

LAPORAN

SURVEY

Pelayanan Administrasi

Universitas Muhammadiyah Kendari



Lembaga Penjamin Mutu

Universitas Muhammadiyah Kendari

Tahun 2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Hasil Survei Terhadap Berbagai Aspek Pelayanan Universitas Muhammadiyah Kendari Tahun 2015/2016 ini telah kami selesaikan. Kegiatan Survei Terhadap Berbagai Aspek Pelayanan Universitas Muhammadiyah Kendari Tahun 2015/2016 ini mulai diselenggarakan pada Oktober 2016 bertepatan dengan selesainya pelaksanaan Ujian Tengah Semester Ganjil. Analisis Indeks Kepuasan Mahasiswa dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas kegiatan akademik di Universitas Muhammadiyah Kendari.

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Berbagai Aspek Pelayanan UMK ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kendari, 15 November 2016

Lembaga Penjaminan Mutu

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi penyelenggara pendidikan harus memiliki komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pengguna layanan. Pelayanan mahasiswa yang dilakukan oleh Universitas Muhammadiyah Kendari saat ini disadari belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan mahasiswa yang disampaikan melalui berbagai sarana, seperti saat diskusi dan melalui media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak buruk terhadap citra pelayanan di Universitas Muhammadiyah Kendari, yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan mahasiswa.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan mahasiswa adalah melakukan survei kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa. Maka melalui Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Muhammadiyah Kendari, dilakukan survey kepuasan dalam pelayanan administrasi dengan maksud untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit kerja layanan, mengukur secara periodik penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil untuk langkah perbaikan pelayanan secara berkelanjutan (*sustainable*) demi mewujudkan visi Universitas Muhammadiyah Kendari .

Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dan diharapkan dapat mengungkap secara jelas tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi pada Universitas Muhammadiyah Kendari.

2. Tujuan

Tujuan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan;
2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada mahasiswa;

3. Mendapatkan dasar inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan mahasiswa secara berkelanjutan.

3. Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa ini adalah:

- a. Mahasiswa sebagai pengguna layanan dapat menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Penyelenggara pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan;
- c. Penyelenggara pelayanan dapat menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa.

B. PELAKSANAAN

1. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Survey ini dilakukan di Kampus Universitas Muhammadiyah Kendari yang terdiri atas: Fakultas Teknik, Fakultas Pertanian, Fakultas Perikanan, Fakultas Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Fakultas Hukum dan Fakultas Agama Islam. Adapun, pelaksanaan kegiatan survey ini dilakukan pada bulan Agustus-September 2016.

2. Prosedur Pelaksanaan

Tahap-tahapan kegiatan survey terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi mahasiswa adalah:

a. Tahapan perencanaan

Pada tahapan ini Rektor Universitas Muhammadiyah mengeluarkan Surat Keputusan Rektor No. 157/KEP/II.3.AU/B/2016 tentang pengesahan Pedoman Evaluasi Pelayanan Administrasi Universitas Muhammadiyah Kendari. Lembaga Penjamin Mutu (LPM) diberi amanah sebagai pelaksana kegiatan

b. Tahap persiapan

Hal-Hal yang dilakukan pada tahapan ini adalah:

- Lembaga Penjamin Mutu (LPM) mengkonsolidasi semua timnya terkait persiapan survey, perangkat survey, dan hal-hal urgen lainnya;
- Lembaga Penjamin Mutu melakukan sosialisasi kepada pimpinan unit kerja terkait, fakultas, program studi dan unit penjamin mutu.

c. Tahap pelaksanaan

Hal-Hal yang dilakukan pada tahapan ini adalah:

- Lembaga Penjamin Mutu (LPM), Pimpinan Fakultas/Program Studi mengirimkan kuisisioner ke pada mahasiswa melalui tim yang telah ditunjuk;
- Mahasiswa yang menjadi sampel survey mengisi kuisisioner kepuasan sesuai petunjuk yang ada.

d. Tahap pengolahan

Pada tahapan ini Unit Jaminan Mutu (UJM)/Tim Survey merekap, mengolah dan menganalisis hasil survey kepuasan tingkat fakultas dan selanjutnya menyerahkan hasilnya pada pimpinan kerja terkait, fakultas dan pada Lembaga Penjamin Mutu (LPM). Selanjutnya Lembaga Penjamin Mutu menyusun laporan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi sesuai dengan format yang telah ditetapkan.

e. Tahap penyajian dan pelaporan hasil survey

Pada tahapan ini, laporan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi disampaikan kepada Rektor sebagai dasar pengambilan kebijakan terkait layanan administrasi dan akan ditindak lanjuti oleh Pimpinan, Unit Kerja, Dekan dan Ketua Program Studi.

