

**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS CARNEGIE**



CARNEGIE
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS CARNEGIE
2023**

KATAPENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga monitoring evaluasi (monev) internal kepuasan mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Carnegie ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh ITB Carnegie

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen ITB Carnegie terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa secara berkelanjutan. Melalui monev diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan ITB Carnegie kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan ITB Carnegie dalam merumuskan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Diakui bahwa pelaksanaan monev ini tidak terlepas dari berbagai kendala, terutama pada saat proses pengumpulan data. Berkat kerja keras dari tim monev serta dukungan dari segenap sivitas akademika, monev ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Atas bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak yang telah mendukung kegiatan monev ini, kami ucapkan terimakasih.

Medan, Desember 2023
Pelaksana,

GPM ITB CARNEGIE

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
A. Pendahuluan.....	1
B. Tujuan.....	1
C. Manfaat	1
D. Ruang Lingkup Monev	2
E. Metodologi Monev	2
F. Instrumen Monev.....	4
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa	6
H. Kesimpulan	12
I. Lampiran	13
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	13
2. Hasil Monev Program Studi Kewirausahaan	14

A. PENDAHULUAN

Mahasiswa merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan perguruan tinggi. Keberadaan mahasiswa akan menentukan keberlangsungan hidup perguruan tinggi. Oleh karenanya perguruan tinggi harus menempatkan mahasiswa pada posisi penting yang harus diberi pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa mencakup pelayanan akademik dan pelayanan non akademik yang diberikan akan mendukung terciptanya proses pembelajaran yang kondusif di lingkungan kampus.

Penyediaan prasarana dan sarana yang baik dan tata kelola yang terus disempurnakan merupakan wujud komitmen manajemen untuk memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan, maka perlu dilakukan monev tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan ITB Carnegie.

Pelayanan kepada mahasiswa yang diukur dalam pelaksanaan monev ini berkaitan dengan pelayanan akademik dan non akademik di ITB Carnegie berkaitan dengan ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas, dan pelayanan akademik pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik, dan suasana akademik. Dan kepuasan mahasiswa yang diperoleh dapat dijadikan sebagai masukan dalam melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa khususnya di ITB Carnegie.

B. TUJUAN

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dan non akademik di ITB Carnegie selama satu tahun ajaran berjalan.

C. MANFAAT

1. Hasil monev diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa.
2. Hasil monev diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam membuat kebijakan pelayanan mahasiswa untuk peningkatan kepuasan mahasiswa.

D. RUANG LINGKUP MONEV

Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa ITB Carnegie terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas, dan pelayanan akademik pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik, dan suasana akademik.

E. METODE MONEV

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Institut Teknologi dan Bisnis Carnegie dan seluruh biro yang ada di ITB Carnegie dilakukan pada semester genap tahun akademik 2022/2023, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima

(5) indikator pelayanan yaitu:

1. **bentuk fisik (*tangibles*)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi
2. **kehandalan (*reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. **daya tanggap (*responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu mahasiswa dan ketersediaan untuk melayani mahasiswa dengan baik
4. **jaminan (*assurance*)** yang mencakup pengetahuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya dari staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan
5. **empati (*empathy*)** meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan mahasiswa.


Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. objek monev adalah ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas, dan pelayanan akademik pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik, dan suasana akademik. Populasi monev adalah seluruh mahasiswa ITB Carnegie semester genap tahun akademik 2022/2023. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa ITB Carnegie seluruhnya berjumlah 15 Jumlah mahasiswa

yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 15 mahasiswa. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 2%, dengan penentuan sampel menggunakan *stratified random sampling*.

Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 13 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:

Level	Skor hasil	Kriteria Hasil
1	1.00 - 1.80	Tidak Puas
2	1.81 – 2.60	Kurang Puas
3	2.61 – 3.40	Cukup Puas
4	3.41 – 4.20	Puas
5	4.21 – 5.00	Sangat Puas

F. INSTRUMEN MONEV

 CARNEGIE <small>INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS</small>	INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS CARNEGIE	PETUNJUK PENGISIAN 1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas				
	ANGKET					
	INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA					
FAKULTAS/PRODI :						
PERTANYAAN		JAWABAN				
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi						
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas		1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruang kelas		1	2	3	4	5
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek		1	2	3	4	5
4. Kebersihan toilet		1	2	3	4	5
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan		1	2	3	4	5
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik		1	2	3	4	5
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai		1	2	3	4	5
8. Ketersediaan kursi		1	2	3	4	5
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan		1	2	3	4	5
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)		1	2	3	4	5
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas		1	2	3	4	5
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)		1	2	3	4	5
13. Kemudahan dalam mengakses internet		1	2	3	4	5
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai						
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas		1	2	3	4	5
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas		1	2	3	4	5
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas		1	2	3	4	5
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi		1	2	3	4	5
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas		1	2	3	4	5
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan		1	2	3	4	5
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik		1	2	3	4	5
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik		1	2	3	4	5
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa		1	2	3	4	5
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas		1	2	3	4	5
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa		1	2	3	4	5
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas		1	2	3	4	5
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan		1	2	3	4	5
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon		1	2	3	4	5

PERTANYAAN	JAWABAN				
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	1	2	3	4	5
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas					
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi					
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru					
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk ITB Carnegie	1	2	3	4	5
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	1	2	3	4	5
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	1	2	3	4	5
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	1	2	3	4	5
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	1	2	3	4	5
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	1	2	3	4	5
F. Proses Penasehatan Akademik					
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	1	2	3	4	5
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	1	2	3	4	5
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	1	2	3	4	5
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	1	2	3	4	5
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	1	2	3	4	5
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	1	2	3	4	5
G. Suasana Akademik					
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	1	2	3	4	5
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	1	2	3	4	5

PERTANYAAN	JAWABAN				
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5

G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

Hasil monev terhadap aspek kepuasan mahasiswa di Institut Teknologi dan Bisnis Carnegie menggambarkan skor total kepuasan yang dipersepsikan oleh mahasiswa pada setiap objek pelayanan fakultas. Secara keseluruhan, setiap objek pelayanan tersebut menunjukkan kriteria hasil yang sangat memuaskan terutama pada sistem rekrutmen mahasiswa baru dengan skor 4.85 dan pada suasana akademik memperoleh skor total 3,69 dengan kriteria hasil sudah puas.

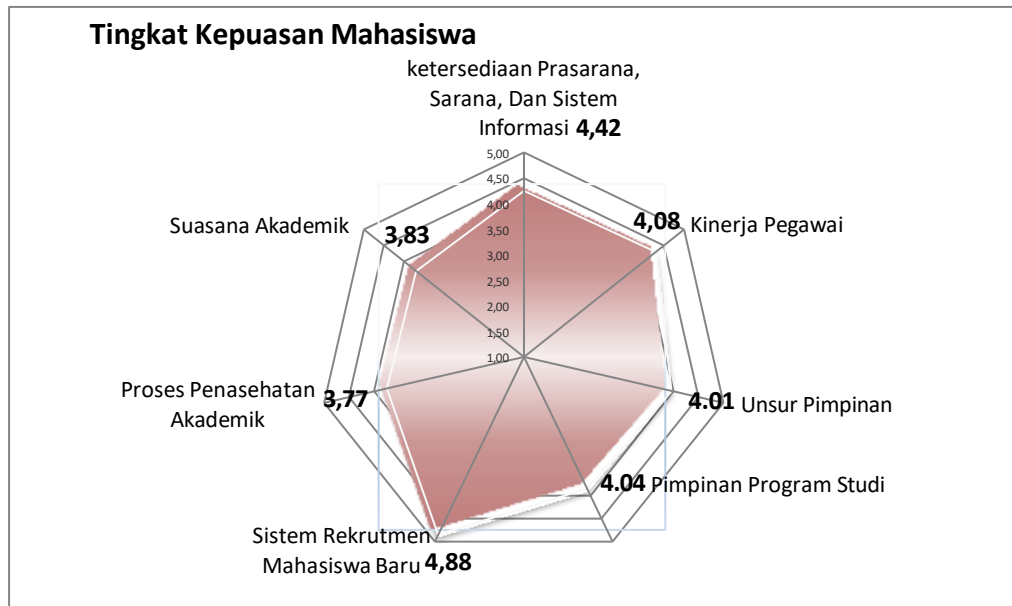
Mahasiswa mempersepsikan bahwa sistem rekrutmen mahasiswa baru merupakan objek pelayanan yang menempati posisi terbaik di antara enam objek pelayanan tersebut dengan total skor 4.85 dan kriteria hasil tergolong memuaskan. Kepuasan mahasiswa dalam hal sistem rekrutmen mahasiswa baru terutama terlihat pada beberapa butir penilaian terkait pelaksanaan ujian masuk tes awal sampai akhir seperti kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan dan kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis, serta kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk ITB Carnegie.

