

**LAPORAN**  
**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM**  
**SARJANA PENDIDIKAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP**  
**LAYANAN KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS BUMIGORA**  
**TAHUN 2022/2023**



**BADAN PENJAMINAN MUTU**

**UNIVERSITAS BUMIGORA MATARAM**

**Juli 2023**

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena atas rahmat-Nya, Laporan Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Bumigora dapat terselesaikan dengan baik, sehingga dapat digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Laporan evaluasi ini diharapkan dapat bermanfaat dengan baik untuk monitoring kualitas layanan kemahasiswaan dan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kemahasiswaan di Universitas Bumigora.

Kami tim penulis laporan berterimakasih atas bantuan dari pihak-pihak terkait, sehingga laporan ini terselesaikan.

Mataram, Juli 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, fluid strokes that form a stylized, somewhat abstract shape.

Badan Penjaminan Mutu

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Komponen Penilaian .....	1
1.2 Metode Pengumpulan Data .....	2
1.3 Metode Analisis Data .....	2
<b>II. HASIL DAN EVALUASI</b>	
2.1 Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Bumigora Aspek Layanan Bimbingan dan Konseling.....	5
2.2 Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Bumigora Aspek Layanan Minat dan Bakat.....	6
2.3 Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Bumigora Aspek Layanan Softskill.....	7
2.4 Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Bumigora Aspek Layanan Beasiswa.....	8
<b>III. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
3.1 Kesimpulan.....	10
3.2 Saran .....	10

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Komponen Penilaian**

Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Bumigora tahun akademik 2022/2023 menggunakan kuesioner. Kuesioner ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap layanan kemahasiswaan Universitas Bumigora. Adapun item pertanyaan yang diajukan kepada mahasiswa dalam evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap layanan kemahasiswaan Universitas Bumigora adalah sebagai berikut:

#### **A. Layanan Bimbingan dan Konseling**

1. Dosen Pembimbing Akademik (dosen wali) mudah ditemui pada saat akan konsultasi akademik
2. Saya merasa nyaman mengkonsultasikan masalah akademik yang saya hadapi kepada Dosen Pembimbing Akademik (dosen wali)
3. Dosen Pembimbing Akademik (dosen wali) dapat memecahkan masalah yang saya hadapi berkaitan dengan masalah akademik

#### **B. Layanan Minat dan Bakat**

1. Saya mudah menyalurkan minat dan bakat saya di kampus
2. Saya merasa kampus mendukung setiap kegiatan yang berkaitan dengan minat dan bakat

#### **C. Layanan Softskill**

1. Saya merasa mendapat kesempatan mengembangkan softskill di kampus
2. Kesempatan mengikuti kegiatan organisasi di kampus sangat terbuka

#### **D. Layanan Beasiswa**

1. Saya merasa mudah mendapatkan beasiswa
2. Seleksi beasiswa oleh kampus dilakukan secara transparan
3. Saya merasa bahwa mahasiswa yang menerima beasiswa sesuai dengan yang seharusnya
4. Pengumuman penerima beasiswa dilakukan dalam waktu yang singkat
5. Jika anda penerima beasiswa, pencairan dana beasiswa dilakukan tepat waktu

## 1.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Bumigora yaitu dengan menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner kepada mahasiswa di Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi tahun akademik 2022/2023 melalui angket online (*google form*). Setelah kuesioner terisi kemudian data direkap dan diolah oleh Badan Penjaminan Mutu kemudian hasilnya diserahkan kepada Rektor Universitas Bumigora.

### 1.3 Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Bumigora yaitu dengan menggunakan Analisis Statistika Deskriptif. Analisis Statistika Deskriptif menggambarkan respons mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap layanan kemahasiswaan Universitas Bumigora yang meliputi frekuensi jawaban Kurang Puas, Cukup Puas, Puas, dan Sangat Puas. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap layanan kemahasiswaan Universitas Bumigora dengan menggunakan **Skala Likert**, yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Skala Likert untuk Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Bumigora

Nilai	Keterangan
1	Kurang Puas
2	Cukup Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap layanan kemahasiswaan Universitas Bumigora dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Rata-Rata Tiap Item} = \frac{\text{Jumlah nilai}}{\text{Banyak responden}}$$

Dari hasil pengolahan data tersebut kemudian didapatkan tingkat kepuasan masing-masing item

pertanyaan. Nilai rata-rata item pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir dari tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap layanan kemahasiswaan Universitas Bumigora. Rata-rata (*mean*) dari masing-masing item pertanyaan dinilai dengan rentang skor (*range*) seperti pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Rentang Skor untuk Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Bumigora

<b>Rentang Skor</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>
1 – 1,75	Kurang Puas
1,76 – 2,50	Cukup Puas
2,51 – 3,25	Puas
3,26 – 4,00	Sangat Puas

Analisis data menggunakan statistika deskriptif meliputi tabel dan grafik (*bar chart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam bentuk tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang seluruh aspek yang diukur sedangkan grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan.

