

**Universitas Bina
Darma**



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN

MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS BINA DARMA

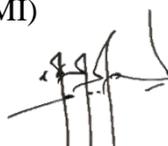


**BADAN PENJAMIN MUTU & AKREDITASI
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

2023/2024

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA
TAHUN 2024



Tanggal	15 November 2024
Disusun oleh:	(Deputi SPMI)  (Ely Mulyati, S.T., M.T)
	(Deputi AMI)  (Andrian Noviardy, S.E., M.Si)
Diperiksa oleh: (Kepala BPMA UBD)	 (Mega Silvia, S.E., M.Si., Ph.D)
Disetujui oleh: (Rektor Universitas Bina Darma)	 (Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M)

1. Pendahuluan

Pelayanan manajemen kepada Pengguna di Universitas Bina Darma sampai saat ini sudah berjalan lancar, untuk memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa diperlukan survey yang nantinya akan menjadi masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data pendukung Akreditasi Institusi dan evaluasi perbaikan layanan di Institusi, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan pengguna layanan manajemen di Universitas Bina Darma. Hasil Survey Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen akan menjadi tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pengguna dalam hal ini mahasiswa di Universitas Bina Darma.

2. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Pengguna khususnya mahasiswa dilaksanakan secara berkala yaitu setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan manajemen Universitas Bina Darma.

3. Sasaran

Sebagai sasaran survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen adalah mahasiswa aktif di lingkungan Universitas Bina Darma dengan melibatkan 712 responden mahasiswa dari setiap Program Studi.

4. Waktu dan Tempat

1. Waktu, Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen dilakukan dibulan Oktober 2024.
2. Tempat survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen dilaksanakan di Universitas Bina Darma.

5. Metode Survei dan Pengolahan Data

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik dan non akademik kepada pengguna. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan pengguna. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan pengguna, Badan Penjaminan Mutu dan Akreditasi bekerja selama lebih kurang 1 bulan.

Hasil survei kepuasan pengguna dihitung berdasarkan jumlah jawaban pengguna ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu: 1= Tidak Puas; 2 = Kurang Puas;3 = Cukup Puas 4 = Puas. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan pengguna.

6. Hasil Survei Kepuasan Pengguna

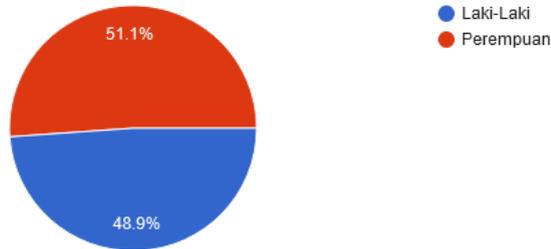
Survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen yang terdiri dari layanan yang terdiri dari: 1) Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi dan nyaman. 2) Sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai tersedia di setiap ruang kuliah . 3) Perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman. 4) Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa. 5) Ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan. 6) Kejelasan dan kesesuaian materi perkuliahan yang diberikan dosen. 7) Ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab. 8) Adanya modul yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan . 9) Dosen menilai ujian/tugas dengan nilai yang obyektif . 10) Dosen datang tepat waktu. 11) Kompetensi dosen yang memadai sesuai dengan bidang keahliannya. 12) Dosen selalu membuat satuan acara perkuliahan setelah mengajar. 13) Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa. 14) UBD menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa. 15) UBD menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu. 16) UBD membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik. 17) Pimpinan UBD beserta

jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi. 18) Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan. 19) Adanya dosen Pembimbing Akademik (PA) dan dosen bimbingan konseling untuk mengatasi permasalahan/keluhan mahasiswa. 20) Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran. 21) Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UBD dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali. 22) Kepedulian UBD dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa. 23) UBD memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling. 24) Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah. 25) Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa. 26) UBD mampu memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya. 27) UBD memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman akademik. 28) UBD memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online). 29) UBD secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik. 30) UBD membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan. 31) UBD berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan di Universitas Bina Darma sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada para pengguna.

6.1 PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin
712 responses

[Copy chart](#)

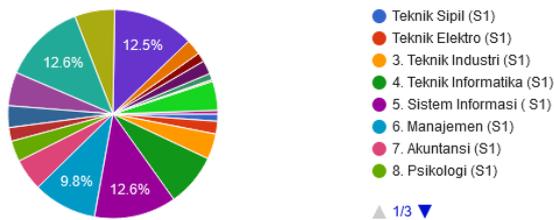


Gambar 1. Jenis Kelamin Responden

Dari gambar 1. Jumlah responden mahasiswa didominasi oleh perempuan dengan persentase sebesar 51.1%. Sedangkan sisanya sebesar 48.9% oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki.

Program Studi :
712 responses

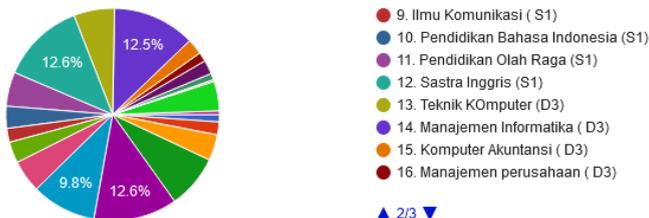
[Copy chart](#)



▲ 1/3 ▼

Program Studi :
712 responses

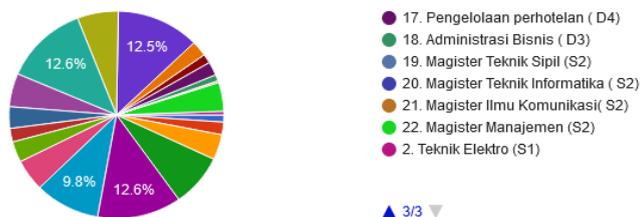
[Copy chart](#)



▲ 2/3 ▼

Program Studi :
712 responses

[Copy chart](#)



