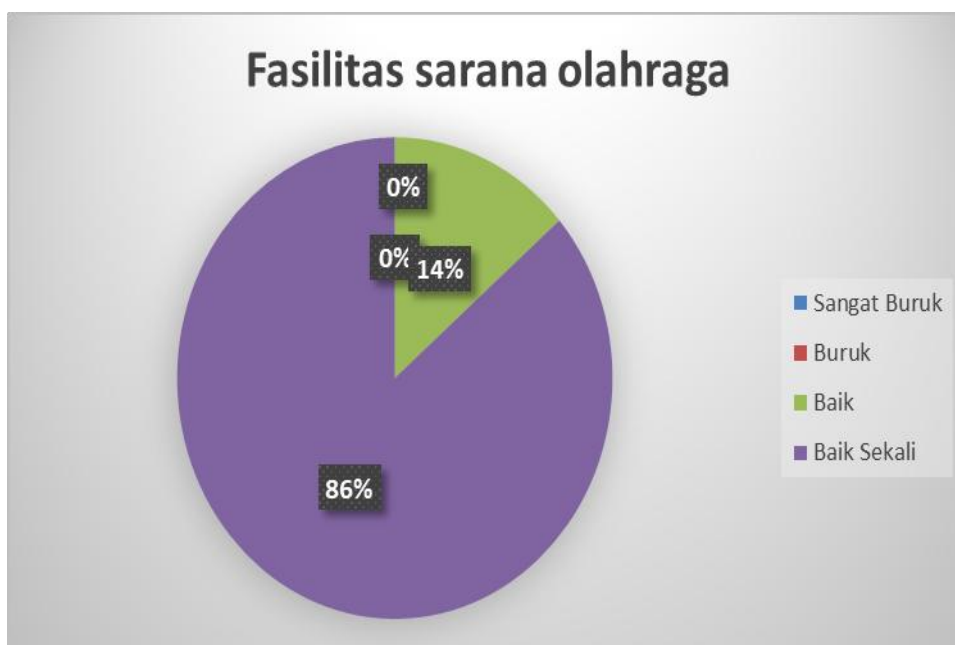
Penilaian positif yang sangat tinggi menunjukkan bahwa perpustakaan telah berhasil menyediakan koleksi buku yang memadai dan memenuhi kebutuhan mahasiswa. Ketersediaan buku yang baik adalah faktor penting dalam mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan pengembangan akademik mahasiswa.

Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk tetap memperhatikan dan meningkatkan ketersediaan buku di perpustakaan. Meskipun sedikit mahasiswa yang memberikan penilaian "Baik", perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk memahami kebutuhan khusus mahasiswa dalam hal koleksi buku, aksesibilitas, dan pembaruan koleksi.

Hasil kuesioner ini memberikan umpan balik positif kepada tenaga pendidikan, yang menunjukkan bahwa mereka telah berhasil menyediakan buku yang memadai di perpustakaan. Penting untuk terus mempertahankan standar tersebut dan melakukan evaluasi rutin terhadap kebutuhan dan harapan mahasiswa terkait koleksi buku.

21. Fasilitas sarana olahraga

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (86.36%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap fasilitas sarana olahraga, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Data menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Buruk" atau "Buruk", sedangkan sebagian kecil mahasiswa (13.64%) memberikan penilaian "Baik".



Penilaian positif yang tinggi menunjukkan bahwa fasilitas sarana olahraga telah memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Fasilitas yang baik dan berkualitas dalam olahraga sangat penting untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan mahasiswa, serta mendukung kegiatan olahraga dan kebugaran secara umum.

Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk terus memperhatikan dan meningkatkan fasilitas sarana olahraga. Meskipun sedikit mahasiswa yang memberikan penilaian "Baik", perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk memahami kebutuhan

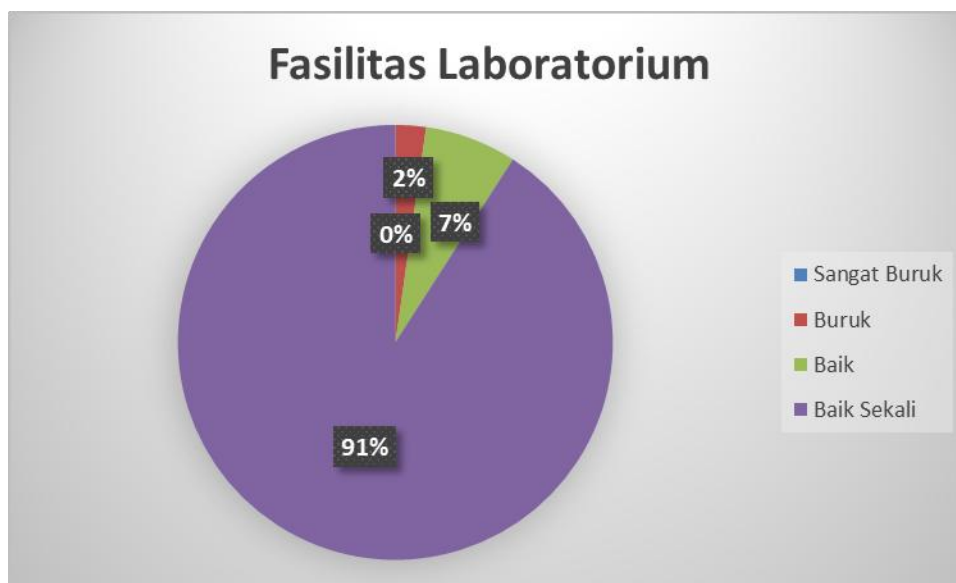
dan preferensi mahasiswa dalam hal fasilitas olahraga, perawatan, peralatan, dan program-program yang ditawarkan.

Hasil kuesioner ini memberikan umpan balik positif kepada tenaga pendidikan, yang menunjukkan bahwa mereka telah berhasil menyediakan fasilitas sarana olahraga yang memadai. Penting untuk terus mempertahankan standar tersebut dan melibatkan semua pihak terkait dalam pemeliharaan dan peningkatan fasilitas olahraga.

22. Fasilitas Laboratorium

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa (90.91%) memberikan penilaian "Baik Sekali" terhadap fasilitas laboratorium, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Data menunjukkan bahwa tidak ada mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Buruk", sedangkan sebagian kecil mahasiswa (2.27%) memberikan penilaian "Buruk". Selain itu, ada juga sebagian mahasiswa (6.82%) yang memberikan penilaian "Baik".

Penilaian positif yang sangat tinggi menunjukkan bahwa fasilitas laboratorium telah memenuhi standar yang diharapkan dan mendukung kegiatan akademik mahasiswa. Laboratorium yang baik memainkan peran penting dalam pengajaran, penelitian, dan pengembangan kompetensi praktis mahasiswa.



Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif, penting untuk tetap memperhatikan dan meningkatkan fasilitas laboratorium. Masukan dari mahasiswa yang memberikan penilaian negatif dapat memberikan informasi penting tentang area-area yang perlu diperbaiki, seperti pemeliharaan peralatan, kebersihan, atau peningkatan keamanan dalam menggunakan fasilitas laboratorium.

Hasil kuesioner ini memberikan umpan balik positif kepada tenaga pendidikan, yang menunjukkan bahwa mereka telah berhasil menyediakan fasilitas laboratorium yang memadai. Penting untuk terus mempertahankan standar tersebut dan melibatkan semua pihak terkait dalam pemeliharaan dan pengembangan fasilitas laboratorium.

Adapun akumulasi 22 instrumen evaluasi yang digunakan adalah:

No.	Uraian	Jumlah
1	Proses pengurusan registrasi dan pembayaran Uang SPP/BPP	92
2	Proses pengurusan pengisian dan penerbitan KRS/KHS	92
3	Proses pengurusan beasiswa	90
4	Kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan administrasi dan akademik	91
5	Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan Akademik	90
6	Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan administrasi dan Akademik	92
7	Kemampuan petugas/staf dalam melayani	92
8	Sikap (Tegur, Sapa, Salam) staf administrasi dan akademik	92
9	Komunikasi dan informasi staf BAAK dengan Mahasiswa	92
10	Kesigapan petugas dalam melakukan pelayanan administrasi dan akademik	91
11	Petugas/staf berpenampilan rapi dan empati	91
12	Memberikan pelayanan yang sama/setara untuk semua Mahasiswa	92
13	Petugas/staf menanggapi keluhan dengan baik	91
14	Petugas/staf selalu membantu ketika ada kesulitan pada saat meminta pelayanan administrasi dan akademik	90
15	Ruangan perkuliahan bersih dan nyaman	90
16	Fasilitas ruang perkuliahan meja dan kursi	91
17	Kebersihan ruang/gedung dan lingkungan perkuliahan	92
18	Ketersediaan WC/toilet yang bersih dan nyaman	88
19	Ketersediaan Layanan Jaringan Internet	88
20	Ketersediaan buku dipergustakaan	91
21	Fasilitas sarana olahraga	88
22	Fasilitas Laboratorium	88
	Total	1994
	Rerata	90.6364

Berdasarkan hasil survey menggunakan 22 instrumen dalam Dokumen Laporan Evaluasi Kinerja Tendik STIE YPUP 2019-20220, kami dengan gembira menginformasikan bahwa rerata kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Tendik STIE YPUP mencapai 90,6%. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik dari perspektif mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tendik.

Hasil survei ini mencerminkan evaluasi komprehensif terhadap berbagai aspek kinerja Tendik, mulai dari responsivitas dalam menjawab pertanyaan dan permintaan mahasiswa, keakuratan informasi yang disampaikan, hingga kualitas dukungan akademik yang diberikan. Mahasiswa mengakui bahwa Tendik STIE YPUP telah memberikan layanan yang memuaskan dalam semua instrumen yang dievaluasi, dan hal ini merupakan indikator positif akan komitmen dan upaya yang dilakukan oleh Tendik dalam mendukung keberhasilan akademik mahasiswa.

Dengan rerata kepuasan sebesar 90,6%, laporan evaluasi ini memperlihatkan bahwa Tendik STIE YPUP telah berhasil memenuhi dan bahkan melebihi harapan mahasiswa dalam hal kualitas pelayanan. Keberhasilan ini mencerminkan dedikasi Tendik dalam memberikan dukungan yang komprehensif dan berkualitas bagi mahasiswa, serta komitmen mereka dalam meningkatkan pengalaman belajar di STIE YPUP.

BAB III

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey menggunakan 22 instrumen dalam Dokumen Laporan Evaluasi Kinerja Tendik STIE YPUP 2019-2020, kami dapat menyimpulkan bahwa Tendik STIE YPUP telah berhasil mencapai tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi, dengan rerata sebesar 90,6% yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Hal ini mencerminkan dedikasi dan komitmen Tendik dalam memberikan pelayanan yang memenuhi harapan mahasiswa.

Berlandaskan hasil evaluasi ini, kami ingin memberikan beberapa saran dan rekomendasi guna terus meningkatkan kinerja Tendik di masa mendatang. Pertama, penting untuk terus mengembangkan komunikasi yang efektif antara Tendik dengan mahasiswa. Memperkuat komunikasi ini akan membantu dalam memberikan informasi yang akurat, responsif terhadap pertanyaan dan permintaan mahasiswa, serta membangun hubungan yang lebih baik antara Tendik dan mahasiswa.

Selanjutnya, perlu ditingkatkan upaya dalam mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan individu mahasiswa. Setiap mahasiswa memiliki kebutuhan yang berbeda, dan dengan memahami kebutuhan mereka secara individu, Tendik dapat memberikan dukungan yang lebih spesifik dan efektif. Selain itu, pengembangan program pelatihan dan pengembangan profesionalisme bagi Tendik juga penting untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, Tendik STIE YPUP telah mencapai kepuasan mahasiswa yang tinggi. Namun, dengan mengikuti saran dan rekomendasi yang diajukan, Tendik dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka, memastikan kepuasan mahasiswa yang konsisten, dan menghadirkan pengalaman belajar yang lebih baik di STIE YPUP.