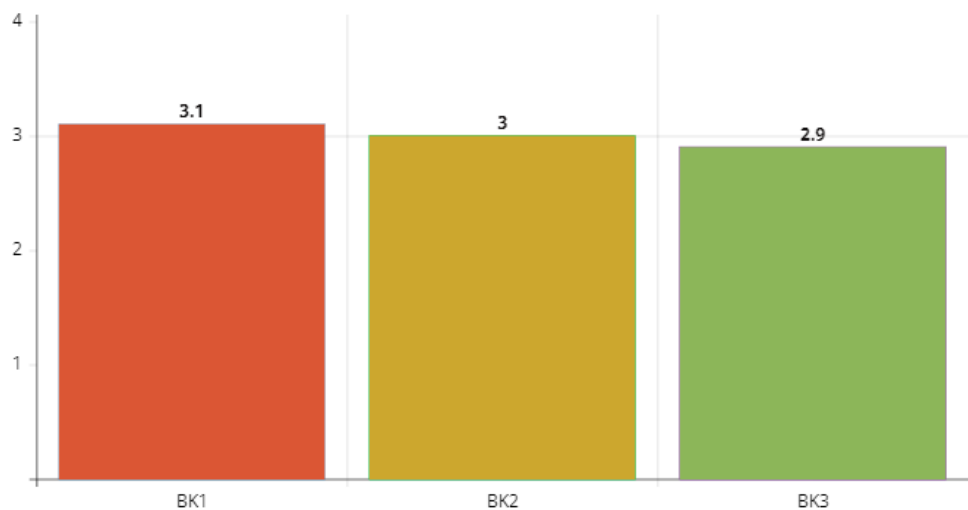
## II. HASIL DAN EVALUASI

Hasil dari Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Bumigora secara ringkas disajikan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

No	Indikator	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa
<b>Layanan Bimbingan dan Konseling</b>		
1	Dosen Pembimbing Akademik (dosen wali) mudah ditemui pada saat akan konsultasi akademik	3,10
2	Mahasiswa merasa nyaman mengkonsultasikan masalah akademik yang dihadapi kepada Dosen Pembimbing Akademik (dosen wali)	3,00
3	Dosen Pembimbing Akademik (dosen wali) dapat memecahkan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa yang berkaitan dengan masalah akademik	2,90
<b>Layanan Minat dan Bakat</b>		
1	Mahasiswa mudah menyalurkan minat dan bakat di kampus	3,20
2	Mahasiswa merasa kampus mendukung setiap kegiatan yang berkaitan dengan minat dan bakat	3,00
<b>Layanan Softskill</b>		
1	Mahasiswa merasa mendapat kesempatan mengembangkan softskill di kampus	3,20
2	Kesempatan mengikuti kegiatan organisasi di kampus sangat terbuka	3,00
<b>Layanan Beasiswa</b>		
1	Mahasiswa merasa mudah mendapatkan beasiswa	3,30
2	Seleksi beasiswa oleh kampus dilakukan secara	3,20

No	Indikator	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa
	transparan	
3	Mahasiswa merasa bahwa mahasiswa yang menerima beasiswa sesuai dengan yang seharusnya	2,80
4	Pengumuman penerima beasiswa dilakukan dalam waktu yang singkat	3,30
5	Pencairan dana beasiswa dilakukan tepat waktu	2,89

Hasil rekapitulasi data tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap layanan kemahasiswaan Universitas Bumigora berdasarkan tabel di atas dapat disajikan secara grafik pada gambar 2.1-2.4 sebagai berikut:



Gambar 2.1 Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan Aspek Layanan Bimbingan dan Konseling