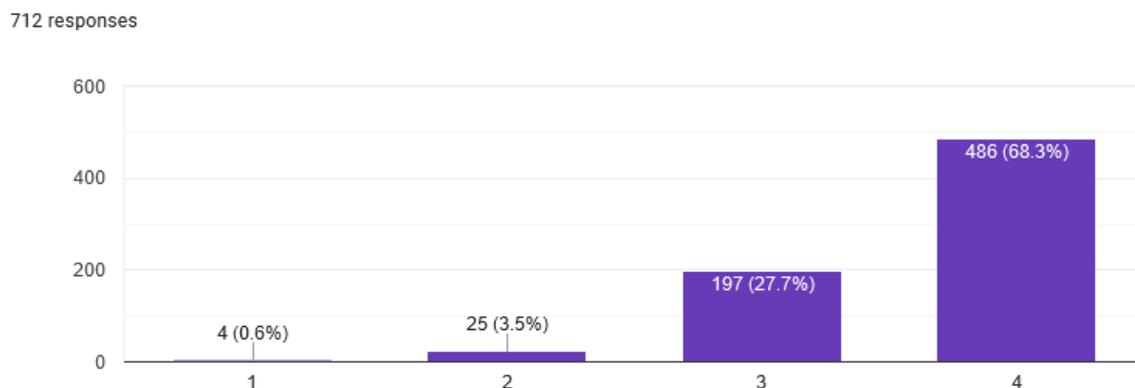
▲ 3/3 ▼

Gambar 2. Program Studi

Gambar 2 menunjukkan bahwa dari 712 responden mahasiswa universitas bina darma yang berasal dari 4 fakultas dan 21 Program Studi. Fakultas sosial humaniora terdiri atas Prodi akuntansi, manajemen S1, Ilmu Komunikasi S1, sastra inggris, pendidikan olahraga, psikologi, pendidikan bahasa Indonesia. Fakultas sains teknologi terdiri atas Prodi teknik industri, teknik sipil, teknik informatika, sistem informasi, teknik elektro. Fakultas vokasi terdiri atas Prodi manajemen informatika, teknik komputer, administrasi bisnis, dan pengelolaan perhotelan. Pascasarjana terdiri atas Prodi manajemen S2, teknik sipil S2, teknik informatika S2, komunikasi S2, dan pendidikan jasmani.

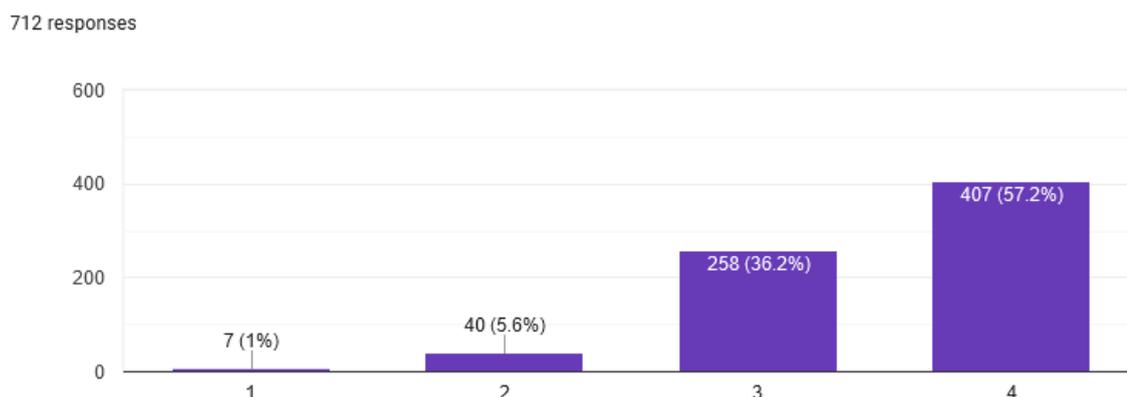
6.2 Hasil dan Analisis Setiap Pernyataan

1. Ruang kuliah tertata dengan bersih, rapi dan nyaman



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait ruang kuliah yang tertata dengan bersih, rapi dan nyaman sebesar 68.3% yang memberikan nilai 4 (Puas), 27.7% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 3.5% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0.6% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas ruang kuliah UBD yang dinilai bersih, rapi dan nyaman. Ruang kuliah UBD dianggap layak untuk melaksanakan proses pembelajaran.

2. Sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai tersedia di setiap ruang kuliah

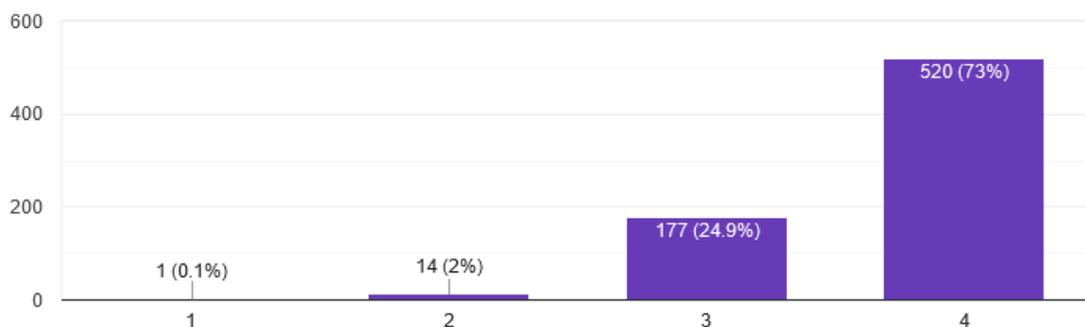


Tingkat kepuasan mahasiswa terkait sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai

pada setiap ruang kuliah sebesar 57.2% yang memberikan nilai 4 (puas), 36.2% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 5.6% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), 1% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas sarana pembelajaran yang lengkap dan memadai pada setiap ruang kuliah. Sarana pembelajaran di ruang kuliah UBD dianggap baik dan dapat menunjang kelancaran proses pembelajaran.

3. Perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman

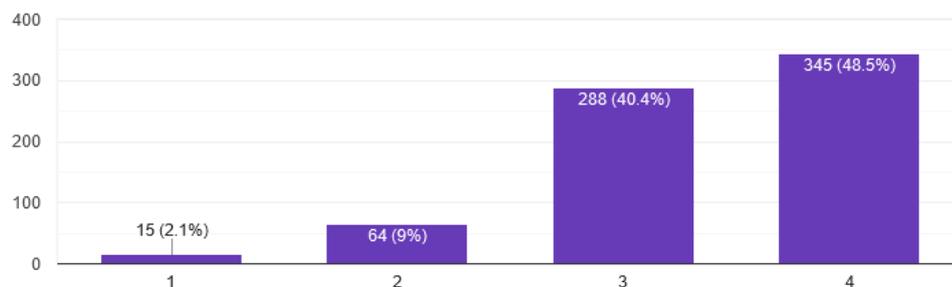
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman sebesar 73% yang memberikan nilai 4 (puas), 24.9% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 2% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), 0.1% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa yang menjadi responden merasa puas atas perpustakaan yang bersih, rapi dan nyaman. Perpustakaan UBD dianggap layak untuk menunjang kegiatan belajar mahasiswa, selain dari ruang kelas.

4. Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa

712 responses

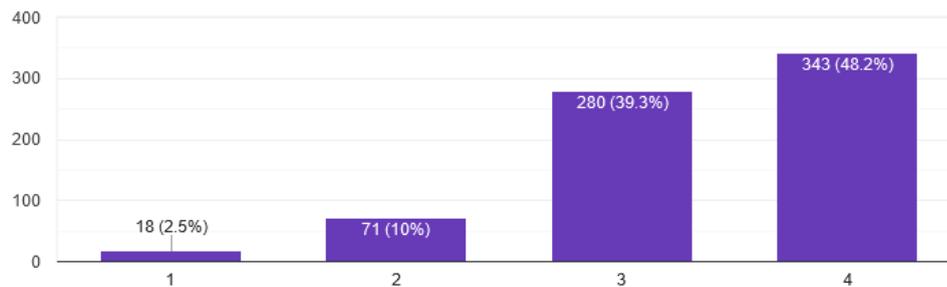


Tingkat kepuasan mahasiswa terkait laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa 48.5% yang memberikan nilai 4 (puas), 40.4% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 9% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), 2.1% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas laboratorium yang relevan dengan kebutuhan

keilmuan mahasiswa. Laboratorium UBD dianggap layak untuk menunjang pembelajaran yang relevan dengan bidang ilmu. **Namun kedepannya perlu upaya peningkatan, agar tingkat kepuasan mahasiswa yang merasa puas dan memberikan nilai 4 naik menjadi di atas 50%.**

5. Ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan

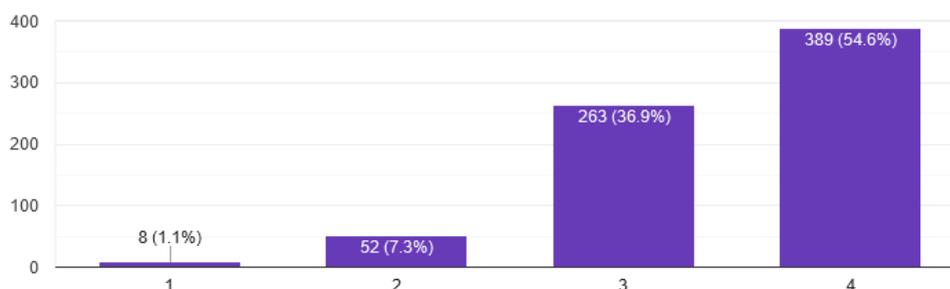
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan sebesar 48.2% yang memberikan nilai 4 (puas), 39.3% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 10% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), 2.5% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan. Buku-buku yang tersedia di UBD dianggap cukup sebagai referensi bagi mahasiswa. **Namun untuk kedepannya diperlukan upaya peningkatan, khususnya terkait kelengkapan buku di perpustakaan agar tingkat kepuasan mahasiswa yang merasa puas dan memberikan nilai 4 naik menjadi diatas 50%.**

6. Kejelasan dan kesesuaian materi perkuliahan yang diberikan dosen

712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait kejelasan dan kesesuaian materi perkuliahan yang diberikan dosen sebesar 54.6% yang memberikan nilai 4 (puas), 36.9% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 7.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 1.1% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas kejelasan dan kesesuaian

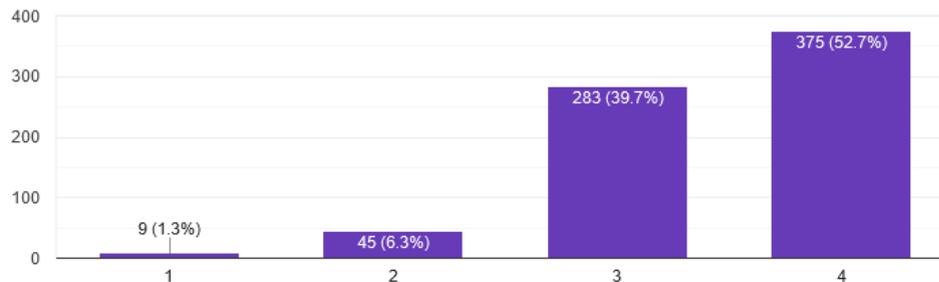
materi perkuliahan yang diberikan dosen. Materi perkuliahan dosen dianggap relevan dan jelas dalam proses perkuliahan yang dilakukan oleh dosen.

7. Ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab

Ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab

 Copy chart

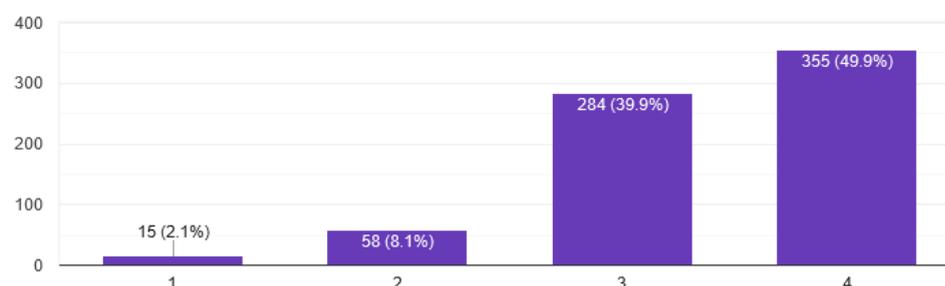
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab sebesar 52.7% yang memberikan nilai 4 (puas), 39.7% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 6.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 1.3% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merapasa puas atas ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab. Terlaksananya aktivitas diskusi dan tanya jawab antara dosen dan mahasiswa yang dapat membantu meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam aspek akademik ataupun non-akademik.

