

**REKAP LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAAN
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBINAAN MASYARAKAT
INDONESIA**

TAHUN AKADEMIK 2023/2024



**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
UNIT PENJAMINAN MUTU FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBINAAN MASYARAKAT INDONESIA
MEDAN, TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan Rahmat-Nya sehingga penyusunan laporan survei kepuasan mahasiswa berdasarkan umpan balik mahasiswa Fakultas Ekonomi UPMI, dapat kami selesaikan dengan tepat waktu.

Penyusunan laporan survei kepuasan dan evaluasi dengan menggunakan kuisisioner. Adapun tujuan penyusunan laporan survei kepuasan dan evaluasi ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia tahun akademik 2023/2024.

Demikian kami mengucapkan terimakasih kepada mahasiswa/mahasiswi Fakultas Ekonomi UPMI dan semua pihak yang terlibat hingga akhirnya selesai pelaporan survei kepuasan dan evaluasi layanan Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia Medan.

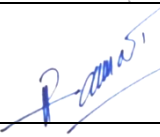
Medan, 30 Desember 2023
Dekan FE UPMI,



Budi Alamsyah Siregar, S.E., M.M.

	LEMBAGA PENGEMBANGAN PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS PEMBINAAN MASYARAKAT INDONESIA FORMULIR AUDIT MUTU INTERNAL SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL	No: 50/UPM.FE- UPMI/SPMI/XII/2023
		Revisi : 2
		Tanggal : 1 Desember 2023
		Halaman ii dari 22

**LEMBAR PENGESAHAN
REKAP LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBINAAN MASYARAKAT INDONESIA
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
Perumusan	1. Dedi Setiadi, S.Kom., M.Kom., M.M.	Anggota UPM		01/12/2023
	2. Puji Hariati, S.Pd., M.Hum	Anggota UPM		01/12/2023
Pemeriksaan	Dr. Ali Musri Simbolon, M.Si.	Ketua LP3M		08/12/2023
Persetujuan	Dr. H. Ali Mukti Tanjung, S.H., M.M.	Rektor UPMI	 	26/12/2023
Penetapan	Budi Alamsyah Siregar, S.E., M.M.	Dekan FE	 	27/01/2023
Pengendalian	Reza Nurul Ichsan, S.E., M.M.	Ketua UPM		28/01/2023

1. Latar Belakang

Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia (UPMI) Medan sebagai lembaga yang terus melakukan komitmen untuk meningkatkan kualitas mahasiswa, sehingga berbagai upaya perbaikan untuk peningkatannya dilakukan dengan melakukan survei kepuasan dan evaluasi layanan Fakultas Ekonomi UPMI Medan. Metode pengembangan hingga saat ini dilakukan melalui perbaikan pada sistem pembelajaran, pendidikan, perbaikan/perubahan terhadap kurikulum pendidikan, perbaikan dan peningkatan kualitas dosen, perbaikan dan peningkatan kualitas tenaga kependidikan, peningkatan dan perbaikan pelayanan terhadap mahasiswa meliputi pelayanan laboratorium, lapangan praktikum dan keolahragaan serta peningkatan perbaikan fasilitas pendidikan. Berbagai variabel diatas merupakan yang sangat berperan penting dan saling bersinergi serta berkolaborasi dalam mewujudkan Fakultas Ekonomi UPMI berkualitas dan unggul. Pada akhirnya akan menghasilkan mahasiswa yang berprestasi siap pakai di dunia industri baik swasta maupun negeri serta berkeahlian mandiri menciptakan lapangan kerja.

Salah satu metode dan cara yang dilakukan Fakultas Ekonomi UPMI dalam melaksanakan tujuan diatas adalah melalui survei kepuasan dan evaluasi layanan Fakultas Ekonomi UPMI tahun akademik 2023/2024 untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil dari survei ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi agar perbaikan pelayanan Fakultas Ekonomi UPMI dikemudian hari.

2. Tujuan

Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, proses pembelajaran dan sarana prasarana di Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia Medan.

3. Metode Pengambilan Data

Data dalam survei kepuasan dan evaluasi layanan Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia dilakukan terhadap mahasiswa aktif.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan dengan melakukan pengisian kuisioner secara tertutup kepada mahasiswa, survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di bidang kemahasiswaan diukur terdiri dari 6 aspek instrumen pelayanan yaitu :

1. Bidang Konseling, terdiri dari 2 butir pernyataan.

Aspek konseling meliputi kemampuan psikolog/konselor dan hasil konseling.

2. Program Pengembangan Minat dan Bakat, terdiri dari 4 butir pernyataan.

Aspek pengembangan minat dan bakat meliputi pelayanan penggunaan fasilitas student center dan sport center mahasiswa sudah baik, lengkap dan memadai, mudah digunakan, dan sesuai kebutuhan.

3. Pembinaan Soft Skill, terdiri dari 10 butir pernyataan.

Aspek pembinaan soft skill meliputi pelayanan yang ramah, tanggap dan cepat, menjelaskan dengan baik dan mudah dimengerti, kejelasan informasi, pembinaan minat dan bakat, pengembangan soft skill, peningkatan kompetensi lulusan, pelaksanaan program career coaching, dan informasi magang PMMB dan MSIB kepada mahasiswa.

4. Alokasi Beasiswa, terdiri dari 3 butir pernyataan.

Aspek alokasi beasiswa meliputi keramahan petugas dalam pelayanan, memberikan penjelasan, dan ketepatan waktu dalam pendistribusian beasiswa.

5. Penyediaan Layanan Kesehatan, terdiri dari 2 butir pernyataan.

Aspek penyediaan layanan kesehatan meliputi penjelasan tentang layanan santunan kesehatan dan waktu pemberian santunan.

6. Bimbingan Karir dan Informasi Kerja, terdiri dari 4 butir pernyataan.

Aspek bimbingan karir dan informasi kerja meliputi pelayanan recruitment on campus, bimbingan kewirausahaan, kemudahan layanan, dan kualitas bimbingan kewirausahaan.

5. Analisis Data

Hasil olahan data dari kuisioner dilaksanakan dengan menilai berdasarkan skor terhadap kuisioner yang telah diberikan kepada mahasiswa. Variabel yang dinilai meliputi 6 item dan 25 butir pernyataan tertutup dan pernyataan terbuka untuk saran-saran. Respon terhadap kegiatan tersebut dapat dilihat dari jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuisioner. Setelah kuisioner terkumpul kemudian ditabulasikan untuk seluruh pertanyaan kuisioner. Indeks kepuasan kemudian dianalisis dengan teknik statistik descriptive untuk menghasilkan makna yang lebih mendalam dari angka yang dihasilkan dari proses evaluasi dan pengukuran. Data diolah menggunakan IBM Statistical Program for Sosial Science (SPSS) Software 26.

