



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAAN
MAHASISWA
SEMESTER GENAP 2021**

**UNIT PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU (UP3M)
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS UDAYANA
JULI 2021**

1. PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu indikator keberhasilan perguruan tinggi dalam pencapaian visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan. Kepuasan mahasiswa menjadi hal yang penting untuk diukur karena mahasiswa selain berperan sebagai input juga merupakan konsumen yang menggunakan jasa dari perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) mahasiswa terhadap kualitas layanan perguruan tinggi dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*). Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Budaya Universitas Udayana. Hasil monitoring dan evaluasi akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Udayana di masa mendatang.

Kualitas pelayanan yang dilakukan monitoring meliputi

- a. *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan.
- b. *Reliability* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
- c. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun dosen dan tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap dosen dan tenaga kependidikan.
- e. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik.

2. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan ini adalah mendapatkan laporan terkait monitoring dan evaluasi kepuasan pada semester genap tahun ajaran 2021 di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Udayana. Secara khusus tujuan kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- a. untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Udayana
- b. Pedoman bagi pimpinan fakultas dan koordinator program studi dalam memonitor dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan

3. METODE EVALUASI

Metode evaluasi menggunakan metode survei secara online menggunakan *google form*. Formulir online dikirim langsung ke semua mahasiswa sehingga bisa diisi sesuai dengan penilaian mereka masing-masing. Sebagian besar formulir berisi pertanyaan tertutup, walaupun demikian tetap diberikan ruang pertanyaan terbuka sebagai tempat mahasiswa memberikan saran.

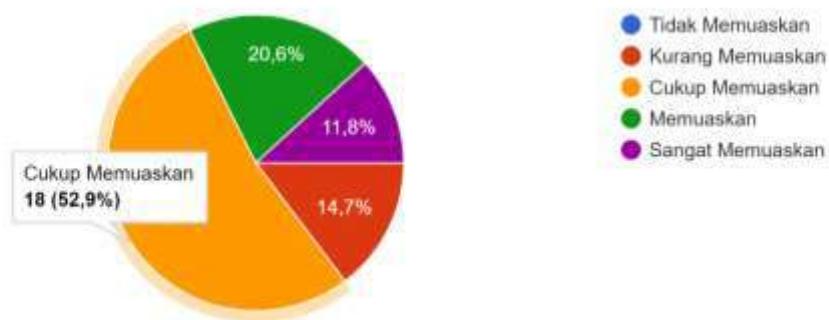
4. HASIL

4.1 Program Studi Ilmu Sejarah

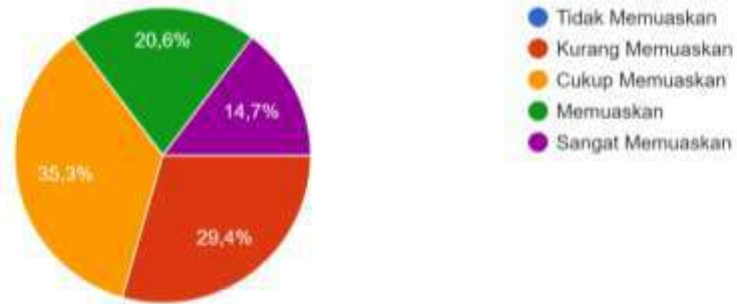
ANGKET KEPUASAN MAHASISAWA PRODI SEJARAH 34 jawaban

A. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

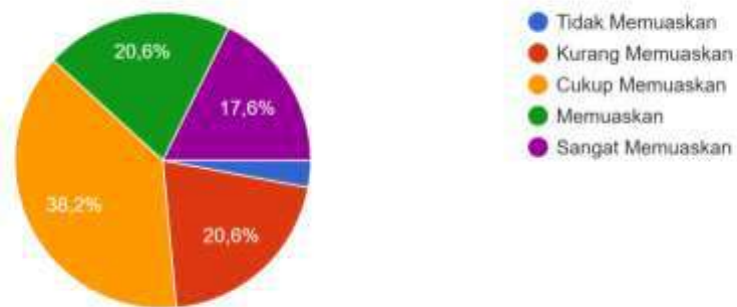
1. Ruang kuliah di FIB bersih, rapi, dan nyaman



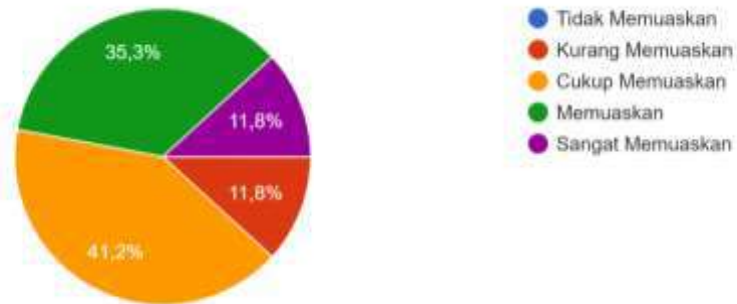
2. Sarana dan prasarana yang tersedia di ruang kuliah FIB baik dan memadai



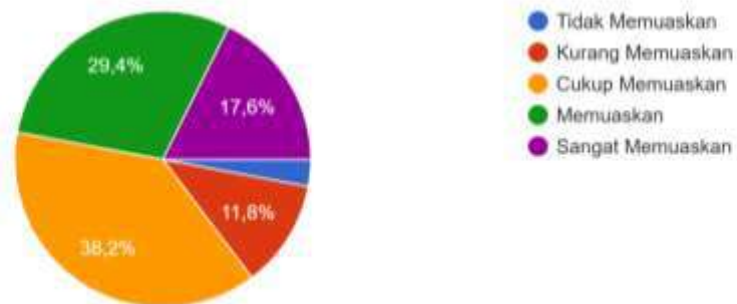
3. Tersedia laboratorium yang sesuai dengan bidang keilmuan mahasiswa



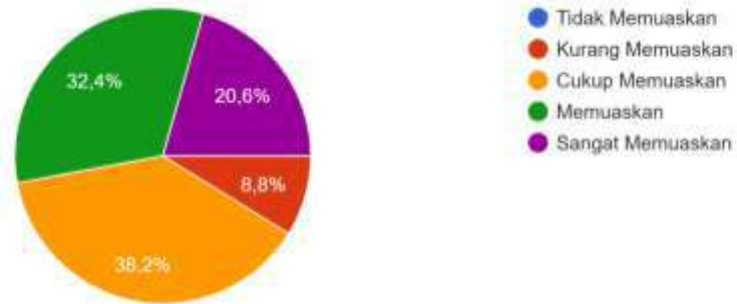
4. Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan FIB



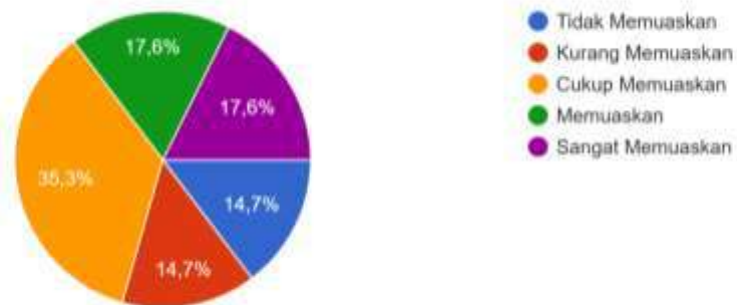
5. Tersedia fasilitas toilet/ kamar kecil yang bersih dan memadai



6. Tersedia sarana cuci tangan yang cukup dan memadai

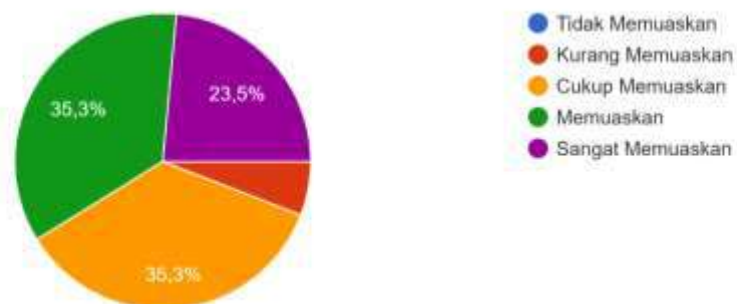


7. Tersedia lahan parkir yang cukup dan memadai

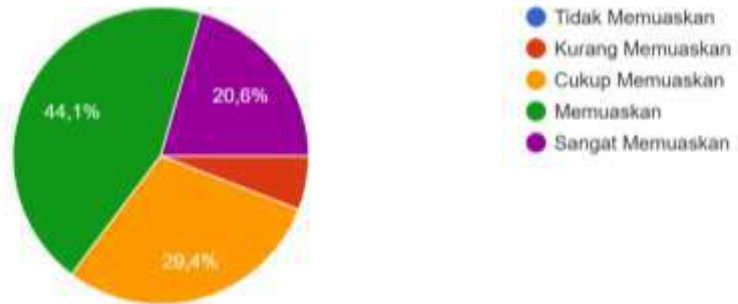


B. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

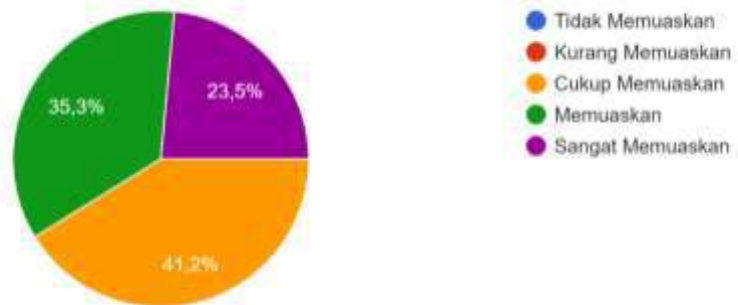
1. Terdapat dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing konseling dalam membantu



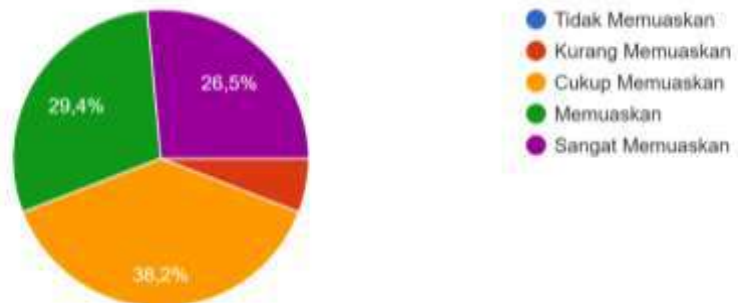
2. Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu



3. Pelayanan dosen dan pegawai tepat waktu, ramah, dan sopan

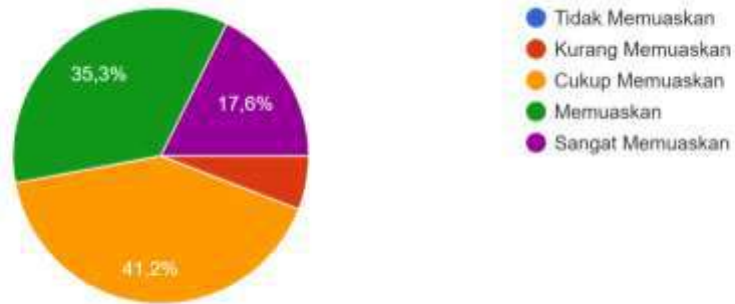


4. Kecepatan layanan akademik dari dosen dan pegawai

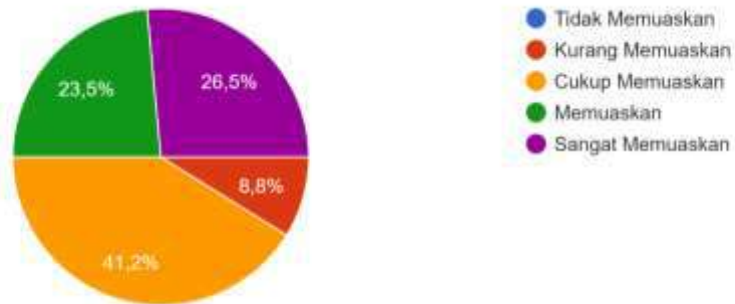


C. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

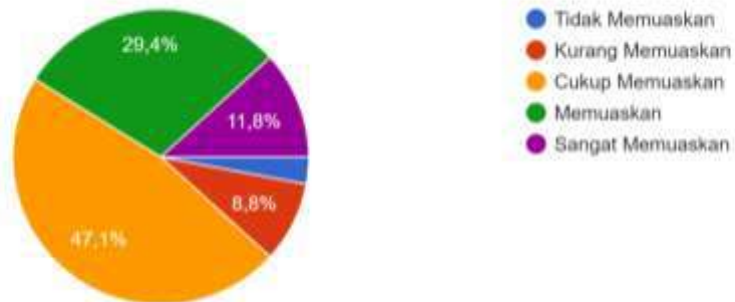
1. Mahasiswa mendapatkan pelayanan akademik secara baik dan profesional



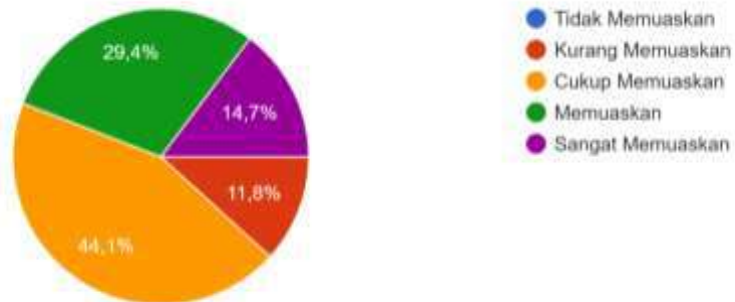
2. Pembimbing akademik menangani masalah/ keluhan mahasiswa secara baik



3. Pimpinan program studi menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

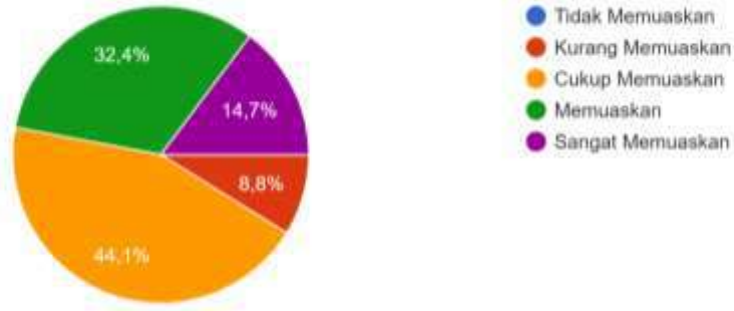


4. Pimpinan fakultas menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

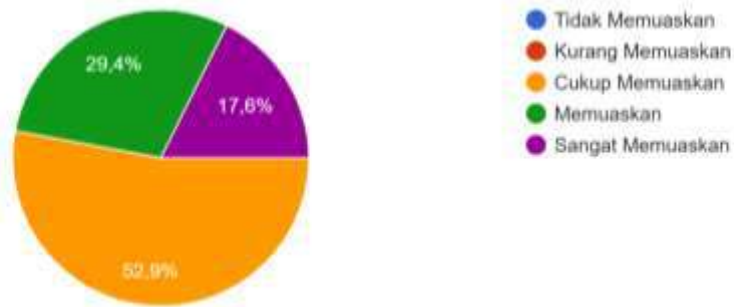


D.Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

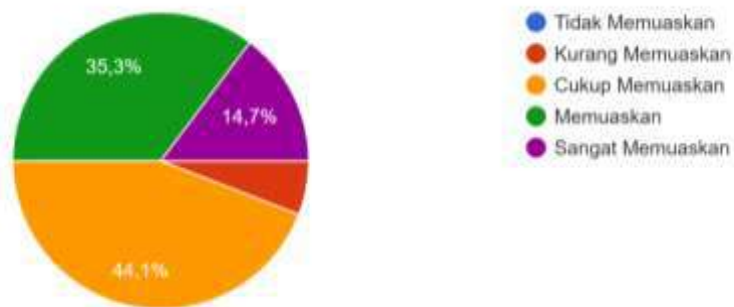
1. Dilakukan monitor berkala terhadap perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan koordinator program studi



2. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif

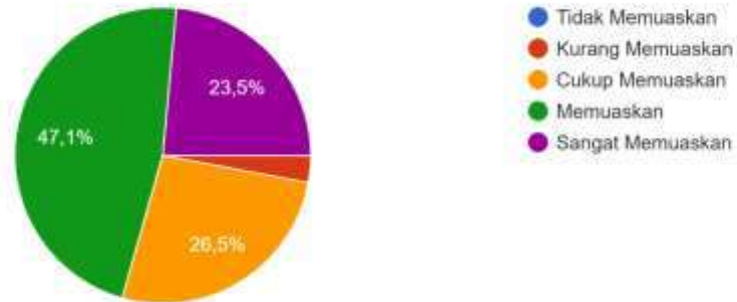


3. Pimpinan FIB dan Program studi berusaha untuk memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya mengembangkannya

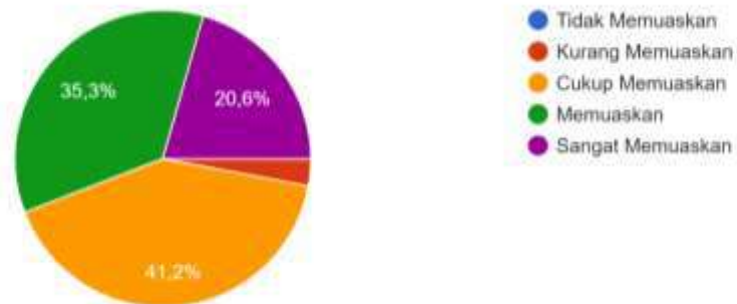


E. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

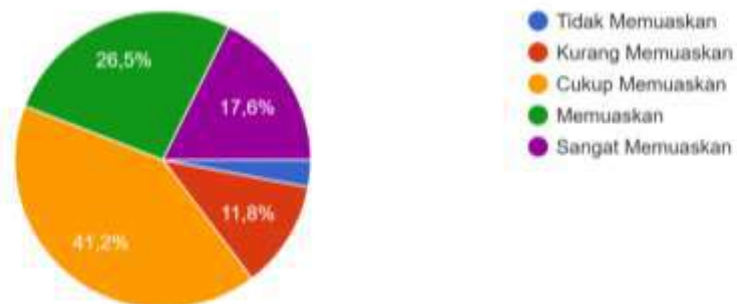
1. FIB menyediakan buku panduan akademik bagi mahasiswa



2. Tersedia sistem informasi website Fakultas



3. Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa

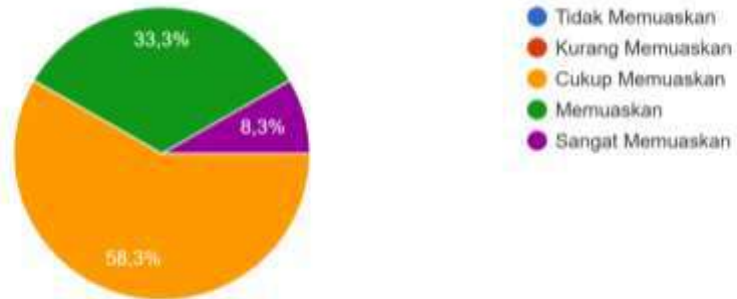


4.2 Program Studi Sastra Jepang

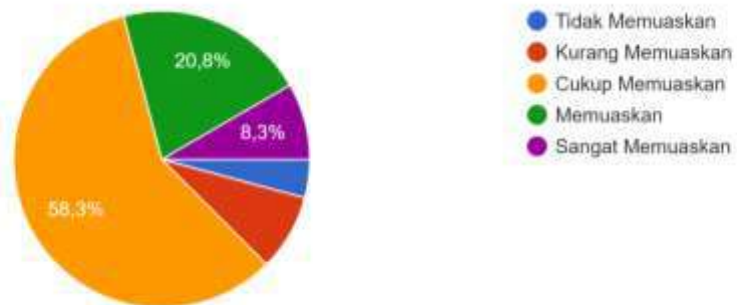
ANGKET KEPUASAN MAHASISAWA PRODI SASTRA JEPANG 24 jawaban

A. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

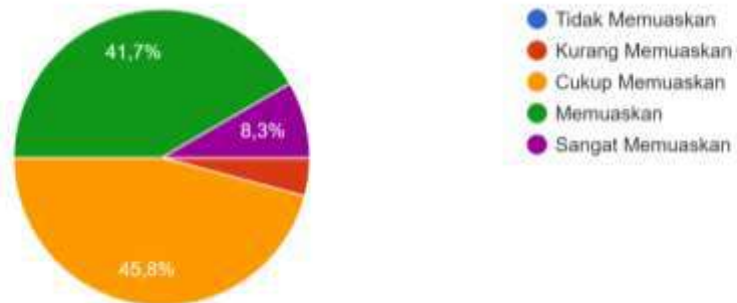
1. Ruang kuliah di FIB bersih, rapi, dan nyaman



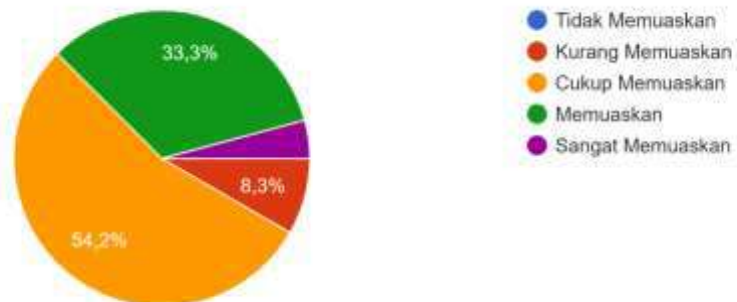
2. Sarana dan prasarana yang tersedia di ruang kuliah FIB baik dan memadai



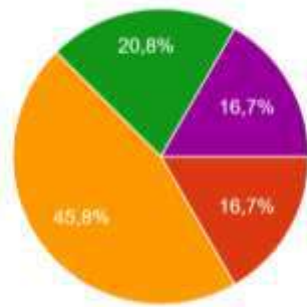
3. Tersedia laboratorium yang sesuai dengan bidang keilmuan mahasiswa