8. Adanya modul yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan

712 responses

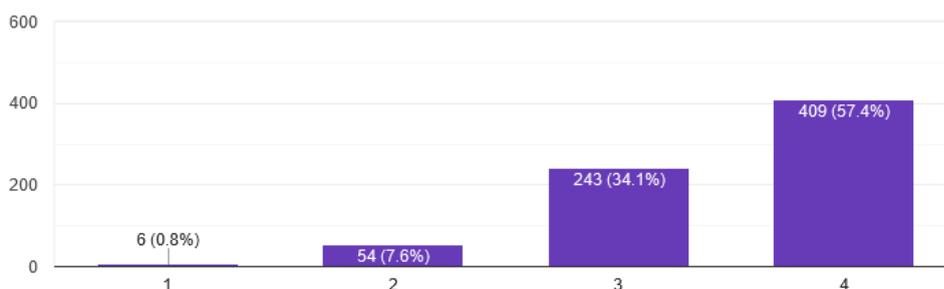


Tingkat kepuasan mahasiswa terkait adanya modul yang diberikan kepada mahasiswa dalam melengkapi materi perkuliahan sebesar 49.9% yang memberikan nilai 4 (puas), 39.9% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 8.1% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 2.1% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas adanya modul yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi perkuliahan. Telah tersedia modul yang memadai untuk melengkapi materi perkuliahan. **Namun, Kedepannya diperlukan**

upaya peningkatan terkait ketersediaan modul yang lebih memadai agar tingkat kepuasan mahasiswa yang merasa puas dan memberikan nilai 4 dapat meningkat menjadi diatas 50%.

9. Dosen menilai ujian/tugas dengan nilai yang obyektif

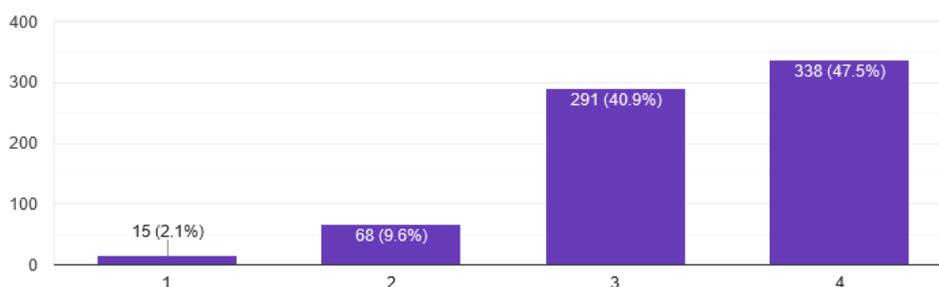
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait dosen menilai ujian/tugas dengan nilai obyektif sebesar 57.4% yang memberikan nilai 4 (puas), 34.1% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 7.6% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0.8% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas penilaian dosen terhadap ujian dan tugas. Dosen telah memberikan penilaian obyektif dalam tugas dan ujian untuk setiap matakuliah yang diampuh.

10. Dosen datang tepat waktu

712 responses

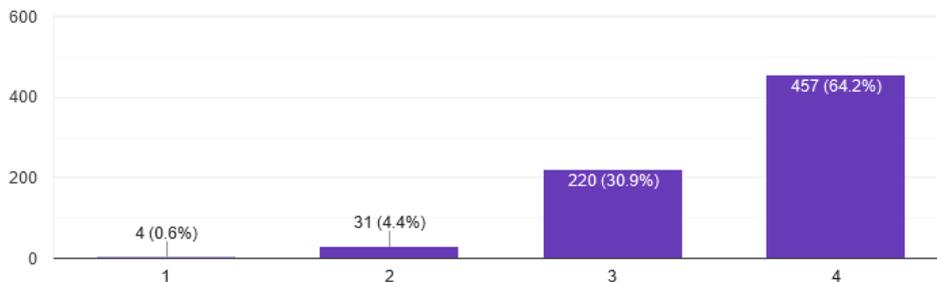


Tingkat kepuasan mahasiswa terkait dosen datang tepat waktu sebesar 47.5% yang memberikan nilai 4 (puas), 40.9% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 9.6% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 2.1% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas dosen datang tepat waktu. Dosen UBD hadir tepat waktu pada setiap mata kuliah yang diampuh. **Namun, kedepannya perlu upaya peningkatan terkait kehadiran tepat waktu semua dosen agar tingkat kepuasan mahasiswa yang merasa puas dan**

memberikan nilai 4 naik menjadi diatas 50%.

11. Kompetensi dosen yang memadai sesuai dengan bidang keahliannya

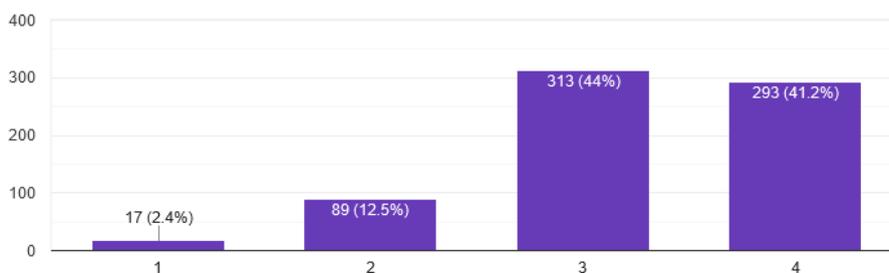
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait kompetensi dosen yang memadai sesuai dengan bidang keahliannya sebesar 64.2% yang memberikan nilai 4 (puas), 30.9% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4.4% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0.6% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas kompetensi dosen dan relevan dengan bidang keahlian. Dosen UBD memiliki kompetensi yang relevan dengan bidangnya masing-masing.

