

**LAPORAN TEST SURVEI  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
TAHUN 2020**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
DAN PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
2020**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr. wb.*

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka Test Survei dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah satisfaction (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan Universitas/Fakultas dan Program Studi untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

*Wassalamualaikum*

Mengetahui  
Jabatan Mengetahui

Penanggung Jawab  
Jabatan Penanggung Jawab

Nama Mengetahui  
213123123

Nama Penanggung Jawab  
21313123

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
DAFTAR ISI	iv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG	2
B. TUJUAN KEGIATAN	3
C. MANFAAT KEGIATAN	4
<b>BAB 2 METODOLOGI</b>	<b>5</b>
A. RUANG LINGKUP	6
B. OPERASIONAL VARIABEL	7
<b>BAB 3 HASIL KEGIATAN</b>	<b>9</b>
<b>BAB 4 KESIMPULAN</b>	<b>11</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagai sebuah unit penyelenggara pendidikan, Universitas Negeri Gorontalo dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada para pengguna internal yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan serta kepada pihak pengguna eksternal yaitu lulusan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama.

Kenyamanan civitas akademika sebagai pengguna internal tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh Universitas Negeri Gorontalo. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna internal yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.

Universitas Negeri Gorontalo merupakan kapal yang diciptakan untuk mengarungi peradaban manusia yang terus berkembang dan berubah. Oleh karena itu, agar keberadaannya terus memberi manfaat, Universitas Negeri Gorontalo terus melakukan perbaikan-perbaikan yang progresif dengan berlandaskan semangat Unggul dan Berdaya Saing.

Salah satu cara yang dilakukan Universitas Negeri Gorontalo untuk terus melakukan perbaikan adalah dengan melakukan survei kepuasan pihak internal yaitu mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan serta pengguna eksternal yaitu alumni, pengguna alumni dan mitra kerjasama. Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna internal dan eksternal tersebut dalam pelayanan yang sudah diberikan oleh Universitas Negeri Gorontalo. Laporan hasil survei menjadi bahan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan ke depan yang lebih responsif terhadap kebutuhan. Hasil survei kepuasan internal dan eksternal ini juga menjadi pertanggungjawaban dan informasi terkait layanan Universitas Negeri Gorontalo.

Hasil survei kepuasan pengguna internal dan eksternal menjadi dasar yang penting untuk pembenahan pelayanan yang dinilai masih kurang dan mempertahankan atau mengembangkan pelayanan yang sudah baik.

## **B. Tujuan Kegiatan**

Laporan kegiatan survei kepuasan Dosen bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan Dosen terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Negeri Gorontalo.

## **C. Manfaat Kegiatan**

Manfaat kegiatan ini adalah

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Universitas Negeri Gorontalo.
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **BAB II**

### **METODE PENGUKURAN**

#### **A. Ruang Lingkup**

Universitas Negeri Gorontalo memiliki 13 fakultas yaitu Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) , Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) , Fakultas Ilmu Sosial (FIS) , Fakultas Sastra dan Budaya (FSB) , Fakultas Teknik (FT) , Fakultas Pertanian (FAPERTA) , Fakultas Olahraga dan Kesehatan (FOK) , Fakultas Ekonomi (FE) , Fakultas Hukum (FH) , Fakultas Kelautan dan Teknologi Perikanan (FKTP) , Fakultas Kedokteran (FK) , Pascasarjana (PASCA) , Sekolah Vokasi (VOKASI) , Sedangkan jumlah program studi terdapat 93 program studi.

#### **B. Operasional Variabel**

Tingkat kepuasan terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1.   Tangibles: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
2.   Reliability: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3.   Responsiveness: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4.   Assurance: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramah tamahan, perhatian dan sikap.

5. Emphaty: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

Indikator untuk setiap aspek dijelaskan pada tabel 1. Pada tabel 1, dijelaskan indicator, aitem pernyataan serta skala pengukurannya.

No.	Aspek	Indikator	Item	TP	KP	P	SP
1	Tangible						
2	Reliability						
3	Responsiveness						
4	Assurance						
5	Empathy						

Pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan menggunakan skala likert yaitu: TP=Tidak puas.; KP = Kuang Puas, P = Puas dan SP = Sangat Puas

### C. Tingkat Kepuasan

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	1,00 – 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik



### BAB III

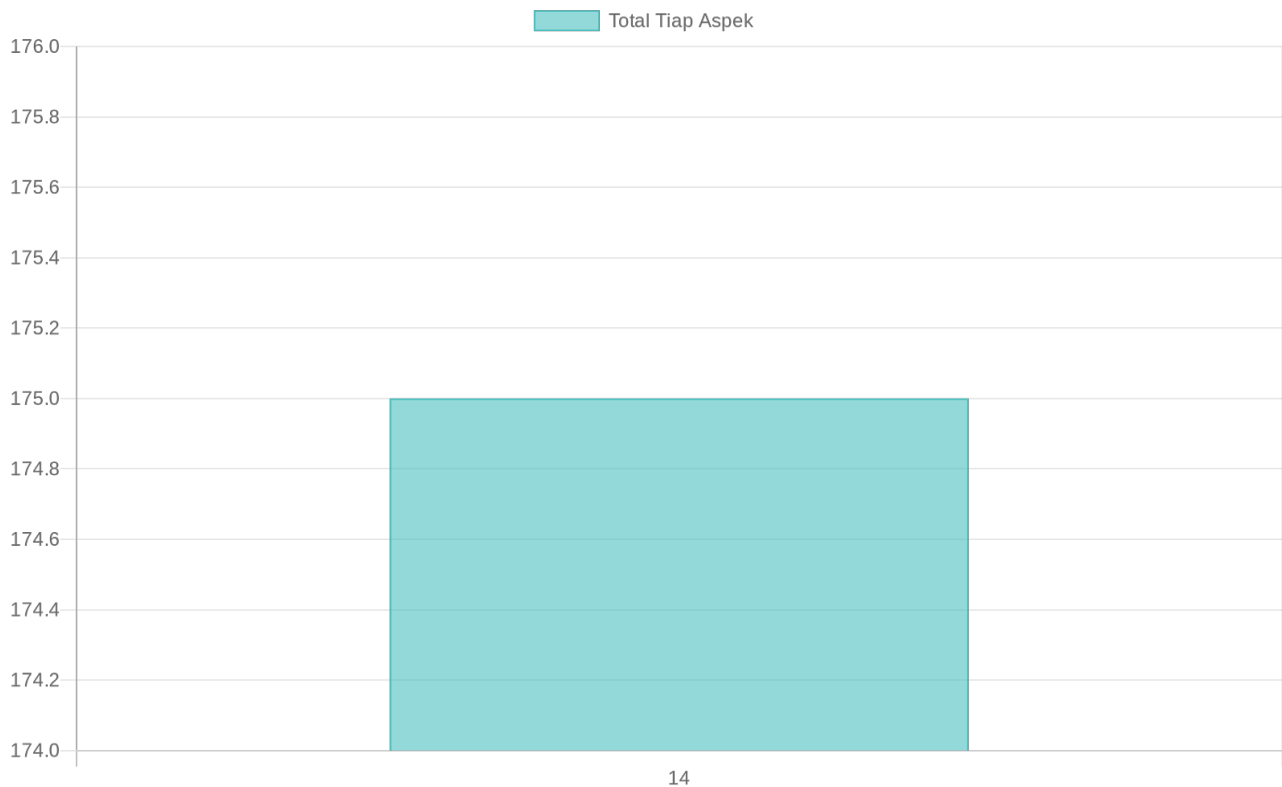
#### HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan dilakukan secara online di laman [survei.penjamu.ung.ac.id](http://survei.penjamu.ung.ac.id) yang dilakukan pada 2024-12-29 sampai 2025-02-07. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan di Universitas Negeri Gorontalo sebanyak 35 responden.

No.	Fakultas	Total Responden
1	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	15
2	Fakultas Ilmu Pendidikan	0
3	Fakultas Ilmu Sosial	0
4	Fakultas Sastra dan Budaya	0
5	Fakultas Teknik	20
6	Fakultas Pertanian	0
7	Fakultas Olahraga dan Kesehatan	0
8	Fakultas Ekonomi	0
9	Fakultas Hukum	0
10	Fakultas Kelautan dan Teknologi Perikanan	0
11	Fakultas Kedokteran	0
12	Pascasarjana	0
13	Sekolah Vokasi	0

#### A. Analisis Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Negeri Gorontalo disajikan pada gambar di bawah ini:



Hasil pengukuran tingkat kepuasan di dalam setiap aspek diuraikan berikut ini:

Kode	Instrumen	IKM	Kinerja Unit Pelayanan
14	Layanan Manajemen	58.57	Kurang Baik

- Layanan Manajemen

Pada dimensi Layanan Manajemen terdiri dari 5 item/ Pernyataan yang terdistribusi pada 5 indikator. Setiap indikator terdiri dari beberapa aitem yaitu: Pada aspek tangible ini, diukur tingkat kepuasan untuk setiap aitem/ pernyataan, hasilnya disajikan pada tabel berikut:

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
1	Layanan Manajemen	50.00	C	Kurang Baik
2	Layanan Manajemen	53.57	C	Kurang Baik
3	Layanan Manajemen	64.29	B	Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
4	Layanan Manajemen	60.71	C	Kurang Baik
5	Layanan Manajemen	64.29	B	Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 5 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **50** (Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan Layanan Manajemen Dalam Pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (Aspek Responsiveness)** (64.285714285714).

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan analisis hasil pengukuran test survei pada periode 2020 masuk ke dalam kategori Dosen artinya Dosen masuk ke dalam kategori BAIK Selanjutnya, urutan indeks kepuasan test survei untuk setiap butir/aitem pernyataan disajikan pada tabel di bawah ini:

No	Aitem Pernyataan	Indeks
1	Layanan Manajemen	58.571428571429

Dapat diamati dari tabel di atas, lima (5) item atau butir pernyataan yang memiliki nilai yang paling rendah yaitu:

- Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Aspek Tangibles) (2.00)
- Ketersediaan Layanan Dalam Menunjang Kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Secara Online Dan Off Line Dengan Akurat Dan Memuaskan (Aspek Reliability) (2.14)
- Pelayanan Pimpinan Dan Atau Penanggung Jawab Yang Berwenang Dalam Menunjang Keterlaksanaan Tridharma PT (Aspek Assurance) (2.43)
- Kemudahan Layanan Manajemen Dalam Pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (Aspek Responsiveness) (2.57)
- Layanan Prima Manajemen Di PT Dilakukan Sesuai Dengan Prosedur (Aspek Empathy) (2.57)

Faktor-faktor atau akar permasalahan yang menyebabkan indeks kepuasan mahasiswa masih rendah yaitu:

- Belum ada temuan untuk indikator ini.
- Belum ada temuan untuk indikator ini.
- Belum ada temuan untuk indikator ini.
- Belum ada temuan untuk indikator ini.

- Belum ada temuan untuk indikator ini.

Rencana tindak lanjutnya yaitu:

- Belum ada solusi untuk indikator ini.
- Belum ada solusi untuk indikator ini.
- Belum ada solusi untuk indikator ini.
- Belum ada solusi untuk indikator ini.
- Belum ada solusi untuk indikator ini.