

**LAPORAN REKAP EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP UNIT LAYANAN FAKULTAS DAN JURUSAN  
PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA DAN  
ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS CENDERAWASIH**



**PENINGKATAN MUTU PELAYANAN AKADEMIK**

**DIVISI AUDIT & MONITORING EVALUASI  
UNIT PENJAMINAN MUTU**



**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS CENDERAWASIH**  
Jalan Kamwolker, perumnas III-Waena, Kota Jayapura

## A. DESKRIPSI DATA

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap Unit Layanan baik di level Fakultas dan Jurusan Tahun 2022, telah dilaksanakan sejak bulan Juni 2022 dan yang nantinya akan berakhir di bulan Desember 2022. Adapun aspek yang dinilai antara lain 1) Keberadaan petugas pada jam layanan; 2) Penampilan karyawan rapi; 3) Keramahan dalam memberikan pelayanan; 4) Tanggap terhadap keluhan pelanggan; 5) Keterampilan dalam memberikan pelayanan; 6) Kejelasan informasi; 7) Ketepatan waktu proses layanan; dan 8) Kebersihan dan kenyamanan ruang & kursi tunggu.

Aspek – aspek tersebut diisi oleh mahasiswa sebagai *customer* yang dilakukan tiap awal atau akhir semester, sehingga komposisi jumlah respondennya akan berbeda. Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap Unit Layanan di level Fakultas dan Jurusan telah dilaksanakan sejak tahun 2021 dan pada akhir periode tahun 2022 ini telah ada total 263 responden data yang diperoleh.

Sebaran responden yang mengisi kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap Unit Layanan di Level Fakultas dan Jurusan di Tahun 2020 adalah sebagai berikut ini:

Tabel 1. Data persentase sebaran responden

| JURUSAN                                 | JUMLAH RESPONDEN | PERSENTASE |
|---|------------------|------------|
| Jurusan Ilmu Keolahragaan               | 103              | 59.67%     |
| Jurusan Pendidikan Kepelatihan Olahraga | 140              | 40.33%     |
|   | 243              | 100%       |

Gambar 1. Diagram persentase sebaran responden

## B. Analisis Data

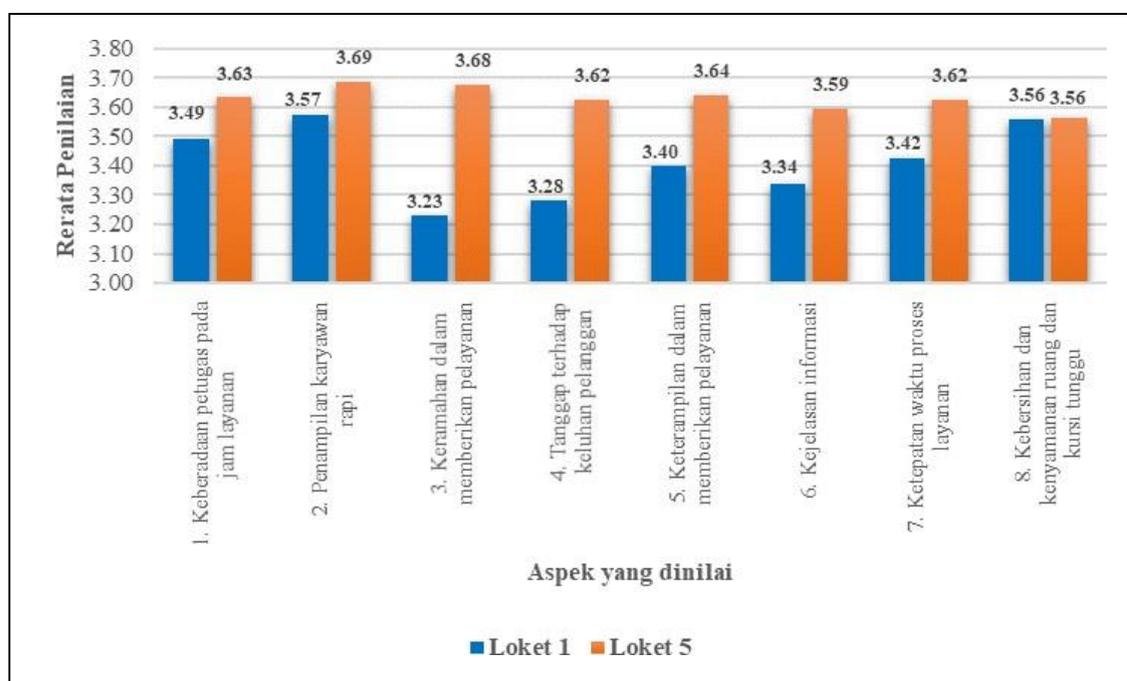
### 1. Unit Layanan Fakultas

Unit Layanan Fakultas yang mendapatkan penilaian melalui kuesioner, kuesioner kepuasan mahasiswa yaitu layanan untuk bagian kependidikan yang meliputi Loker 1 dan Loker 5. Data hasil pengisian kuesioner yang diperoleh untuk periode Yudisium Januari sampai dengan Desember tahun 2022 dibagi menjadi 3 periode, yaitu Periode I (Januari – Juni tahun 2020) dan Periode II (Juli – Desember tahun 2022), Penjelasan berikut merupakan rekap hasil pengisian kuesioner yang telah diperoleh:

#### a. Perolehan data Periode I (Januari – Juni tahun 2022)

**Tabel 2.** Data hasil isian Kuesioner (Loker 1&5) Periode I (Januari – Juni tahun 2022)

| Aspek   | Loker 1 | Loker 5 |
|---|---------|---------|
| 1. Keberadaan petugas pada jam layanan              | 3.49    | 3.63    |
| 2. Penampilan karyawan rapi                         | 3.57    | 3.69    |
| 3. Keramahan dalam memberikan pelayanan             | 3.23    | 3.68    |
| 4. Tanggap terhadap keluhan pelanggan               | 3.28    | 3.62    |
| 5. Keterampilan dalam memberikan pelayanan          | 3.40    | 3.64    |
| 6. Kejelasan informasi                              | 3.34    | 3.59    |
| 7. Ketepatan waktu proses layanan                   | 3.42    | 3.62    |
| 8. Kebersihan dan kenyamanan ruang dan kursi tunggu | 3.56    | 3.56    |

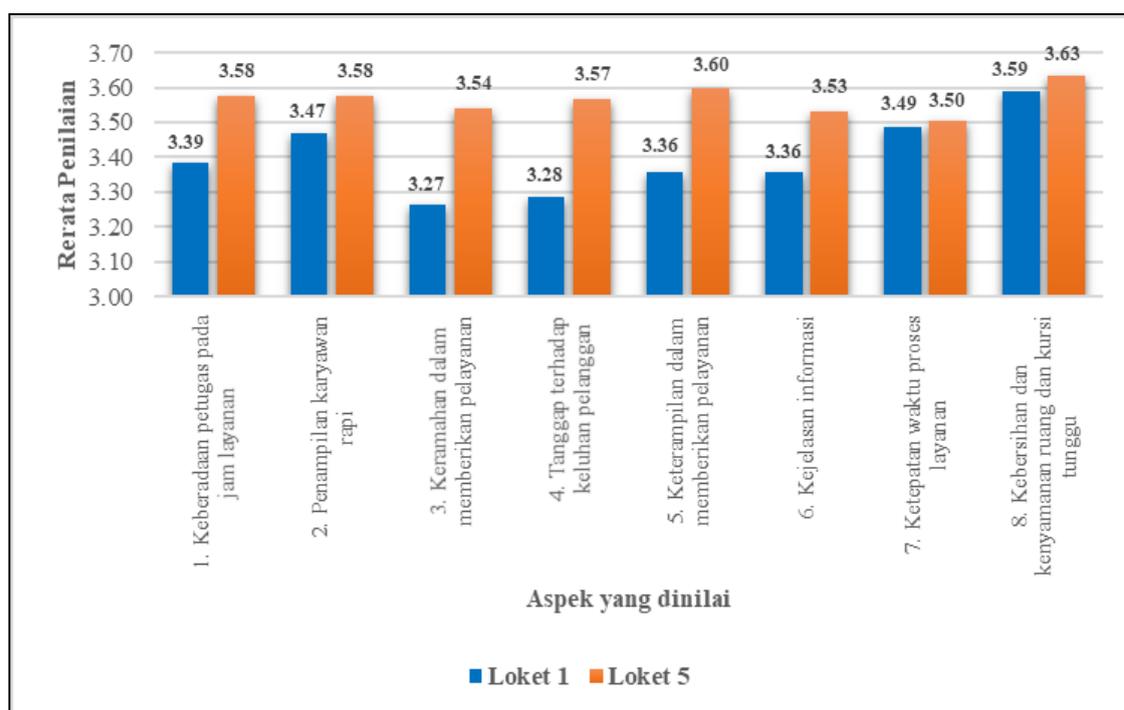


**Gambar 2.** Grafik hasil isian Kuesioner (Loker 1&5) Periode 1 (Januari – Juni tahun 2022)

**b. Perolehan data Periode II (Juli – Desember tahun 2022)**

**Tabel 3.** Data hasil isian Kuesioner (Loket 1&5) Periode II (Juli – Desember tahun 2022)

| Aspek   | Loket 1 | Loket 5 |
|---|---------|---------|
| 1. Keberadaan petugas pada jam layanan              | 3.39    | 3.58    |
| 2. Penampilan karyawan rapi                         | 3.47    | 3.58    |
| 3. Keramahan dalam memberikan pelayanan             | 3.27    | 3.54    |
| 4. Tanggap terhadap keluhan pelanggan               | 3.28    | 3.57    |
| 5. Keterampilan dalam memberikan pelayanan          | 3.36    | 3.60    |
| 6. Kejelasan informasi                              | 3.36    | 3.53    |
| 7. Ketepatan waktu proses layanan                   | 3.49    | 3.50    |
| 8. Kebersihan dan kenyamanan ruang dan kursi tunggu | 3.59    | 3.63    |