3. Evaluasi Pelaksanaan

Usaha untuk mengukur pelaksanaan survey dan sumber nilai secara objektif dari proses pelaksanaan survey, dimana hasil evaluasi pelaksanaan tersebut dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan survey yang akan dilakukan di depan diuraikan sebagai berikut.

a. Tim Pelaksana Survey

Tim pelaksana survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi UMK terdiri dari:

- Lembaga Penjamin Mutu (LPM), 4 orang,
- Unit Jaminan Mutu (UJM), 1 orang
- Perwakilan Mahasiswa tiap fakultas; 4 orang

Keterbatasan personil tim tidak menjadi menghambat dalam pelaksanaan survey. Semua bekerja secara tim, sesuai dengan tupoksi dan *job description* nya. Rapat Evaluasi Tim dilakukan setiap akhir pekan untuk mengevaluasi kerja-kerja setiap pekannya dan merumuskan kerja lanjutan.

b. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas instrumen diperoleh melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Instrumen disusun oleh Tim Penyusun Instrumen kepuasan mahasiswa dibawah koordinasi Lembaga Penjaminan Mutu.

2. Instrumen yang dipergunakan berbentuk angket (kuisisioner). Untuk memenuhi validitas isi instrumen, pada awalnya dilakukan kajian mendalam tentang unsur-unsur dari perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Selanjutnya dari setiap unsur diuraikan lagi aspek-aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator tingkat kepuasan mahasiswa. Tim menghasilkan instrumen kepuasan mahasiswa sebanyak lima aspek yaitu kepuasan mahasiswa pada pelayanan Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni (BAKA), kepuasan pelayanan mahasiswa pada Biro Administrasi Keuangan (BAKu), kepuasan pelayanan mahasiswa pada Perpustakaan, kepuasan mahasiswa pada pelayanan Tata Usaha di Program Fakultas/prodi dalam 60 butir indikator setiap aspeknya.
3. Instrumen telah memenuhi validitas melalui pertimbangan pakar yaitu Prof. Dr. H. Abdullah Al Hadza, MA. Hal yang perlu direvisi tata bahasa dan teknik penulisannya.
4. Validitas empiris instrumen diujicobakan kepada 16 orang mahasiswa yang mewakili masing-masing fakultas di UMK.
5. Perhitungan validitas butir instrumen dilakukan secara statistik, diperoleh 22 butir instrumen yang dinyatakan valid.

Reliabilitas instrumen diperoleh dengan cara mengkorelasikan data dari hasil dua kali pengumpulan dari kelompok sampel uji coba yang sama.

c. Evaluasi Tingkat Kemudahan Instrumen Survey

Tingkat kemudahan instrumen survey ditandai dengan pernyataan yang sederhana, bahasa yang komunikatif dan mudah dipahami, tersedia pilihan jawaban secara obyektif, proses pengisian instrumen secara mudah dengan hanya memberi atau menandai salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan.

d. Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan pengumpulan data terkait kepuasan mahasiswa terhadap administrasi dilaksanakan secara menjelang ujian akhir semester (UTS) Semester Ganjil Tahun Akademik 2015/2016. Tim survei

akan melakukan survei keruang-ruang kelas dengan terlebih dahulu memperhatikan jadwal perkuliahan mahasiswa untuk memastikan mahasiswa dapat merespon survey ini.