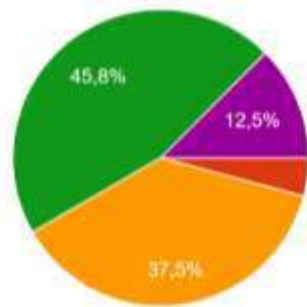
4. Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan FIB



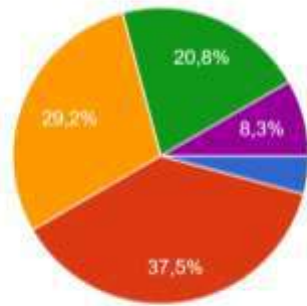
5. Tersedia fasilitas toilet/ kamar kecil yang bersih dan memadai



6. Tersedia sarana cuci tangan yang cukup dan memadai

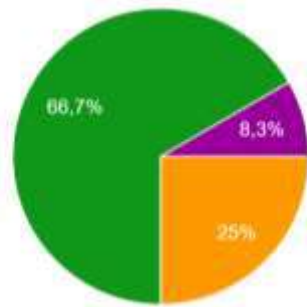


7. Tersedia lahan parkir yang cukup dan memadai



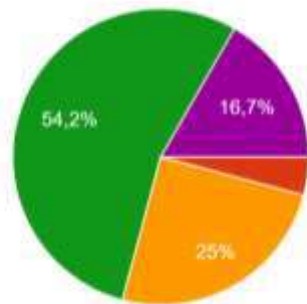
B. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

1. Terdapat dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing konseling dalam membantu



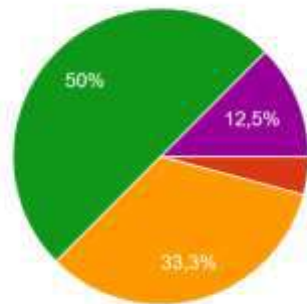
- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

2. Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu



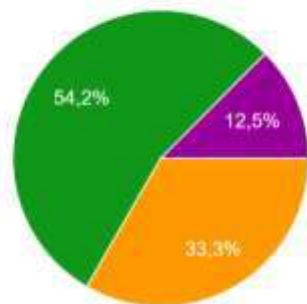
- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

3. Pelayanan dosen dan pegawai tepat waktu, ramah, dan sopan



- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

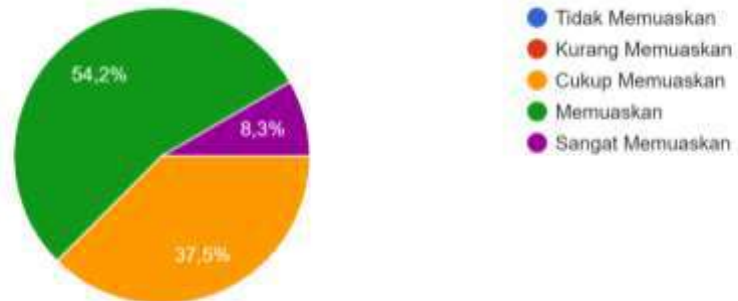
4. Kecepatan layanan akademik dari dosen dan pegawai



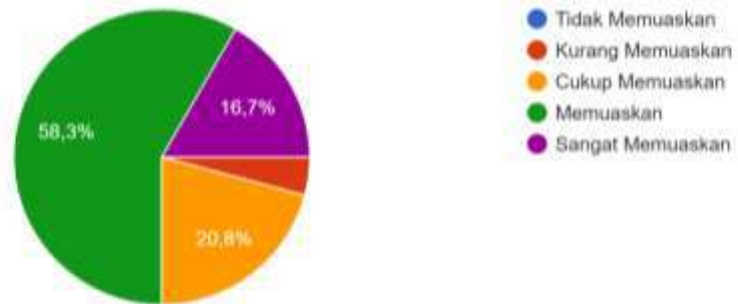
- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

C. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

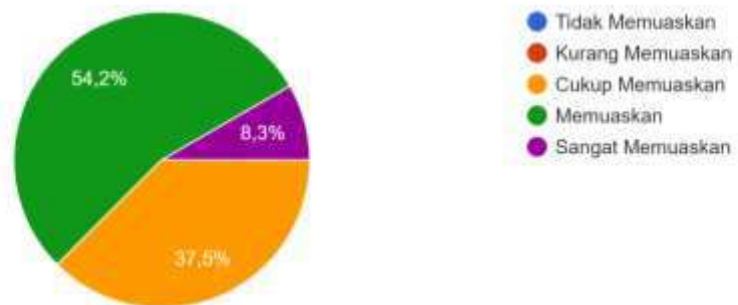
1. Mahasiswa mendapatkan pelayanan akademik secara baik dan profesional



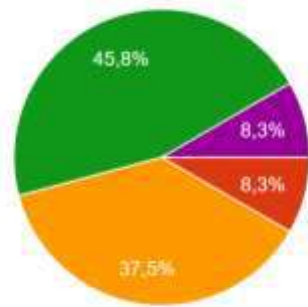
2. Pembimbing akademik menangani masalah/ keluhan mahasiswa secara baik



3. Pimpinan program studi menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

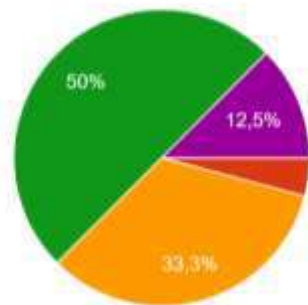


4. Pimpinan fakultas menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

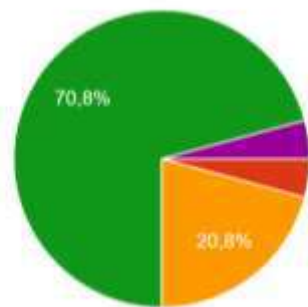


D.Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

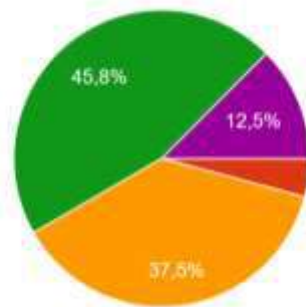
1. Dilakukan monitor berkala terhadap perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan koordinator program studi



2. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif

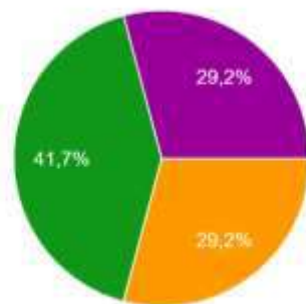


3. Pimpinan FIB dan Program studi berusaha untuk memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya mengembangkannya

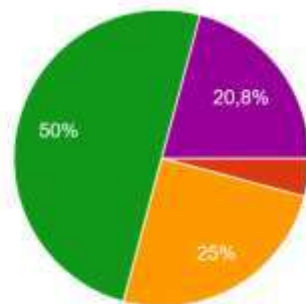


E. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

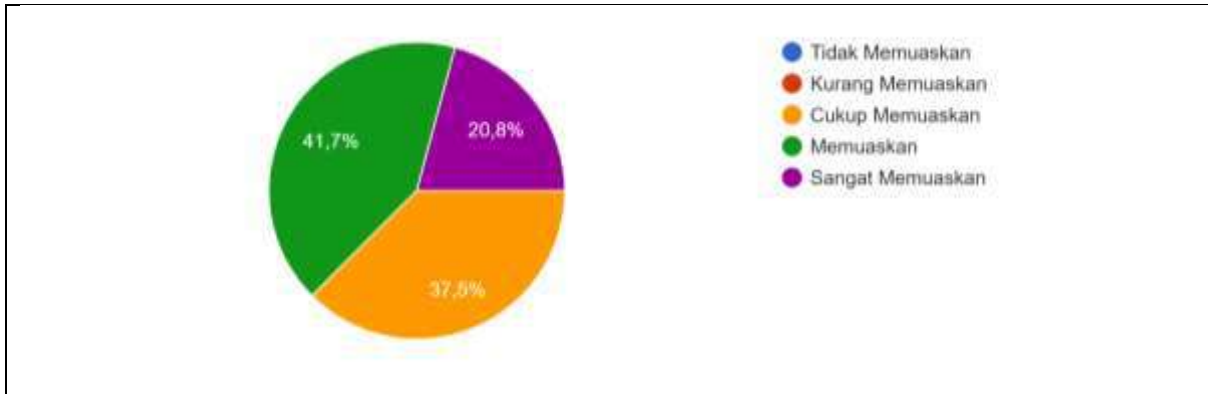
1. FIB menyediakan buku panduan akademik bagi mahasiswa



2. Tersedia sistem informasi website Fakultas

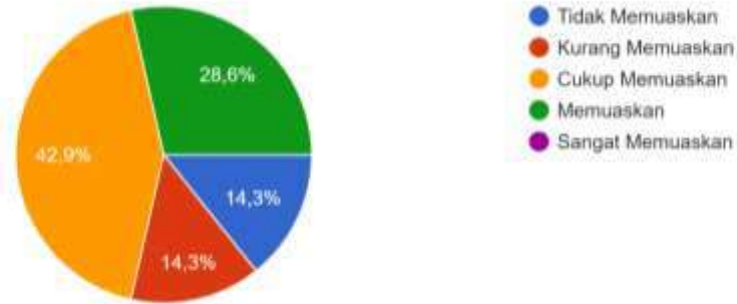


3. Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa

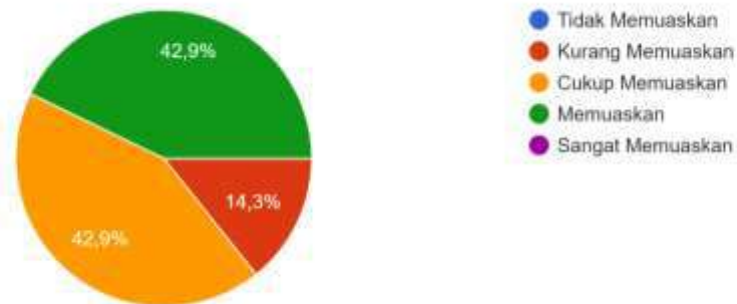


4.3 Program Studi Sastra Jawa Kuno

ANGKET KEPUASAN MAHASISAWA PRODI SASTRA JAWA KUNO 7 jawaban													
A. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)													
1. Ruang kuliah di FIB bersih, rapi, dan nyaman													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tidak Memuaskan</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Memuaskan</td> <td>14,3%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Memuaskan</td> <td>57,1%</td> </tr> <tr> <td>Memuaskan</td> <td>28,6%</td> </tr> <tr> <td>Sangat Memuaskan</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Tidak Memuaskan	0%	Kurang Memuaskan	14,3%	Cukup Memuaskan	57,1%	Memuaskan	28,6%	Sangat Memuaskan	0%	<ul style="list-style-type: none"> ● Tidak Memuaskan ● Kurang Memuaskan ● Cukup Memuaskan ● Memuaskan ● Sangat Memuaskan
Kategori	Persentase												
Tidak Memuaskan	0%												
Kurang Memuaskan	14,3%												
Cukup Memuaskan	57,1%												
Memuaskan	28,6%												
Sangat Memuaskan	0%												
2. Sarana dan prasarana yang tersedia di ruang kuliah FIB baik dan memadai													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tidak Memuaskan</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Memuaskan</td> <td>14,3%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Memuaskan</td> <td>42,9%</td> </tr> <tr> <td>Memuaskan</td> <td>42,9%</td> </tr> <tr> <td>Sangat Memuaskan</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Tidak Memuaskan	0%	Kurang Memuaskan	14,3%	Cukup Memuaskan	42,9%	Memuaskan	42,9%	Sangat Memuaskan	0%	<ul style="list-style-type: none"> ● Tidak Memuaskan ● Kurang Memuaskan ● Cukup Memuaskan ● Memuaskan ● Sangat Memuaskan
Kategori	Persentase												
Tidak Memuaskan	0%												
Kurang Memuaskan	14,3%												
Cukup Memuaskan	42,9%												
Memuaskan	42,9%												
Sangat Memuaskan	0%												
3. Tersedia laboratorium yang sesuai dengan bidang keilmuan mahasiswa													



4. Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan FIB



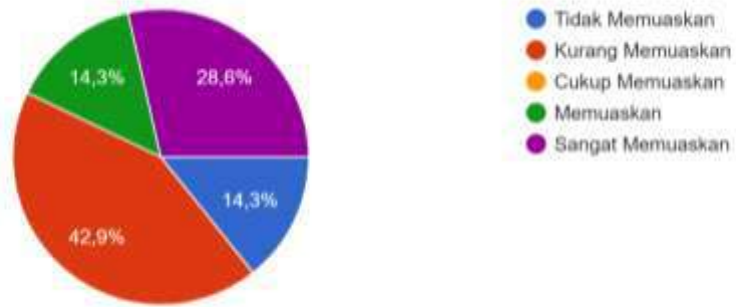
5. Tersedia fasilitas toilet/ kamar kecil yang bersih dan memadai



6. Tersedia sarana cuci tangan yang cukup dan memadai

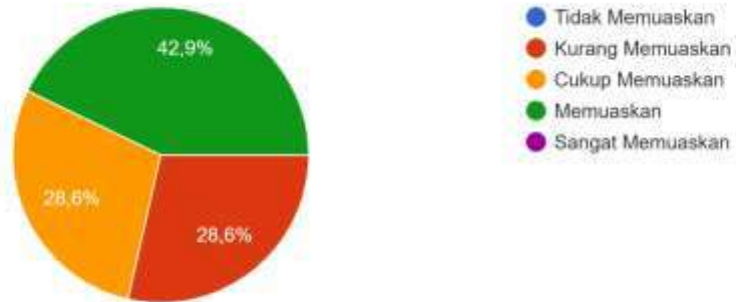


7. Tersedia lahan parkir yang cukup dan memadai

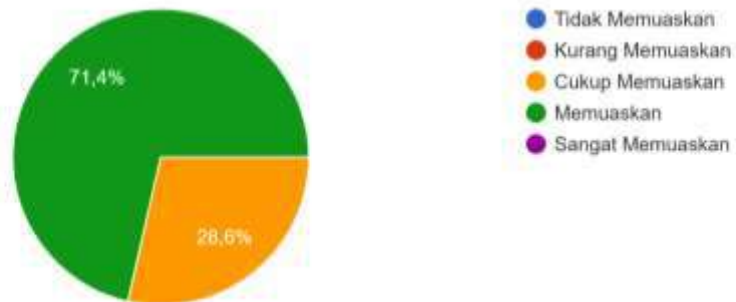


B. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

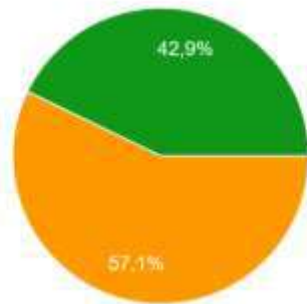
1. Terdapat dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing konseling dalam membantu



2. Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu

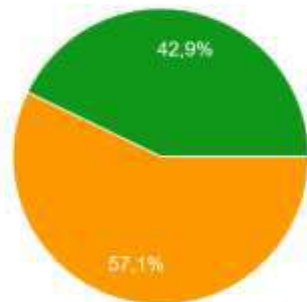


3. Pelayanan dosen dan pegawai tepat waktu, ramah, dan sopan



- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

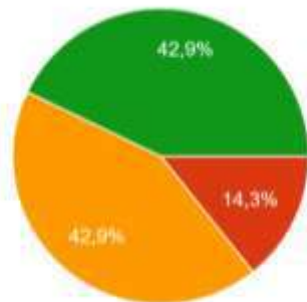
4. Kecepatan layanan akademik dari dosen dan pegawai



- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

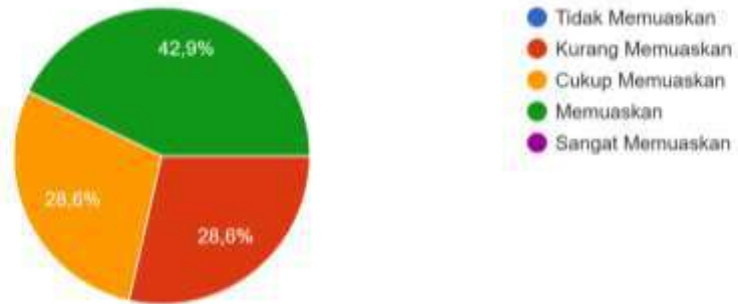
C. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

1. Mahasiswa mendapatkan pelayanan akademik secara baik dan profesional

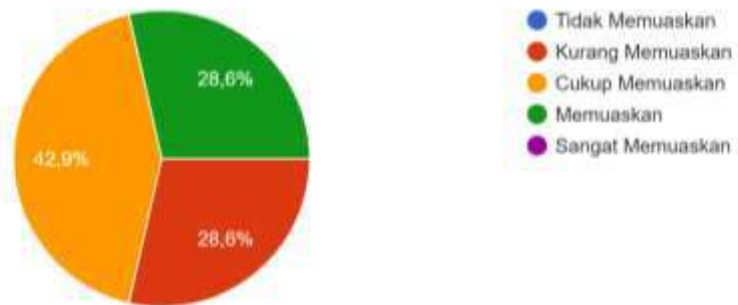


- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

2. Pembimbing akademik menangani masalah/ keluhan mahasiswa secara baik



3. Pimpinan program studi menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

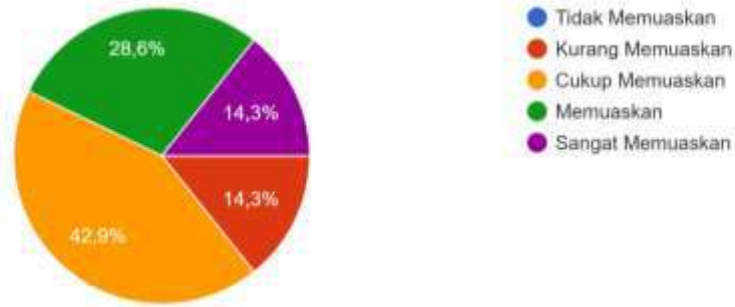


4. Pimpinan fakultas menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

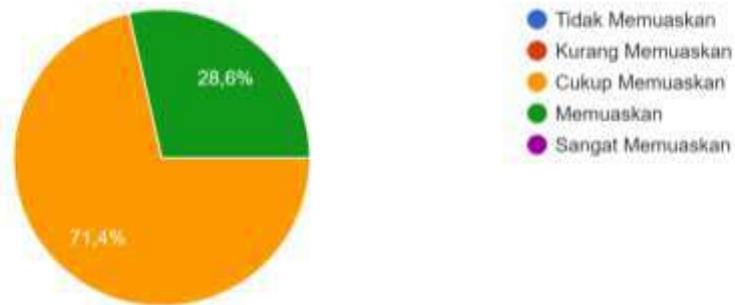


D.Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

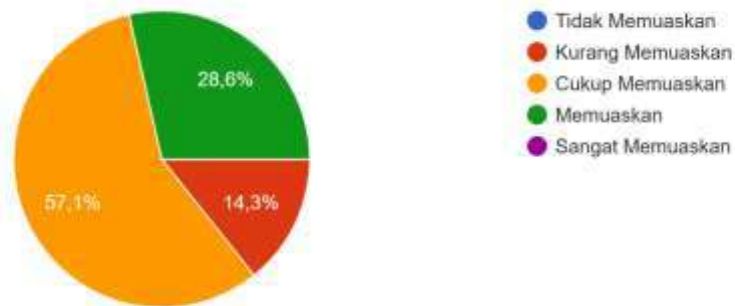
1. Dilakukan monitor berkala terhadap perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan koordinator program studi



2. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif

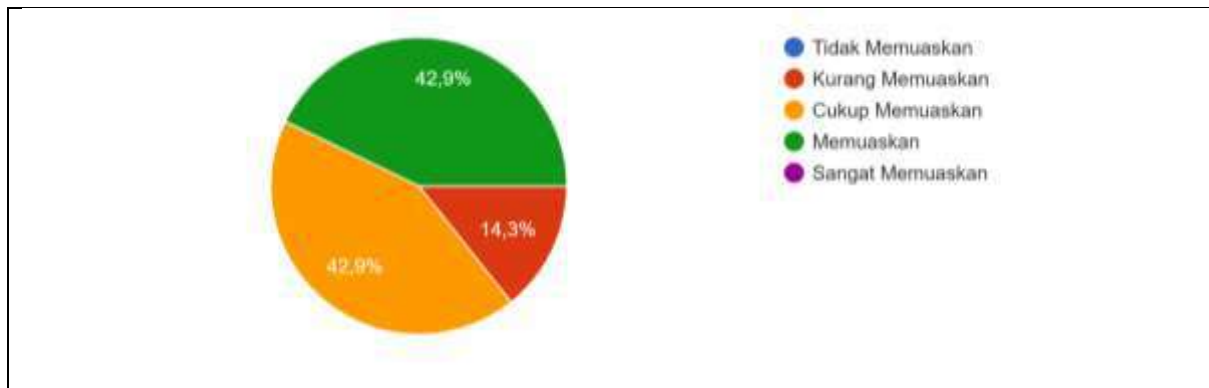


3. Pimpinan FIB dan Program studi berusaha untuk memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya mengembangkannya

