

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TAHUN  
2024  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
TAHUN 2024**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
DAN PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
2024**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr. wb.*

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024 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.

*Wassalammualaikum*

Mengetahui  
Kepala Lembaga Penjaminan Mutu dan  
Pengembangan Pembelajaran

Penanggung Jawab  
Kepala Pusat SIM dan Survei SPMI

Prof. Dr. Elya Nusantara, M.Pd  
NIP. 0000000000

Bait Syaiful Rijal, M.Pd  
NIP. 0000000000

# 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 membenahan pelayanan yang dinilai masih kurang dan mempertahankan atau mengembangkan pelayanan yang sudah baik.

## **B. Tujuan Kegiatan**

Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024 bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan Mahasiswa 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 94 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 keramahan, 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 2025-10-05 sampai 2025-10-13. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan di Universitas Negeri Gorontalo sebanyak 712 responden.

| <b>No.</b> | <b>Prodi</b>                                      | <b>Total Responden</b> |
|------------|---|------------------------|
| 1          | Sarjana-Teknik Elektro                            | 44                     |
| 2          | Sarjana-Teknik Sipil                              | 35                     |
| 3          | Sarjana-Teknik Arsitektur                         | 28                     |
| 4          | Sarjana-Teknik Industri                           | 19                     |
| 5          | Sarjana-Sistem Informasi                          | 275                    |
| 6          | Sarjana-Pendidikan Teknik Mesin                   | 8                      |
| 7          | Sarjana-Pendidikan Teknologi Informasi            | 200                    |
| 8          | Sarjana-Pendidikan Pendidikan Seni Rupa           | 24                     |
| 9          | Sarjana-Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan | 0                      |
| 10         | Sarjana-Perencanaan Wilayah dan Kota              | 61                     |
| 11         | Sarjana-Teknik Komputer                           | 14                     |
| 12         | Tidak Ada   | 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 |
|------|--|-------|------------------------|
| 4    | Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan                             | 75.25 | Baik                   |
| 5    | Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen                                 | 78.22 | Baik                   |
| 7    | Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dan Proses Pelaksanaan Pendidikan         | 78.78 | Baik                   |
| 10   | Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 78.68 | Baik                   |

- Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan terdiri dari 15 item/ Pernyataan yang terdistribusi pada 15 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  | Kecukupan Aksesibilitas Dan Kualitas Sarana Prasarana Layanan Bk. (aspek Tangibles)               | 76.06 | B            | Baik                   |
| 2  | Kecukupan Aksesibilitas Dan Kualitas Sarana Prasarana Layanan Kesehatan .(aspek Tangibles)        | 73.37 | B            | Baik                   |
| 3  | Kecukupan Aksesibilitas Dan Kualitas Sarana Prasarana Organisasi Kemahasiswaan. (aspek Tangibles) | 74.15 | B            | Baik                   |
| 4  | Kemampuan Petugas Bk Dalam Memberikan Pelayanan Memuaskan. (reliability)                          | 75.35 | B            | Baik                   |
| 5  | Prosedur Layanan Kesehatan. (reliability)   | 73.17 | B            | Baik                   |
| 6  | Keberlanjutan Program Kegiatan Kemahasiswaan. (reliability)                                       | 76.38 | B            | Baik                   |
| 7  | Petugas Bk Tanggap Dalam Membantu Mahasiswa Dan Memberikan Jasa Dengan Cepat. (responsiveness)    | 75.89 | B            | Baik                   |
| 8  | Kesigapan Petugas Layanan Kesehatan. (responsiveness)   | 75.07 | B            | Baik                   |
| 9  | Kesigapan Organisasi Kemahasiswaan Dalam Melayani Mahasiswa. (responsiveness)                     | 76.41 | B            | Baik                   |
| 10 | Kemampuan Petugas Bk Memberikan Pelayanan. (assurance)  | 75.92 | B            | Baik                   |
| 11 | Kemampuan Dan Kesopanan Petugas Dalam Pelayanan Kesehatan. (assurance)                            | 73.83 | B            | Baik                   |

| No | Pernyataan   | IKM   | Mutu layanan | Unit Kinerja Pelayanan |
|----|--|-------|--------------|------------------------|
| 12 | Kebermaanfaatan Kegiatan Kemahasiswaan. (assurance)                                  | 75.32 | B            | Baik                   |
| 13 | Komunikasi Petugas Bk Saat Memberikan Konseling. (empathy)                           | 77.30 | B            | Baik                   |
| 14 | Kepedulian Dalam Menerima Keluhan Layanan Kesehatan. (empathy)                       | 75.67 | B            | Baik                   |
| 15 | Komunikasi Dan Kepedulian Organisasi Kemahasiswaan Dalam Menerima Keluhan. (empathy) | 74.86 | B            | Baik                   |

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 15 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **73.17** (Prosedur Layanan Kesehatan. (Reliability)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Komunikasi Petugas BK Saat Memberikan Konseling. (Empathy)** (77.30).

- Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap 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  | Kemudahan Untuk Mengakses Laman Website Ung. (aspek Tangibles) | 79.88 | B            | Baik                   |

| No | Pernyataan   | IKM   | Mutu layanan | Unit Kinerja Pelayanan |
|----|--|-------|--------------|------------------------|
| 2  | Ketersediaan Layanan Akademik, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Akademik Dan Non Akademik Secara Online Dan Offline Dengan Akurat Dan Memuaskan. (reliability) | 78.04 | B            | Baik                   |
| 3  | Kemudahan Layanan Manajemen Dalam Memecahkan Masalah Akademik Dan Non Akademik. (responsiveness)   | 77.97 | B            | Baik                   |
| 4  | Pelayanan Tenaga Kependidikan / Laboran Sesuai Hari Kerja. (assurance)   | 76.55 | B            | Baik                   |
| 5  | Layanan Prima Manajemen Di Ung Dilakukan Sesuai Dengan Prosedur. (empathy)   | 78.50 | 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 **76.55** (Pelayanan Tenaga Kependidikan / Laboran Sesuai Hari Kerja. (Assurance)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan Untuk Mengakses Laman Website UNG. (Aspek Tangibles)** (79.88).

- Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dan Proses Pelaksanaan Pendidikan

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dan Proses Pelaksanaan Pendidikan terdiri dari 22 item/pernyataan yang terdistribusi pada 22 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  | Kemudahan Akses Fasilitas Layanan Berbasis System Informasi (siat, DII) Dan Laman Website Ung. (aspek Tangibles)  | 81.43 | B | Sangat Baik |
| 2  | Ketersediaan Dan Kualitas Laboratorium/ Bengkel/perpustakaan/ Jaringan Internet/ Ruang Kelas, DII Dalam Menunjang Kegiatan Akademik. (aspek Tangibles)                        | 77.72 | B | Baik        |
| 3  | Penguasaan Dosen Pada Materi Kuliah. (reliability)  | 77.26 | B | Baik        |
| 4  | Penyampaian Dosen Dalam Materi Perkuliahan. (reliability)   | 80.31 | B | Baik        |
| 5  | Tugas Terstruktur Dan Mandiri Sesuai Dengan Bobot Sks Dan Tujuan Perkuliahan. (reliability)   | 79.03 | B | Baik        |
| 6  | Penggunaan Bahasa Indonesia Yang Baik Dan Benar. (reliability)  | 79.63 | B | Baik        |
| 7  | Kesesuaian Tugas Dan Soal Ijian Dengan Tujuan Pembelajaran. (reliability)   | 77.73 | B | Baik        |
| 8  | Ketersediaan Layanan Akademik, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Akademik Dari Dosen, Tenaga Kependidikan Dan Pengelola Dengan Akurat Dan Memuaskan. (reliability) | 79.10 | B | Baik        |
| 9  | Ketepatan Waktu Dalam Memulai Dan Mengakhiri Perkuliahan. (responsiveness)  | 76.80 | B | Baik        |
| 10 | Ketepatan Waktu Pengambilan Tugas Kepada Mahasiswa Oleh Dosen. (responsiveness)   | 79.99 | B | Baik        |
| 11 | Kesediaan Dosen Memberikan Ujian Susulan. (responsiveness)  | 76.13 | B | Baik        |
| 12 | Dosen Bersedia Menerima Saran Dan Masukan Dari Mahasiswa Dalam Proses Perkuliahan Dan Pembimbingan. (responsiveness)  | 76.87 | B | Baik        |

|    |  |       |   |      |
|----|--|-------|---|------|
| 13 | Kemampuan Dosen Menciptakan Suasana Belajar Yang Kondusif Untuk Memotivasi Mahasiswa. (responsiveness)         | 77.79 | B | Baik |
| 14 | Kemudahan Layanan Dosen, Tenaga Kependidikan Dan Pengelola Dalam Memecahkan Masalah Akademis. (responsiveness) | 76.24 | B | Baik |
| 15 | Pelaksanaan Uts/uas Sesuai Kalender Akademik. (assurance)  | 80.13 | B | Baik |
| 16 | Pemenuhan Tatap Muka 16 Kali Pertemuan Per Semester. (assurance)   | 79.50 | B | Baik |
| 17 | Transparansi Dalam Pemberian Nilai. (assurance)  | 79.73 | B | Baik |
| 18 | Keramahan Tenaga Kependidikan Untuk Melayani. (assurance)  | 79.67 | B | Baik |
| 19 | Tenaga Kependidikan/ Laboran Melayani Mahasiswa Sesuai Hari Kerja. (assurance)                                 | 78.18 | B | Baik |
| 20 | Dosen Dan Mahasiswa Bersama-sama Membuat Kontrak Perkuliahan Diawal Pertemuan Semester. (empathy)              | 80.01 | B | Baik |
| 21 | Obyektivitas Dalam Penilaian. (empathy)  | 80.91 | B | Baik |
| 22 | Komunikasi Tenaga Kependidikan Dalam Pelayanan. (empathy)  | 79.59 | B | Baik |