12. Dosen selalu membuat satuan acara perkuliahan setelah mengajar

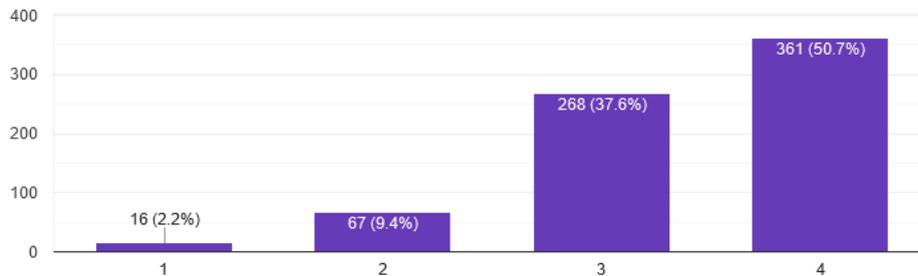
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait dosen membuat satuan acara perkuliahan setelah mengajar sebesar 41.2% yang memberikan nilai 4 (puas), 44% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 12.5% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 2.4% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa cukup puas atas dosen melaksanakan satuan acara perkuliahan setelah mengajar. Dosen universitas bina darma telah melaksanakan satuan acara perkuliahan yang dapat membantu meningkatkan kualitas pembelajaran antara dosen dan mahasiswa. **Namun, perlu dilakukan upaya peningkatan kedepannya agar tingkat kepuasan mahasiswa UBD yang merasa puas dan memberikan nilai 4 dapat meningkat menjadi diatas 50%.**

13. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa

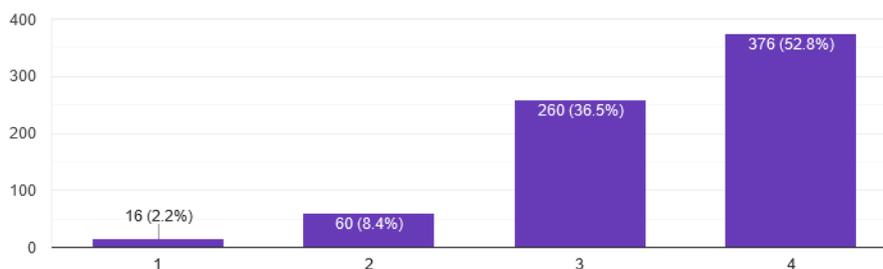
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa sebesar 50.7% yang memberikan nilai 4 (puas), 37.6% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 9.4% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), 2.2% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa. Kualitas layanan staf akademik dalam memenuhi kepentingan mahasiswa telah memadai.

14. UBD menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa

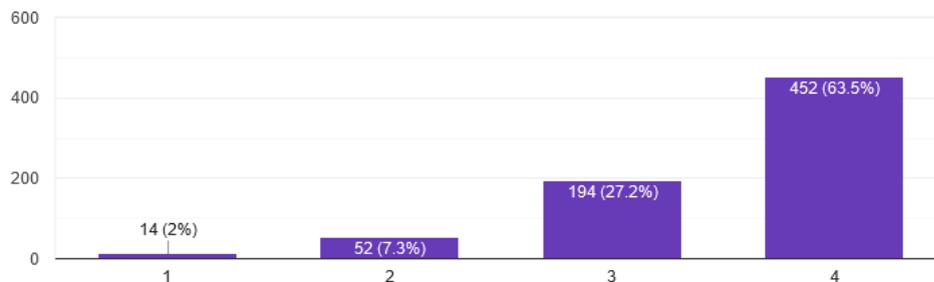
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait UBD menyediakan dosen bimbingan konseling sebesar 52.8% yang memberikan nilai 4 (puas), 36.5% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 8.4% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), 2.2% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas penyediaan bimbingan konseling bagi mahasiswa. Pelayanan terkait pemberian bimbingan konseling terhadap mahasiswa telah memadai.

15. UBD menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu

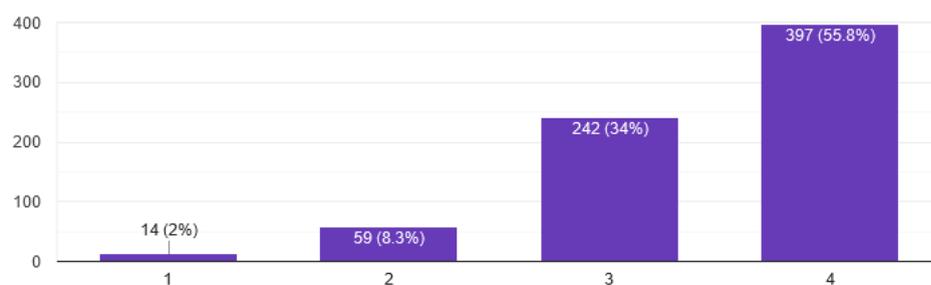
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait penyediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu sebesar 63.5% yang memberikan nilai 4 (puas), 27.2% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 7.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 2% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas penyediaan beasiswa. Penyediaan beasiswa di UBD telah memadai, khususnya untuk mahasiswa tidak mampu.

16. UBD membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik

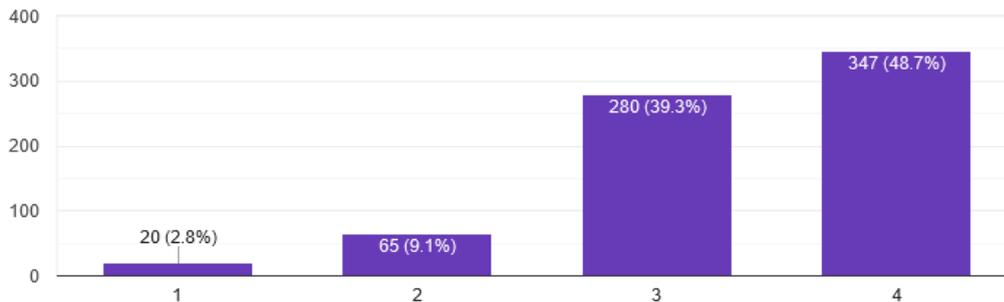
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait UBD membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik sebesar 55.8% yang memberikan nilai 4 (puas), 34% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 8.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 2% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas UBD membantu mahasiswa yang menghadapi masalah akademik. Pelayanan yang diberikan UBD dalam membantu menyelesaikan masalah akademik mahasiswa telah memadai.