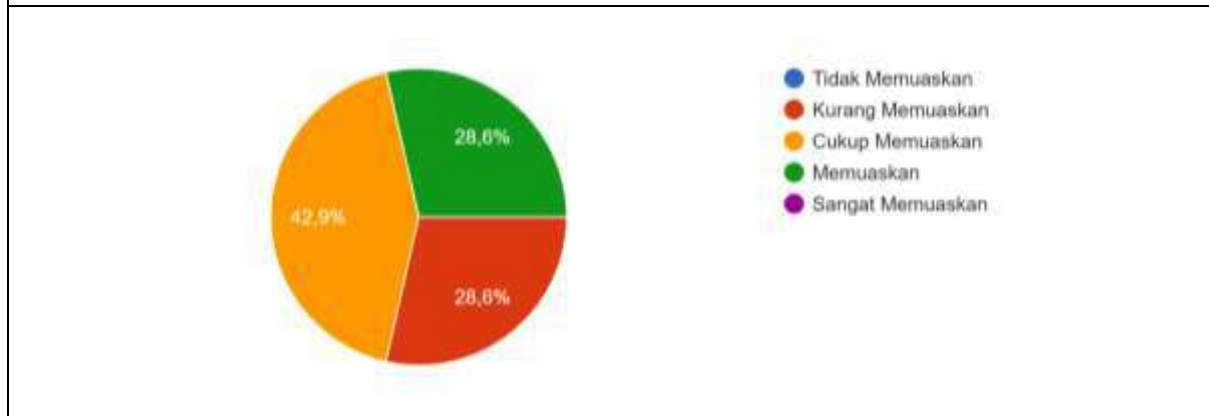


E. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

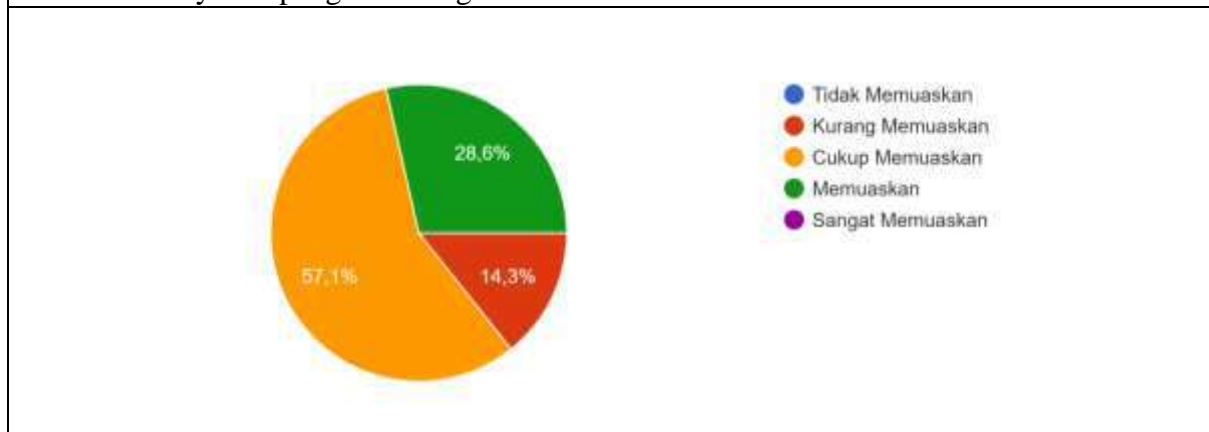
1. FIB menyediakan buku panduan akademik bagi mahasiswa



2. Tersedia sistem informasi website Fakultas



3. Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa

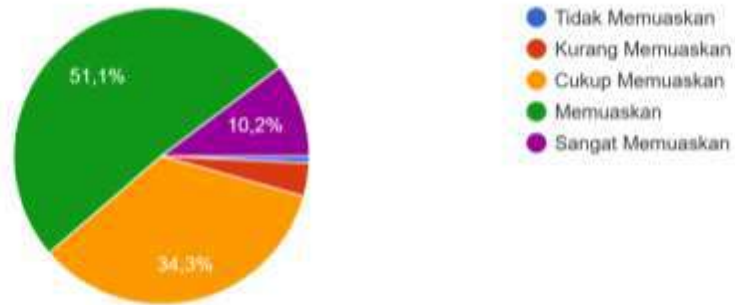


4.4 Program Studi Sastra Inggris

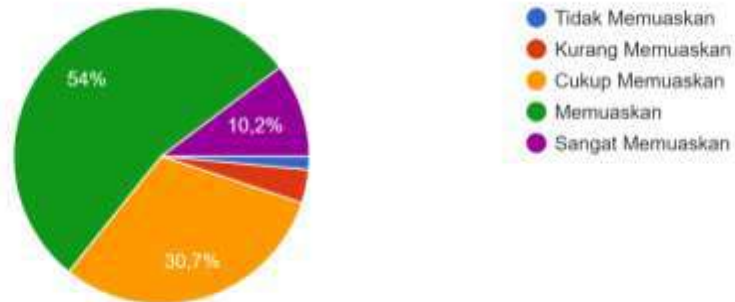
ANGKET KEPUASAN MAHASISAWA PRODI SASTRA INGGRIS
137 jawaban

A. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

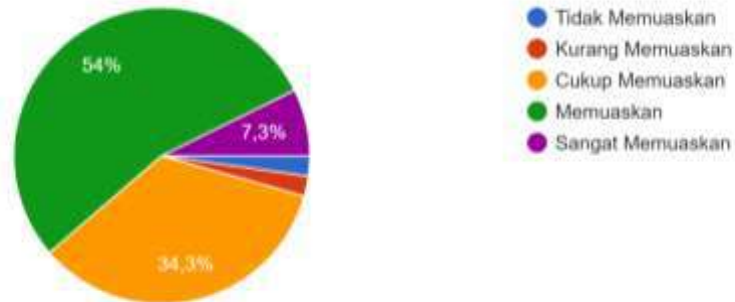
1. Ruang kuliah di FIB bersih, rapi, dan nyaman



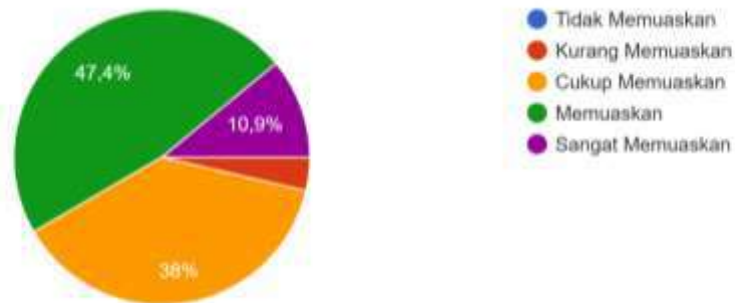
2. Sarana dan prasarana yang tersedia di ruang kuliah FIB baik dan memadai



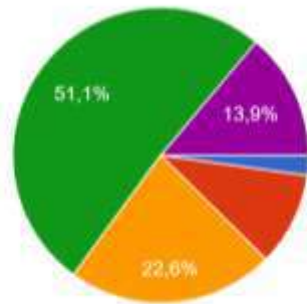
3. Tersedia laboratorium yang sesuai dengan bidang keilmuan mahasiswa



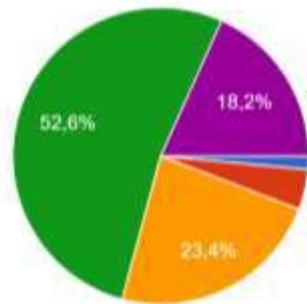
4. Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan FIB



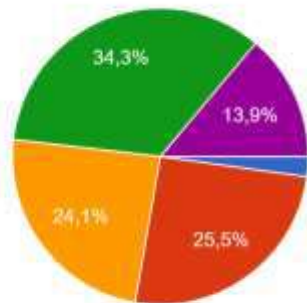
5. Tersedia fasilitas toilet/ kamar kecil yang bersih dan memadai



6. Tersedia sarana cuci tangan yang cukup dan memadai

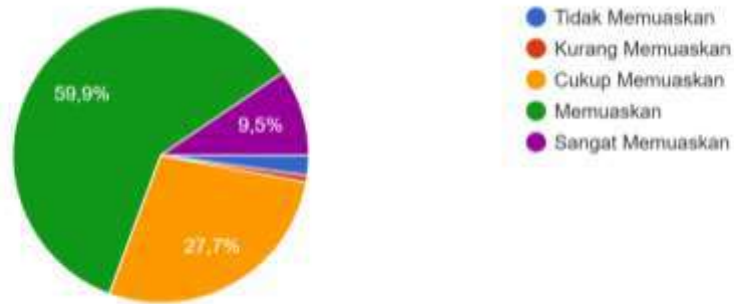


7. Tersedia lahan parkir yang cukup dan memadai

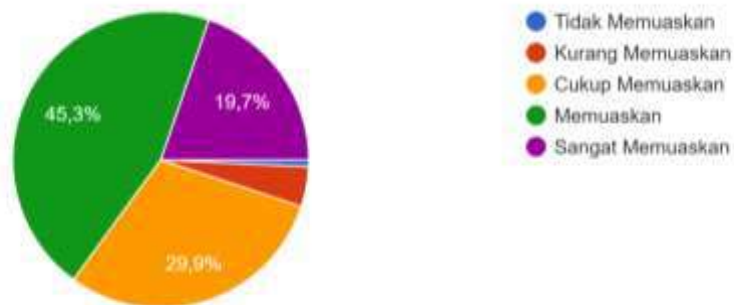


B. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

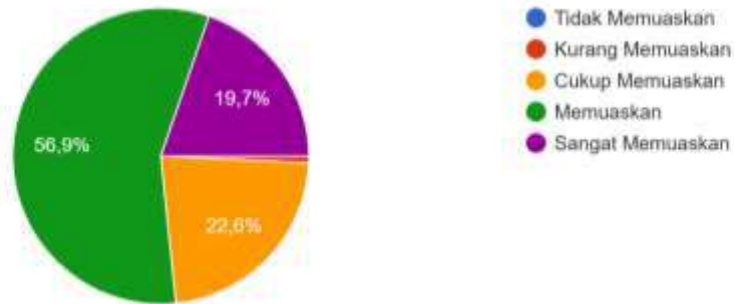
1. Terdapat dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing konseling dalam membantu



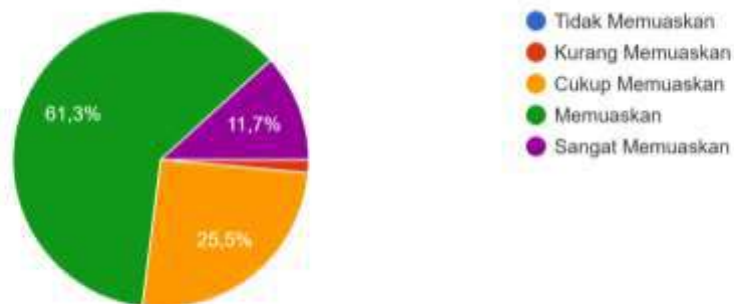
2. Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu



3. Pelayanan dosen dan pegawai tepat waktu, ramah, dan sopan

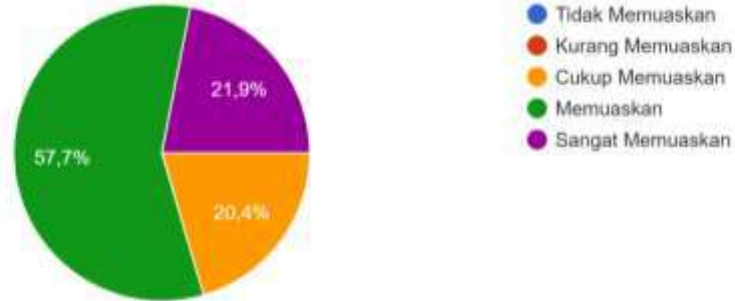


4. Kecepatan layanan akademik dari dosen dan pegawai

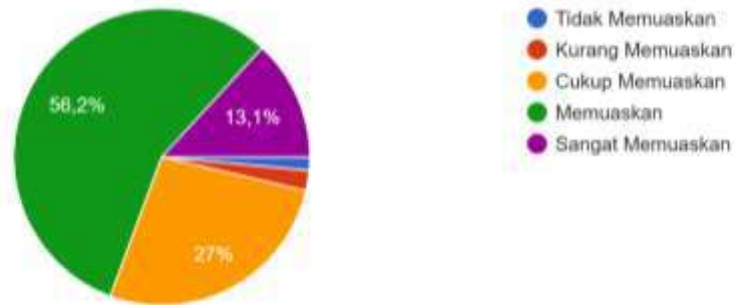


C. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

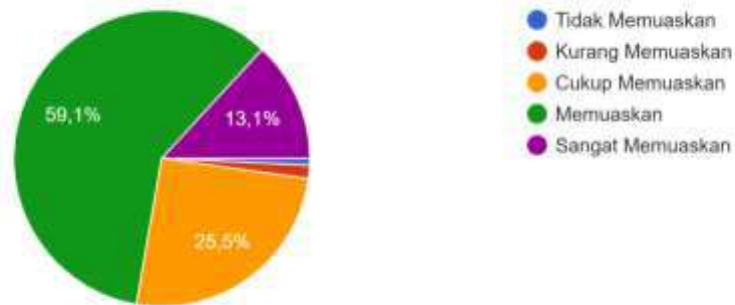
1. Mahasiswa mendapatkan pelayanan akademik secara baik dan profesional



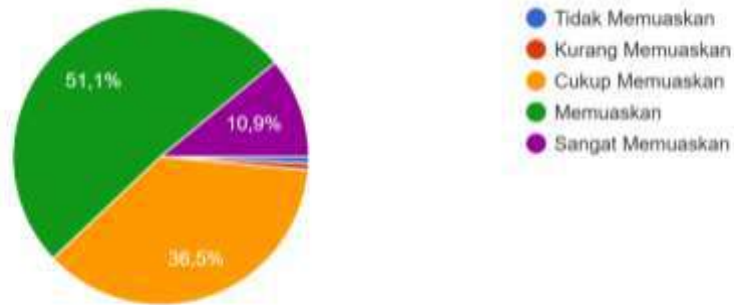
2. Pembimbing akademik menangani masalah/ keluhan mahasiswa secara baik



3. Pimpinan program studi menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

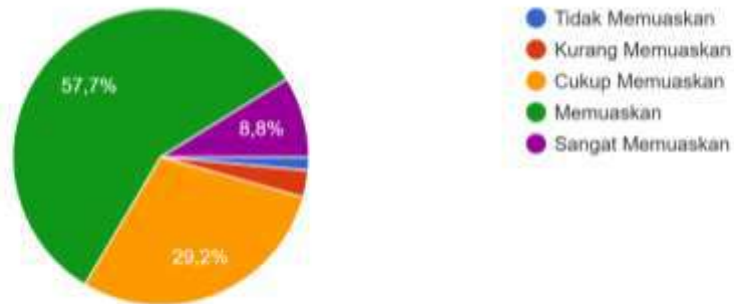


4. Pimpinan fakultas menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

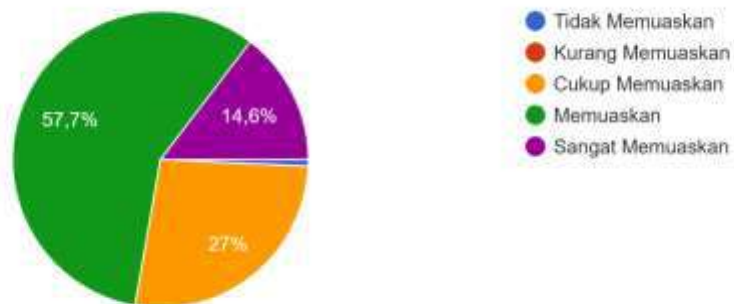


D.Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

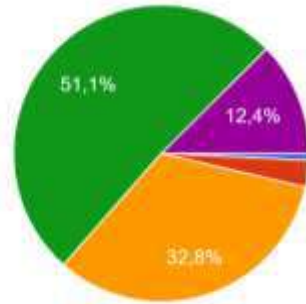
1. Dilakukan monitor berkala terhadap perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan koordinator program studi



2. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif

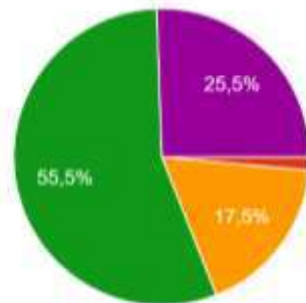


3. Pimpinan FIB dan Program studi berusaha untuk memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya mengembangkannya

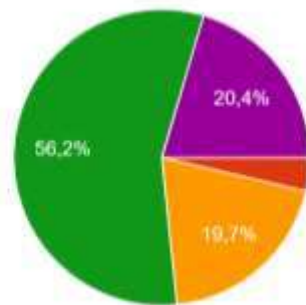


E. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

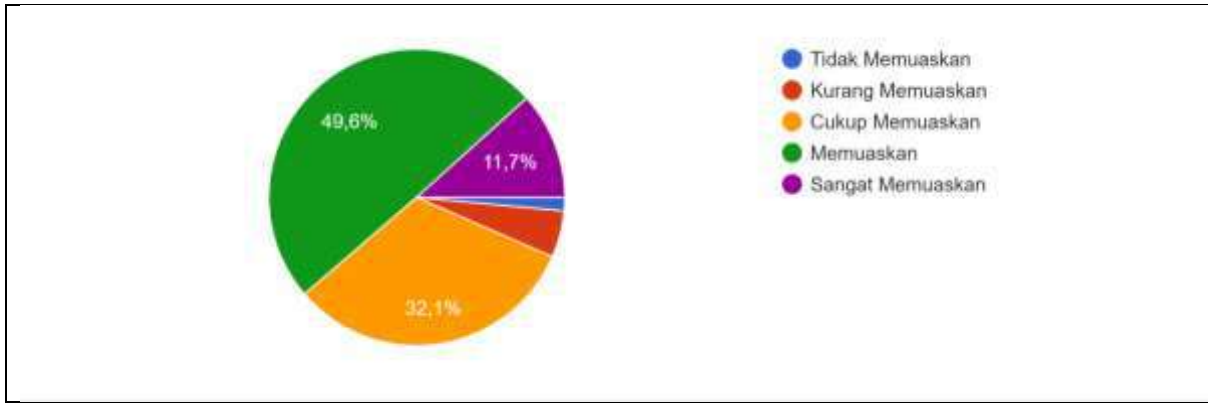
1. FIB menyediakan buku panduan akademik bagi mahasiswa



2. Tersedia sistem informasi website Fakultas



3. Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa

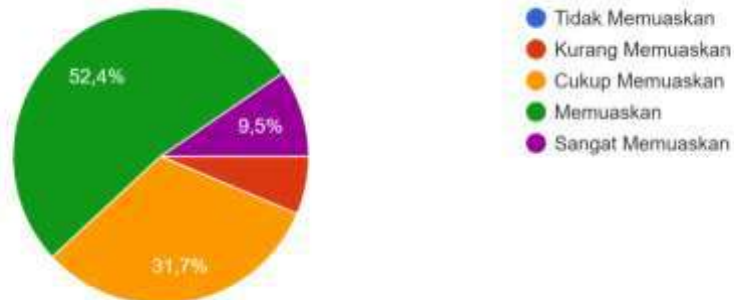


4.5 Program Studi Sastra Indonesia

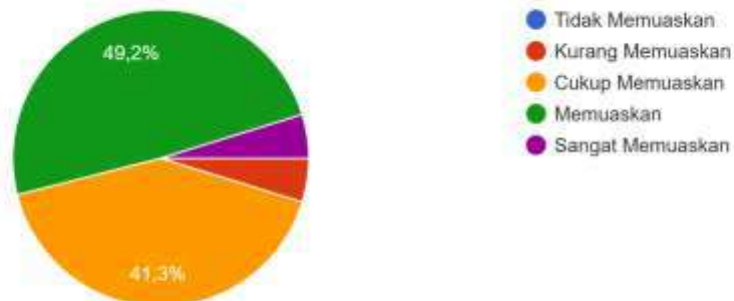
ANGKET KEPUASAN MAHASISAWA PRODI SASTRA INDONESIA 63 jawaban

A. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

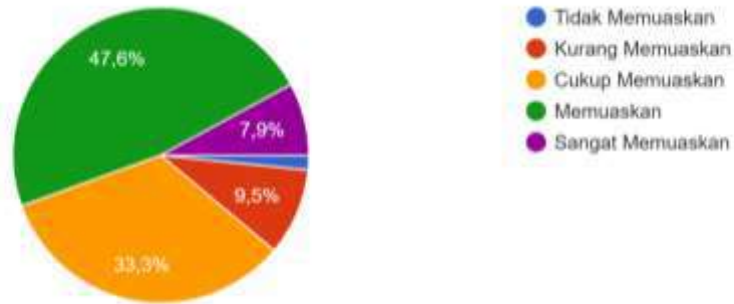
1. Ruang kuliah di FIB bersih, rapi, dan nyaman



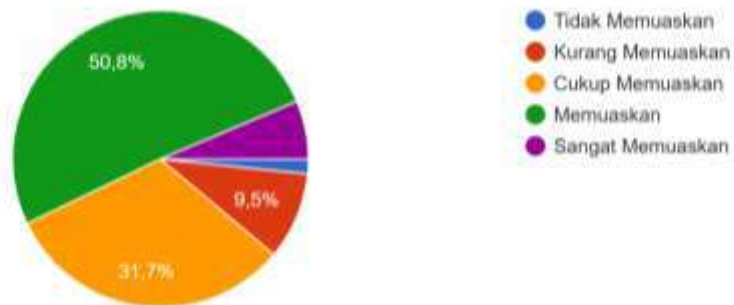
2. Sarana dan prasarana yang tersedia di ruang kuliah FIB baik dan memadai