Pelayanan dari kinerja pegawai dan ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi merupakan objek pelayanan fakultas yang berada pada posisi kedua terbaik setelah poin sistem rekrutmen mahasiswa baru dengan total skor kepuasan yang hamper sama dengan skor 4.29 dan 4.25 dengan kriteria hasil sangat memuaskan. Pelayanan akademik dari pimpinan fakultas dan program studi masuk dalam kategori puas dengan skor 3.96 dan 3.85, proses penasehatan akademik dikategorikan sebagai objek pelayanan berikutnya yang berkriteria memuaskan dengan total skor 3,74.

Nilai paling rendah berada pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap suasana akademik dengan skor hasil 3.69 namun masih terkategori memuaskan. Butir penilaian yang diasumsikan mahasiswa paling rendah pada objek pelayanan ini terkait dengan kurangnya informasi ke mahasiswa untuk berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen, dan berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya). Secara lebih rinci, total nilai hasil monev terhadap aspek kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 1 dan diagram 1 di bawah ini.

Tabel 1
Total Hasil Monev Terhadap Aspek Kepuasan Mahasiswa ITB Carnegie

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.25
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.29
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.96
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.85
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.85
6.	Proses Penasehatan Akademik	3.74
7.	Suasana Akademik	3.69
Total Skor		4.09



Grafik 1. Total Hasil Monev Terhadap Aspek Kepuasan Mahasiswa ITB Carnegie

Total hasil monev terhadap kepuasan mahasiswa pada setiap program studi di ITB Carnegie disajikan pada tabel 2 dan grafik 1 berikut ini.

Tabel 2
Total Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Sampel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			Ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Kewirausahaan	8	4.45	4.15	3.95	4.15	4.87	3.63	3.91	4.16
2	Teknologi Informasi	3	4.35	3.95	3.84	4.02	4.95	3.95	4.15	4.17
3	Sistem Informasi	4	4.46	4.15	4.25	3.95	4.84	3.74	3.45	4.12
	Total Sample	15	4.42	4.08	4.01	4.04	4.88	3.77	3.83	4.15

Tabel 2 dan grafik 1 diatas menunjukkan bahwa secara keseluruhan total skor kepuasan mahasiswa pada setiap program studi dikategorikan pada kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil antara 4.00 hingga 4.90. Program Studi Teknologi Informasi berada pada level skor hasil tertinggi, yakni 4.95 yang kemudian diikuti oleh Program Studi Kewirausahaan dengan skor hasil 4,88 pada urutan kedua dan Program Studi Sistem Informasi dengan skor hasil 4,84 pada posisi ketiga.

Hasil monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi dapat dilihat pada tabel dan grafik di bawah ini.