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 22 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **76.13** (Kesediaan Dosen Memberikan Ujian Susulan. (Responsiveness)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan Akses Fasilitas Layanan Berbasis System Informasi (SIAT, DII) Dan Laman Website UNG. (Aspek Tangibles)** (81.43).

- Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana terdiri dari 10 item/ Pernyataan yang terdistribusi pada 10 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  | Kemudahan Aksesibilitas Pembayaran Ukt Dan Penerimaan Beasiswa. (aspek Tangibles)   | 80.20 | B            | Baik                   |
| 2  | Ketersediaan System Informasi Yang Mendukung Kegiatan Akademik Dan Non. (aspek Tangibles)   | 79.16 | B            | Baik                   |
| 3  | Kemudahan Layanan Informasi Untuk Proses Pengajuan Beasiswa Dan Pengajuan/ Pembayaran Keterlambatan/keringanan Ukt. (realiability)                              | 79.63 | B            | Baik                   |
| 4  | Pemeliharaan Dan Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Akademis (perpustakaan, Ruang Kuliah, Laboratorium, Bengkel, Instalasi Listrik/internet, Dsb). (realiability) | 77.96 | B            | Baik                   |
| 5  | Kesigapan Dalam Pengajuan Beasiswa Dan Pengajuan Pembayaran (keterlambatan/keringananan) Ukt. (responsiveness)  | 77.19 | B            | Baik                   |
| 6  | Kecepatan Tindak Lanjut Atas Keluhan. (responsiveness)  | 78.25 | B            | Baik                   |
| 7  | Kemudahan Proses Pengajuan Beasiswa Dan Pengajuan/ Pembayaran Keterlambatan/keringanan Ukt. (assurance)   | 78.11 | B            | Baik                   |



| No | Pernyataan   | IKM   | Mutu layanan | Unit Kinerja Pelayanan |
|----|--|-------|--------------|------------------------|
| 8  | Kelengkapan Fasilitas Sarana Prasarana Perkuliahan (perpustakaan, Ruang Kuliah, Laboratorium, Bengkel, Instalasi Listrik/internet, Dsb). (assurance) | 78.85 | B            | Baik                   |
| 9  | Ketersediaan Layanan Waktu Untuk Pengajuan/pembayaran Keterlambatan/keringanan Ukt. (empathy)  | 78.08 | B            | Baik                   |
| 10 | Layanan Prima Pada Proses Peminjaman/ Penggunaan Fasilitas Sarana Prasarana Dalam Kegiatan Mahasiswa. (empathy)                                      | 79.03 | B            | Baik                   |

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 10 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **77.19** (Kesigapan Dalam Pengajuan Beasiswa Dan Pengajuan Pembayaran (keterlambatan/keringanan) UKT. (Responsiveness)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan Aksesibilitas Pembayaran UKT Dan Penerimaan Beasiswa. (Aspek Tangibles)** (80.20).

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan analisis hasil pengukuran Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024 pada periode 2024 masuk ke dalam kategori Mahasiswa artinya Mahasiswa masuk ke dalam kategori BAIK Selanjutnya, urutan indeks kepuasan Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024 untuk setiap butir/aitem pernyataan disajikan pada tabel di bawah ini:

| No | Aitem Pernyataan   | Indeks |
|----|--|--------|
| 1  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN                             | 75.25  |
| 2  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN                                 | 78.22  |
| 3  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PELAKSANAAN PENDIDIKAN         | 78.78  |
| 4  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA | 78.68  |

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

- Kecukupan Aksesibilitas Dan Kualitas Sarana Prasarana Layanan Kesehatan .(Aspek Tangibles) (73.37)
- Prosedur Layanan Kesehatan. (Realiability) (73.17)
- Kemampuan Dan Kesopanan Petugas Dalam Pelayanan Kesehatan. (Assurance) (73.83)
- Kecukupan Aksesibilitas Dan Kualitas Sarana Prasarana Organisasi Kemahasiswaan. (Aspek Tangibles) (74.15)
- Komunikasi Dan Kepedulian Organisasi Kemahasiswaan Dalam Menerima Keluhan. (Empathy) (74.86)

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.