4. Umpan Balik (Feed Back)

Beberapa informasi yang didapatkan dari evaluasi hasil pelaksanaan survey ini, yang diharapkan memandu proses pelaksanaan survey yang lebih baik di masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Perlu penambahan personil tim surveyor;
2. Validitas dan reliabilitas dari instrumen perlu diuji oleh beberapa pakar dibidangnya;
3. Layout kuisisioner perlu didesain agar lebih menarik;
4. Pelaksanaan survey tidak mengganggu waktu perkuliahan;
5. Komunikasi yang baik antara elemen kampus;
6. Ada reward (hadiah) kepada mahasiswa yang mengisi kuisisioner;

Analisis Data

Data yang diperoleh melalui kuesioner akan diolah dan dianalisis. Proses dalam pengolahan data meliputi beberapa kegiatan:

- a. Editing yaitu pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi. Hal-hal yang dilakukan dalam proses editing adalah pengecekan kategori sampel, jenis sampel dan pengecekan jumlah sampel, kejelasan data, kelengkapan isian, dan keserasian jawaban.
- b. Coding yaitu pemberian kode tertentu pada tiap-tiap data yang termasuk sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka dan huruf yang diberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang dianalisis.
- c. Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai analisis yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, langkah analisis data adalah: (1) penyusunan tabel frekuensi dan (2) interpretasi dan analisis data. Analisis data secara deskriptif kualitatif dilakukan berdasarkan

tabel uji silang atau crosstab, sedang untuk mencari hubungan antara variabel menggunakan korelasi *sperman runk* program SPSS.

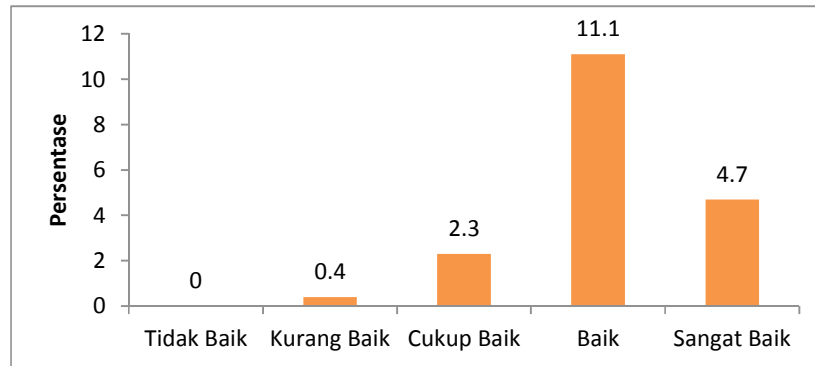
C. HASIL

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik (BAA)

Indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik (BAA) adalah: prosedur pelayanan di BAA tidak berbelit-belit, proses pelayanan di BAA cepat dan tepat, kegiatan administrasi rapi dan teratur, staf BAA memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa, staf BAA menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa, prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti, staf BAA selalu ada saat diperlukan pada saat diperlukan pada jam kerja, BAA memberikan jaminan perbaikan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf BAA, staf BAA berperilaku sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya saat memberi pelayanan.

Tolok ukur penilaian pelayanan BAA yang lain seperti: staf BAA memiliki kemampuan pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya, BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik, BAA menggunakan sistem antrian dalam pelayanan, BAA tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama, staf BAA bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan, komunikasi staf BAA dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar, staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan, ruang pelayanan ruang tunggu BAA nyaman, staf BAA berperampilan rapi, sopan, dan islami, ruang pelayanan BAA tertata secara bersih dan rapi, informasi yang diberikan BAA dapat diandalkan, perangkat pelayanan computer yang ada di BAA bekerja dengan baik.

Hasil penilaian mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kendari terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik (BAA) berdasarkan indikasi terstruktur tersebut, sebanyak 0,4% menyatakan kurang baik, 2, 3% menyatakan cukup baik, 11,1 % baik dan 4,7% sangat baik. Grafik tentang presentase pelayanan Biro Akademik (BAA) dapat dilihat pada gambar berikut.

