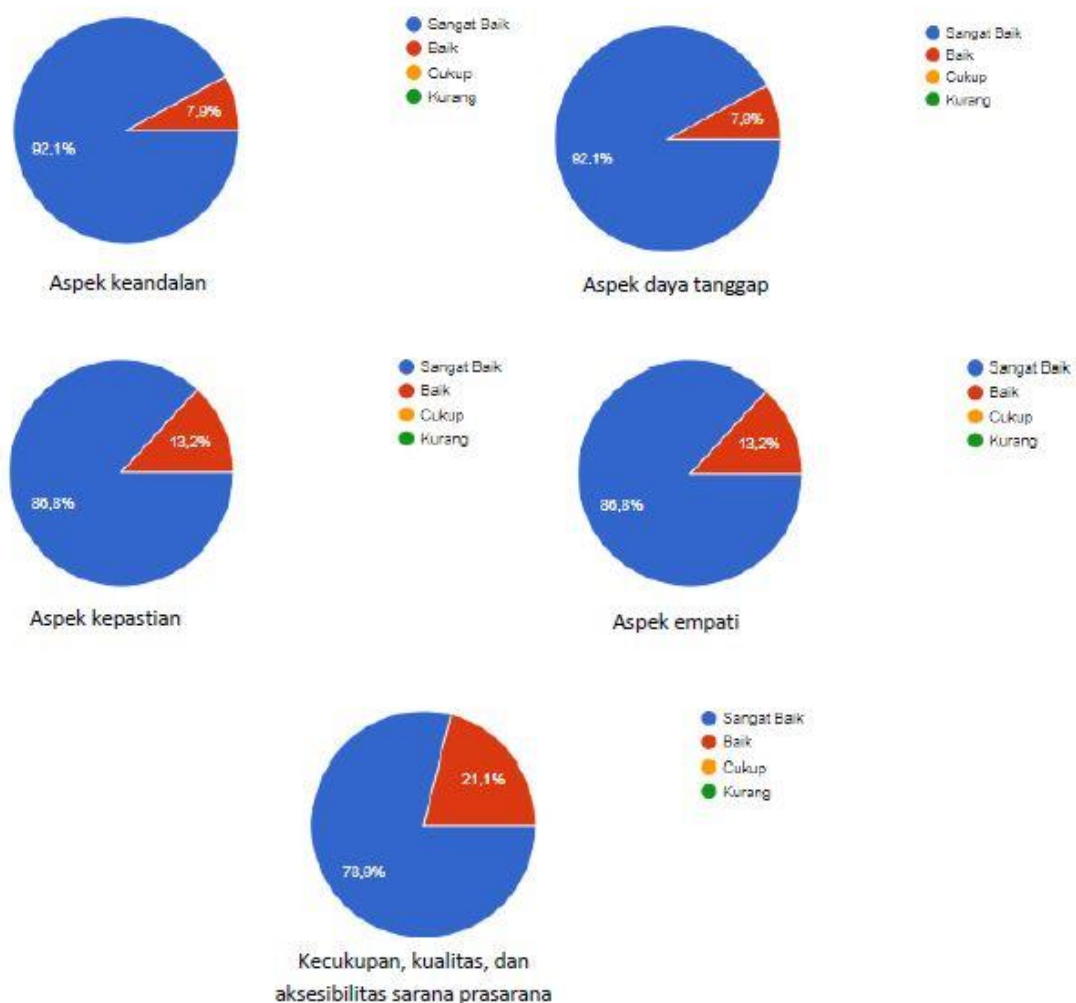


KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN DI PRODI MMB TA 2022/2023

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses Pendidikan di Prodi MMB TA 2022/2023 menggunakan metode survey dengan memanfaatkan instrumen kuisisioner online Google form.

Aspek kepuasan pengguna yang diteliti berupa: (1) Aspek keandalan (*reliability*): Dukungan anggaran untuk mengakomodasi peningkatan kompetensi dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola, serta mendorong dosen untuk studi lanjut dengan persiapan yang matang; (2) Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*): Sosialisasi dan internalisasi nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) saat ini adalah BerAKHLAK, salah satu poin nya adalah Berorientasi pada pelayanan; (3) Aspek kepastian (*assurance*): Menyusun, mengimplementasikan, dan mengevaluasi *Standard Operating Procedure* (SOP) terkait pelayanan kepada mahasiswa untuk dapat dilaksanakan dengan baik oleh dosen, pengelola, dan tenaga kependidikan; (4) Aspek Empati (*empathy*): Membangun iklim yang kondusif dan interaksi yang baik antara dosen, pengelola, dan tenaga kependidikan terhadap aktivitas mahasiswa yang bersifat positif; dan (5) *Tangible*: Meningkatkan pengecekan kualitas serta mengusulkan anggaran pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan secara umum tentang keandalan menunjukkan 92,1% sangat baik dan 7,9% baik; daya tanggap 92,1% sangat baik dan 7,9% baik; kepastian 86,8% sangat baik dan 13,2% baik; empati 86,8% sangat baik dan 13,2% baik; tangible 78,9% sangat baik dan 21,1% baik. Hasil survei kepuasan mahasiswa sesuai pada Gambar 6.4.



Gambar 6.4. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, dan Tengible