Tingkat pelayanan yang dipilih mahasiswa/mahasiswi sebagai berikut:

1. K : Kurang = skor 1
2. C : Cukup = skor 2
3. P : Puas = skor 3
4. SP : Sangat Puas = skor 4

Survei kepuasan dan evaluasi layanan Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia berdasarkan 6 komponen sebagai indikatornya, yaitu:

1. Bidang konseling, meliputi:
 - P1. Apakah anda puas terkait kemampuan psikolog/konselor dalam proses konseling.
 - P2. Apakah anda puas dengan hasil konseling yang dirasakan.
2. Aspek program pengembangan minat dan bakat, meliputi:
 - P3. Apakah pelayanan penggunaan fasilitas mahasiswa (Sport Center dan Student Center) sudah diberikan dengan baik.
 - P4. Apakah fasilitas student center dan sport center lengkap dan memadai.
 - P5. Apakah fasilitas student center dan sport center dapat digunakan dengan mudah.
 - P6. Apakah fasilitas student center dan sport center yang tersedia sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.
3. Aspek pembinaan soft skill, meliputi:
 - P7. Apakah petugas memberikan pelayanan ke mahasiswa dengan ramah.
 - P8. Apakah petugas memberikan pelayanan ke mahasiswa dengan tanggap dan cepat.
 - P9. Apakah petugas mampu memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti.
 - P10. Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap kejelasan informasi kompetisi melalui petugas.
 - P11. Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap pembinaan kompetisi terkait penalaran, minat dan bakat.
 - P12. Apakah anda puas dengan pelayanan dan program pengembangan soft skill yang dilaksanakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.
 - P13. Apakah anda puas dengan pelayanan dan program peningkatan kompetensi lulusan yang dilaksanakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.
 - P14. Apakah anda puas dengan pelayanan dan program career coaching yang dilaksanakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.
 - P15. Apakah anda puas dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.

- P16. Apakah anda puas dengan pelayanan terkait informasi magang PMMB dan MSIB yang dilaksanakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.
4. Aspek alokasi beasiswa, meliputi:
- P17. Apakah anda puas dengan keramahan petugas dalam pelayanan beasiswa yang diberikan.
- P18. Apakah anda puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan mengenai beasiswa.
- P19. Apakah anda puas dengan ketepatan waktu dalam pendistribusian beasiswa.
5. Aspek penyediaan layanan kesehatan, meliputi:
- P20. Apakah anda puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan mengenai layanan santunan kesehatan.
- P21. Apakah anda puas terkait waktu pemberian santunan kesehatan.
6. Aspek bimbingan karir dan informasi kerja, meliputi:
- P22. Apakah anda puas dengan pelayanan berkaitan pelayanan recruitment on campus yang diadakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.
- P23. Apakah anda puas dengan pelayanan petugas dalam melakukan bimbingan kewirausahaan.
- P24. Apakah anda puas dengan kemudahan layanan dalam melakukan bimbingan kewirausahaan.
- P25. Apakah anda puas dengan kualitas program dalam bimbingan kewirausahaan.

6. Hasil Analisis dan Pembahasan

6.1. Universitas

Kuisisioner didistribusikan kepada 199 mahasiswa/mahasiswi UPMI dan lembar jawaban form sebanyak 199 set.

Tabel 1. Responden survei kepuasan dan evaluasi layanan Fakultas Ekonomi UPMI 2023/2024

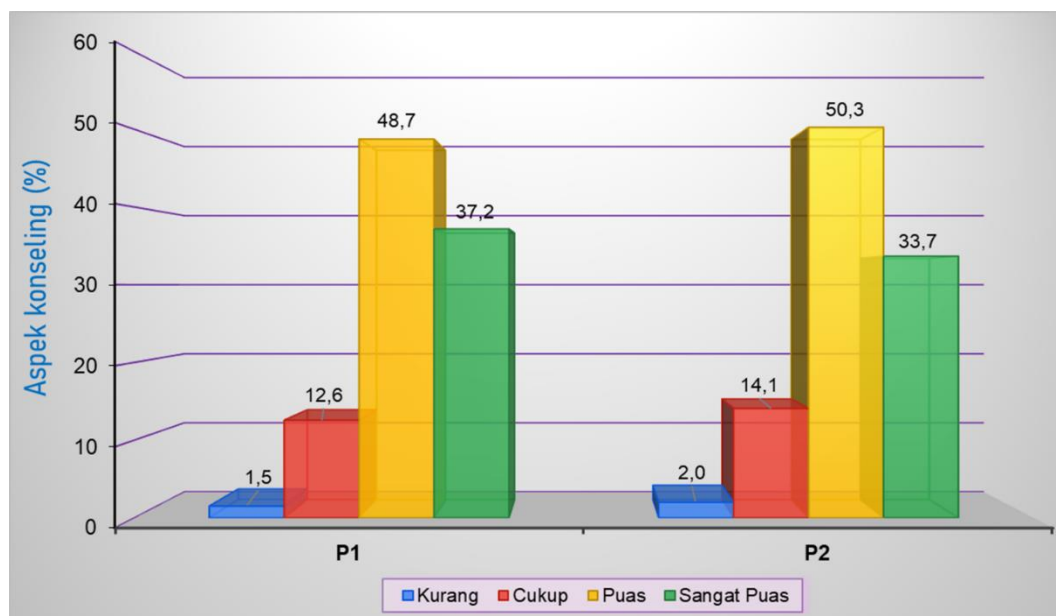
No	Fakultas	Program Studi	Jumlah
1	Ekonomi	Manajemen (S1)	87
TOTAL			87

Kinerja layanan pada Fakultas Ekonomi UPMI dinilai berdasarkan 6 komponen, yaitu:

Tabel 2. Rekapitulasi survei kepuasan dan evaluasi terhadap bidang konseling.

