



LAPORAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

PROGRAM STUDI

PENDIDIKAN PROFESI AKUNTANSI

TAHUN 2024

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS UDAYANA



**LAPORAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI PPAK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS UDAYANA
TAHUN AKADEMIK 2025**

**PROGRAM STUDI PPAK FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
UDAYANA
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur dihadapan Ida Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah dan rahmat-Nya, sehingga Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Program Studi PPAk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Tahun Akademik 2024/2025 dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi kepuasan mahasiswa pada Program Studi PPAk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana selama Tahun Akademik 2024/2025. Evaluasi dilakukan dengan berpedoman pada Instrumen Monitoring dan Evaluasi Bidang Pendidikan, khususnya mengenai evaluasi kegiatan Proses Belajar Mengajar (PBM) yang merupakan layanan utama Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Bapak/Ibu Pimpinan FEB Unud dan Koordinator Program Studi PPAk yang telah memberikan masukan, serta Koordinator UPIKS (Unit Pengelolaan Informasi dan Kerja Sama) yang telah menyediakan data dalam penyusunan laporan evaluasi ini. Kepada para pengguna/stakeholders yang berkepentingan atas keberadaan laporan ini, kami sangat menghargai kesediaan untuk memberikan kritik dan saran perbaikan terhadap isi laporan demi peningkatan kepuasan mahasiswa.

Bukit Jimbaran, 30 Juni 2025
Koordinator Unit Pengembangan
Pembelajaran dan Penjaminan Mutu



Dr. Made Gede Wirakusuma, SE., M.Si., Ak., CA
NIP.196511221992031004

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
KATA PENGANTAR	ii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Manfaat.....	1
BAB II. METODE.....	3
2.1 Indikator Evaluasi Kepuasan Mahasiswa	3
2.2 Teknik Pengumpulan Data	5
2.3 Teknik Analisis Data.....	5
BAB III. HASIL ANALISIS	8
3.1 Gambaran Umum Keterlaksanaan Seminar/Ujian Terkait Tugas Akhir	8
3.2 Evaluasi Keterlaksanaan Seminar/Ujian yang Terkait Tugas Akhir.....	11
BAB IV. SIMPULAN DAN SARAN	15
4.1 Simpulan	15
4.2 Saran	15
LAMPIRAN 1.....	16



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan tinggi yang berkualitas merupakan harapan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di lembaga perguruan tinggi. Dalam proses bisnis perguruan tinggi, mahasiswa adalah pelanggan produk jasa. Seperti halnya bisnis jasa lainnya, pelayanan yang berada di bawah mutu yang diharapkan akan membuat pelanggan kehilangan kepercayaan. Sebaliknya jika pelayanan dianggap telah memenuhi harapan maka reputasi perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan tinggi akan semakin baik.

Program Studi PPAk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana sejak awal berkomitmen untuk menyediakan pelayanan prima bagi mahasiswanya. Hal ini ditunjukkan dari peningkatan mutu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Untuk semakin meningkatkan layanan, maka survei kepuasan mahasiswa dilakukan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (FEB Unud).

1.2 Tujuan

Laporan evaluasi kepuasan mahasiswa ini disusun dengan tujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa PPAk FEB Unud.
- 2) Sebagai bahan evaluasi untuk Program Studi PPAk FEB Unud dalam pengembangan pelayanan kedepannya.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan laporan kepuasan mahasiswa ini adalah sebagai berikut.



- 1) Bagi Program Studi, dapat memperoleh hasil evaluasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi PPAk FEB Unud.
- 2) Bagi Pimpinan FEB Unud, dapat memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa, sehingga dijadikan bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan untuk peningkatan mutu layanan.

BAB II

METODE

2.1 Indikator Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

Evaluasi kinerja akademik mahasiswa ini mengacu pada Instrumen Monev Bidang Pendidikan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Tahun 2024, sebagaimana telah ditetapkan melalui SK Rektor Universitas Udayana Nomor 412/UN14.2.7/HK/2024 tentang Pemberlakuan Instrumen Monitoring dan Evaluasi Bidang Pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Tahun 2024.