17. Pimpinan UBD beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi

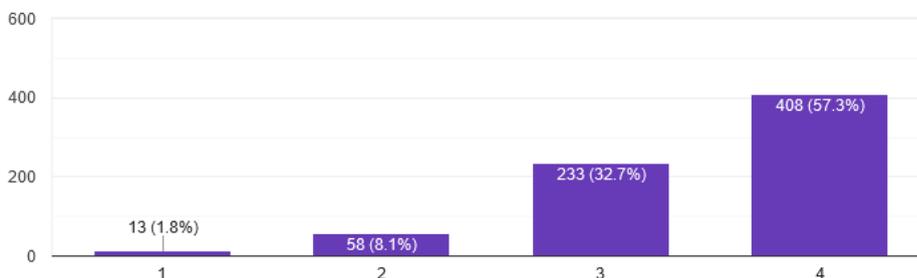
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait pimpinan UBD beserta jajarannya dalam menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi sebesar 48.7% yang memberikan nilai 4 (puas), 39.3% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 9.1% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 2.8% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas penyediaan waktu oleh pimpinan UBD dalam konsultasi dengan orang tua mahasiswa. Pimpinan UBD beserta jajaran telah berupaya meluangkan waktu untuk konsultasi penyelesaian masalah yang terjadi pada mahasiswa melalui orang tua yang ingin berkonsultasi secara langsung.

18. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan

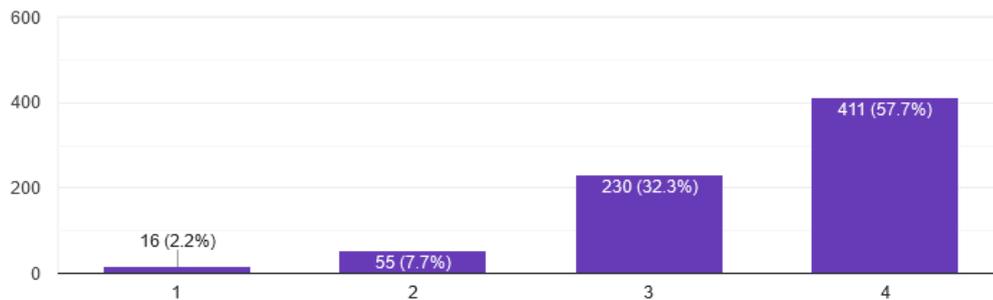
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan sebesar 57.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 32.7% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 8.1% memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 1.8% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas kesantunan staf administrasi akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan sudah memadai.

19. Adanya dosen Pembimbing Akademik (PA) dan dosen bimbingan konseling untuk mengatasi permasalahan/keluhan mahasiswa

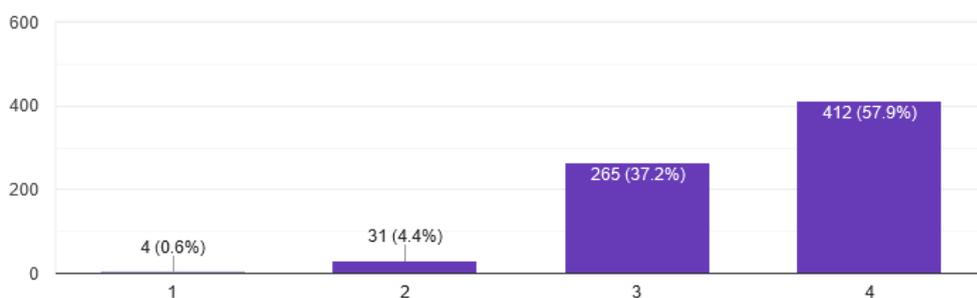
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait adanya dosen PA dan dosen BK dalam mengatasi permasalahan mahasiswa sebesar 57.7% yang memberikan nilai 4 (puas), 32.3% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 7.7% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 2.2% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas peranan dosen PA dan bimbingan konseling yang bisa diperoleh dari Pusat Psikologi UBD dan Layanan care centre UBD.

20. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran

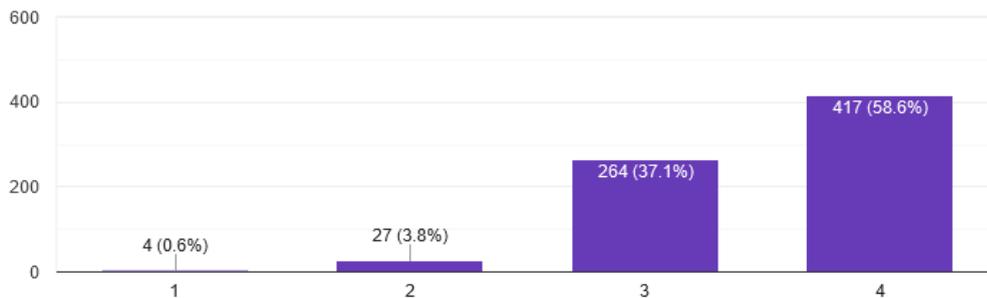
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran sebesar 57.9% yang memberikan nilai 4 (puas), 37.2% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4.4% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0.6% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas penggunaan waktu yang efektif oleh Dosen pada setiap matakuliah.

21. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UBD dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali

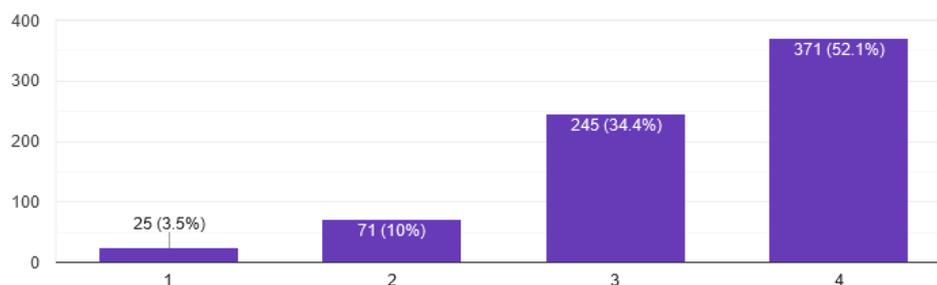
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UBD dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali sebesar 58.6% yang memberikan nilai 4 (puas), 37.1% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 3.8% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), 0.6% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas penegakkan keadilan yang menyeluruh tanpa terkecuali pada lingkungan Universitas Bina Darma.