Aspek	Indikator	Pernyataan	Frekuensi				Persentase (%)			
			K	C	P	SP	K	C	P	SP
Konseling	Kemampuan psikolog/konselor dan hasil konseling.	1. Anda puas terkait kemampuan psikolog/konselor dalam proses konseling.	3	25	97	74	1,5	12,6	48,7	37,2
		2. Anda puas dengan hasil konseling yang dirasakan.	4	28	100	67	2,0	14,1	50,3	33,7

Keterangan: K = Kurang (skor 1); C = Cukup (skor 2); P = Puas (skor 3); SP = Sangat Puas (skor 4)



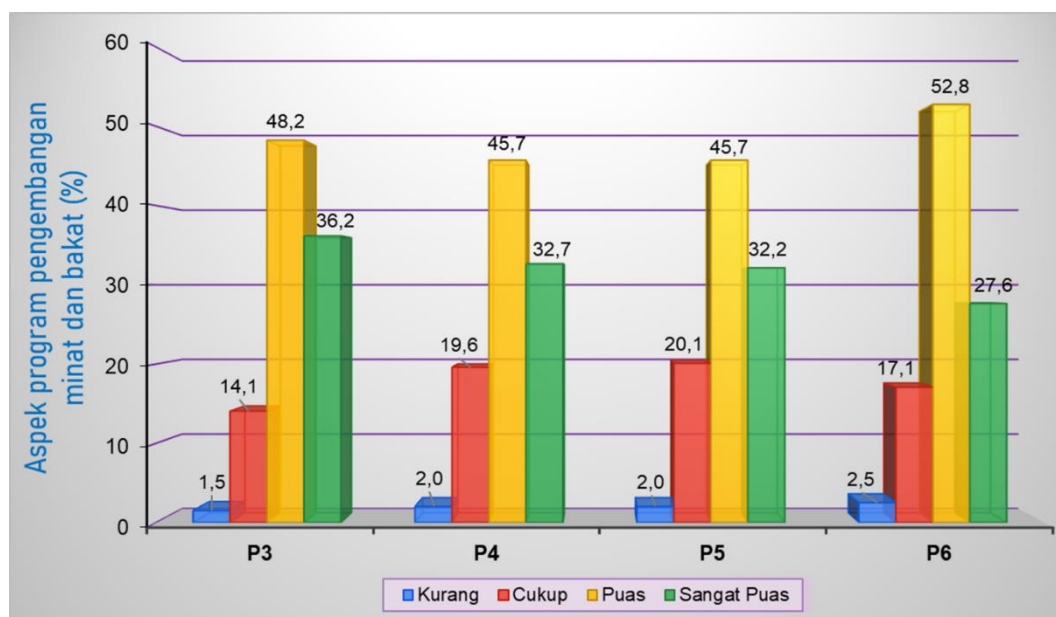
Gambar 1. Survei kepuasan dan evaluasi layanan terhadap bidang konseling

Berdasarkan tabel dan grafik aspek konseling mahasiswa 48,7% puas terkait kemampuan psikolog/konselor dalam proses konseling dan 37,2% sangat puas. Pada pernyataan apakah mahasiswa puas dengan hasil konseling tertinggi 50,3% menyatakan puas dan 33,7% sangat puas. Terdapat 1,5% dan 2,0% menyatakan kurang terhadap layanan bidang konseling yang dilakukan pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.

Tabel 3. Rekapitulasi survei kepuasan dan evaluasi terhadap program pengembangan minat dan bakat.

Aspek	Indikator	Pernyataan	Frekuensi				Persentase (%)			
			K	C	P	SP	K	C	P	SP
Program pengembangan minat dan bakat	Pelayanan penggunaan fasilitas mahasiswa sudah baik, lengkap dan memadai, mudah digunakan, dan sesuai kebutuhan.	3. Pelayanan penggunaan fasilitas mahasiswa (Sport Center dan Student Center) sudah diberikan dengan baik.	3	28	96	72	1,5	14,1	48,2	36,2
		4. Fasilitas student center dan sport center lengkap dan memadai.	4	39	91	65	2,0	19,6	45,7	32,7
		5. Fasilitas student center dan sport center dapat digunakan dengan mudah.	4	40	91	64	2,0	20,1	45,7	32,2
		6. Fasilitas student center dan sport center yang tersedia sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.	5	34	105	55	2,5	17,1	52,8	27,6

Keterangan: K = Kurang (skor 1); C = Cukup (skor 2); P = Puas (skor 3); SP = Sangat Puas (skor 4)



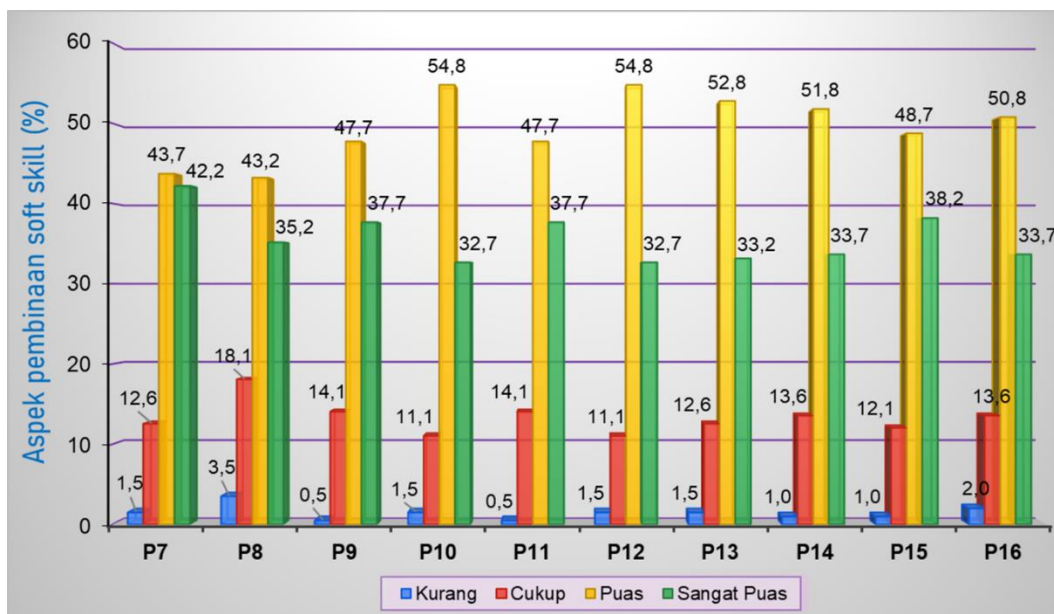
Gambar 2. Survei kepuasan dan evaluasi layanan terhadap pengembangan minat dan bakat

Berdasarkan tabel dan gambar, nilai tertinggi 52,8% puas terhadap pelayanan fasilitas student center dan sport center yang tersedia sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, pelayanan penggunaan fasilitas mahasiswa (Sport Center dan Student Center) sudah diberikan dengan baik sangat puas tertinggi 36,2%, dan 2,0% menyatakan kurang terhadap layanan student center, sport center lengkap, dan memadai serta dapat digunakan dengan mudah.

Tabel 4. Rekapitulasi survei kepuasan dan evaluasi terhadap pembinaan soft skill.