Terdapat enam aspek yang dianalisis dalam evaluasi kepuasan mahasiswa, dimana aspek dan indikatornya disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Dimensi dan Indikator Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

Dimensi	Pertanyaan	Kode
1. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana Pendidikan)	Kebersihan ruang kuliah	1.1
	Kerapian penataan ruang kuliah	1.2
	Kelengkapan sarana dan prasarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	1.3
	Keberfungsian sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	1.4
	Penggunaan Webex Meetings sebagai ruang kuliah online	1.5
	Kesesuaian OASE sebagai learning management system dengan kebutuhan mahasiswa	1.6
	Kelengkapan fasilitas kamar mandi yang tersedia	1.7
	Kebersihan fasilitas kamar mandi	1.8
	Ketersediaan laboratorium komputer yang sesuai dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa FEB Unud	1.9
	Kenyamanan tempat parkir mahasiswa	1.10
	Kelengkapan pustaka yang ada di perpustakaan Universitas Udayana	1.11
2. Aspek Reliability (Keandalan Dosen dan Staf Akademik)	Ketepatan waktu dosen dalam mengembalikan hasil ujian atau tugas yang telah ditentukan selama paling lambat 2 (dua) minggu setelah pengumpulan tugas atau ujian	2.1
	Objektivitas penilaian dosen pengampu mata kuliah terhadap kinerja akademik mahasiswa di perkuliahan	2.2

Dimensi	Pertanyaan	Kode
	Durasi mengajar dosen yang telah sesuai dengan ketentuan	2.3
	Ketepatan waktu dosen mengakhiri perkuliahan	2.4
	Keselarasan materi mengajar dan bidang keahlian dosen mengajar	2.5
	Kemampuan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa	2.6
3. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)	Sikap proaktif dosen (sesuai fungsinya masing-masing) dalam mengobservasi situasi dan kondisi mahasiswa untuk melihat potensi adanya masalah yang dihadapi mahasiswa	3.1
	Kecepatan dosen (sesuai fungsinya masing-masing) dalam memberikan solusi pada permasalahan mahasiswa	3.2
	Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan solusi pada permasalahan mahasiswa	3.3
	Kesesuaian solusi yang diberikan tenaga kependidikan terhadap permasalahan mahasiswa	3.4
4. Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa)	Ketersediaan waktu dosen pada fungsinya sebagai pembimbing akademik untuk berkonsultasi dengan mahasiswa	4.1
	Sikap kooperatif dosen sesuai dengan fungsinya masing-masing dalam melayani mahasiswa	4.2
	Ketersediaan dana bagi mahasiswa yang mengikuti lomba/ kompetisi tingkat nasional atau internasional	4.3
	Transparansi FEB Unud dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	4.4
5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	Keramahan dosen sesuai dengan fungsinya masing-masing terhadap mahasiswa dalam berdiskusi	5.1
	Kesopanan dosen sesuai dengan fungsinya masing-masing terhadap mahasiswa dalam berdiskusi	5.2
	Kesantunan dosen sesuai dengan fungsinya masing-masing terhadap mahasiswa dalam berdiskusi	5.3
	Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa	5.4
	Kesopanan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa	5.5
	Usaha pimpinan FEB Unud dalam mengembangkan minat dan bakat mahasiswa	5.6
6. Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)	Kualitas buku pedoman akademik FEB Unud untuk memberikan informasi tentang sistem perkuliahan	6.1
	Kualitas buku pedoman penulisan dan pengujian naskah tugas akhir untuk memberikan pedoman tentang penyusunan naskah tugas akhir mahasiswa	6.2

Dimensi	Pertanyaan	Kode
	Ketersediaan Informasi tentang FEB Unud di website feb.unud.ac.id	6.3
	Keterbukaan informasi FEB Unud tersedia di website feb.unud.ac.id	6.4
	Informasi kegiatan FEB Unud tersedia di media sosial FEB Unud (facebook, instagram, twitter, atau youtube)	6.5

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan hasil survei kepuasan mahasiswa yang diisi oleh mahasiswa Program Studi PPAk FEB Unud, melalui portal Kuesioner-NG pada sistem IMISSU. Adapun responden yang mengisi kuesioner kepuasan mahasiswa Program Studi PPAk FEB Unud adalah sebanyak 29 responden.

2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam evaluasi kepuasan mahasiswa adalah metode CSI dan IPA.