22. Kepedulian UBD dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

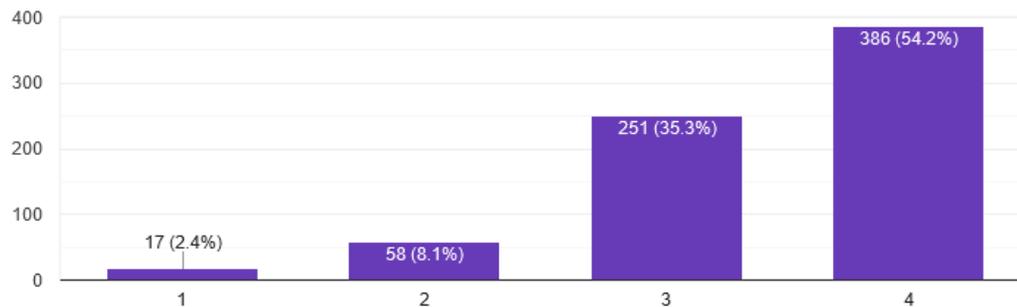
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait kepedulian UBD dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa sebesar 52.1% yang memberikan nilai 4 (puas), 34.4% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 10% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 3.5% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa Civitas akademika UBD memiliki kepedulian yang memadai terkait kepentingan dan kesulitan mahasiswa, sehingga mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas akan hal tersebut.

23. UBD memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling

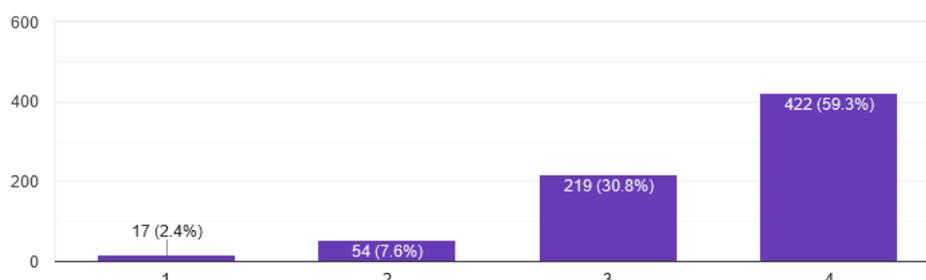
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait UBD memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen PA dan layanan konseling sebesar 54.2% yang memberikan nilai 4 (puas), 35.3% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 8.1% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 2.4% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa monitoring terhadap kemajuan mahasiswa yang dilakukan UBD melalui dosen PA dan layanan konseling telah memadai, sehingga mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas akan hal tersebut.

24. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah

712 responses

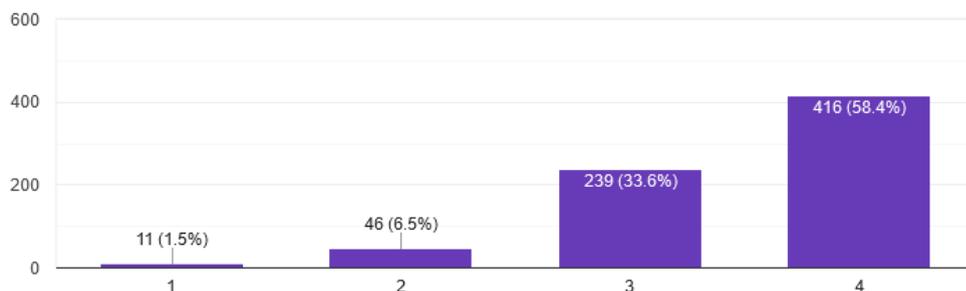


Tingkat kepuasan mahasiswa terkait dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah sebesar 59.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 30.8% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 7.6% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 2.4% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD secara sukarela selalu bersedia membantu mahasiswa yang mengalami

kesulitan dalam bidang akademik/matakuliah, sehingga mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas akan hal tersebut.

25. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa

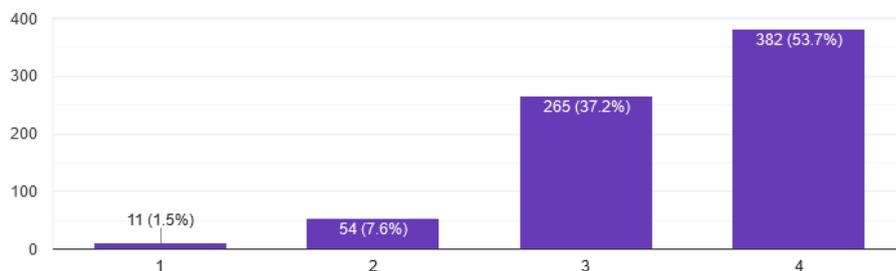
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa sebesar 58.4% yang memberikan nilai 4 (puas), 33.6% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 6.5% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 1.5% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa, sehingga mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas akan hal tersebut.

26. UBD mampu memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya

712 responses

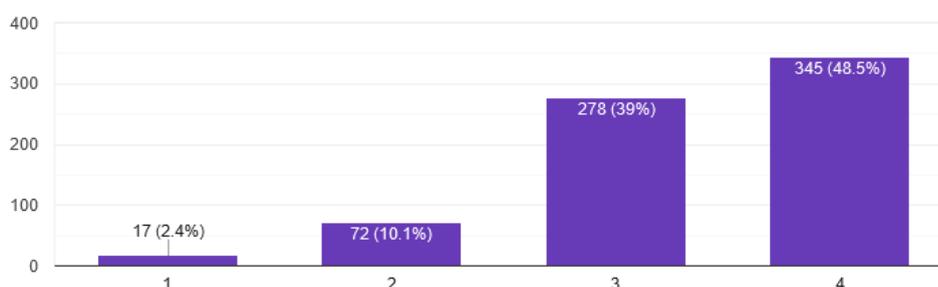


Tingkat kepuasan mahasiswa terkait UBD mampu memahami minat dan bakat mahasiswa serta berusaha untuk mengembangkannya sebesar 53.7% yang memberikan nilai 4 (puas), 37.2% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 7.6% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 1.5% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa UBD telah memahami minat, bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkannya secara memadai sehingga mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas akan hal

tersebut.