Aspek	Indikator	Pernyataan	Frekuensi				Persentase (%)			
			K	C	P	SP	K	C	P	SP
Pembinaan soft skill	Pelayanan yang ramah, tanggap dan cepat, menjelaskan dengan baik dan mudah dimengerti, kejelasan informasi, pembinaan minat dan bakat, pengembangan soft skill, peningkatan kompetensi lulusan, pelaksanaan program career coaching, dan informasi magang PMMB dan MSIB.	7. Petugas memberikan pelayanan ke mahasiswa dengan ramah.	3	25	87	84	1,5	12,6	43,7	42,2
		8. Petugas memberikan pelayanan ke mahasiswa dengan tanggap dan cepat.	7	36	86	70	3,5	18,1	43,2	35,2
		9. Petugas mampu memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti.	1	28	95	75	0,5	14,1	47,7	37,7
		10. Tingkat kepuasan terhadap kejelasan informasi kompetisi melalui petugas.	3	22	109	65	1,5	11,1	54,8	32,7
		11. Tingkat kepuasan terhadap pembinaan kompetisi terkait penalaran, minat dan bakat.	3	25	105	66	0,5	14,1	47,7	37,7
		12. Puas dengan pelayanan dan program pengembangan soft skill yang dilaksanakan oleh UPMI.	3	25	95	76	1,5	11,1	54,8	32,7
		13. Puas dengan pelayanan dan program peningkatan kompetensi lulusan yang dilaksanakan oleh Fakultas Ekonomi UPMI.	3	21	107	68	1,5	12,6	52,8	33,2
		14. Puas dengan pelayanan dan program career coaching yang dilaksanakan oleh Fakultas Ekonomi UPMI.	2	27	103	67	1,0	13,6	51,8	33,7
		15. Puas dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh Fakultas Ekonomi UPMI.	2	24	97	76	1,0	12,1	48,7	38,2
		16. Puas dengan pelayanan terkait informasi magang PMMB dan MSIB yang dilaksanakan oleh Fakultas Ekonomi UPMI.	4	27	101	67	2,0	13,6	50,8	33,7

Keterangan: K = Kurang (skor 1); C = Cukup (skor 2); P = Puas (skor 3); SP = Sangat Puas (skor 4)



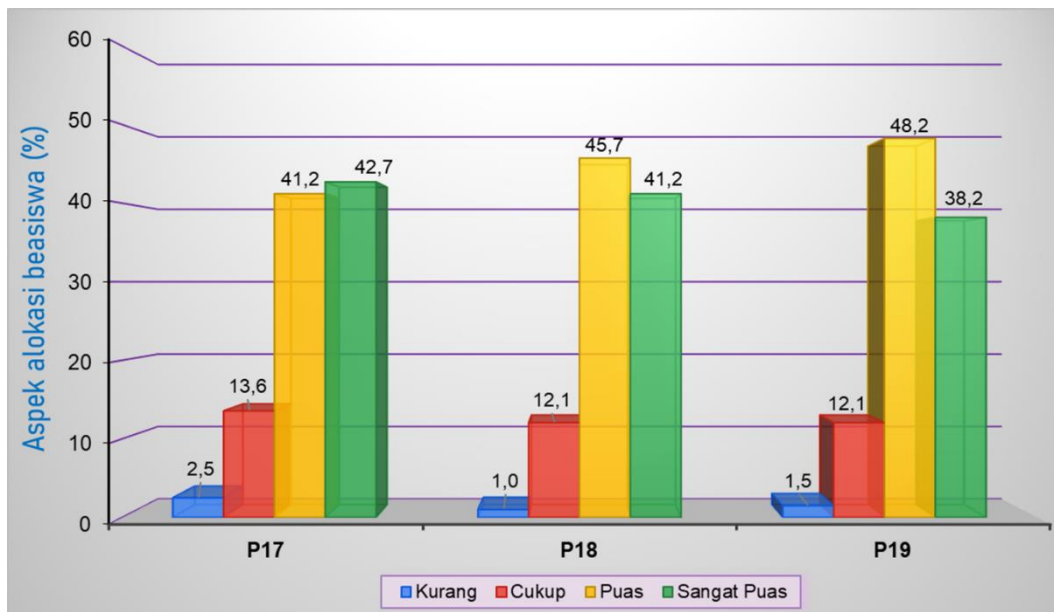
Gambar 3. Survei kepuasan dan evaluasi layanan terhadap pembinaan soft skill

Berdasarkan tabel dan gambar nilai tertinggi masing-masing 54,8% puas terhadap layanan Tingkat kepuasan terhadap kejelasan informasi kompetisi melalui petugas dan pelayanan dan program pengembangan soft skill yang dilaksanakan oleh UPMI. Layanan Petugas memberikan pelayanan ke mahasiswa dengan ramah mendapat 42,2 % sangat puas. Layanan pembinaan kompetisi terkait penalaran, minat dan bakat serta layanan petugas mampu memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti dengan nilai sebesar 0,5% menyatakan layanan kurang.

Tabel 5. Rekapitulasi survei kepuasan dan evaluasi terhadap alokasi beasiswa.

Aspek	Indikator	Pernyataan	Frekuensi				Persentase (%)			
			K	C	P	SP	K	C	P	SP
Alokasi beasiswa	Keramahan petugas dalam pelayanan, memberikan penjelasan, dan ketepatan waktu dalam pendistribusian beasiswa.	17. Puas dengan keramahan petugas dalam pelayanan beasiswa yang diberikan.	5	27	82	85	2,5	13,6	41,2	42,7
		18. Puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan mengenai beasiswa.	2	24	91	82	1,0	12,1	45,7	41,2
		19. Puas dengan ketepatan waktu dalam pendistribusian beasiswa.	3	24	96	76	1,5	12,1	48,2	38,2

Keterangan: K = Kurang (skor 1); C = Cukup (skor 2); P = Puas (skor 3); SP = Sangat Puas (skor 4)



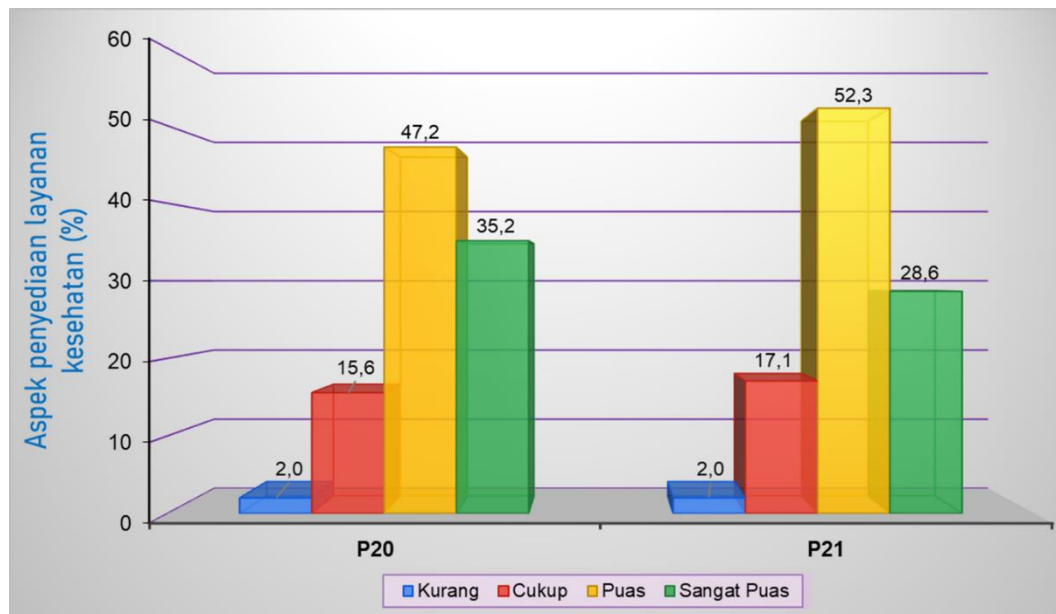
Gambar 4. Survei kepuasan dan evaluasi layanan terhadap alokasi beasiswa