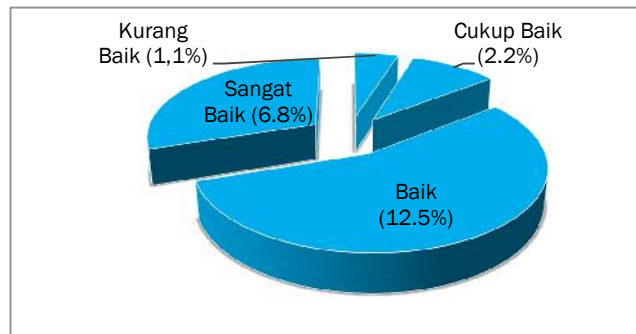


Gambar 1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik (BAA)

Berdasarkan gambar diatas mahasiswa cenderung menganggap pelayan di Biro Administrasi Akademik pada tahun akademik 2015/2016 telah berjalan dengan baik.

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni (BAKA)

Indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni (BAKA) terdiri dari 22 indikator dan tergambarkan pada pie chart berikut ini.



Gambar 2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni (BAKA)

Berdasarkan gambar 2 dapat dinyatakan persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni sebanyak 6,8% mahasiswa menyatakan pelayanan BAKA sangat baik, sebanyak 12,5% mahasiswa menyatakan pelayanan BAKA baik, sebanyak 2,2% mahasiswa

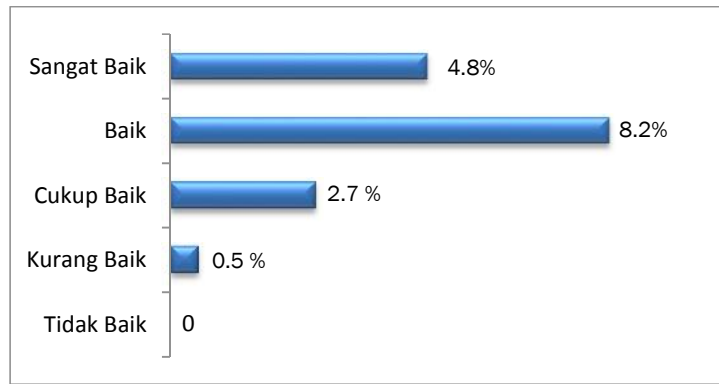
menyatakan pelayanan BAKA cukup baik dan sebanyak 1.1% mahasiswa menyatakan pelayanan BAKA kurang baik. Bersesuaian dengan persentase sikap mahasiswa dalam menilai pelayanan Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni Akademik terdeskripsikan bahwa pada tahun akademik 2015/2016 pelayanan BAKA telah berlangsung baik.

C. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Keuangan (BAKu)

Wawancara terstruktur untuk mengungkap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Administrasi Keuangan terdiri dari 22 butir pertanyaan. Pertanyaan – pertanyaan tersebut antara lain prosedur pelayanan di BAKu tidak berbelit-belit, proses pelayanan di BAKu cepat dan tepat, kegiatan administrasi rapi dan teratur, staf BAKu memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa, staf BAKu menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, staf BAKu memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa, prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti, staf BAKu selalu ada saat diperlukan pada saat diperlukan pada jam kerja, BAKu memberikan jaminan perbaikan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf BAKu, staf BAKu berperilaku sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya saat memberi pelayanan.

Hal lain untuk mengungkap penilaian pelayanan BAKu yang lain adalah: staf BAKu memiliki kemampuan pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya, BAKu memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik, BAKu menggunakan sistem antrian dalam pelayanan, BAKu tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama, staf BAKu bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan, komunikasi staf BAKu dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar, staf BAKu memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan, ruang pelayanan ruang tunggu BAKu nyaman, staf BAKu berpenampilan rapi, sopan, dan islami, ruang pelayanan BAKu tertata secara bersih dan rapi, informasi yang diberikan BAKu dapat diandalkan, perangkat pelayanan computer yang ada di BAKu bekerja dengan baik.

Adapun hasil penilaian mahasiswa terhadap pelayanan BAKu tahun akademik 2015/2016 tertera pada grafik berikut.



Gambar 3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Keuangan (BAKu)

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Administrasi Keuangan sebagaimana tertera pada gambar 3. Mahasiswa yang menilai kinerja pelayanan BAKu tidak baik 0%; 0.5% mahasiswa menilai kinerja layanan BAKu kurang baik; 2,7% mahasiswa menilai kinerja layanan BAKu cukup baik, 8.2% mahasiswa menilai kinerja layanan BAKu baik, dan 4,8% mahasiswa menilai kinerja sangat baik.