2.3.1 Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode untuk mengukur indeks dari kepuasan pengguna jasa dengan memperhatikan dari sisi tingkat kepentingan suatu pelayanan. Analisis CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. CSI sangat berguna untuk tujuan internal dari perusahaan antara lain yaitu memantau perbaikan pelayanan, memotivasi karyawan, maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan dari pelanggan. Interpretasi nilai CSI adalah sebagai berikut.

Tabel 2.1 Interpretasi Nilai CSI

No	Nilai CSI (%)	Kriteria CSI
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80%	Puas
3	51% - 65%	Cukup Puas
4	35% - 50%	Kurang Puas
5	0% - 34%	Tidak Puas

Atribut-atribut/indikator-indikator yang diukur yaitu:

- 1) Menentukan *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

Dimana:

n = jumlah responden

yi = nilai kepentingan atribut

xi = nilai kinerja atribut ke-1

- 2) Membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap soal MIS seluruh atribut.

$$WIF = \frac{MSI}{\sum^p MSI_i} \times 100\%$$

Dimana:

p = jumlah atribut kepentingan

i = atribut ke-1

- 3) Membuat *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$wS_i = wF_i \times MSS_1$$

$$CSI = \frac{\sum^p wS_i}{5} \times 100\%$$

- 4) Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{T}{5 \times Y} \times 100\%$$

Keterangan:

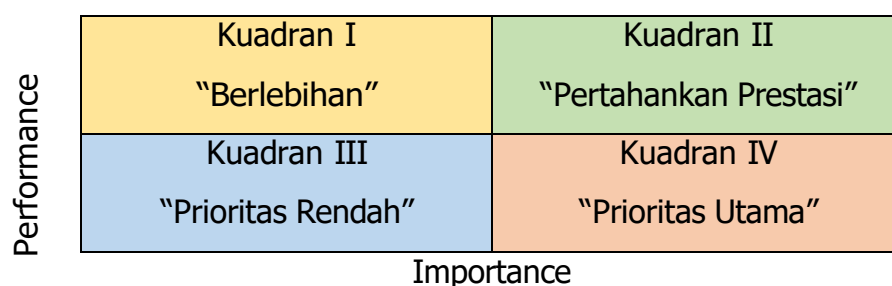
T = nilai total dari CSI

5 = nilai maksimum pada skala pengukuran

Y = nilai total dari kolom harapan

2.3.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur perbandingan antara tingkat kepentingan suatu variabel dengan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Atribut-atribut dalam metode IPA dapat dipetakan ke dalam suatu diagram kartesius yang terbagi atas empat wilayah (Gambar 1).



Gambar 2.1 Diagram IPA

BAB III

HASIL ANALISIS

3.1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS PPAk FEB Unud (Hasil Analisis CSI)

Hasil tabulasi data pada tiap atribut, baik atas harapan (*importance*) dan kinerja (*performance*), disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden

Dimensi	Atribut	Importance					Performance				
		% Frekuensi Jawaban					% Frekuensi Jawaban				
		Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup penting	Penting	Sangat penting	Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
1.I Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana Pendidikan) Berdasarkan Tingkat Kepentingan	1.1	0.88	0.00	0.88	38.00	60.24	1.33	0.15	11.06	42.18	45.28
	1.2	0.88	0.00	0.88	42.27	55.96	1.33	0.15	10.47	44.99	43.07
	1.3	0.74	0.15	1.33	39.47	58.32	1.77	0.29	11.50	44.54	41.89
	1.4	0.88	0.00	1.18	38.73	59.20	1.47	1.18	11.50	43.81	42.04
	1.5	0.74	0.15	5.01	40.94	53.17	0.74	0.15	10.62	47.35	41.15
	1.6	0.88	0.00	5.01	42.71	51.40	0.74	0.00	11.95	47.35	39.97
	1.7	0.74	0.15	1.18	42.12	55.82	5.01	5.01	13.27	37.76	38.94
	1.8	1.03	0.00	2.95	38.29	57.73	5.60	4.28	14.45	38.35	37.32
	1.9	0.74	0.15	2.80	39.76	56.55	1.47	0.59	11.95	44.84	41.15
	1.10	0.88	0.15	1.33	41.53	56.11	1.03	0.44	16.96	42.92	38.64
	1.11	0.88	0.00	1.18	40.21	57.73	0.88	0.74	9.29	46.61	42.48
2.I Aspek Reliability (Kehandalan Dosen dan Staf Akademik)	2.1	0.89	0.00	1.48	46.67	50.96	0.89	0.30	8.12	49.78	40.92
	2.2	0.74	0.15	0.89	43.56	54.67	0.74	0.15	6.20	48.45	44.46
	2.3	0.89	0.00	2.96	44.89	51.26	0.74	0.00	8.57	46.97	43.72
	2.4	0.89	0.00	3.11	45.93	50.07	0.74	0.00	7.39	49.78	42.10
	2.5	0.74	0.15	2.52	42.52	54.07	0.74	0.15	6.94	49.48	42.69
	2.6	0.89	0.00	1.19	43.26	54.67	0.74	0.30	7.98	46.68	44.31
3.I Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)	3.1	0.89	0.00	1.18	45.35	52.58	1.03	0.44	5.01	49.71	43.81
	3.2	0.89	0.00	2.51	43.28	53.32	1.03	0.00	8.70	48.08	42.18
	3.3	0.74	0.15	1.48	45.05	52.58	0.88	0.29	8.70	47.20	42.92
	3.4	0.89	0.00	1.18	46.23	51.70	0.88	0.15	9.14	47.64	42.18
4.I Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa)	4.1	0.88	0.00	1.33	41.59	56.19	1.03	0.15	5.76	49.19	43.87
	4.2	0.88	0.00	1.03	44.10	53.98	0.74	0.30	5.76	50.22	42.98
	4.3	0.74	0.15	1.33	42.63	55.16	0.89	0.15	7.24	48.45	43.28
	4.4	0.74	0.15	1.33	45.13	52.65	0.74	0.30	6.06	51.70	41.21
5.I Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	5.1	0.74	0.15	2.81	42.98	53.32	0.74	0.15	7.07	48.01	44.04
	5.2	0.74	0.00	0.89	45.20	53.18	0.74	0.15	5.45	49.34	44.33
	5.3	0.89	0.00	0.89	46.23	51.99	0.74	0.15	5.30	50.96	42.86
	5.4	0.89	0.00	1.33	42.39	55.39	0.74	0.74	6.19	48.31	44.04
	5.5	0.74	0.15	1.33	43.43	54.36	0.88	0.44	6.63	49.78	42.27
	5.6	0.89	0.15	1.62	42.84	54.51	0.74	0.15	6.77	50.22	42.12

Dimensi	Atribut	Importance					Performance				
		% Frekuensi Jawaban					% Frekuensi Jawaban				
		Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup penting	Penting	Sangat penting	Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas
6.I Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)	6.1	0.88	0.00	1.18	41.15	56.78	0.74	0.00	4.28	45.72	49.26
	6.2	0.74	0.15	1.47	40.56	57.08	0.74	0.00	5.31	47.94	46.02
	6.3	1.03	0.00	2.95	43.22	52.80	0.74	0.15	6.34	49.85	42.92
	6.4	0.88	0.00	1.62	43.36	54.13	0.74	0.15	5.16	51.77	42.18
	6.5	1.62	28.91	2.51	66.96	0.00	0.74	0.15	4.72	49.71	44.69

Selanjutnya perlu disajikan pula hasil analisis tingkat kesesuaian antara *importance* dan *performance*.

Tabel 3.2 Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian Importance-Performance Kepuasan Mahasiswa PPAk

Dimensi	Atribut	Nilai rata-rata jawaban		% Tingkat kesesuaian
		Importance	Performance	
1.I Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana Pendidikan) Berdasarkan Tingkat Kepentingan	1.1	4,57	4,30	93,86
	1.2	4,52	4,28	101,35
	1.3	4,54	4,24	102,02
	1.4	4,55	4,24	101,84
	1.5	4,46	4,28	102,75
	1.6	4,44	4,26	98,92
	1.7	4,52	4,01	87,75
	1.8	4,52	3,97	85,31
	1.9	4,51	4,24	103,35
	1.10	4,52	4,18	100,67
	1.11	4,54	4,29	99,38
2.I Aspek Reliability (Kehandalan Dosen dan Staf Akademik)	2.1	4,57	4,30	100,34
	2.2	4,51	4,36	103,17
	2.3	4,46	4,33	100,82
	2.4	4,44	4,32	100,05
	2.5	4,49	4,33	101,61
	2.6	4,51	4,34	97,49
3.I Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)	3.1	4,49	4,35	100,61
	3.2	4,48	4,30	100,03
	3.3	4,49	4,31	97,88
	3.4	4,48	4,30	101,45