Berdasarkan tabel dan gambar nilai tertinggi puas 48,2 dengan layanan ketepatan waktu dalam pendistribusian beasiswa, dan 42,7% sangat puas terhadap layanan keramahan petugas dalam pelayanan beasiswa yang diberikan. Terdapat 1,0% menyatakan kurang terhadap layanan petugas dalam memberikan penjelasan mengenai beasiswa.

Tabel 6. Rekapitulasi survei kepuasan dan evaluasi terhadap penyediaan layanan kesehatan.

Aspek	Indikator	Pernyataan	Frekuensi				Persentase (%)			
			K	C	P	SP	K	C	P	SP
Penyediaan layanan kesehatan	Penjelasan tentang layanan santunan kesehatan dan waktu pemberian santunan.	20. Puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan mengenai layanan santunan kesehatan.	4	31	94	70	2,0	15,6	47,2	35,2
		21. Puas terkait waktu pemberian santunan kesehatan.	4	34	104	57	2,0	17,1	52,3	28,6

Keterangan: K = Kurang (skor 1); C = Cukup (skor 2); P = Puas (skor 3); SP = Sangat Puas (skor 4)



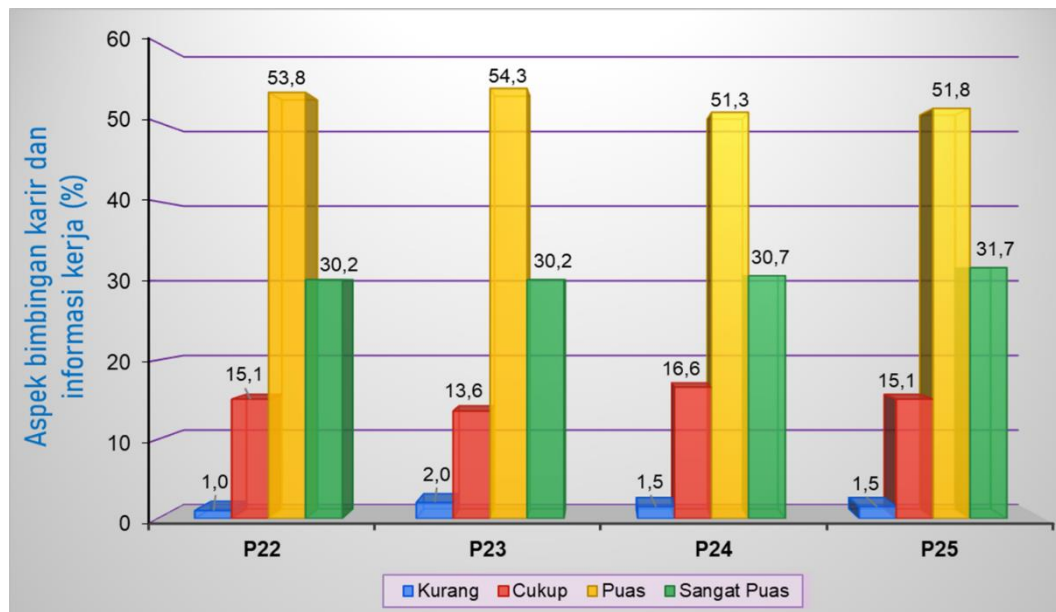
Gambar 5. Survei kepuasan dan evaluasi layanan terhadap penyediaan layanan kesehatan

Berdasarkan tabel dan gambar nilai tertinggi mahasiswa puas 52,3% terhadap layanan waktu pemberian santunan kesehatan, dan 35,2% sangat puas terhadap layanan penjelasan mengenai layanan santunan kesehatan yang dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.

Tabel 7. Rekapitulasi survei kepuasan dan evaluasi terhadap bimbingan karir dan informasi kerja.

Aspek	Indikator	Pernyataan	Frekuensi				Persentase (%)			
			K	C	P	SP	K	C	P	SP
Bimbingan karir dan informasi kerja	Pelayanan recruitment on campus, bimbingan kewirausahaan, kemudahan layanan, dan kualitas bimbingan kewirausahaan.	22. Puas dengan pelayanan berkaitan pelayanan recruitment on campus yang diadakan oleh Fakultas Ekonomi UPMI.	2	30	107	60	1,0	15,1	53,8	30,2
		23. Puas dengan pelayanan petugas dalam melakukan bimbingan kewirausahaan.	4	27	108	60	2,0	13,6	54,3	30,2
		24. Puas dengan kemudahan layanan dalam melakukan bimbingan kewirausahaan.	3	33	102	61	1,5	16,6	51,3	30,7
		25. Puas dengan kualitas program dalam bimbingan kewirausahaan.	3	30	103	63	1,5	15,1	51,8	31,7

Keterangan: K = Kurang (skor 1); C = Cukup (skor 2); P = Puas (skor 3); SP = Sangat Puas (skor 4)



Gambar 6. Survei kepuasan dan evaluasi layanan terhadap bimbingan karir dan informasi kerja

Berdasarkan tabel dan gambar nilai tertinggi 53,8% puas terhadap layanan recruitment on campus yang diadakan oleh FE UPMI, dan 31,7% sangat puas terhadap layanan program dalam bimbingan kewirausahaan yang dilakukan di Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.