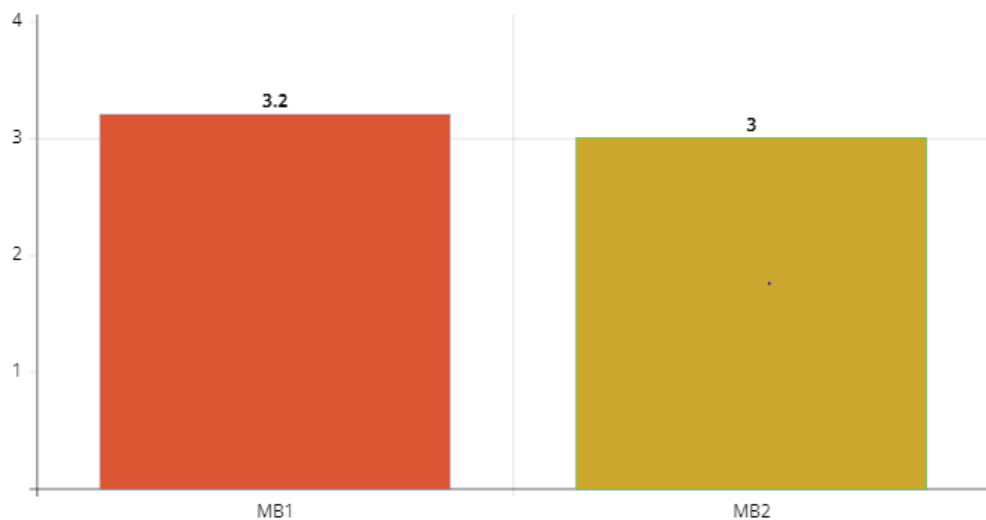
Keterangan :

- BK1 Dosen Pembimbing Akademik (dosen wali) mudah ditemui pada saat akan konsultasi akademik
- BK2 Mahasiswa merasa nyaman mengkonsultasikan masalah akademik yang mahasiswa hadapi kepada Dosen Pembimbing Akademik (dosen wali)



BK3 Dosen Pembimbing Akademik (dosen wali) dapat memecahkan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa yang berkaitan dengan masalah akademik

Berdasarkan gambar 2.1 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk item BK1 yaitu sebesar 3,10 yang berarti bahwa sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** atas kemudahan dosen wali untuk ditemui pada saat akan bimbingan konseling. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk item BK2 yaitu sebesar 3,00 yang berarti sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** atas kenyamanan dalam mengkonsultasikan masalah akademik yang dihadapi kepada dosen wali. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk item BK3 yaitu sebesar 2,90 yang berarti bahwa sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** atas kemampuan dosen wali dalam memecahkan masalah akademik yang dihadapi oleh mahasiswa. Selanjutnya pada gambar 2.2 disajikan grafik mengenai tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap layanan kemahasiswaan Universitas Bumigora untuk aspek Layanan Minat dan Bakat yaitu sebagai berikut:



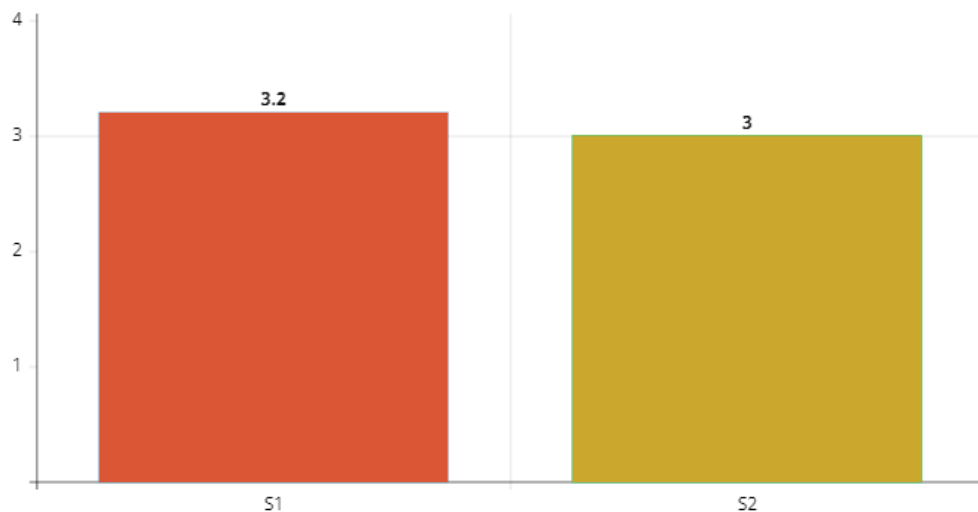
Gambar 2.2 Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan Aspek Layanan Minat dan Bakat

Keterangan :

MB1 Mahasiswa mudah menyalurkan minat dan bakat di kampus

MB2 Mahasiswa merasa kampus mendukung setiap kegiatan yang berkaitan dengan minat dan bakat

Dari gambar 2.2 dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk item MB1 yaitu sebesar 3,20 yang berarti bahwa sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** atas kemudahan dalam menyalurkan minat dan bakat di kampus. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk item MB2 yaitu sebesar 3,00 yang berarti sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** atas dukungan kampus pada setiap kegiatan yang berkaitan dengan minat dan bakat. Selanjutnya pada gambar 2.3 disajikan grafik mengenai tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap layanan kemahasiswaan Universitas Bumigora untuk aspek Layanan Softskill yaitu sebagai berikut:



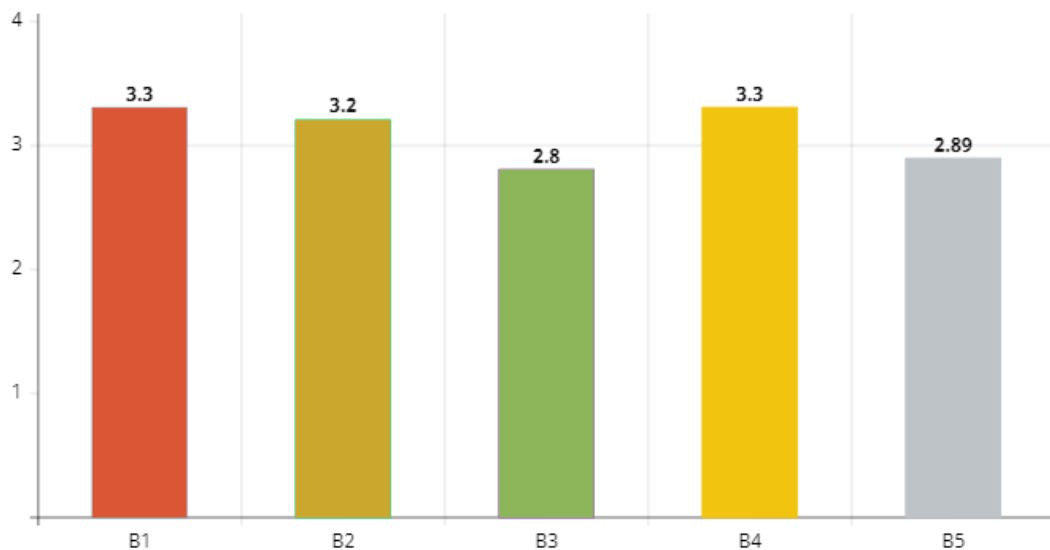
Gambar 2.3 Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan Aspek Layanan Sofstkill

Keterangan :

S1 Mahasiswa merasa mendapat kesempatan mengembangkan softskill di kampus

S2 Kesempatan mengikuti kegiatan organisasi di kampus sangat terbuka

Tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk aspek Layanan Softskill yang digambarkan berdasarkan gambar 2.3 di atas menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk item S1 yaitu sebesar 3,20 yang berarti bahwa sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** atas kesempatan untuk mengembangkan softskill di kampus. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk item S2 yaitu sebesar 3,00 yang berarti sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** atas terbukanya kesempatan untuk mengikuti kegiatan organisasi di kampus. Selanjutnya pada gambar 2.4 disajikan grafik mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Universitas Bumigora untuk aspek Layanan Beasiswa yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.4 Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan Aspek Layanan Beasiswa

Keterangan :

- B1 Mahasiswa merasa mudah mendapatkan beasiswa
- B2 Seleksi beasiswa oleh kampus dilakukan secara transparan
- B3 Mahasiswa merasa bahwa mahasiswa yang menerima beasiswa sesuai dengan yang seharusnya
- B4 Pengumuman penerima beasiswa dilakukan dalam waktu yang singkat
- B5 Pencairan dana beasiswa dilakukan tepat

Tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk aspek Layanan Beasiswa yang digambarkan berdasarkan gambar 2.4 di atas menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk item B1 yaitu sebesar 3,30 yang berarti bahwa sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **sangat puas** atas kemudahan untuk mendapatkan beasiswa. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk item B2 yaitu sebesar 3,20 yang berarti sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** atas seleksi beasiswa yang dilakukan secara transparan oleh kampus. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk item B3 yaitu sebesar 2,80 yang berarti bahwa sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **puas** atas kesesuaian mahasiswa yang mendapat beasiswa dengan yang seharusnya. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk item B4 yaitu sebesar 3,30 yang berarti bahwa sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa **sangat puas** atas pengumuman penerima beasiswa yang dilakukan dalam waktu singkat. Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi untuk item B5 yaitu sebesar 2,89 yang berarti bahwa sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi penerima beasiswa merasa **puas** atas pencairan dana beasiswa yang dilakukan secara tepat waktu.

### **III. KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **3.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Sarjana Pendidikan Teknologi Informasi terhadap Layanan Kemahasiswaan Universitas Bumigora tahun akademik 2022/2023 yaitu sebagai berikut:

1. Sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa puas terhadap layanan bimbingan dan konseling.
2. Sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa puas terhadap layanan minat dan bakat.
3. Sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa puas terhadap layanan softskill.
4. Sebagian besar mahasiswa program sarjana Pendidikan Teknologi Informasi merasa sangat puas terhadap layanan beasiswa.

#### **3.2 Saran**

Saran yang bisa diberikan adalah mempertahankan kinerja layanan kemahasiswaan.