4.I Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa)	4.1	4,52	4,35	101,16
	4.2	4,50	4,34	102,12
	4.3	4,51	4,33	97,50
	4.4	4,49	4,32	100,50
5.I Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	5.1	4,48	4,34	100,82
	5.2	4,50	4,36	101,07
	5.3	4,48	4,35	100,90
	5.4	4,51	4,34	97,11
	5.5	4,51	4,32	100,45
	5.6	4,50	4,33	101,42
6.I Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)	6.1	4,53	4,43	101,07
	6.2	4,53	4,38	102,02
	6.3	4,47	4,34	95,89
	6.4	4,50	4,35	98,69
	6.5	3,35	4,37	149,20
Rata-rata		4,50	4,52	100,43

Ket.:

	<i>Performance > Importance</i>
	<i>Performance < Importance</i>
	<i>Performance = Importance</i>

Sehingga berdasarkan Tabel 3.2 dapat disampaikan ringkasan terkait tingkat kesesuaian harapan dan kinerja kepuasan mahasiswa Program Studi PPAk FEB Unud, yaitu yaitu dari 35 indikator semua indikator dengan nilai rata-rata kinerja lebih kecil dari harapan, 1 indikator dengan nilai rata-rata kinerja melebihi harapan dan masih terdapat 1 indikator dengan skor di bawah 4 (puas) yaitu indikator kode 1.8 yaitu "fasilitas kamar mandi terlihat bersih".

Selanjutnya berdasarkan perhitungan CSI (Lampiran 1), maka dapat disajikan nilai kepuasan mahasiswa Program Studi PPAk FEB Unud sebagaimana Tabel 3.3 berikut.

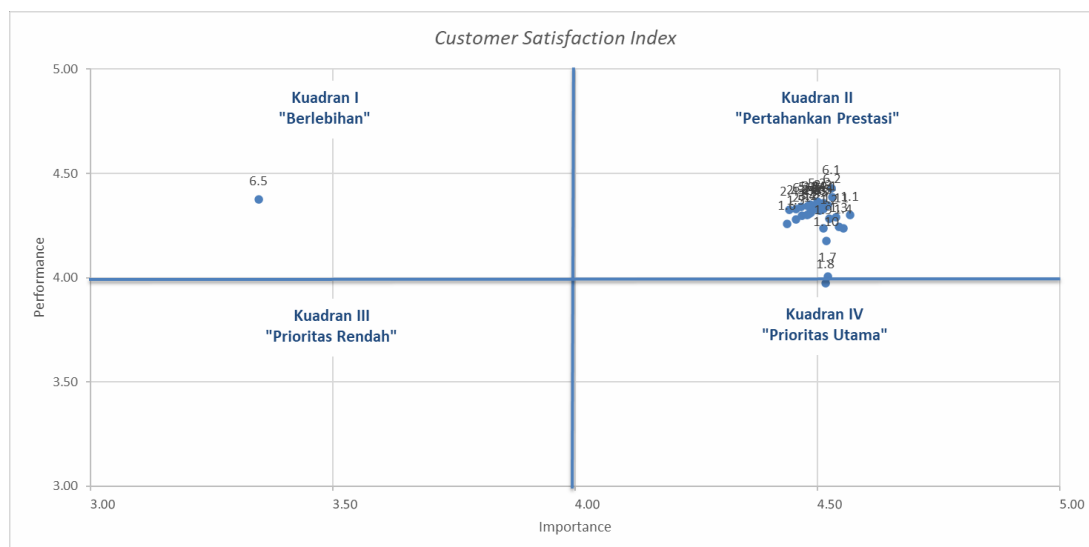
Tabel 3.3 Ringkasan Hasil Perhitungan CSI PS PPAk FEB Unud

No	Dimensi	Nilai CSI	Kategori
1	Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana Pendidikan)	83,96	Sangat puas
2	Aspek Reliability (Kehandalan Dosen dan Staf Akademik)	86,58	Sangat puas
3	Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)	86,31	Sangat puas
4	Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa)	86,73	Sangat puas
5	Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	86,83	Sangat puas
6	Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)	87,50	Sangat puas
	Kepuasan Mahasiswa (Agregat)	85,98	Sangat puas

Nilai CSI pada tiap dimensi maupun secara agregat menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 85,98%, yang artinya bahwa mahasiswa merasa sangat puas atas proses belajar mengajar yang dilaksanakan di Program Studi PPAk FEB Unud pada khususnya, dan FEB pada umumnya.