27. UBD memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman akademik

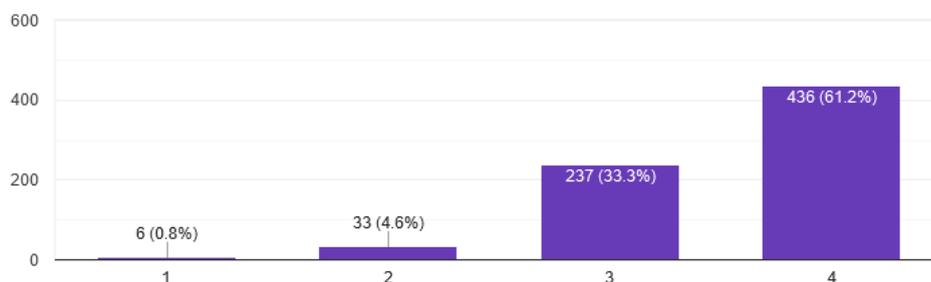
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait UBD memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman akademik sebesar 48.5% yang memberikan nilai 4 (puas), 39% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 10.1% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 2.4% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa pemberian informasi sistem perkuliahan yang dilakukan UBD cukup memadai, **namun perlu upaya peningkatan untuk kedepannya agar tingkat kepuasan mahasiswa dan yang memberikan nilai 4 naik menjadi diatas 50%.**

28. UBD memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)

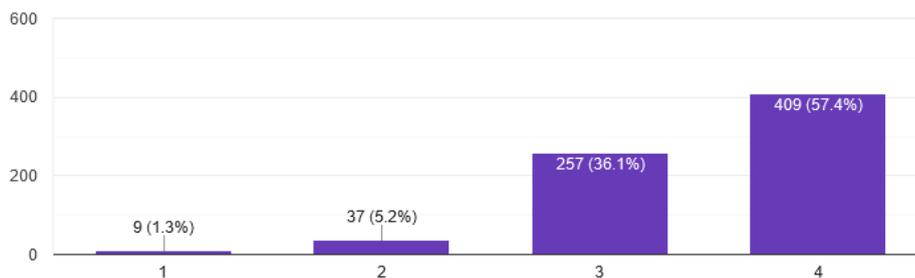
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait UBD memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online) sebesar 61.2% yang memberikan nilai 4 (puas), 33.3% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4.6% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0.8% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa UBD telah memberikan informasi akademik dan layanan non akademik dalam bentuk online secara memadai, sehingga mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas hal tersebut.

29. UBD secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik

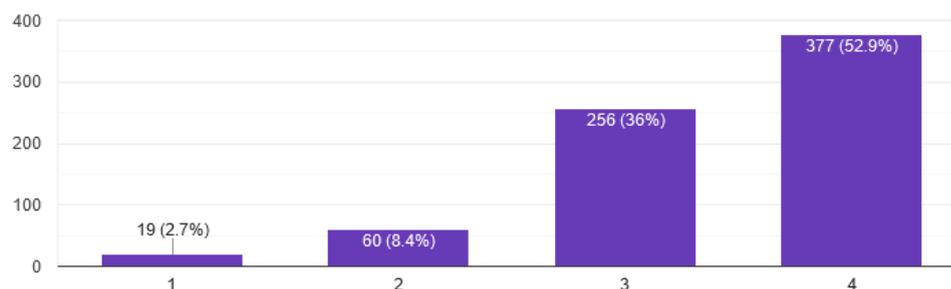
712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait UBD secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan akademik dan non akademik sebesar 57.4% yang memberikan nilai 4 (puas), 36.1% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 5.2% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 1.3% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa UBD telah secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan akademik/non akademik secara memadai, sehingga mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas hal tersebut.

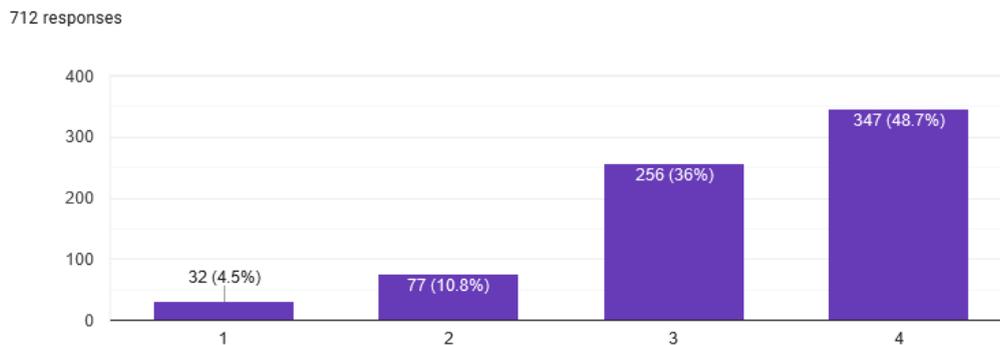
30. UBD membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan

712 responses



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait UBD membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan sebesar 52.9% yang memberikan nilai 4 (puas), 36% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 8.4% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 2.7% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa puas atas layanan pengaduan mahasiswa yang memiliki masalah. Pelayanan pengaduan mahasiswa yang memiliki masalah telah dilaksanakan secara memadai oleh Universitas Bina Darma.

31. UBD berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan



Tingkat kepuasan mahasiswa terkait UBD berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan sebesar 48.7% yang memberikan nilai 4 (puas), 36% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 10.8% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 4.5% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa mahasiswa UBD yang menjadi responden merasa cukup puas atas transparansi penggunaan dana kemahasiswaan yang dilakukan UBD.

6.3 Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Secara umum pihak manajemen Universitas Bina Darma secara khusus sudah berjalan sangat baik tetapi masih perlu ditingkatkan untuk pelayanan manajemen yang lebih memadai di periode-periode berikutnya, khususnya yang berkaitan dengan terkait UBD memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman akademik, dosen membuat satuan acara perkuliahan setelah mengajar, dosen datang tepat waktu, adanya modul yang diberikan kepada mahasiswa dalam melengkapi materi perkuliahan, ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan, dan laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa.

6.4 Tindak Lanjut:

Universitas Bina Darma perlu melakukan pendekatan dan sosialisasi dengan pengguna

dalam hal ini mahasiswa tentang layanan yang di siapkan dalam memperlancar proses tri darma di Universitas Bina Darma baik berupa layanan sistem maupun layanan langsung. khususnya yang berkaitan dengan terkait UBD memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman akademik, dosen membuat satuan acara perkuliahan setelah mengajar, dosen datang tepat waktu, adanya modul yang diberikan kepada mahasiswa dalam melengkapi materi perkuliahan, ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan, dan laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa.