3. Tersedia laboratorium yang sesuai dengan bidang keilmuan mahasiswa

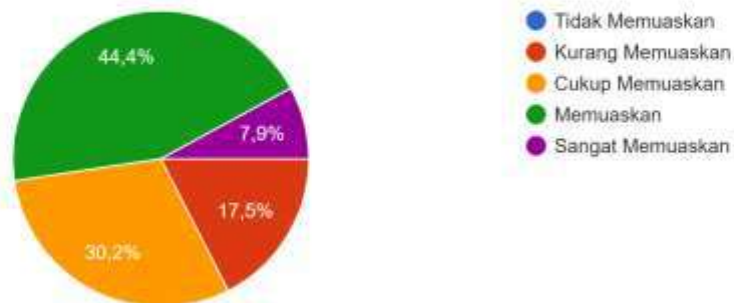


4. Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan FIB

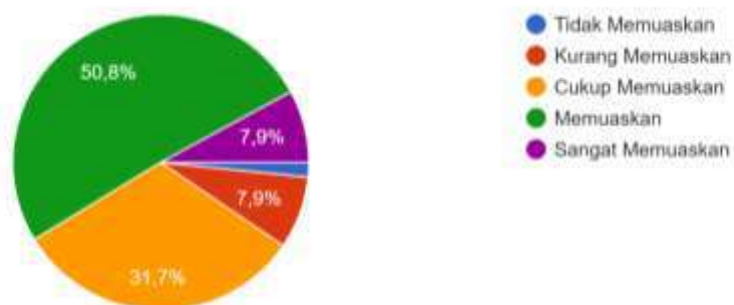


5. Tersedia fasilitas toilet/ kamar kecil yang bersih dan memadai

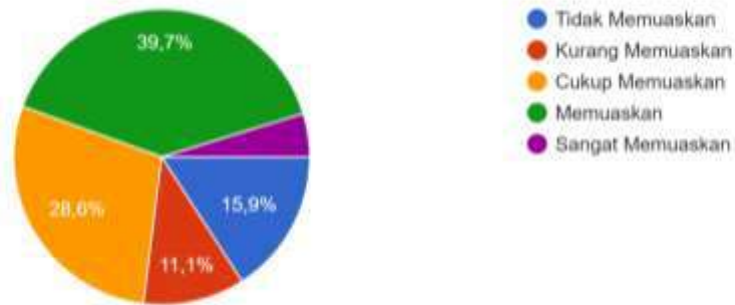
5. Tersedia fasilitas toilet/kamar kecil yang bersih dan memadai
63 jawaban



6. Tersedia sarana cuci tangan yang cukup dan memadai

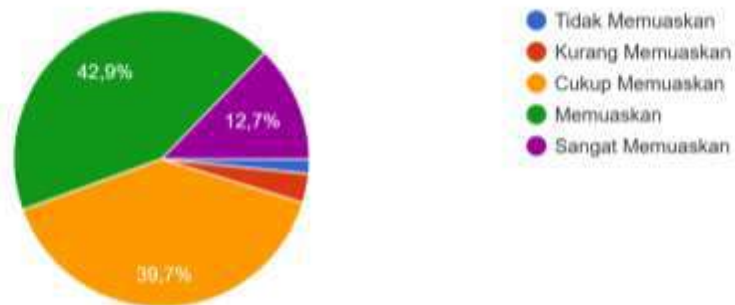


7. Tersedia lahan parkir yang cukup dan memadai

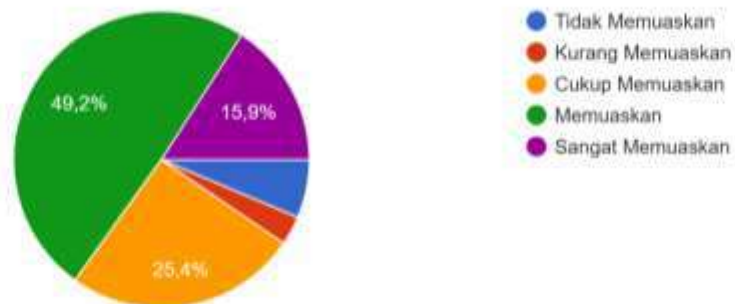


B. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

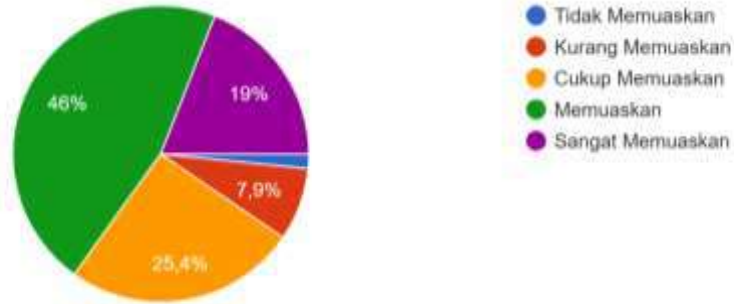
1. Terdapat dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing konseling dalam membantu



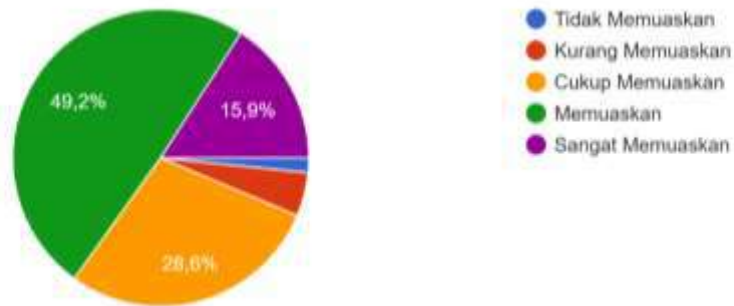
2. Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu



3. Pelayanan dosen dan pegawai tepat waktu, ramah, dan sopan

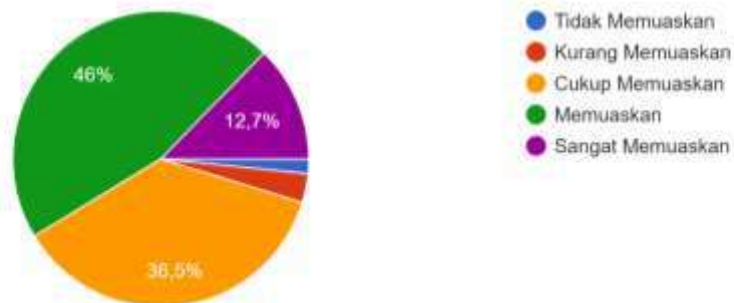


4. Kecepatan layanan akademik dari dosen dan pegawai

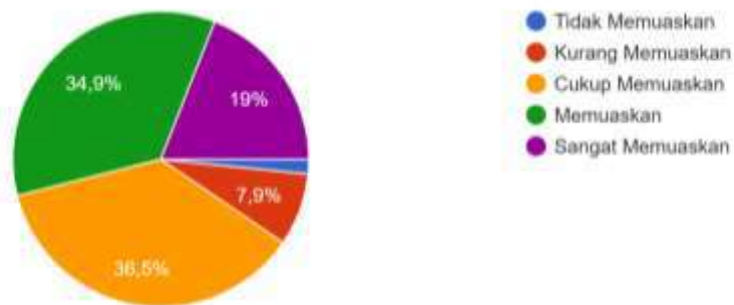


C. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

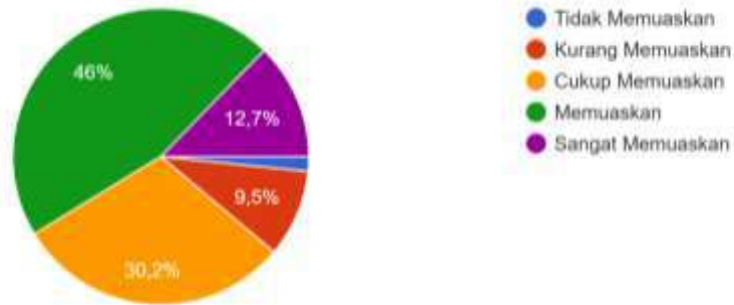
1. Mahasiswa mendapatkan pelayanan akademik secara baik dan profesional



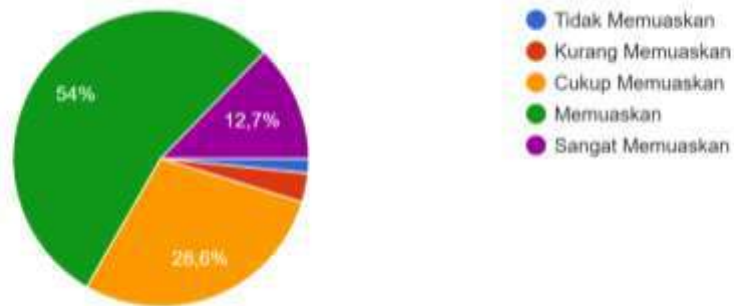
2. Pembimbing akademik menangani masalah/ keluhan mahasiswa secara baik



3. Pimpinan program studi menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

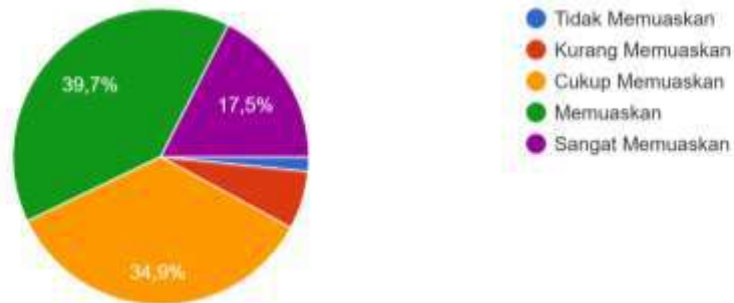


4. Pimpinan fakultas menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

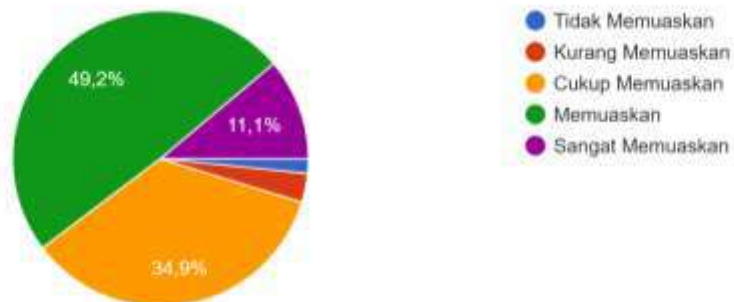


D.Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

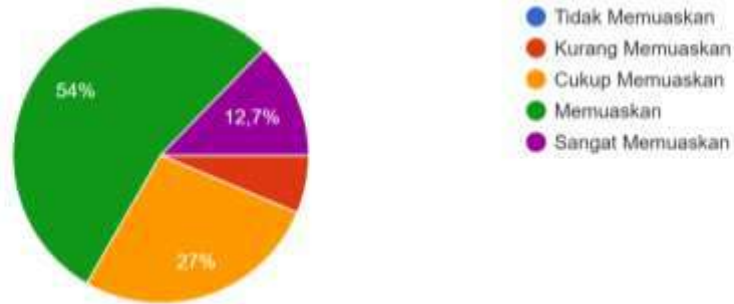
1. Dilakukan monitor berkala terhadap perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan koordinator program studi



2. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif

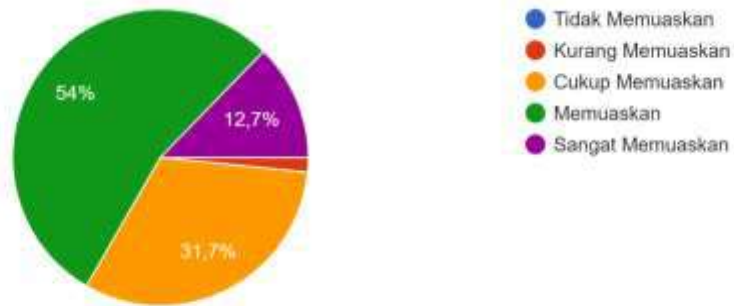


3. Pimpinan FIB dan Program studi berusaha untuk memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya mengembangkannya

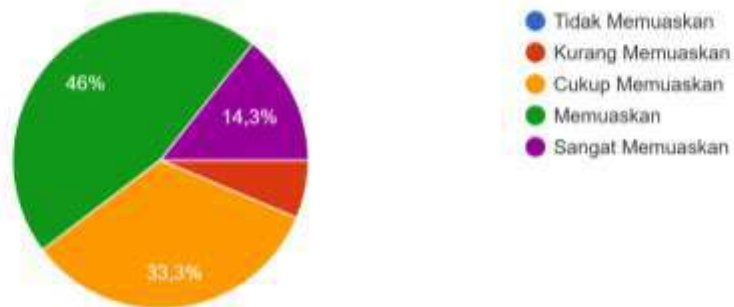


E. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

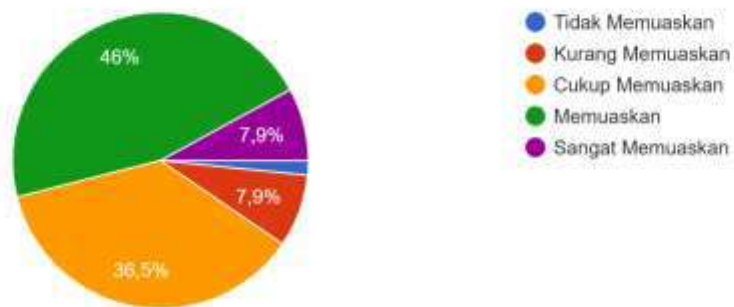
1. FIB menyediakan buku panduan akademik bagi mahasiswa



2. Tersedia sistem informasi website Fakultas



3. Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa

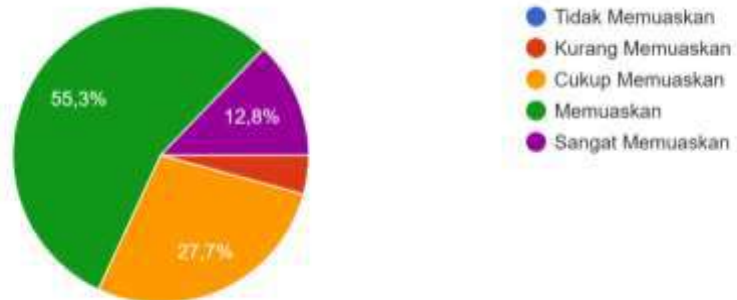


4.6 Program Studi Sastra Bali

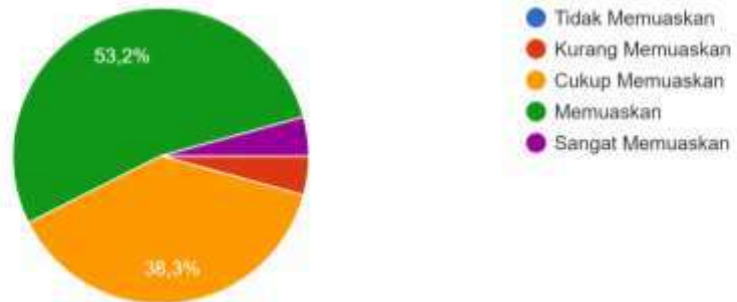
ANGKET KEPUASAN MAHASISAWA PRODI SASTRA BALI 47 jawaban

A. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

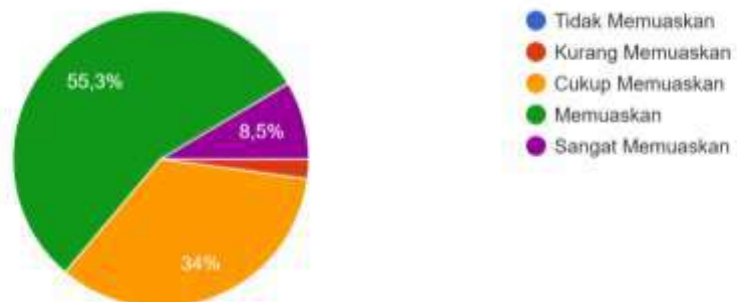
1. Ruang kuliah di FIB bersih, rapi, dan nyaman



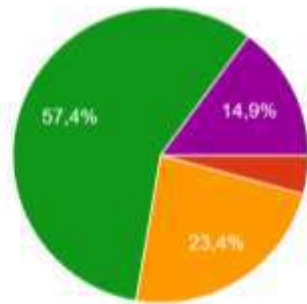
2. Sarana dan prasarana yang tersedia di ruang kuliah FIB baik dan memadai



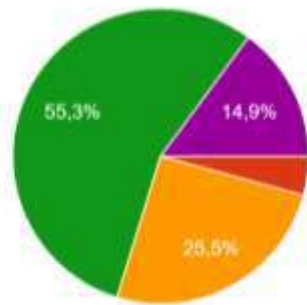
3. Tersedia laboratorium yang sesuai dengan bidang keilmuan mahasiswa



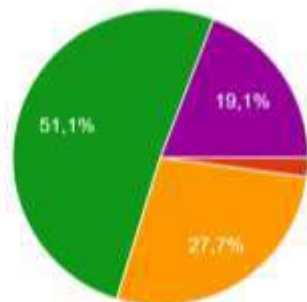
4. Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan FIB



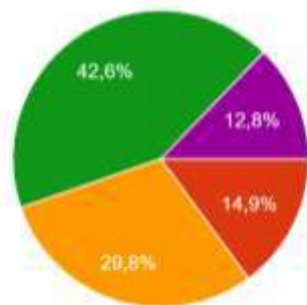
5. Tersedia fasilitas toilet/ kamar kecil yang bersih dan memadai



6. Tersedia sarana cuci tangan yang cukup dan memadai

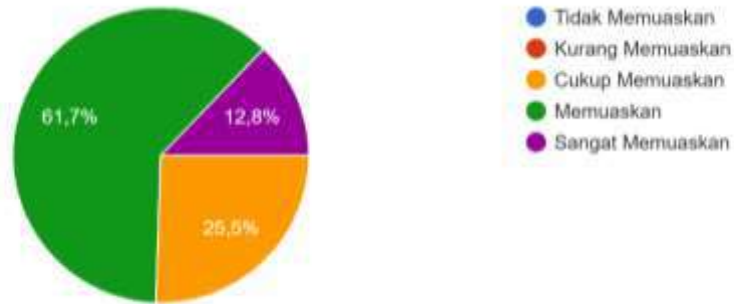


7. Tersedia lahan parkir yang cukup dan memadai

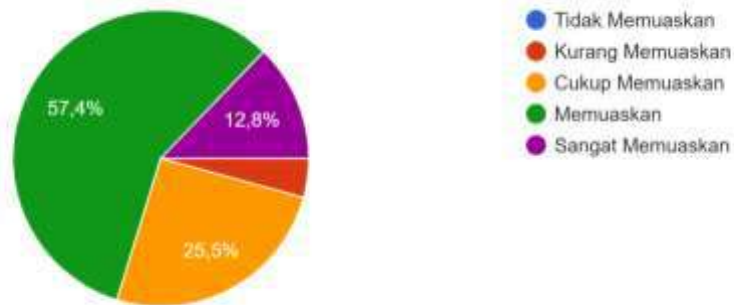


B. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

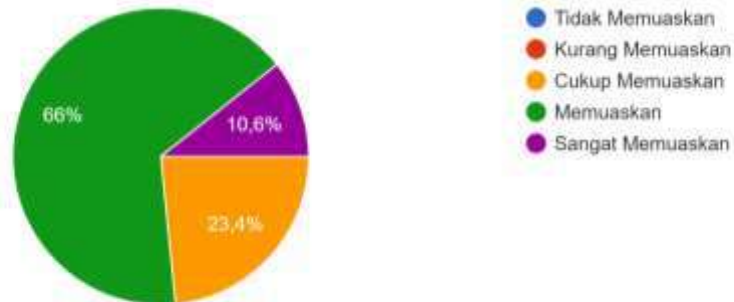
1. Terdapat dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing konseling dalam membantu



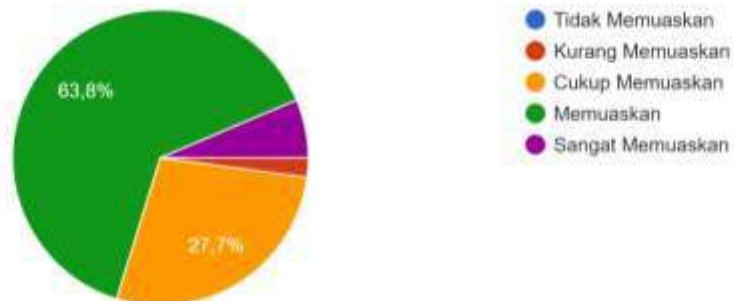
2. Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu



3. Pelayanan dosen dan pegawai tepat waktu, ramah, dan sopan

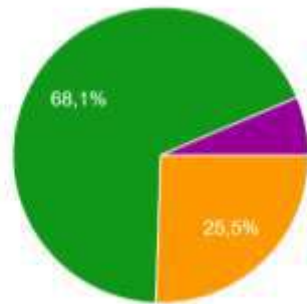


4. Kecepatan layanan akademik dari dosen dan pegawai



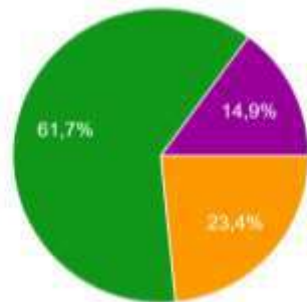
C. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

1. Mahasiswa mendapatkan pelayanan akademik secara baik dan profesional



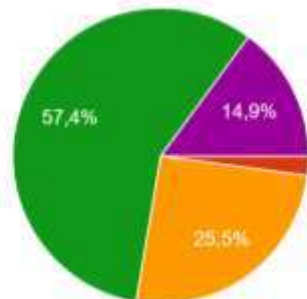
- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

2. Pembimbing akademik menangani masalah/ keluhan mahasiswa secara baik



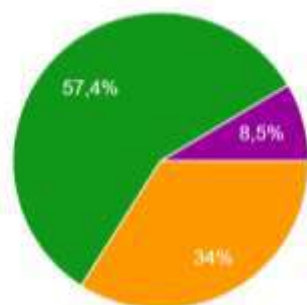
- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

3. Pimpinan program studi menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik



- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

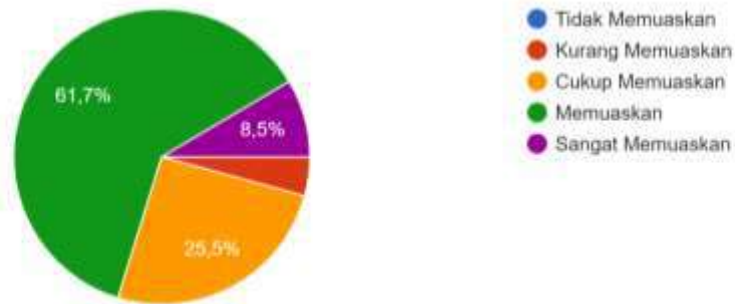
4. Pimpinan fakultas menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik



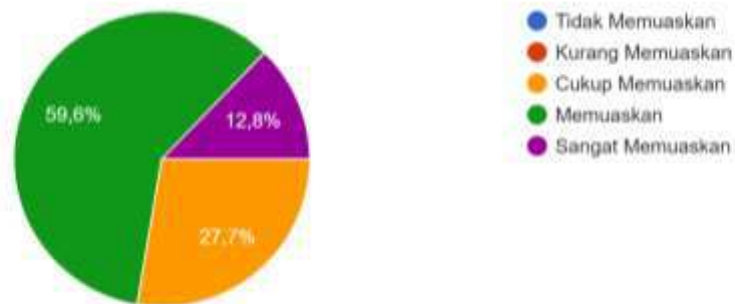
- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

D.Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

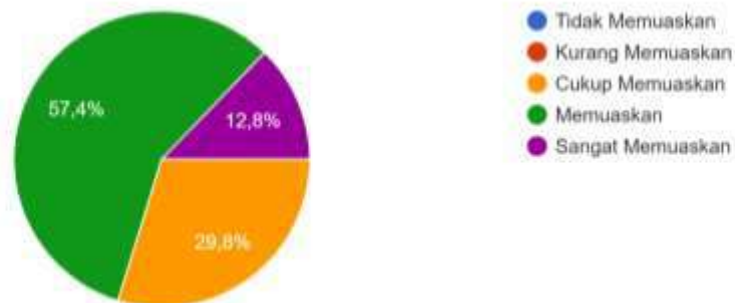
1. Dilakukan monitor berkala terhadap perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan koordinator program studi



2. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif

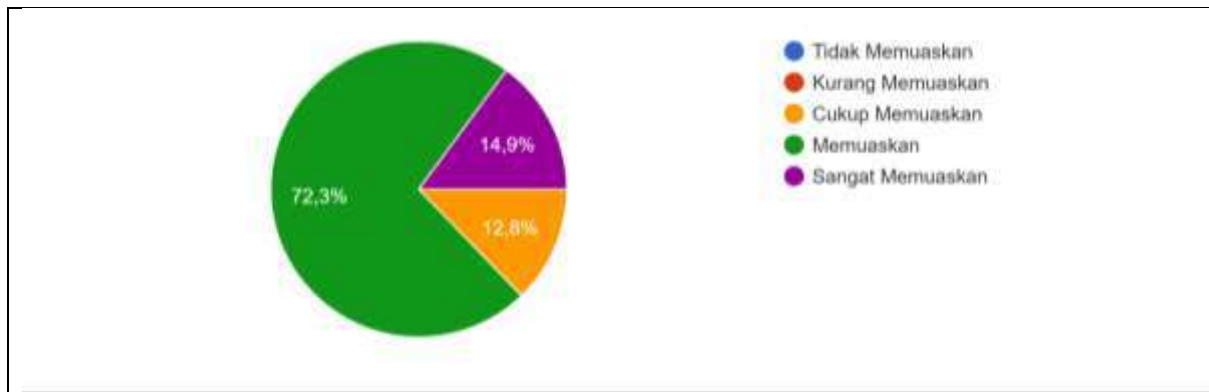


3. Pimpinan FIB dan Program studi berusaha untuk memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya mengembangkannya

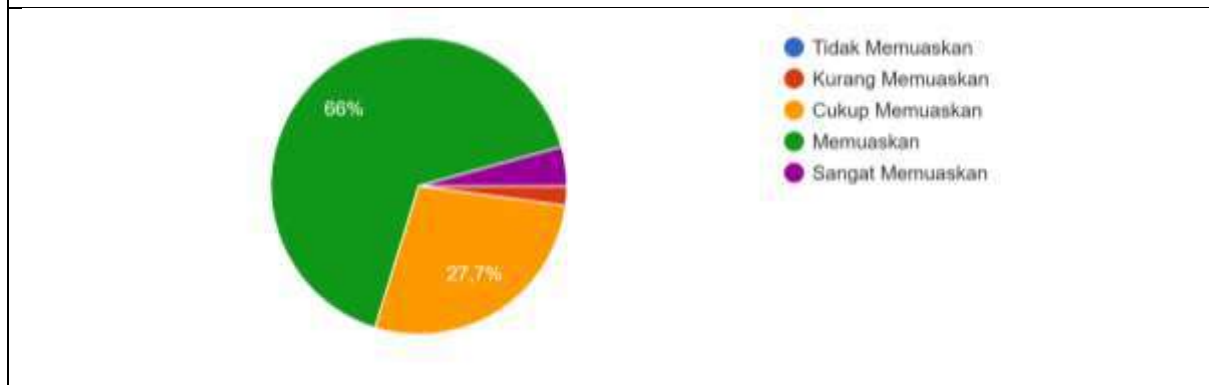


E. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

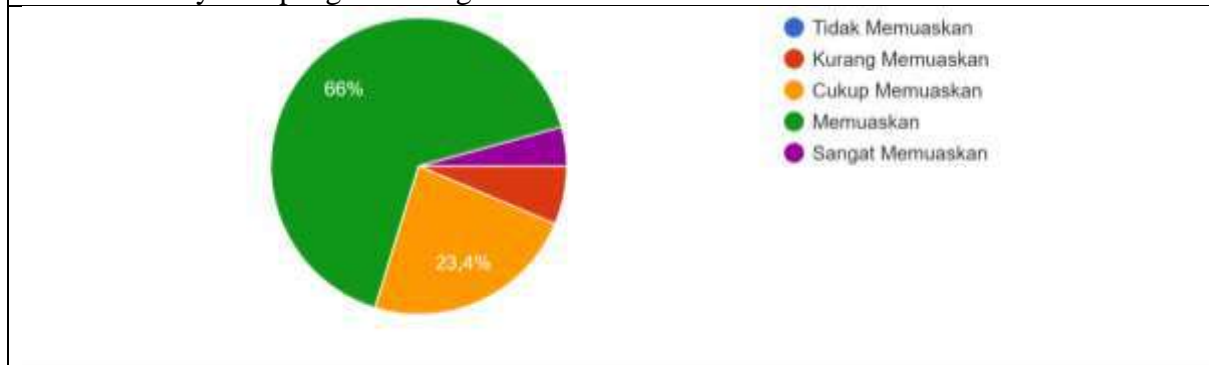
1. FIB menyediakan buku panduan akademik bagi mahasiswa



2. Tersedia sistem informasi website Fakultas



3. Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa

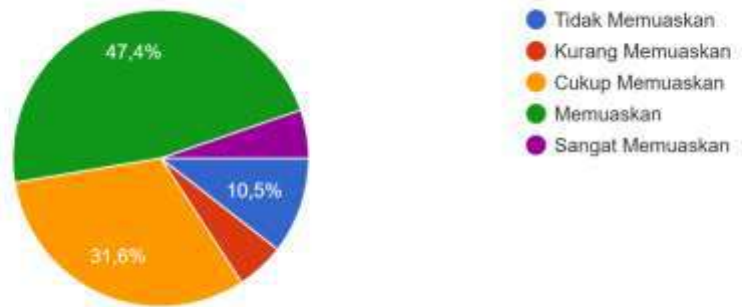


4.7 Program Studi Arkeologi

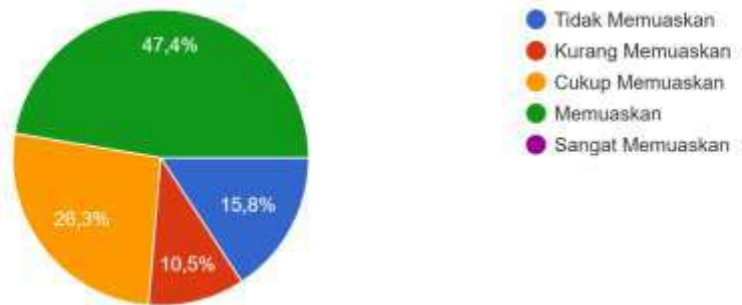
ANGKET KEPUASAN MAHASISAWA PRODI ARKEOLOGI
19 jawaban

A. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

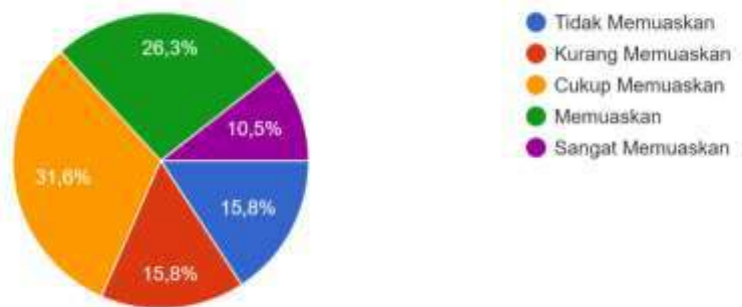
1. Ruang kuliah di FIB bersih, rapi, dan nyaman



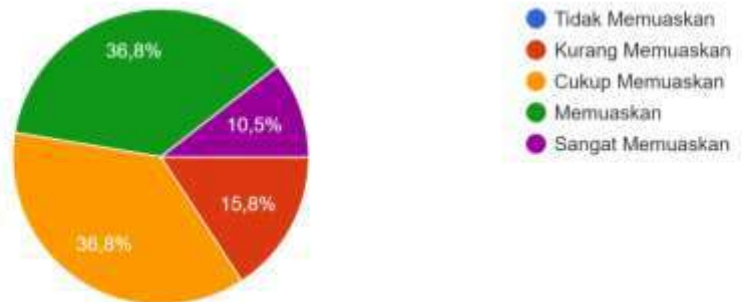
2. Sarana dan prasarana yang tersedia di ruang kuliah FIB baik dan memadai



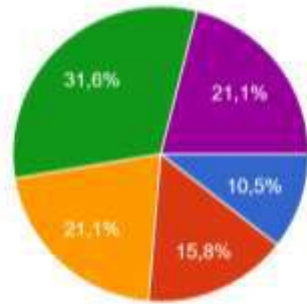
3. Tersedia laboratorium yang sesuai dengan bidang keilmuan mahasiswa



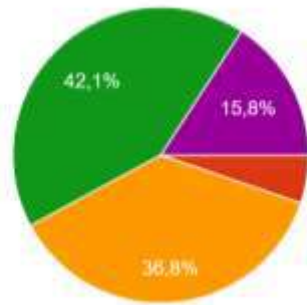
4. Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan FIB



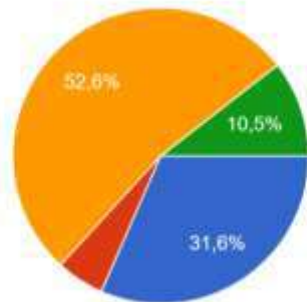
5. Tersedia fasilitas toilet/ kamar kecil yang bersih dan memadai



6. Tersedia sarana cuci tangan yang cukup dan memadai

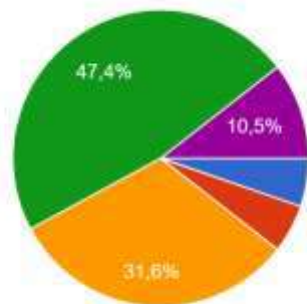


7. Tersedia lahan parkir yang cukup dan memadai

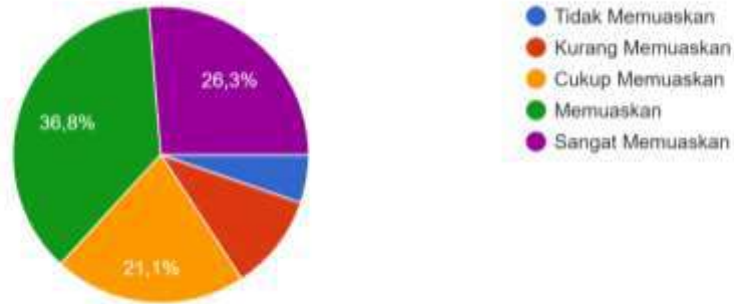


B. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

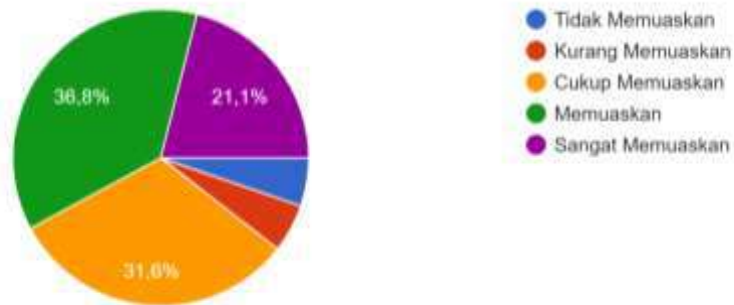
1. Terdapat dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing konseling dalam membantu



2. Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu



3. Pelayanan dosen dan pegawai tepat waktu, ramah, dan sopan

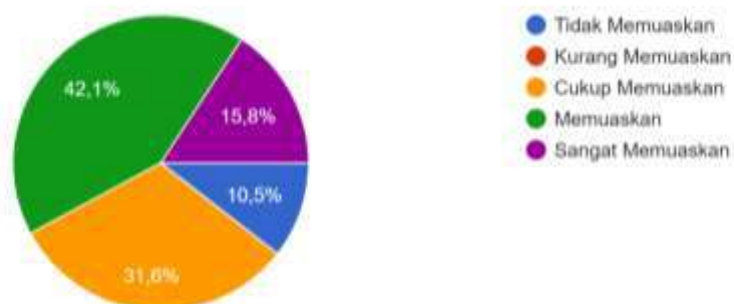


4. Kecepatan layanan akademik dari dosen dan pegawai

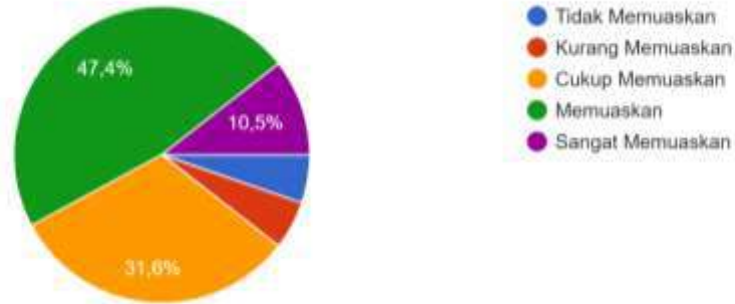


C. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

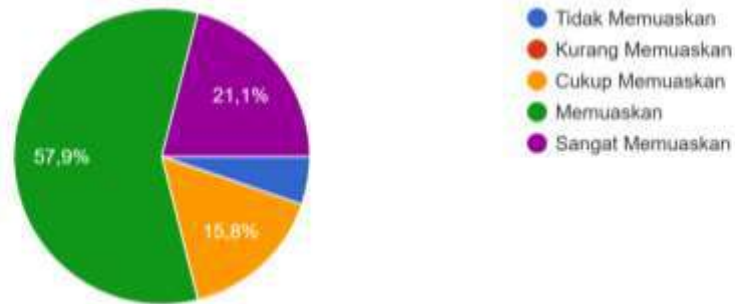
1. Mahasiswa mendapatkan pelayanan akademik secara baik dan profesional



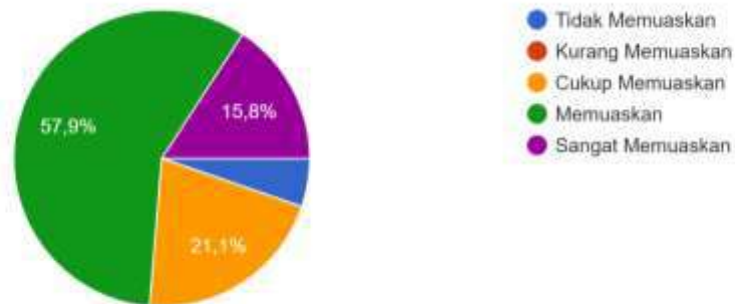
2. Pembimbing akademik menangani masalah/ keluhan mahasiswa secara baik



3. Pimpinan program studi menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

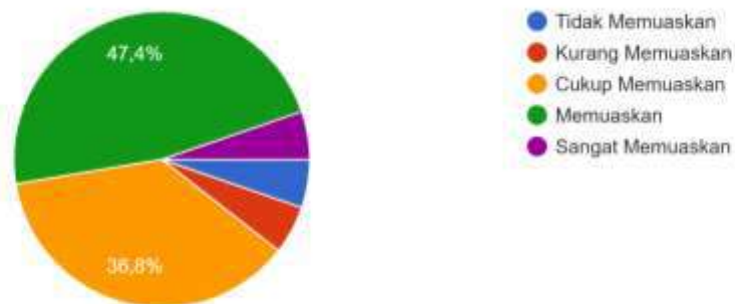


4. Pimpinan fakultas menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

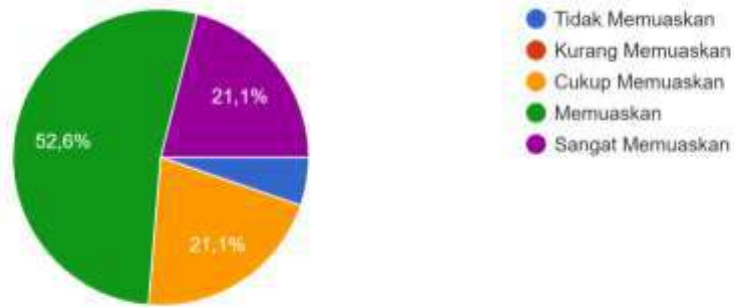


D.Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

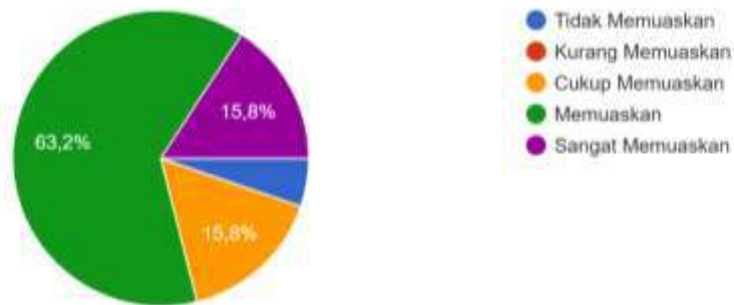
1. Dilakukan monitor berkala terhadap perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan koordinator program studi



2. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif

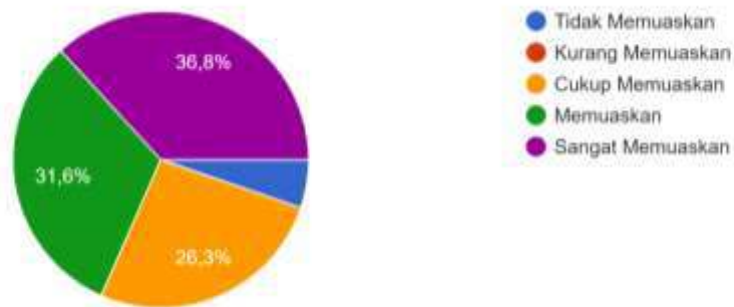


3. Pimpinan FIB dan Program studi berusaha untuk memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya mengembangkannya

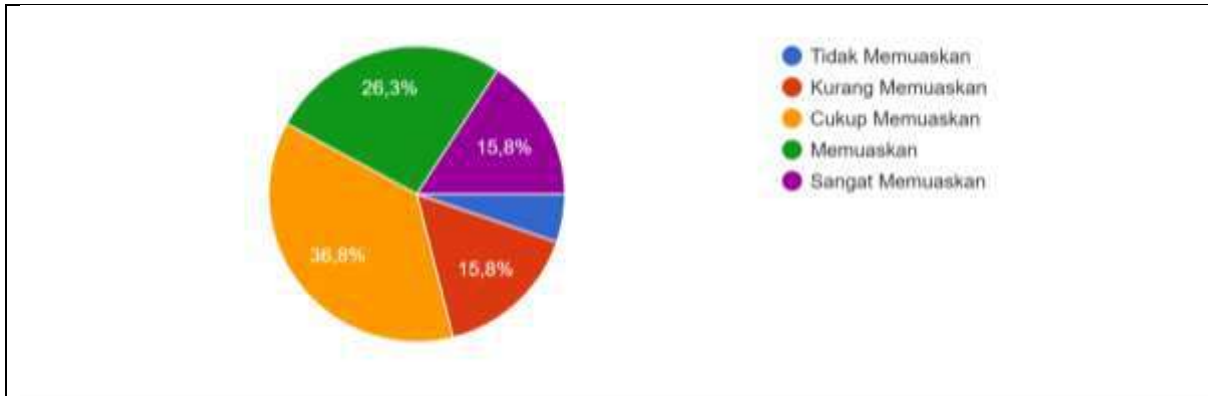


E. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

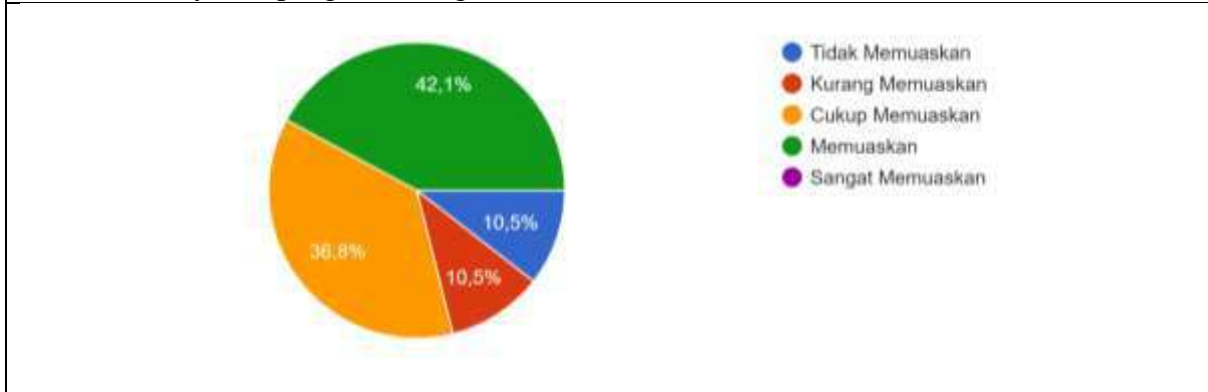
1. FIB menyediakan buku panduan akademik bagi mahasiswa