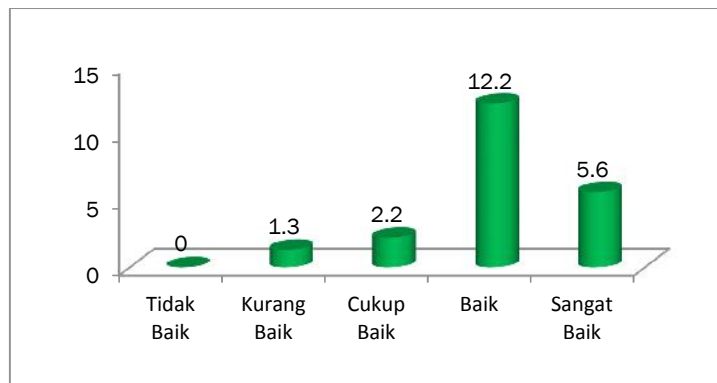
D. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan

Pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terdiri 21 item pernyataan yaitu prosedur peminjaman dan pengembalian dibagian layanan, informasi atau pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat, Koleksi yang ada di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Kendari cukup aktual dan sesuai dengan cakupan program studi yang ada, petugas bagian pelayanan perpustakaan menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas, transaksi peminjaman dan pengembalian di bagian pelayanan telah dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas, Petugas di bagian pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ada, petugas dibagian pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dengan segera dan cepat, petugas di bagian pelayanan perpustakaan selalu bersedia membantu pengguna perpustakaan menemukan koleksi buku yang dicari, jumlah petugas perpustakaan telah memadai atau mencukupi, pengguna perpustakaan merasa aman sewaktu ada di bagian pelayanan perpustakaan.

Pernyataan yang lain untuk mengukur kepuasan mahasiswa adalah petugas perpustakaan selalu bersikap sopan dan ramah pada pengguna perpustakaan, petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan terampil,

petugas memberikan perhatian secara individu kepada pengguna perpustakaan, petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan status pengguna, petugas bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pengguna perpustakaan, petugas memahami kebutuhan pengguna perpustakaan, pelayanan perpustakaan buka sesuai dengan jadwal yang ada tempat pelayanan buku cukup efektif, ruang perpustakaan bersih dan rapi, petugas perpustakaan berpakaian rapi dan penampilan menarik, penempatan koleksi di rak mudah untuk ditemukan

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan tertera pada gambar 4. berikut dibawah ini

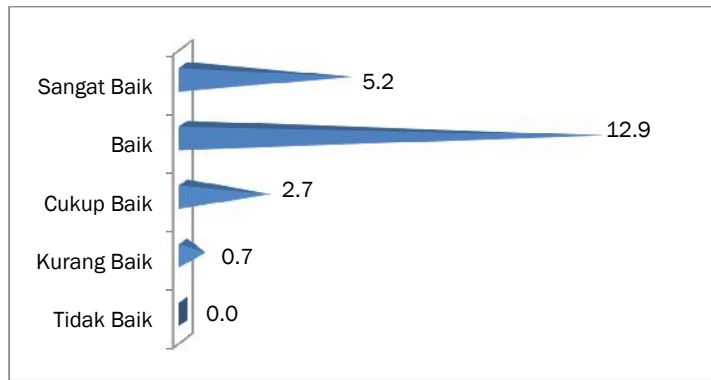


Gambar 4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan gambar 4 diatas nampak bahwa persentase kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan 1,3% menyatakan kurang baik, 2,2% menyatakan cukup baik, 12,2% menyatakan baik, 5,6% menyatakan sangat baik.

E. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tata Usaha di Program Studi

Indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tata usaha di program studi terdiri atas 22 pernyataan. Adapun hasil pengukuran kepuasan mahasiswa tampak pada gambar 4. Pada gambar tersebut dinyatakan bahwa persentase mahasiswa yang menilai sangat baik 5.2%, mahasiswa yang menilai baik sebanyak 12.9%, mahasiswa yang menilai cukup baik sebanyak 2.7%, mahasiswa yang menilai kurang baik sebanyak kurang baik dan mahasiswa yang menilai tidak baik 0 %. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tata usaha tersaji pada gambar dibawah ini.



