KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK PROGRAM STUDI PETERNAKAN FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERIKANAN

**HASILMONITORINGDANEVALUASI**

## *Tangibles* (Bukti Langsung) Sarana dan prasarana pendidikan, alat perkualiahan, media pengajaran.

Hasil monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dari aspek *tangibles* dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 1. Tingkat kepuasan mahasiswa dilihat dari aspek *tangibles*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | Nilai Rata-  Rata | Tingkat  Kepuasan |
| 1 | Ruang kuliah tertatadenganbersih  dan rapi | 3.56 | Puas |
| 2 | Saranapembelajarantersediadi  ruangkuliah | 3.85 | Puas |
| *3* | Ruangpelayananadministrasi  tertatadenganbersih danrapi | 3.87 | Puas |
| 4 | Ketersediaanreferensidi  Perpustakaan | 3.67 | Puas |
| 5 | Laboratorium yang relevan dengankebutuhankeilmuanbagi  Mahasiswa | 3.96 | Puas |
| Rata-rata | | 3.78 | Puas |

## *Responsiveness* (Daya Tanggap) Kemauan dosen dan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Hasil monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dilihat dari aspek responsiveness dapat dilihat padaTabel.2 dibawah ini.

Tabel 2. Tingkat kepuasan mahasiswa dari aspek *responsiveness*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | Nilai Rata-  Rata | Tingkat Kepuasan |
| 1 | Program studi membantu mahasiswa  Apabila menghadapi masalah akademik | 4.36 | Sangat Puas |
| 2 | Universitas/Fakultas menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak  Mampu dan berprestasi | 4.64 | Sangat Puas |
| 3 | Kecepatan Dosen dan tenaga  kependidian/staf akademik dalam Pelayanan Akademik | 4.20 | Sangat Puas |
| 4 | Respon Dosen dan tenaga kependidian/staf akademik terhadap  Masalah yang dihadapi mahasiswa | 4.13 | Sangat Puas |
| 5 | Ketuntasan dan akurasi pelayanan  Akademik | 3.98 | Puas |
| Rata-Rata | | 4.26 | Sangat Puas |

## *Empathy* (Empati) Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus

Hasil monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dilihat dari aspek empathy dapat dilihat pada Tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Tingkat kepuasan mahasiswa dari aspek *empathy*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | Nilai Rata-rata | Tingkat Kepuasan |
| 1 | Kepedulian prodi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa di  Bidang akademik | 4.20 | Sangat Puas |
| 2 | Fakultas/prodi memonitor terhadap kemajuan mahasiswamelalui  Pembimbing akademik | 4.35 | Sangat Puas |
| 3 | Dosen bersedia membantu mahasiswa  Yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah | 4.40 | Sangat Puas |
| 4 | Dosen dan Tenaga kependidikanbersikapterbuka,penuhperhatiandalammemberikanpelayananakademik | 4.18 | SangatPuas |
| 5 | DosendanTenagakependidikan  mampu memberikan penjelasan danberkomunikasidengan baik | 4.24 | SangatPuas |
| Rata-rata | | 4.13 | SangatPuas |

## *Assurance* (Jaminan) Kemampuan, Kesopanan, dan sifat dapatdipercaya

HasilmonevkepuasanmahasiswaterhadappelayananakademikdariaspekAssurancedapatdilihatpada Tabel5 dibawahini.

Tabel5. Tingkatkepuasanmahasiswadariaspek*assurance*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | NilaiRata-rata | TingkatKepuasan |
| 1 | Dosen dan Tenaga kependidikan santundalammemberikanpelayananakademik | 4.37 | SangatPuas |
| 2 | KeramahansikapDosendanTenaga  Kependidikan dalam pelayananakademik | 4.25 | SangatPuas |
| 3 | Permasalahan/keluhan mahasiswaditanganidenganbaikolehPembimbingAkademik | 4.24 | SangatPuas |
| 4 | Dosen dan tenaga kependidikanbersikap adil pada setiap mahasiswadalammemberikanpelayananakademik | 4.18 | SangatPuas |
| 5 | Petugasberpenampilanbaikdalammemberikanpelayananakademik | 4.35 | SangatPuas |
| Rata-rata | | 4.27 | SangatPuas |

## *Reliability* (Kehandalan) Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan

Hasil monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dari aspek reliability dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Tingkat kepuasan mahasiswa dari aspek *reliability*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | Nilai Rata-rata | Tingkat Kepuasan |
| 1 | Ketepatan waktu dalam proses belajar mengajar | 3.97 | Puas |
| 2 | Kesesuaian RPS dengan materi yang diberikan oleh Dosen | 3.98 | Puas |
| 3 | Dosenmemberikannilaiobjektif | 4.23 | Sangat Puas |
| 4 | Dosen memberikan pelayanan akademik sesuai dengan bidang  keahliannya | 4.36 | Sangat Puas |
| 5 | Kemampuan tenaga kependidikan/staf akademik untuk melayani administrasi mahasiswa | 4.48 | Sangat Puas |
| Rata-rata | | 4.20 | Sangat Puas |

## Kesimpulan

Berdasarkan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik program studi peternakan fakultas peternakan dan perikanan, dapat disimpulkan bahwa:

* 1. Mahasiswa puas dengan sarana dan prasarana pendidikan, alat perkualiahan, dan media pengajaran.
  2. Mahasiswa sangat puas dengan kemauan dosen dan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
  3. Mahasiswa sangat puas dengan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus dari dosen dan tenaga kependidikan.
  4. Mahasiswa sangat puas dengan kemampuan, Kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari dosen dan tenaga kependidikan.
  5. Mahasiswa sangat puas dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera serta sesuai dengan yang telah dijanjikan
  6. Dimasapandemisepertisekarang,internetmenjadisalahsatuaksesuntukberkomunikasi,belajar/mengajardanmelakukansemuaurusanmengenaiakademikjadiRespondenberharapagarpelayananakademikfakultasdapatlebihmemperhatikanmahasiswayangkesulitandalammengaksesInternet.
  7. Menambahsaranadanprasaranapembelajara,misalnyainfocus.
  8. Pengurusanberkasadministrasisebaiknyadipermudahkhususnyapelayanansecaradaring.
  9. Lebihmempermudahpelayananadministrasi.
  10. Dosenmempertahankankemampuandalammemberimateriperkuliahan
  11. Semuanyabaikdalammelayanimahasiswadanmahasiswisesuaiyangdibutuhkan
  12. Meningkatkanresponterhadappermasalahanmahasiswakhusunsnyadibidangakademik.
  13. Adanyabantuanbagimahasiswayangkurangmampu.
  14. Melaksanakankuliahsecaradaringagarprosespembelajaranmenjadilebihefektif.
  15. Lebihobjektifdalammemberikannilaikepadamahasiswa

Dosendanstafharusbersikapadilkepadasem