2. Tersedia sistem informasi website Fakultas



3. Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa

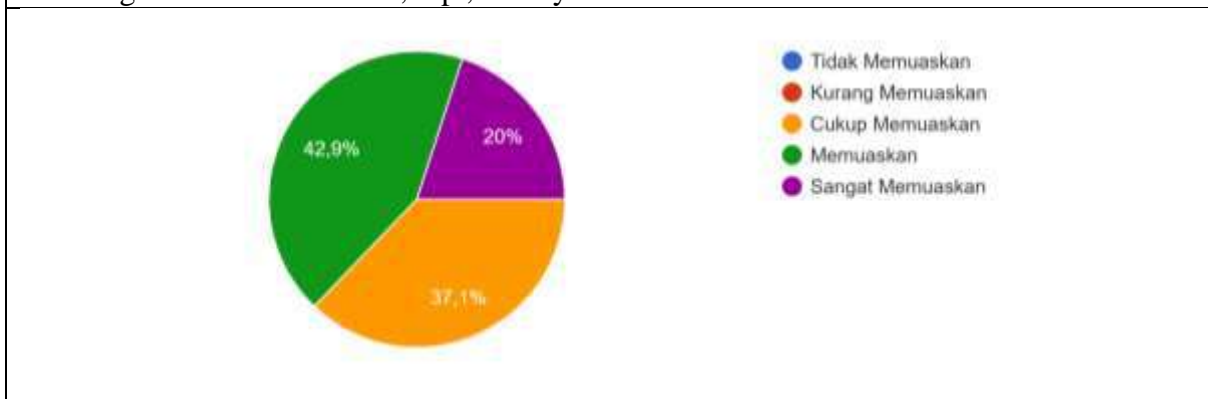


4.8 Program Studi Antropologi

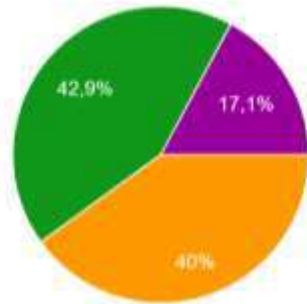
ANGKET KEPUASAN MAHASISAWA PRODI ANTROPOLOGI
35 jawaban

A. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

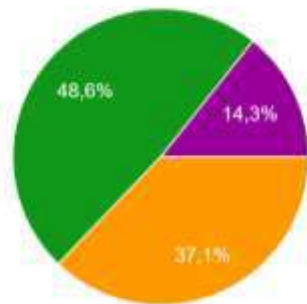
1. Ruang kuliah di FIB bersih, rapi, dan nyaman



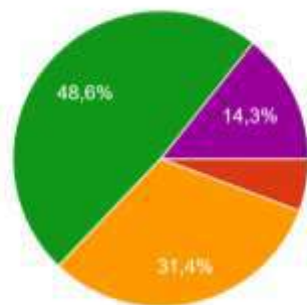
2. Sarana dan prasarana yang tersedia di ruang kuliah FIB baik dan memadai



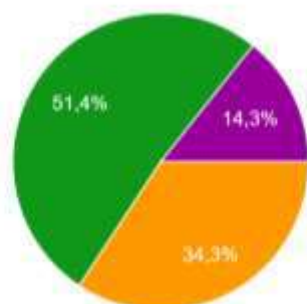
3. Tersedia laboratorium yang sesuai dengan bidang keilmuan mahasiswa



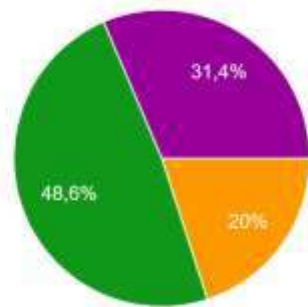
4. Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan FIB



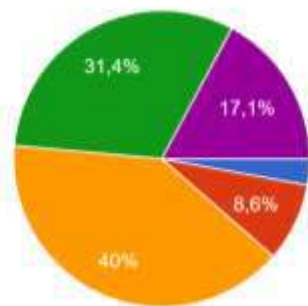
5. Tersedia fasilitas toilet/ kamar kecil yang bersih dan memadai



6. Tersedia sarana cuci tangan yang cukup dan memadai

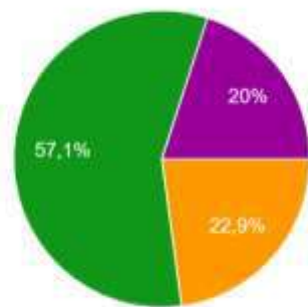


7. Tersedia lahan parkir yang cukup dan memadai

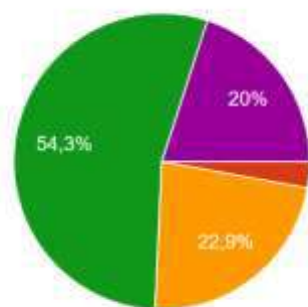


B. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

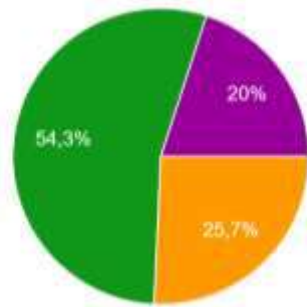
1. Terdapat dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing konseling dalam membantu



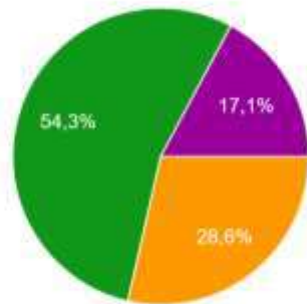
2. Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu



3. Pelayanan dosen dan pegawai tepat waktu, ramah, dan sopan

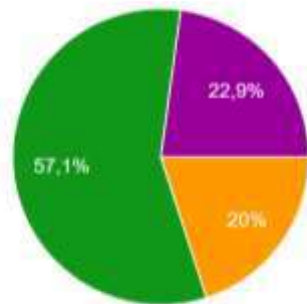


4. Kecepatan layanan akademik dari dosen dan pegawai

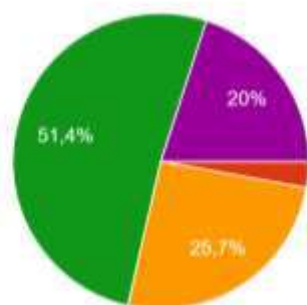


C. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

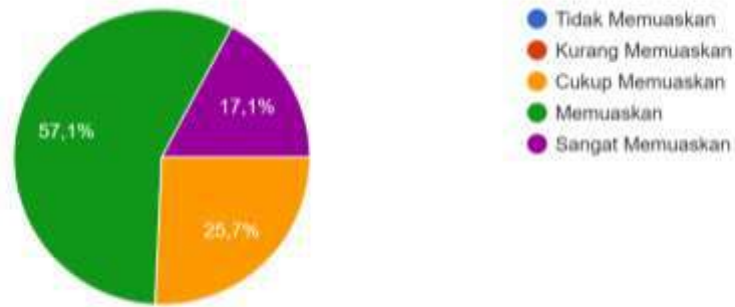
1. Mahasiswa mendapatkan pelayanan akademik secara baik dan profesional



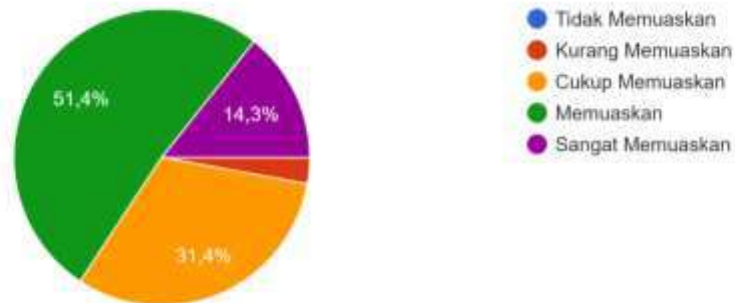
2. Pembimbing akademik menangani masalah/ keluhan mahasiswa secara baik



3. Pimpinan program studi menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

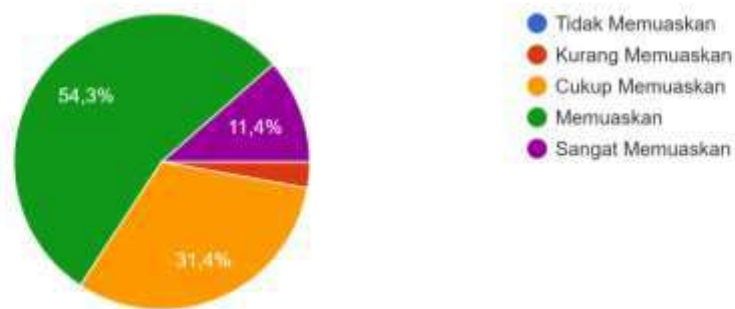


4. Pimpinan fakultas menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

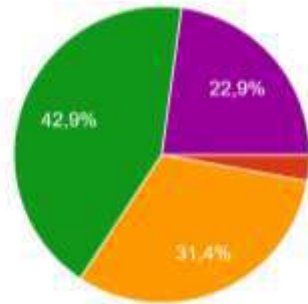


D.Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

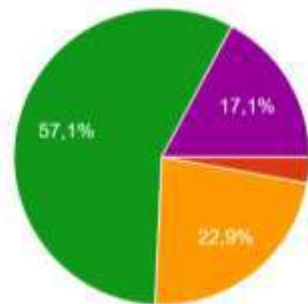
1. Dilakukan monitor berkala terhadap perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan koordinator program studi



2. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif

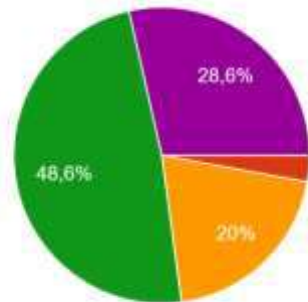


3. Pimpinan FIB dan Program studi berusaha untuk memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya mengembangkannya

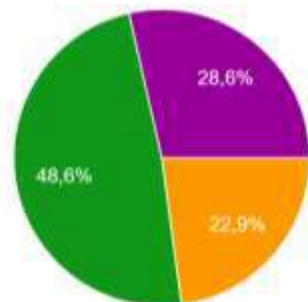


E. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

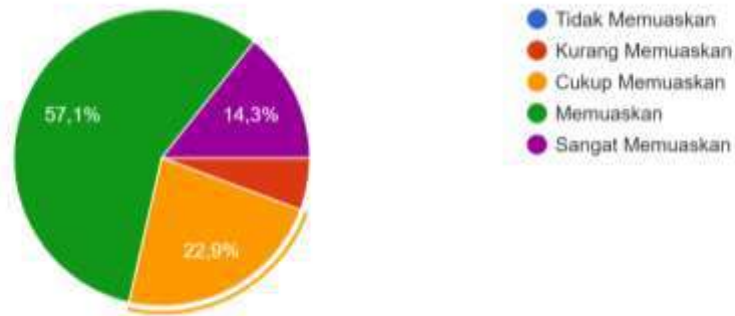
1. FIB menyediakan buku panduan akademik bagi mahasiswa



2. Tersedia sistem informasi website Fakultas



3. Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa

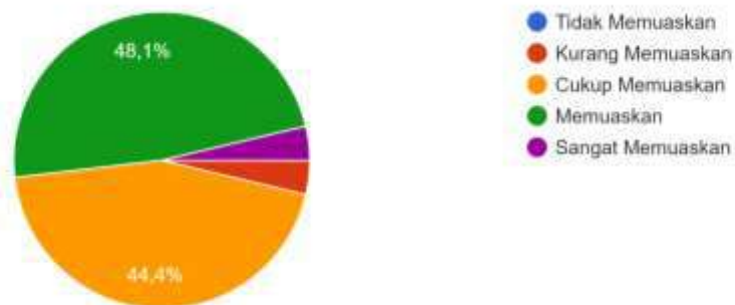


4.9 Program Studi S2 Linguistik

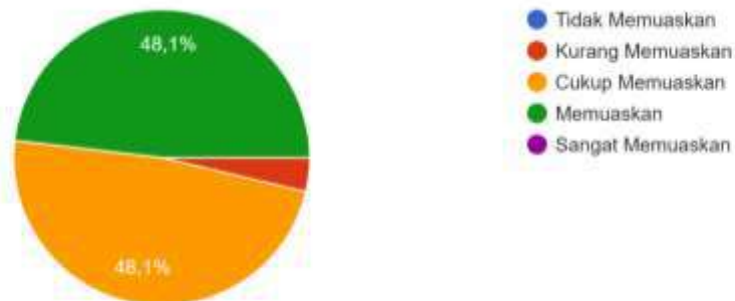
ANGKET KEPUASAN MAHASISAWA PRODI S2 LINGUISTIK 27 jawaban

A. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

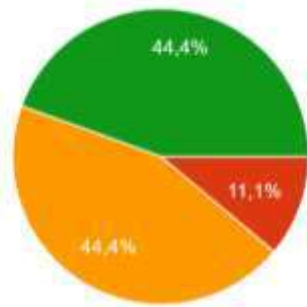
1. Ruang kuliah di FIB bersih, rapi, dan nyaman



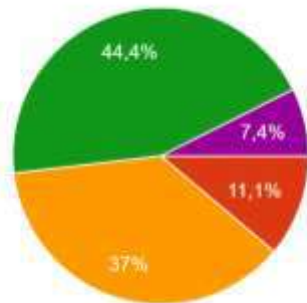
2. Sarana dan prasarana yang tersedia di ruang kuliah FIB baik dan memadai



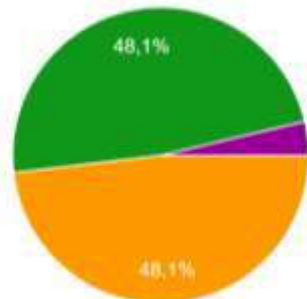
3. Tersedia laboratorium yang sesuai dengan bidang keilmuan mahasiswa



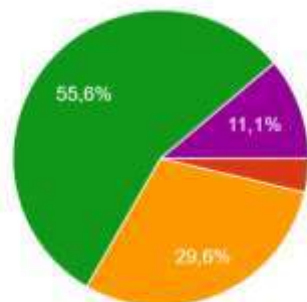
4. Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan FIB



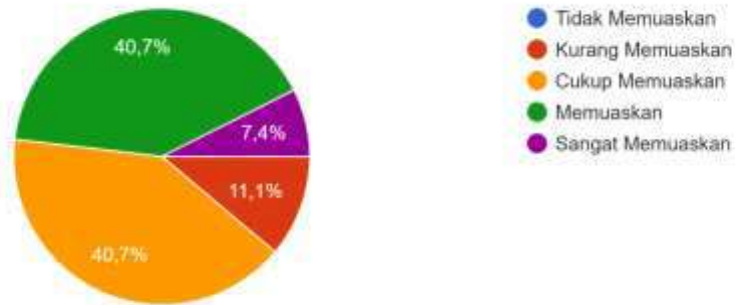
5. Tersedia fasilitas toilet/ kamar kecil yang bersih dan memadai



6. Tersedia sarana cuci tangan yang cukup dan memadai

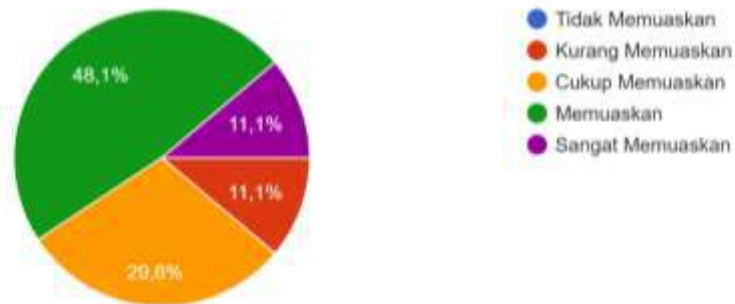


7. Tersedia lahan parkir yang cukup dan memadai

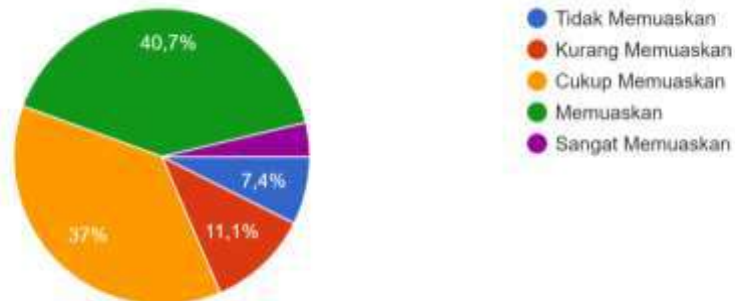


B. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

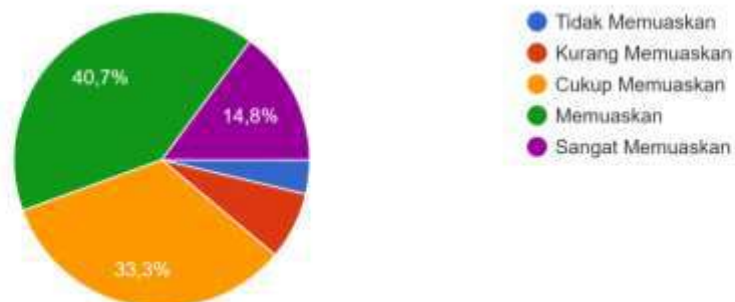
1. Terdapat dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing konseling dalam membantu



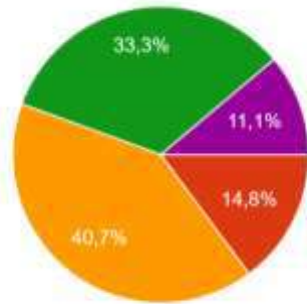
2. Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu



3. Pelayanan dosen dan pegawai tepat waktu, ramah, dan sopan

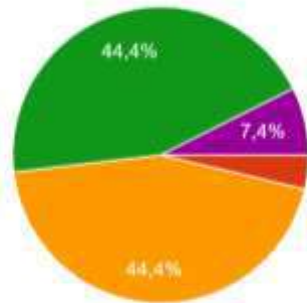


4. Kecepatan layanan akademik dari dosen dan pegawai

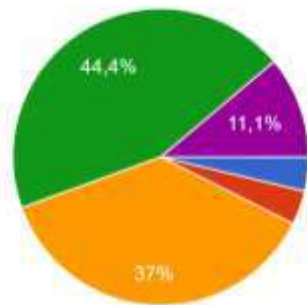


C. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

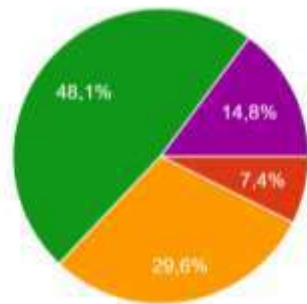
1. Mahasiswa mendapatkan pelayanan akademik secara baik dan profesional



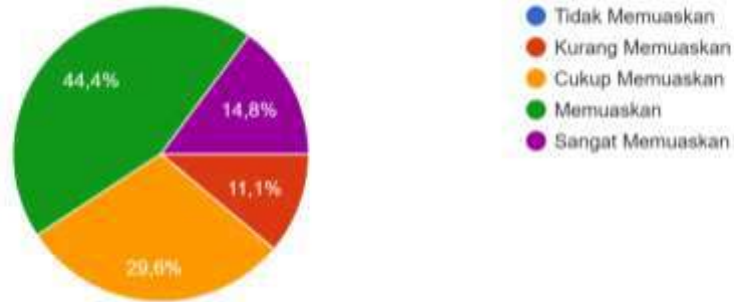
2. Pembimbing akademik menangani masalah/ keluhan mahasiswa secara baik



3. Pimpinan program studi menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

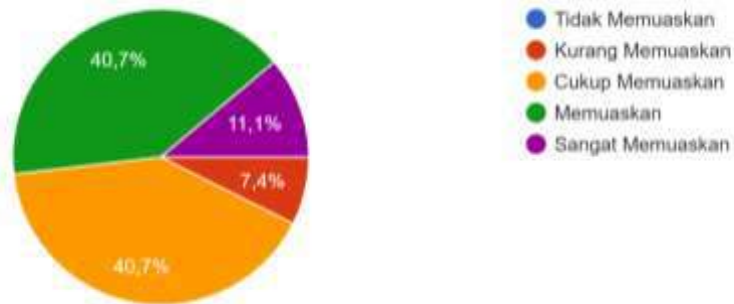


4. Pimpinan fakultas menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

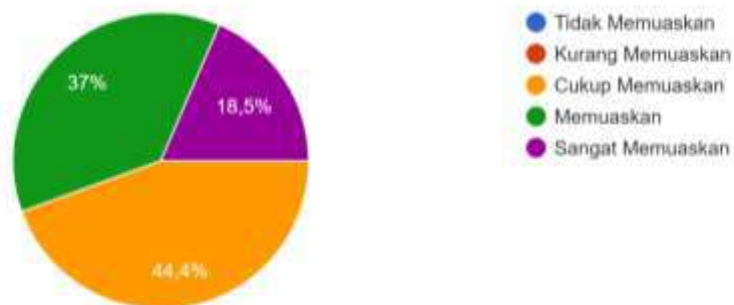


D.Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

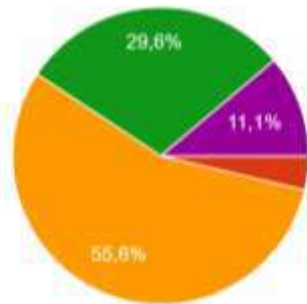
1. Dilakukan monitor berkala terhadap perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan koordinator program studi



2. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif

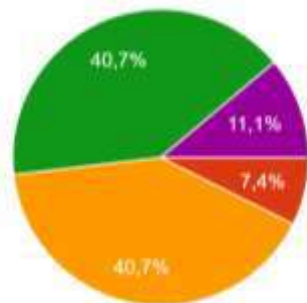


3. Pimpinan FIB dan Program studi berusaha untuk memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya mengembangkannya