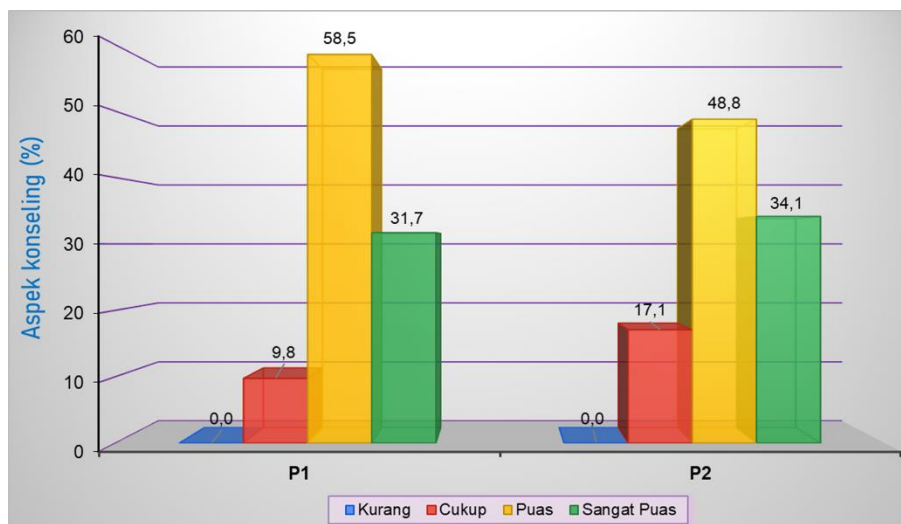
6.2. Fakultas Ekonomi

Fakultas Ekonomi memiliki Program Studi Manajemen (S1), kuisioner dan form lembar jawaban didistribusikan kepada 41 mahasiswa/mahasiswi.

Tabel 8. Rekapitulasi hasil survei bidang konseling pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen (S1).

Aspek	Indikator	Pernyataan	Frekuensi				Persentase (%)			
			K	C	P	SP	K	C	P	SP
Konseling	Kemampuan psikolog/konselor dan hasil konseling.	1. Anda puas terkait kemampuan psikolog/konselor dalam proses konseling.	0	4	24	13	0,0	9,8	58,5	31,7
		2. Anda puas dengan hasil konseling yang dirasakan.	0	7	20	14	0,0	17,1	48,8	34,1

Keterangan: K = Kurang (skor 1); C = Cukup (skor 2); P = Puas (skor 3); SP = Sangat Puas (skor 4)



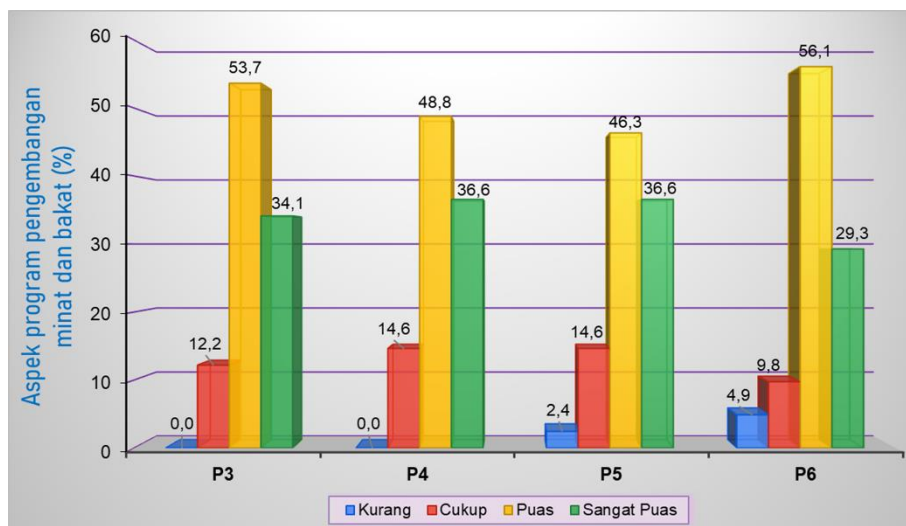
Gambar 7. Survei bidang konseling pada Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen (S1)

Berdasarkan tabel dan grafik aspek konseling mahasiswa 58,5% puas terkait kemampuan psikolog/konselor dalam proses konseling dan 34,1% sangat puas. Pada pernyataan apakah mahasiswa puas dengan hasil konseling tertinggi 58,5% menyatakan puas dan 31,7% sangat puas. Terdapat 9,8% dan 17,1% menyatakan cukup terhadap layanan bidang konseling yang dilakukan pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.

Tabel 9. Rekapitulasi hasil survei bidang program pengembangan minat dan bakat pada Fakultas Ekonomi dan Prodi Manajemen (S1).

Aspek	Indikator	Pernyataan	Frekuensi				Persentase (%)			
			K	C	P	SP	K	C	P	SP
Program pengembangan minat dan bakat	Pelayanan penggunaan fasilitas mahasiswa sudah baik, lengkap dan memadai, mudah digunakan, dan sesuai kebutuhan.	3. Pelayanan penggunaan fasilitas mahasiswa (Sport Center dan Student Center) sudah diberikan dengan baik.	0	5	22	14	0,0	12,2	53,7	34,1
		4. Fasilitas student center dan sport center lengkap dan memadai.	0	6	20	15	0,0	14,6	48,8	36,6
		5. Fasilitas student center dan sport center dapat digunakan dengan mudah.	1	6	19	15	2,4	14,6	46,3	36,6
		6. Fasilitas student center dan sport center yang tersedia sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.	2	4	23	12	4,9	9,8	56,1	29,3

Keterangan: K = Kurang (skor 1); C = Cukup (skor 2); P = Puas (skor 3); SP = Sangat Puas (skor 4)



Gambar 8. Survei bidang pengembangan minat dan bakat pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen (S1)

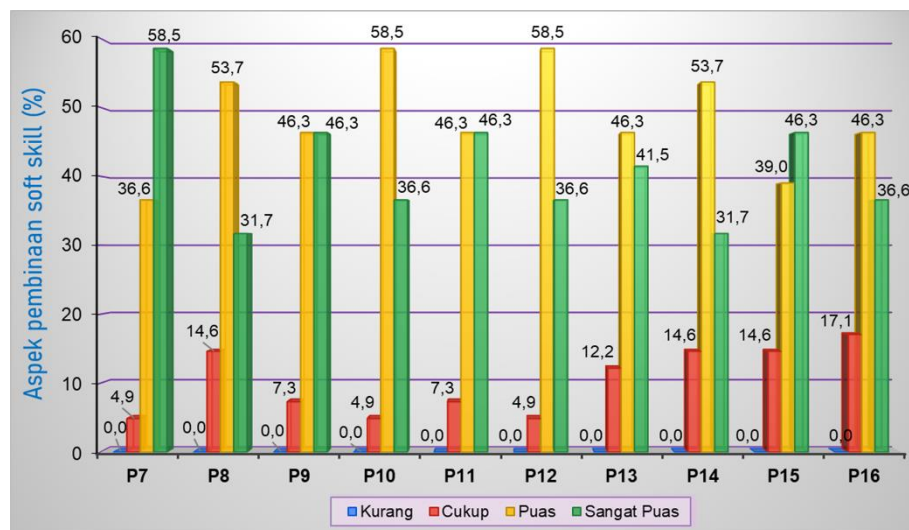
Berdasarkan tabel dan gambar, nilai tertinggi 56,1% puas terhadap pelayanan fasilitas student center dan sport center yang tersedia sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, pelayanan fasilitas student center dan sport center lengkap dan memadai digunakan kategori sangat puas 36,6% juga terhadap pernyataan layanan student center, sport center lengkap, dan memadai serta dapat digunakan dengan mudah.