Gambar 4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tata Usaha di Program Studi

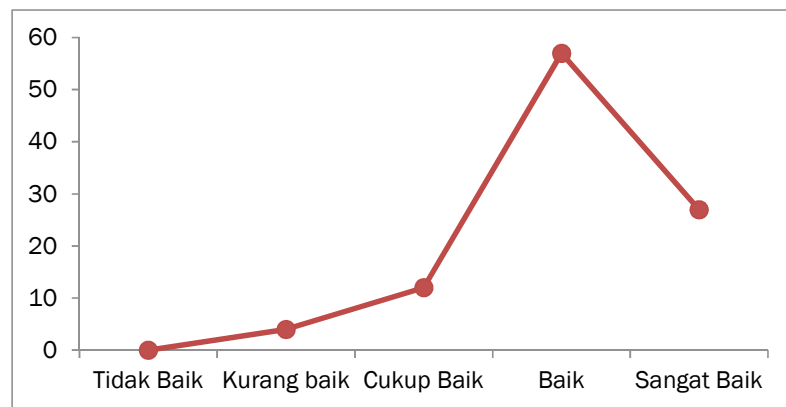
Pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa adalah proses adalah prosedur pelayanan di tata usaha fakultas/program studi tidak berbelit-belit, proses pelayanan di tata usaha fakultas/program studi cepat dan tepat, Kegiatan administrasi rapi dan teratur staf Tata Usaha fakultas/program studi member pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan, staf tata usaha fakultas/program studi menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, staf tata usaha fakultas/program studi member, tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa, prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti, staf tata usaha Fak/Prodi selalu ada saat diperlukan pada jam kerja, Fak/Prodi memberikan jaminan perbaikan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf tata usaha, staf tata usaha Fak/Prodi berperilaku sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya saat memberikan pelayanan, staf tata usaha Fak/Prodi memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya, tata usaha Fak/Prodi memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik, tata usaha Fak/Prodi menggunakan system antrian dalam pelayanan, tata usaha Fak/Prodi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama.

Selain itu ukuran indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa adalah staf tata usaha Fak/Prodi bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan, komunikasi staf tata usaha Fak/Prodi dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar, staf tata usaha Fak/Prodi memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan, ruang pelayanan dan ruang tunggu nyaman, staf tata usaha fakultas/program studi berpenampilan rapi, sopan dan islami, ruang pelayanan tata usaha Fak/Prodi

tertata secara bersih dan rapi Informasi yang diberikan Tata Usaha Fak/Prodi dapat diandalkan, perangkat pelayanan (komputer) yang ada di tata Usaha Fak/Prodi bekerja dengan baik.

F. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi di Universitas Muhammadiyah Kendari

Secara umum kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Universitas Muhammadiyah Kendari yang diukur dari pelayanan administrasi Biro Administrasi Akademik (BAA), Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni (BAKA), Biro Administrasi Keuangan (BAKu), Perpustakaan, Tata Usaha di Fakultas dan Prodi. Secara umum kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Universitas Muhammadiyah Kendari tertera pada gambar 5 berikut.



Gambar 5. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi

Berdasarkan gambar 5, sebagian besar mahasiswa UMK menilai pelayanan administrasi di UMK memuaskan. Hal ini terekspresikan melalui hasil survei yang menunjukkan nilai 58% diantara mereka menilai pelayanan UMK baik, dan 27%% menyatakan sangat baik. Hanya 3% mahasiswa yang menyatakan pelayanan administrasi kurang baik.

D. PENUTUP

Simpulan

Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Kendari yang diukur pada pelayanan administrasi Biro Administrasi Akademik (BAA), Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni (BAKA), Biro Administrasi Keuangan (BAKu), Perpustakaan, Tata Usaha di Fakultas dan Prodi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kendari menilai pelayanan administrasi di Universitas Muhammadiyah Kendari telah memuaskan. Hal ini terekspresikan melalui hasil survei yang menunjukkan nilai 58% diantara mereka menilai pelayanan Universitas Muhammadiyah Kendari baik, dan 27% menyatakan sangat baik. Hanya 3% mahasiswa yang menyatakan pelayanan administrasi kurang baik.