3.2 Evaluasi Kepuasan Mahasiswa PPAk FEB Unud

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan penempatan terhadap atribut pertanyaan kedalam empat kuadran yang membagi atribut tersebut terhadap tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan.



Gambar 3.1 Matriks IPA Kepuasan Mahasiswa PS PPAk FEB Unud

Untuk lebih jelasnya, dapat dituliskan posisi masing-masing indikator pada matriks IPA di tiap kuadran, yaitu sebagai berikut:

- Kuadran I (Berlebihan), yaitu indikator dengan tingkat harapan yang rendah atau dianggap tidak terlalu penting, namun kinerja pelayanannya sudah memuaskan. Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran I yaitu:
 - Informasi kegiatan FEB Unud tersedia di media sosial FEB Unud (facebook, Instagram, twitter, atau youtube (6.5).
- Kuadran II (Pertahankan prestasi), yaitu indikator yang memiliki keseimbangan antara tingkat harapan dan kenyataan yang sama-sama memuaskan, sehingga pelayanan pada atribut dalam kuadran ini harus dipertahankan. Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran II yaitu:
 - Kebersihan ruang kuliah (1.1), Kerapian penataan ruang kuliah (1.2), Kelengkapan sarana dan prasarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah (1.3), Keberfungsian sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah (1.4), Penggunaan Webex Meetings sebagai ruang kuliah online (1.5), Kesesuaian OASE sebagai learning management system dengan kebutuhan mahasiswa (1.6), Kelengkapan fasilitas kamar mandi yang tersedia (1.7), Ketersediaan laboratorium komputer yang sesuai dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa FEB Unud (1.9), Kenyamanan tempat parkir mahasiswa

(1.10), Kelengkapan Pustaka yang ada di perpustakaan Universitas Udayana (1.11).

- Ketepatan waktu dosen dalam mengembalikan hasil ujian atau tugas yang telah ditentukan selama paling lambat 2 (dua) minggu setelah pengumpulan tugas atau ujian (2.1), Objektivitas penilaian dosen pengampu mata kuliah terhadap kinerja akademik mahasiswa di perkuliahan (2.2), Durasi mengajar dosen yang telah sesuai dengan ketentuan (2.3), Ketepatan waktu dosen mengakhiri perkuliahan (2.4), Keselarasan materi mengajar dan bidang keahlian dosen mengajar (2.5).
- Sikap proaktif dosen (sesuai fungsinya masing-masing) dalam mengobservasi situasi dan kondisi mahasiswa untuk melihat potensi adanya masalah yang dihadapi mahasiswa (3.1), Kecepatan dosen (sesuai fungsinya masing-masing dalam memberikan solusi pada permasalahan mahasiswa (3.2), Kesesuaian solusi yang diberikan tenaga kependidikan terhadap permasalahan mahasiswa (3.4),
- Ketersediaan waktu dosen pada fungsinya sebagai pembimbing akademik untuk berkonsultasi dengan mahasiswa (4.1), Sikap kooperatif dosen sesuai dengan fungsinya masing-masing dalam melayani mahasiswa (4.2), Transparansi FEB Unud dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan (4.4),
- Keramahan dosen sesuai dengan fungsinya masing-masing terhadap mahasiswa dalam berdiskusi (5.1), Kesopanan dosen sesuai dengan fungsinya masing-masing terhadap mahasiswa dalam berdiskusi (5.2), Kesantunan dosen sesuai dengan fungsinya masing-masing terhadap mahasiswa dalam berdiskusi (5.3), Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa (5.4), Kesopanan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa (5.5), Usaha pimpinan FEB Unud dalam mengembangkan minat dan bakat mahasiswa (5.6).