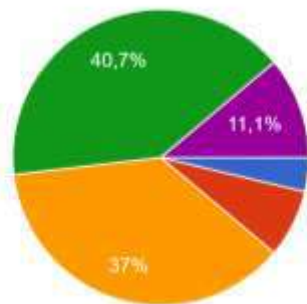


E. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

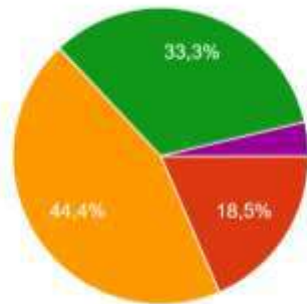
1. FIB menyediakan buku panduan akademik bagi mahasiswa



2. Tersedia sistem informasi website Fakultas



3. Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa

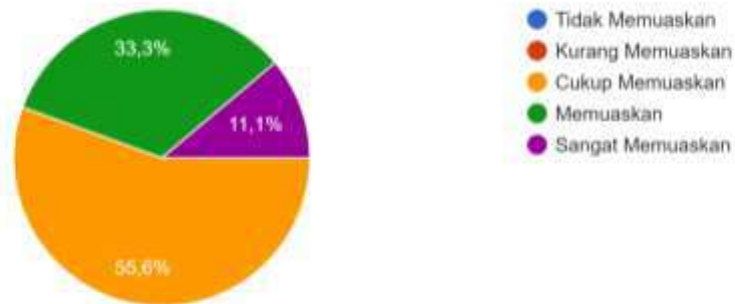


4.10 Program Studi S2 Kajian Budaya

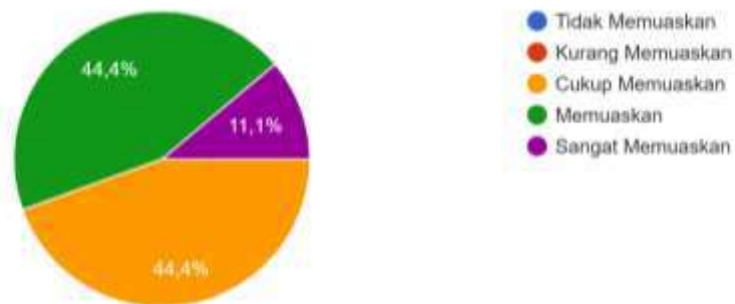
ANGKET KEPUASAN MAHASISAWA PRODI S2 KAJIAN BUDAYA 9jawaban

A. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

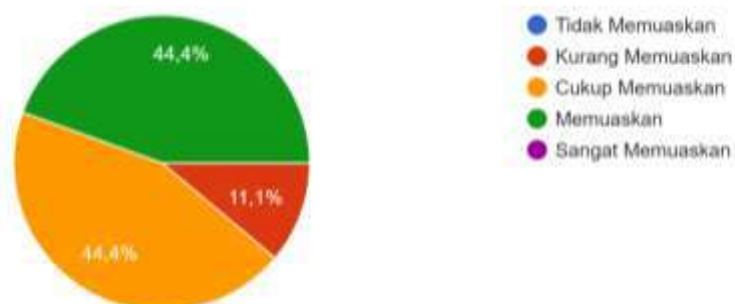
1. Ruang kuliah di FIB bersih, rapi, dan nyaman



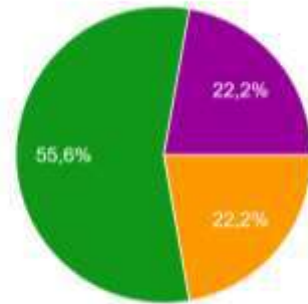
2. Sarana dan prasarana yang tersedia di ruang kuliah FIB baik dan memadai



3. Tersedia laboratorium yang sesuai dengan bidang keilmuan mahasiswa

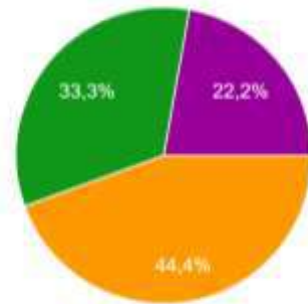


4. Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan FIB



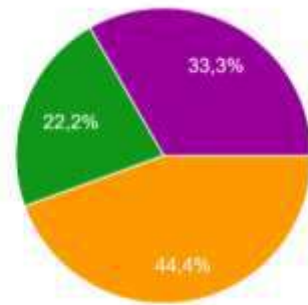
- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

5. Tersedia fasilitas toilet/ kamar kecil yang bersih dan memadai



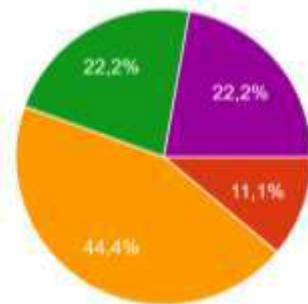
- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

6. Tersedia sarana cuci tangan yang cukup dan memadai



- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

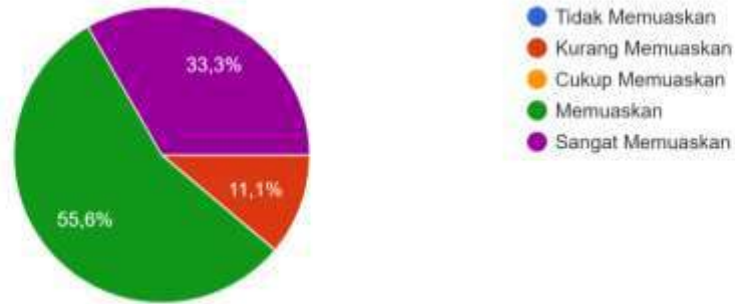
7. Tersedia lahan parkir yang cukup dan memadai



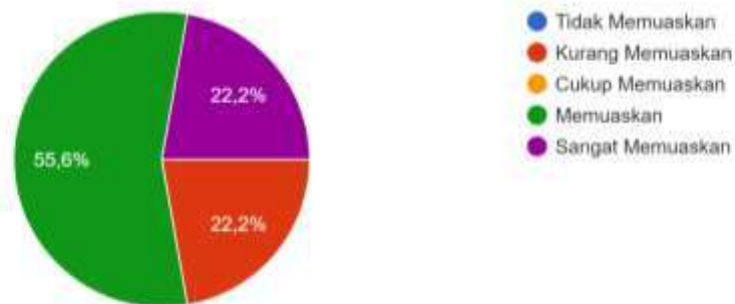
- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

B. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

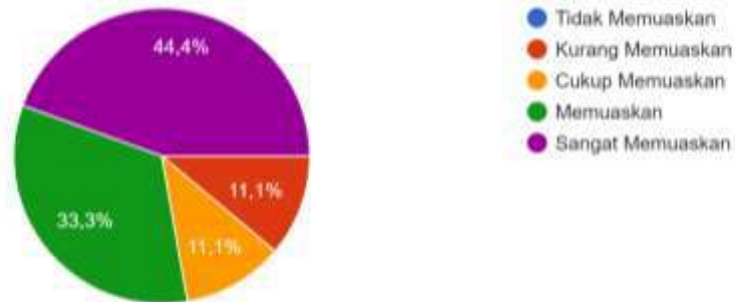
1. Terdapat dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing konseling dalam membantu



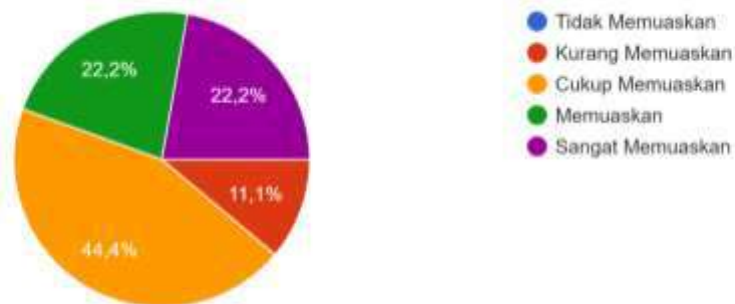
2. Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu



3. Pelayanan dosen dan pegawai tepat waktu, ramah, dan sopan

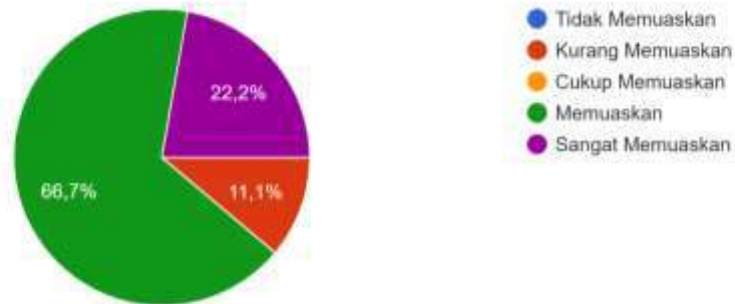


4. Kecepatan layanan akademik dari dosen dan pegawai



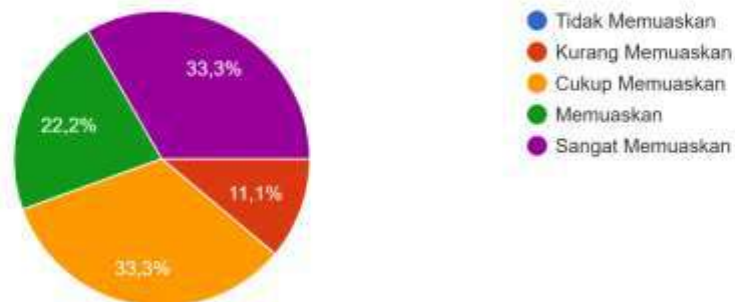
C. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

1. Mahasiswa mendapatkan pelayanan akademik secara baik dan profesional

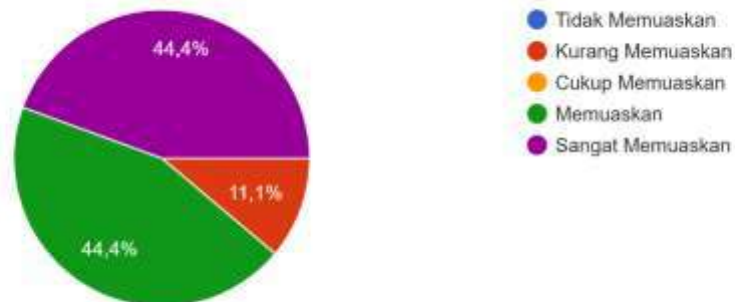


2. Pembimbing akademik menangani masalah/ keluhan mahasiswa secara baik

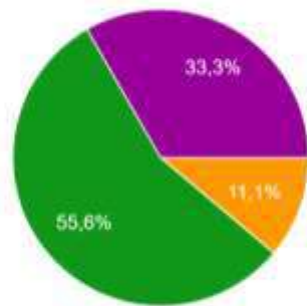
2. Pembimbing akademik menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik
9 jawaban



3. Pimpinan program studi menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

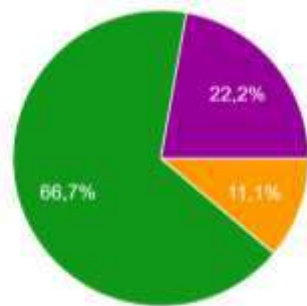


4. Pimpinan fakultas menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

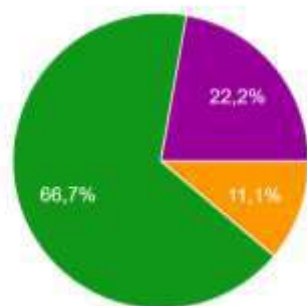


D.Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

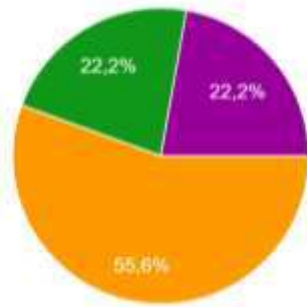
1. Dilakukan monitor berkala terhadap perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan koordinator program studi



2. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif

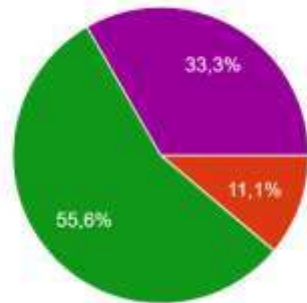


3. Pimpinan FIB dan Program studi berusaha untuk memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya mengembangkannya

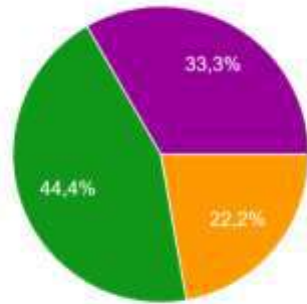


E. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

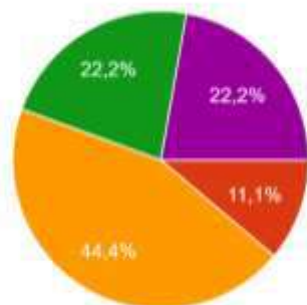
1. FIB menyediakan buku panduan akademik bagi mahasiswa



2. Tersedia sistem informasi website Fakultas

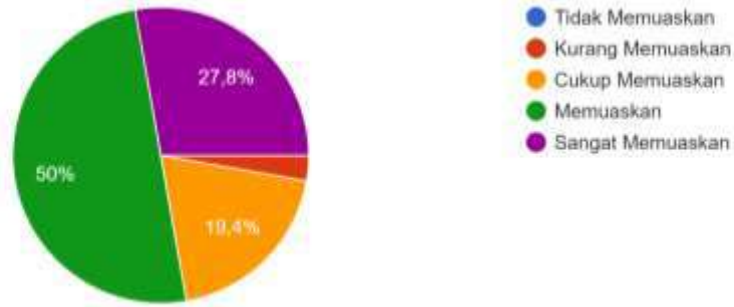


3. Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa

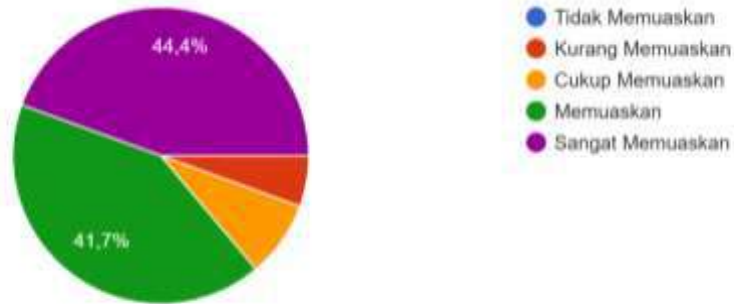


4.11 Program Studi S3 Linguistik

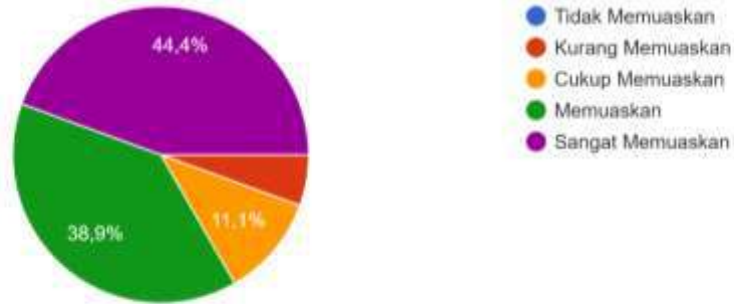
ANGKET KEPUASAN MAHASISAWA PRODI S3 LINGUISTIK 36 jawaban													
A. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)													
1. Ruang kuliah di FIB bersih, rapi, dan nyaman													
<table border="1"><thead><tr><th>Kategori</th><th>Persentase</th></tr></thead><tbody><tr><td>Tidak Memuaskan</td><td>0%</td></tr><tr><td>Kurang Memuaskan</td><td>0%</td></tr><tr><td>Cukup Memuaskan</td><td>11,1%</td></tr><tr><td>Memuaskan</td><td>55,6%</td></tr><tr><td>Sangat Memuaskan</td><td>33,3%</td></tr></tbody></table>	Kategori	Persentase	Tidak Memuaskan	0%	Kurang Memuaskan	0%	Cukup Memuaskan	11,1%	Memuaskan	55,6%	Sangat Memuaskan	33,3%	<ul style="list-style-type: none">Tidak MemuaskanKurang MemuaskanCukup MemuaskanMemuaskanSangat Memuaskan
Kategori	Persentase												
Tidak Memuaskan	0%												
Kurang Memuaskan	0%												
Cukup Memuaskan	11,1%												
Memuaskan	55,6%												
Sangat Memuaskan	33,3%												
2. Sarana dan prasarana yang tersedia di ruang kuliah FIB baik dan memadai													
<table border="1"><thead><tr><th>Kategori</th><th>Persentase</th></tr></thead><tbody><tr><td>Tidak Memuaskan</td><td>0%</td></tr><tr><td>Kurang Memuaskan</td><td>0%</td></tr><tr><td>Cukup Memuaskan</td><td>16,7%</td></tr><tr><td>Memuaskan</td><td>50%</td></tr><tr><td>Sangat Memuaskan</td><td>33,3%</td></tr></tbody></table>	Kategori	Persentase	Tidak Memuaskan	0%	Kurang Memuaskan	0%	Cukup Memuaskan	16,7%	Memuaskan	50%	Sangat Memuaskan	33,3%	<ul style="list-style-type: none">Tidak MemuaskanKurang MemuaskanCukup MemuaskanMemuaskanSangat Memuaskan
Kategori	Persentase												
Tidak Memuaskan	0%												
Kurang Memuaskan	0%												
Cukup Memuaskan	16,7%												
Memuaskan	50%												
Sangat Memuaskan	33,3%												
3. Tersedia laboratorium yang sesuai dengan bidang keilmuan mahasiswa													
<table border="1"><thead><tr><th>Kategori</th><th>Persentase</th></tr></thead><tbody><tr><td>Tidak Memuaskan</td><td>0%</td></tr><tr><td>Kurang Memuaskan</td><td>5,4%</td></tr><tr><td>Cukup Memuaskan</td><td>22,2%</td></tr><tr><td>Memuaskan</td><td>47,2%</td></tr><tr><td>Sangat Memuaskan</td><td>25%</td></tr></tbody></table>	Kategori	Persentase	Tidak Memuaskan	0%	Kurang Memuaskan	5,4%	Cukup Memuaskan	22,2%	Memuaskan	47,2%	Sangat Memuaskan	25%	<ul style="list-style-type: none">Tidak MemuaskanKurang MemuaskanCukup MemuaskanMemuaskanSangat Memuaskan
Kategori	Persentase												
Tidak Memuaskan	0%												
Kurang Memuaskan	5,4%												
Cukup Memuaskan	22,2%												
Memuaskan	47,2%												
Sangat Memuaskan	25%												
4. Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan FIB													



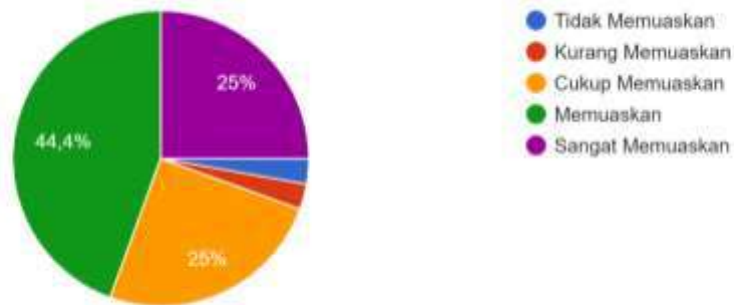
5. Tersedia fasilitas toilet/ kamar kecil yang bersih dan memadai



6. Tersedia sarana cuci tangan yang cukup dan memadai

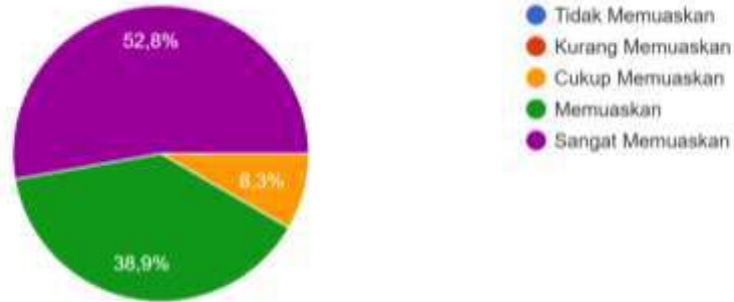


7. Tersedia lahan parkir yang cukup dan memadai

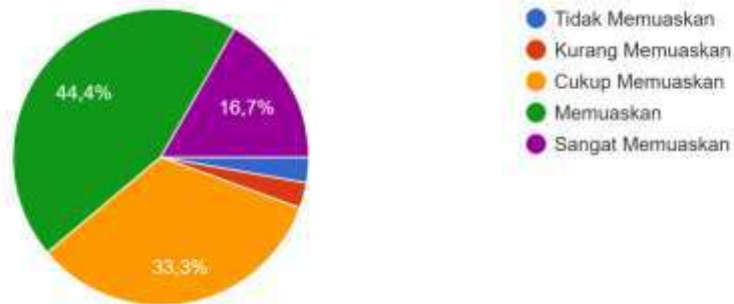


B. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

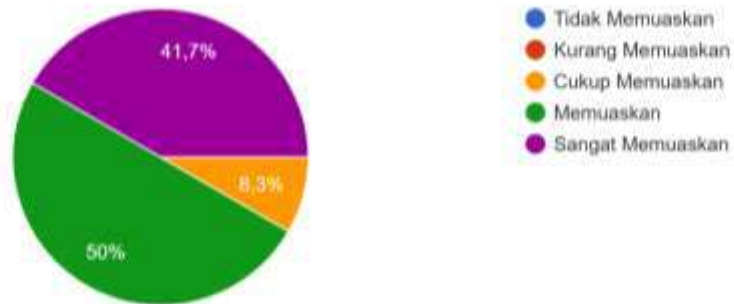
1. Terdapat dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing konseling dalam membantu



2. Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu



3. Pelayanan dosen dan pegawai tepat waktu, ramah, dan sopan

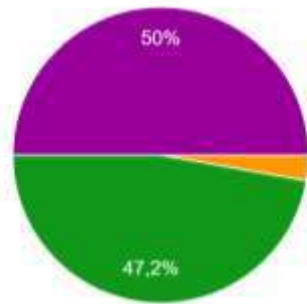


4. Kecepatan layanan akademik dari dosen dan pegawai



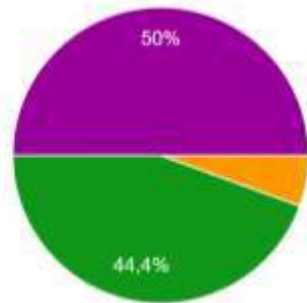
C. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

1. Mahasiswa mendapatkan pelayanan akademik secara baik dan profesional



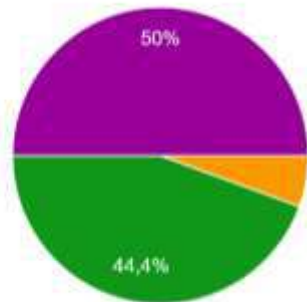
- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

2. Pembimbing akademik menangani masalah/ keluhan mahasiswa secara baik



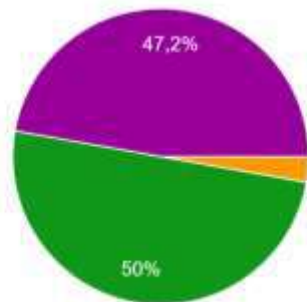
- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

3. Pimpinan program studi menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik



- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

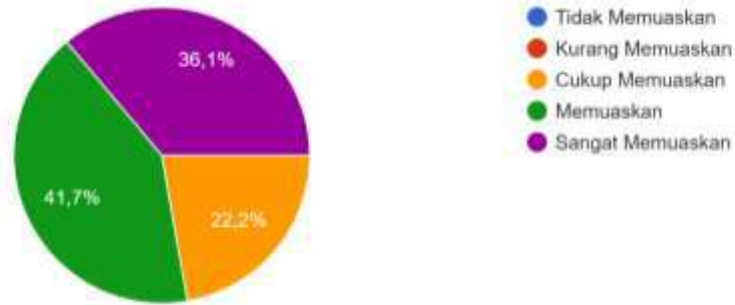
4. Pimpinan fakultas menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik



- Tidak Memuaskan
- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

D.Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

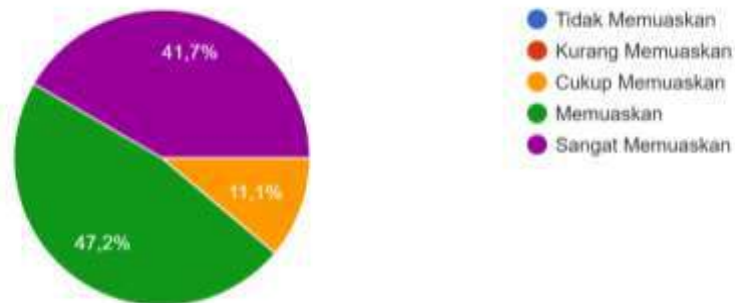
1. Dilakukan monitor berkala terhadap perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan koordinator program studi



2. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif

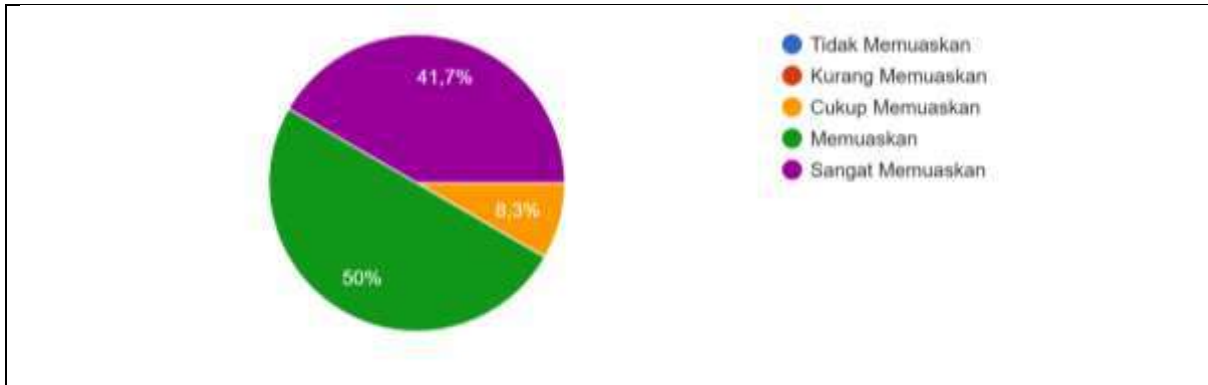


3. Pimpinan FIB dan Program studi berusaha untuk memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya mengembangkannya

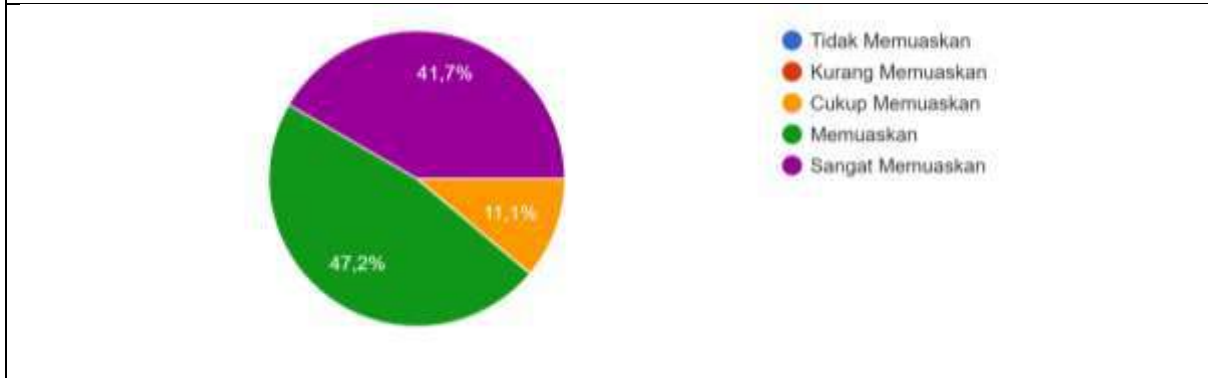


E. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

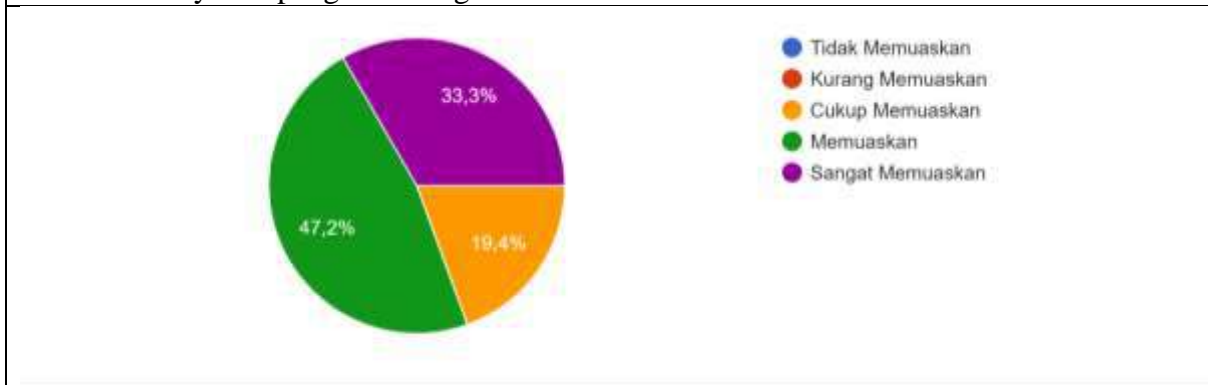
1. FIB menyediakan buku panduan akademik bagi mahasiswa



2. Tersedia sistem informasi website Fakultas



3. Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa



4.12 Program Studi S3 Kajian Budaya

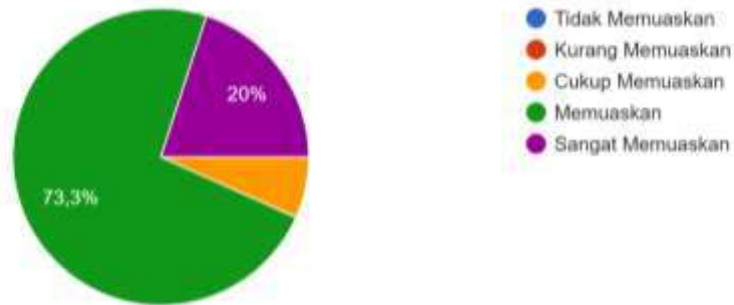
ANGKET KEPUASAN MAHASISAWA PRODI S3 KAJIAN BUDAYA
22 jawaban

A. Aspek tangibles (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

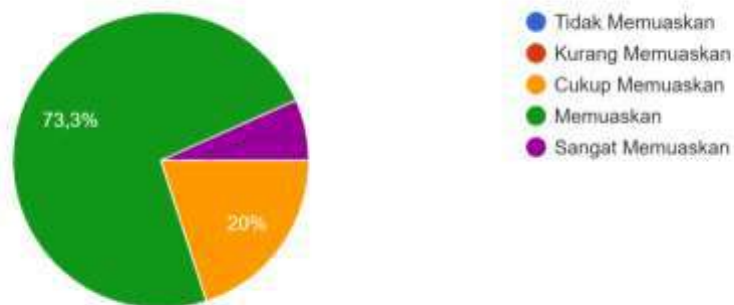
1. Ruang kuliah di FIB bersih, rapi, dan nyaman



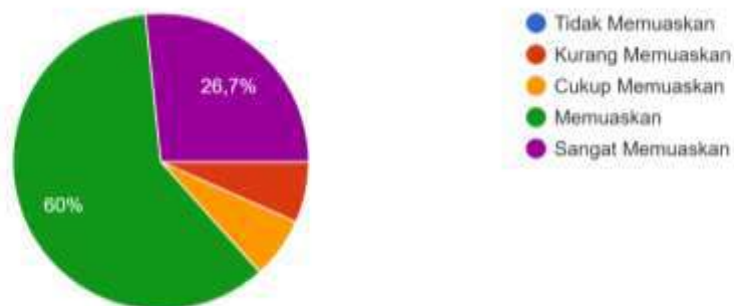
2. Sarana dan prasarana yang tersedia di ruang kuliah FIB baik dan memadai



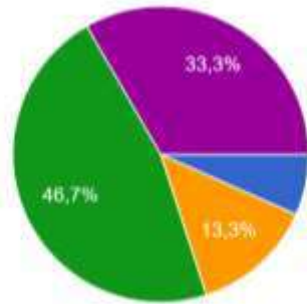
3. Tersedia laboratorium yang sesuai dengan bidang keilmuan mahasiswa



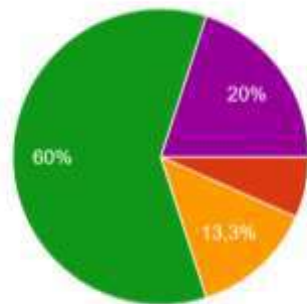
4. Ketersediaan buku referensi yang memadai di perpustakaan FIB



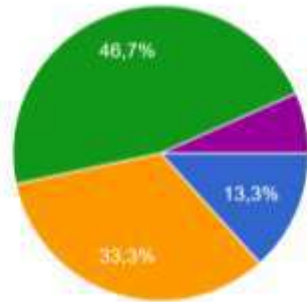
5. Tersedia fasilitas toilet/ kamar kecil yang bersih dan memadai



6. Tersedia sarana cuci tangan yang cukup dan memadai

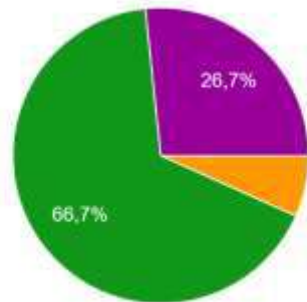


7. Tersedia lahan parkir yang cukup dan memadai

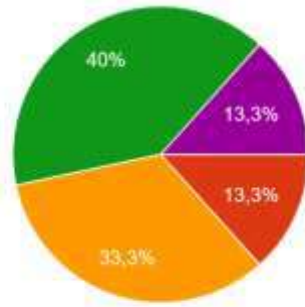


B. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

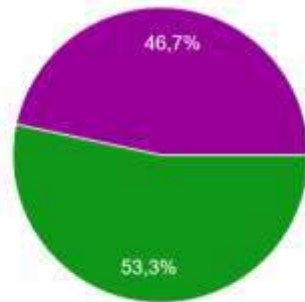
1. Terdapat dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing konseling dalam membantu



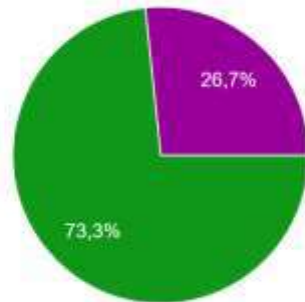
2. Tersedia beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu



3. Pelayanan dosen dan pegawai tepat waktu, ramah, dan sopan

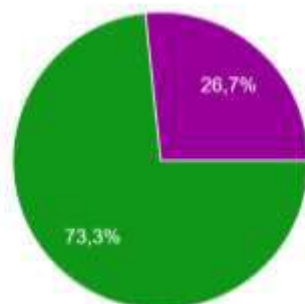


4. Kecepatan layanan akademik dari dosen dan pegawai

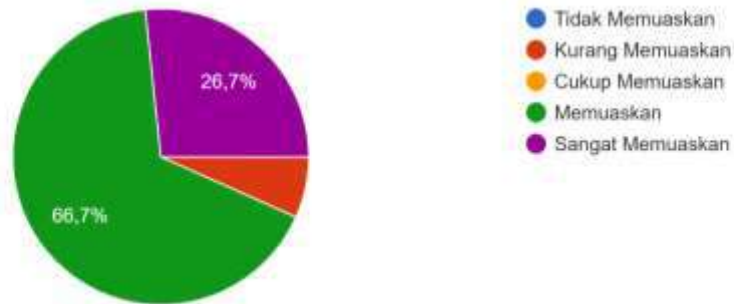


C. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

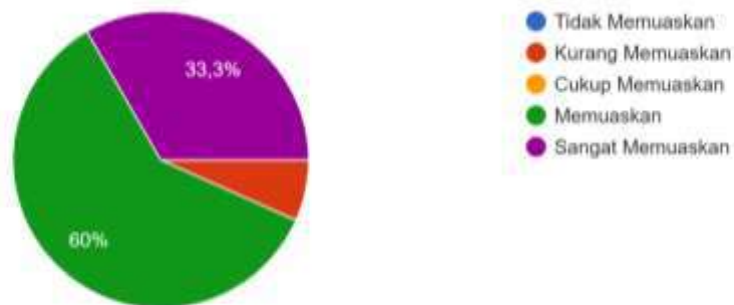
1. Mahasiswa mendapatkan pelayanan akademik secara baik dan profesional



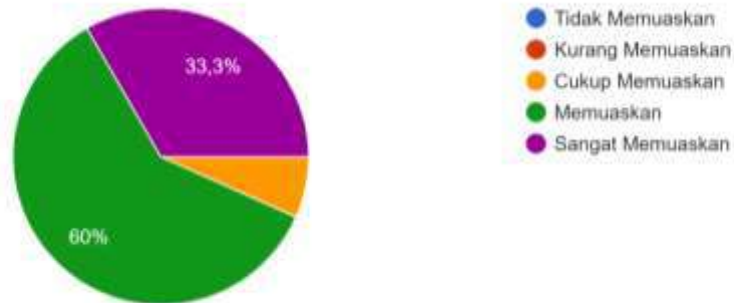
2. Pembimbing akademik menangani masalah/ keluhan mahasiswa secara baik



3. Pimpinan program studi menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

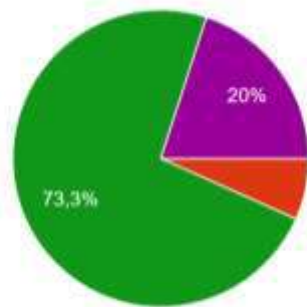


4. Pimpinan fakultas menangani masalah/keluhan mahasiswa secara baik

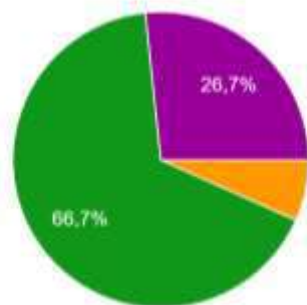


D.Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

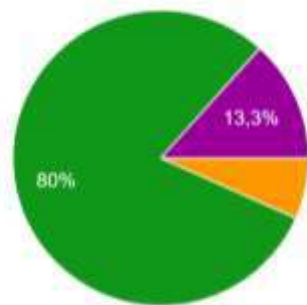
1. Dilakukan monitor berkala terhadap perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan koordinator program studi



2. Dosen bersikap terbuka dan kooperatif

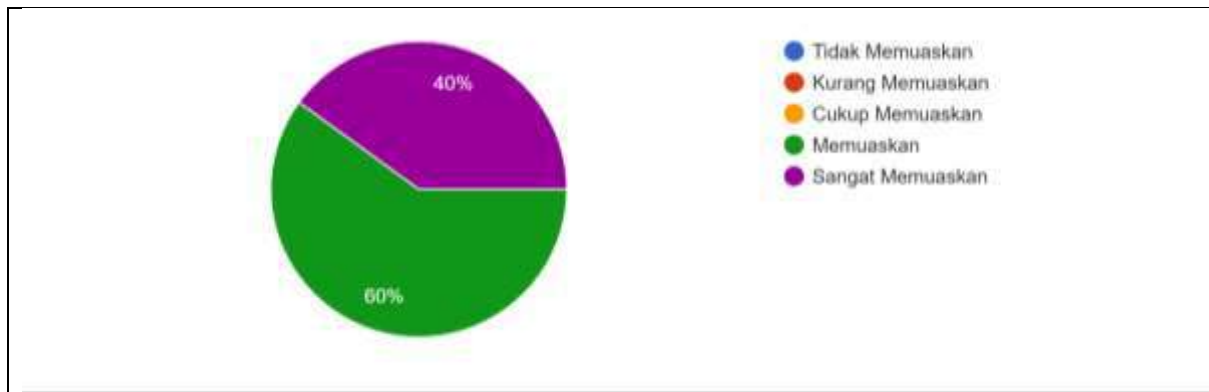


3. Pimpinan FIB dan Program studi berusaha untuk memahami minat dan bakat mahasiswa serta berupaya mengembangkannya

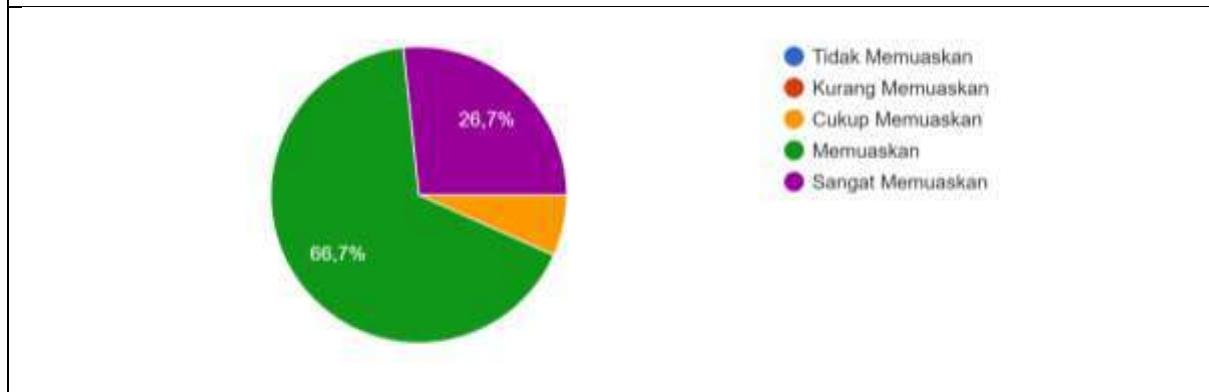


E. Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

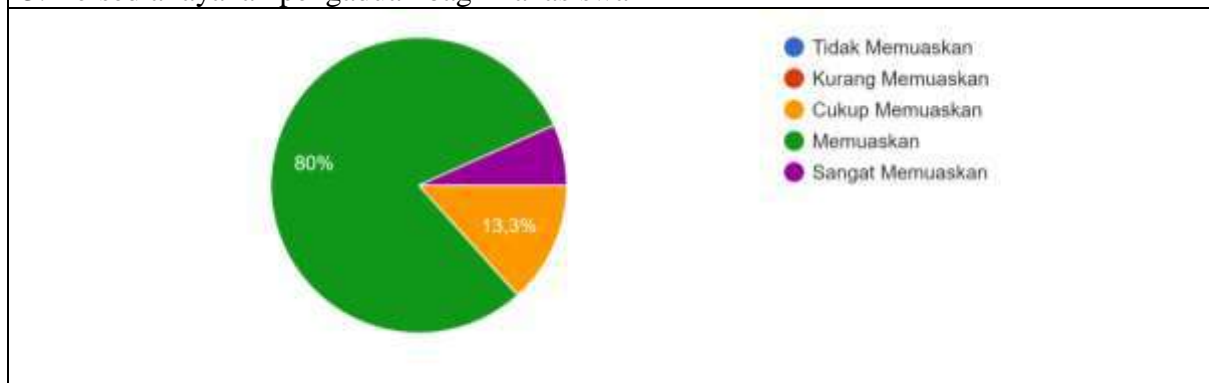
1. FIB menyediakan buku panduan akademik bagi mahasiswa



2. Tersedia sistem informasi website Fakultas



3. Tersedia layanan pengaduan bagi mahasiswa



5. PENUTUP

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa dapat disimpulkan hal-hal yang membutuhkan penetapan kebijakan sehingga kepuasan mahasiswa dapat semakin ditingkatkan

1. Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pendidikan.
2. Sosialisasi standar dan SOP terkait sehingga dosen dan tendik dapat menjalankan tugas sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan
3. Optimalisasi peran dosen pembimbing akademik dan konselor