**Gambar 3.** Grafik hasil isian Kuesioner (Loket 1&5) Periode II (Juli – Desember tahun 2022)

**2. Unit Layanan Jurusan**

Unit Layanan yang dinilai di tingkat Jurusan yaitu loket pengajaran masing – masing jurusan, meliputi Jurusan IKOR dan PKO. Data hasil pengisian kuesioner yang diperoleh untuk periode Yudisium Januari sampai dengan Desember tahun 2022 dibagi menjadi 2 periode, yaitu Periode I (Januari – Juni tahun 2022) dan Periode II (Juli - Desember tahun 2022). Penjelasan berikut merupakan rekap hasil pengisian kuesioner yang telah diperoleh:

**a. Perolehan data Periode I (Januari – Juni tahun 2022)**

**Tabel 5.** Data hasil isian Kuesioner (Jurusan) Periode I (Januari – Juni tahun 2023)

| Aspek   | Jurusan IKOR | Jurusan PKO |
|---|--------------|-------------|
| 1. Keberadaan petugas pada jam layanan              | 3.62         | 3.46        |
| 2. Penampilan karyawan rapi                         | 3.69         | 3.77        |
| 3. Keramahan dalam memberikan pelayanan             | 3.54         | 3.15        |
| 4. Tanggap terhadap keluhan pelanggan               | 3.57         | 3.21        |
| 5. Keterampilan dalam memberikan pelayanan          | 3.54         | 3.28        |
| 6. Kejelasan informasi                              | 3.49         | 3.38        |
| 7. Ketepatan waktu proses Layanan                   | 3.59         | 3.33        |
| 8. Kebersihan dan kenyamanan ruang dan kursi tunggu | 3.52         | 3.15        |

**b. Perolehan data Periode II (Juli – Desember tahun 2023)**

**Tabel 6.** Data hasil isian Kuesioner (Jurusan) Periode II (Juli – Desember tahun 2023)

| Aspek   | Jurusan PTBB | Jurusan PTE |
|---|--------------|-------------|
| 1. Keberadaan petugas pada jam layanan              | 3.42         | 3.52        |
| 2. Penampilan karyawan rapi                         | 3.55         | 3.52        |
| 3. Keramahan dalam memberikan pelayanan             | 3.45         | 3.48        |
| 4. Tanggap terhadap keluhan pelanggan               | 3.33         | 3.35        |
| 5. Keterampilan dalam memberikan pelayanan          | 3.45         | 3.61        |
| 6. Kejelasan informasi                              | 3.36         | 3.30        |
| 7. Ketepatan waktu proses layanan                   | 3.42         | 3.43        |
| 8. Kebersihan dan kenyamanan ruang dan kursi tunggu | 3.52         | 3.22        |

### C. Simpulan

Berdasarkan data hasil pengisian kuesioner di atas, baik pada Loker 1, 5 dan pada masing – masing Jurusan maka dapat disimpulkan beberapa poin berikut ini:

1. Pada unit layanan fakultas baik pada periode I, dan II terdapat perbedaan perolehan nilai secara keseluruhan, Loker 5 secara keseluruhan mendapat nilai kepuasan lebih baik dibandingkan dengan perolehan kepuasan di Loker 1, hanya 1 aspek yang bernilai sebanding yaitu pada kondisi kebersihan dan kenyamanan ruang dan kursi tunggu. Hal ini dikarenakan Loker 1 dan Loker 5 memiliki ruang tunggu yang sama. Berdasarkan hasil tersebut, perlu dijabarkan lagi perbedaan *job description* masing – masing loket sebelum memberikan saran perbaikan berdasarkan nilai yang diperoleh, karena dimungkinkan adanya perbedaan bobot kesulitan jenis layanan yang diberikan yang menyebabkan adanya perbedaan penilaian.
2. Pada unit pelayanan di jurusan terdapat perbedaan perolehan nilai tiap periode pada jurusan yang sama. Berdasarkan hasil tersebut, perlu ditelaah terlebih dahulu bahwa perbedaan perolehan nilai masing-masing periode pada unit layanan yang sama bisa dikarenakan adanya perubahan petugas administrasi (rotasi tendik).
3. Kinerja administrasi di semua jurusan, aspek yang memiliki nilai rerata kepuasan yang terkecil dan perlu menjadi perhatian adalah aspek kejelasan informasi dalam memberikan alur pelayanan.
4. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa proses penjangkaran kepuasan mahasiswa terhadap unit layanan khususnya di bagian kependidikan fakultas dan jurusan dapat berjalan baik. Diharapkan dapat dilanjutkan di unit layanan bagian lain (humas, keuangan dan persuratan).