- Kualitas buku pedoman akademik FEB Unud untuk memberikan informasi tentang sistem perkuliahan (6.1), Kualitas buku pedoman penulisan dan pengujian naskah tugas akhir untuk memberikan pedoman tentang penyusunan naskah tugas akhir mahasiswa (6.2), Ketersediaan informasi tentang FEB Unud di website feb.unud.ac.id (6.3), Keterbukaan informasi FEB Unud tersedia di website feb.unud.ac.id (6.4).
- Kuadran III (Prioritas rendah), yang menunjukkan indikator dengan tingkat harapan yang tidak terlalu penting dan kinerja yang juga belum memuaskan. Berdasarkan matriks IPA, tidak terdapat indikator yang berada pada Kuadran III (Prioritas rendah).
- Kuadran IV (Prioritas utama), merupakan indikator dengan tingkat harapan atau kepentingan tinggi namun kinerja atau pelayanan yang diberikan dinilai masih belum memuaskan sehingga perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan. Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran IV yaitu:
 - Kebersihan fasilitas kamar mandi (1.8).

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan beberapa hal terkait evaluasi kepuasan mahasiswa pada Program Studi PPAk FEB Unud Tahun 2025.

- 1) Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi PPAk FEB Unud pada tahun 2025 termasuk dalam kategori sangat puas, terutama pada aspek *empathy* dan *information system*. Secara umum, kinerja pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dirasakan telah sesuai dengan harapan mahasiswa Program Studi PPAk FEB Unud.
- 2) Masih terdapat beberapa indikator kepuasan mahasiswa yang belum optimal karena dianggap penting oleh mahasiswa, khususnya pada tingkat kepuasan atas kebersihan fasilitas kamar mandi.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan yaitu perlu adanya upaya peningkatan pada indikator dengan nilai kepuasan yang masih kecil, yaitu terkait kebersihan sarpras kamar mandi serta memastikan kelengkapan dan ketersediaan fasilitas sarpras secara berkala terutama ketersediaan air secara berkelanjutan.

LAMPIRAN PERHITUNGAN CSI KEPUASAN MAHASISWA PS PPAk FEB Unud

Dimensi	Atribut	Mean Importance Score (MIS)	Weight Factors (WF)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Score (WS)
1.I Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana Pendidikan) Berdasarkan Tingkat Kepentingan	1.1	4,5	2,8	4,3	12,0
	1.2	4,5	2,8	4,3	12,0
	1.3	4,5	2,8	4,2	12,0
	1.4	4,6	2,8	4,2	12,0
	1.5	4,5	2,8	4,3	11,9
	1.6	4,4	2,8	4,3	11,7
	1.7	4,5	2,8	4,0	11,3
	1.8	4,5	2,8	4,0	11,2
	1.9	4,5	2,8	4,2	11,9
	1.10	4,5	2,8	4,2	11,7
	1.11	4,5	2,8	4,3	12,1
2.I Aspek Reliability (Kehandalan Dosen dan Staf Akademik)	2.1	4,5	2,8	4,3	11,9
	2.2	4,5	2,8	4,4	12,2
	2.3	4,5	2,8	4,3	12,0
	2.4	4,4	2,8	4,3	11,9
	2.5	4,5	2,8	4,3	12,1
	2.6	4,5	2,8	4,3	12,2
3.I Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)	3.1	4,5	2,8	4,4	12,1
	3.2	4,5	2,8	4,3	12,0
	3.3	4,5	2,8	4,3	12,0
	3.4	4,5	2,8	4,3	12,0
4.I Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa)	4.1	4,5	2,8	4,4	12,2
	4.2	4,5	2,8	4,3	12,2
	4.3	4,5	2,8	4,3	12,2
	4.4	4,5	2,8	4,3	12,1
5.I Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	5.1	4,5	2,8	4,3	12,1
	5.2	4,5	2,8	4,4	12,2
	5.3	4,5	2,8	4,4	12,1
	5.4	4,5	2,8	4,3	12,2
	5.5	4,5	2,8	4,3	12,1
	5.6	4,5	2,8	4,3	12,1
6.I Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)	6.1	4,5	2,8	4,4	12,5
	6.2	4,5	2,8	4,4	12,4
	6.3	4,5	2,8	4,3	12,1
	6.4	4,5	2,8	4,4	12,1
	6.5	3,4	2,0	4,4	9,1
Jumlah		160,9	100,0	154,7	429,9
					(Weight Total)

$$CSI = WT/5 = 429,9/5 = 85,98 \text{ (sangat puas)}$$