Tabel 3
Perkembangan Hasil Monev Kepuasan Terhadap
Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi

Objek Pelayanan		Ganjil 2022/2023	Genap 2022/2023
1.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.55	2.61
2.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.60	2.89



Grafik 3. Total Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan

Pimpinan Program Studi

Tabel dan grafik di atas mendeskripsikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi mengalami peningkatan secara signifikan pada setiap periodenya. Secara keseluruhan, hasil skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan program studi sedikit lebih baik daripada pelayanan pimpinan fakultas pada masing-masing periode kecuali pada tahun akademik 2022/2023 semester genap kedua jenis pelayanan tersebut memiliki skor hasil yang sama, yaitu 3,35 dengan kriteria hasil cukup puas.

Mahasiswa mempersepsikan kepuasannya terhadap pelayan pimpinan fakultas pada satu periode terakhir dengan skor hasil 3,96 sedangkan kepuasan terhadap layanan pimpinan program studi sudah tercipta pada dua periode terakhir yakni dengan skor 3,55 dan 3,85 pada masing-masing periode.

H. KESIMPULAN

Berdasarkan data skor hasil aspek kepuasan mahasiswa di ITB Carnegie dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan, setiap objek pelayanan di ITB Carnegie menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan dengan total skor 4.15.
2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi mengalami peningkatan secara signifikan pada setiap periodenya. Namun, pelayanan pimpinan fakultas sedikit lebih baik daripada pelayanan pimpinan program studi.
3. Pelayanan akademik pada sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapat apresiasi nilai terbaik dari mahasiswa dengan skor 4.88.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Money Institut Teknologi dan Bisnis Carnegie

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

Institut Teknologi dan Bisnis Carnegie

No	Program Studi	Sampel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			Ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Kewirausahaan	8	4.45	4.15	3.95	4.15	4.87	3.63	3.91	4.16
2	Teknologi Informasi	3	4.35	3.95	3.84	4.02	4.95	3.95	4.15	4.17
3	Sistem Informasi	4	4.46	4.15	4.25	3.95	4.84	3.74	3.45	4.12
	Total Sample	15	4.42	4.08	4,01	4.04	4.88	3.77	3.83	4.15

2. Hasil Money Program Studi Kewirausahaan

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	13	4.59
2. Kebersihan ruang kelas	13	3.95
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	13	3.95
4. Kebersihan toilet	13	3.97
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	13	4.69
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	13	4.55
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	13	4.57
8. Ketersediaan kursi	13	4.68
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	13	4.49
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	13	4.90
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	13	4.76
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	13	4.85
13. Kemudahan dalam mengakses internet	13	3.95
Total		4.45

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	13	3.79
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	13	3.85
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	13	3.79
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	13	3.88
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	13	3.96
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	13	3.85
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	13	3.74
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	13	3.51
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	13	3.95
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	13	4.59
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	13	4.77
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	13	4.85
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	13	4.75
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	13	4.95
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	13	4.57
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	13	3.58
Total		4.15

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	13	3.85
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	13	3.75
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	13	3.95
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	13	4.60
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	13	3.58
Total		3.95

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	13	4.15
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	13	4.54
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	13	4.59
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	13	3.81
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	13	3.67
Total		4.15

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk ITB Carnegie	13	4.88
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	13	4.95
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	13	4.95
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	13	4.95
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	13	4.85
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	13	4.61
Total		4.87

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	13	3.85
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	13	3.65
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	13	3.69
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	13	3.60
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	13	3.58
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	13	3.42
Total		3.63

G. Suasana Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	13	3.85
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	13	4.03
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	13	3.95
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	13	3.75
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	13	3.95
Total		3.91

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	13	4.45
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	13	4.15
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	13	3.95
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	13	4.15
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	13	4.87
F. Proses Penasehatan Akademik	13	3.63
G. Suasana Akademik	13	3.91
Total kepuasan Mahasiswa	13	