Tabel 10. Rekapitulasi hasil survei bidang pembinaan soft skill pada Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen (S1).

Aspek	Indikator	Pernyataan	Frekuensi				Persentase (%)			
			K	C	P	SP	K	C	P	SP
Pembinaan soft skill	Pelayanan yang ramah, tanggap dan cepat, menjelaskan dengan baik dan mudah dimengerti, kejelasan informasi, pembinaan minat dan bakat, pengembangan soft skill, peningkatan kompetensi lulusan, pelaksanaan program career coaching, dan	7. Petugas memberikan pelayanan ke mahasiswa dengan ramah.	0	2	15	24	0,0	4,9	36,6	58,5
		8. Petugas memberikan pelayanan ke mahasiswa dengan tanggap dan cepat.	0	6	22	13	0,0	14,6	53,7	31,7
		9. Petugas mampu memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dimengerti.	0	3	19	19	0,0	7,3	46,3	46,3
		10. Tingkat kepuasan terhadap kejelasan informasi kompetisi melalui petugas.	0	2	24	15	0,0	4,9	58,5	36,6
		11. Tingkat kepuasan terhadap pembinaan kompetisi terkait penalaran, minat dan bakat.	0	5	19	17	0,0	7,3	46,3	46,3
		12. Puas dengan pelayanan dan program pengembangan soft skill yang dilaksanakan oleh FE UPMI.	0	7	15	19	0,0	4,9	58,5	36,6
		13. Puas dengan pelayanan dan program peningkatan	0	2	22	17	0,0	12,2	46,3	41,5

	informasi magang PMMB dan MSIB.	kompetensi lulusan yang dilaksanakan oleh FE UPMI.								
		14. Puas dengan pelayanan dan program career coaching yang dilaksanakan oleh FE UPMI.	0	6	22	13	0,0	14,6	53,7	31,7
		15. Puas dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh FE UPMI.	0	6	16	19	0,0	14,6	39,0	46,3
		16. Puas dengan pelayanan terkait informasi magang PMMB dan MSIB yang dilaksanakan oleh FE UPMI.	0	7	19	15	0,0	17,1	46,3	36,6

Keterangan: K = Kurang (skor 1); C = Cukup (skor 2); P = Puas (skor 3); SP = Sangat Puas (skor 4)



Gambar 9. Survei bidang pembinaan soft skill pada Fakultas IA Prodi IAN (S1)

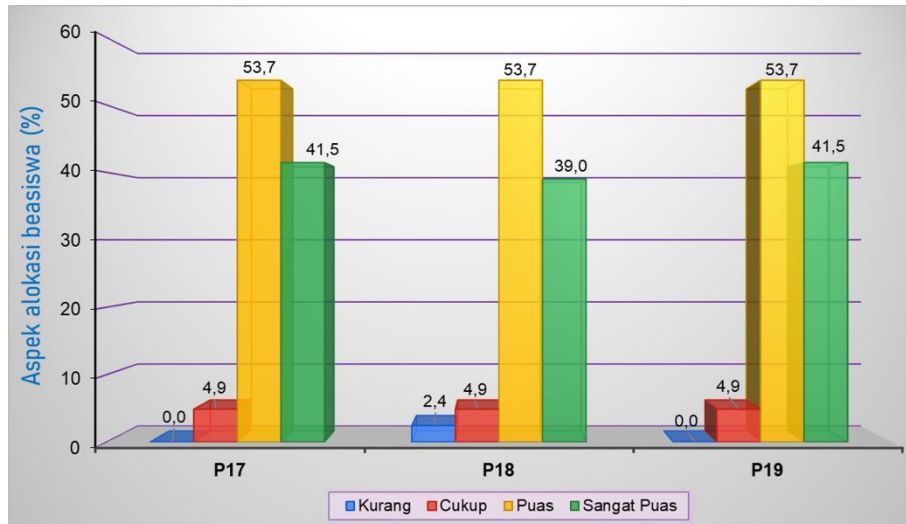
Berdasarkan tabel dan gambar nilai tertinggi masing-masing 58,5% puas terhadap layanan Tingkat kepuasan terhadap kejelasan informasi kompetisi melalui petugas dan pelayanan dan program pengembangan soft skill yang dilaksanakan oleh FE UPMI. Layanan Petugas memberikan pelayanan ke mahasiswa dengan ramah mendapat 58,5 % sangat puas. Layanan pembinaan kompetisi terkait pelayanan, informasi dan pengembangan dengan nilai sebesar 4,9 % menyatakan layanan cukup.

Tabel 11. Rekapitulasi hasil survei bidang alokasi beasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen (S1).

Aspek	Indikator	Pernyataan	Frekuensi				Persentase (%)			
			K	C	P	SP	K	C	P	SP
Alokasi beasiswa	Keramahan petugas dalam pelayanan, memberikan penjelasan, dan ketepatan waktu dalam	17. Puas dengan keramahan petugas dalam pelayanan beasiswa yang diberikan.	0	2	22	17	0,0	4,9	53,7	41,5
		18. Puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan mengenai beasiswa.	1	2	22	16	2,4	4,9	53,7	39,0

	pendistribusian beasiswa.	19. Puas dengan ketepatan waktu dalam pendistribusian beasiswa.	0	2	22	17	0,0	4,9	53,7	41,5
--	---------------------------	---	---	---	----	----	-----	-----	------	------

Keterangan: K = Kurang (skor 1); C = Cukup (skor 2); P = Puas (skor 3); SP = Sangat Puas (skor 4)



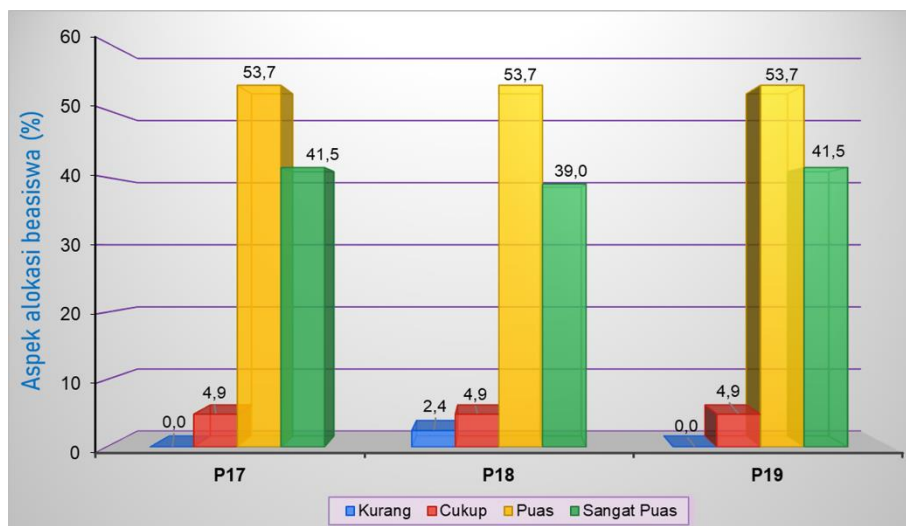
Gambar 10. Survei bidang alokasi beasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen (S1)

Berdasarkan tabel dan gambar 3 pernyataan mendapat persentase kepuasan pada mahasiswa Prodi S1 manajemen sebesar 53,7% menyatakan puas terhadap layanan Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia. Terdapat 4,9% menyatakan cukup terhadap layanan petugas dalam memberikan penjelasan mengenai beasiswa. Dan sebanyak 2,4% kurang puas terhadap layanan penjelasan mengenai beasiswa.

Tabel 12. Rekapitulasi hasil survei bidang penyediaan layanan kesehatan pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen (S1).

Aspek	Indikator	Pernyataan	Frekuensi				Persentase (%)			
			K	C	P	SP	K	C	P	SP
Penyediaan layanan kesehatan	Penjelasan tentang layanan santunan kesehatan dan waktu pemberian santunan.	20. Puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan mengenai layanan santunan kesehatan.	0	7	20	14	0,0	17,1	48,8	34,1
		21. Puas terkait waktu pemberian santunan kesehatan.	0	8	22	11	0,0	19,5	53,7	26,8

Keterangan: K = Kurang (skor 1); C = Cukup (skor 2); P = Puas (skor 3); SP = Sangat Puas (skor 4)



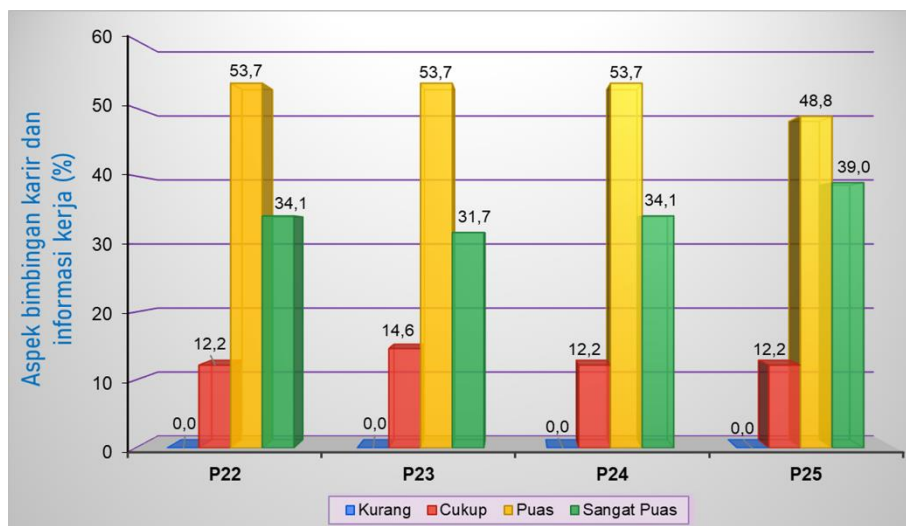
Gambar 11. Survei bidang penyediaan layanan kesehatan pada Fakultas Ekonomi dan Prodi Manajemen (S1)

Berdasarkan tabel dan gambar nilai tertinggi mahasiswa puas 52,3% terhadap layanan waktu pemberian santunan kesehatan, dan 41,5% sangat puas terhadap layanan penjelasan mengenai layanan santunan kesehatan yang dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.

Tabel 13. Rekapitulasi hasil survei bidang bimbingan karir dan informasi kerja pada Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen (S1).

Aspek	Indikator	Pernyataan	Frekuensi				Persentase (%)			
			K	C	P	SP	K	C	P	SP
Bimbingan karir dan informasi kerja	Pelayanan recruitment on campus, bimbingan kewirausahaan, kemudahan layanan, dan kualitas bimbingan kewirausahaan.	22. Puas dengan pelayanan berkaitan pelayanan recruitment on campus yang diadakan oleh FE UPMI.	0	5	22	14	0,0	12,2	53,7	34,1
		23. Puas dengan pelayanan petugas dalam melakukan bimbingan kewirausahaan.	0	6	22	13	0,0	14,6	53,7	31,7
		24. Puas dengan kemudahan layanan dalam melakukan bimbingan kewirausahaan.	0	5	22	14	0,0	12,2	53,7	34,1
		25. Puas dengan kualitas program dalam bimbingan kewirausahaan.	0	5	20	16	0,0	12,2	48,8	39,0

Keterangan: K = Kurang (skor 1); C = Cukup (skor 2); P = Puas (skor 3); SP = Sangat Puas (skor 4)



Gambar 12. Survei bidang bimbingan karir dan informasi kerja pada Fakultas Ekonomi dan Prodi Manajemen (S1)

Berdasarkan tabel dan gambar nilai tertinggi 53,7% puas terhadap layanan recruitment on campus, bimbingan kewirausahaan, kemudahan layanan yang diadakan oleh FE UPMI, dan 39,0% sangat puas terhadap layanan program dalam bimbingan kewirausahaan yang dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia.

7. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan berdasarkan hasil survei dan evaluasi layanan Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia tahun akademik 2023/2024 terhadap bidang konseling, program pengembangan minat dan bakat, pembinaan soft skill, alokasi beasiswa, penyediaan layanan kesehatan, dan bimbingan karir dan informasi kerja tingkat kepuasan rata-rata berada di atas 50 %.

Saran berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Fakultas Ekonomi Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia beberapa rekomendasi yang dapat disarankan adalah layanan fasilitas ataupun yang mengacu pada kebutuhan riil mahasiswa yang mendukung peningkatan prestasi di dalam dan kompetisi di luar kampus. Kebutuhan mahasiswa yang teridentifikasi agar terpenuhi kompatibilitas antara kebutuhan mahasiswa dengan pengadaan fasilitas maupun penetapan program untuk peningkatan kualitas mutu layanan.