

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TAHUN  
2024  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
TAHUN 2025**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
DAN PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
2025**

## **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 Nusantari, M.Pd  
NIP. 197209171999032001

Bait Syaiful Rijal, M.Pd  
NIP. 199111172022031008

## **DAFTAR ISI**

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

## **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 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 keramahtamahan, 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**

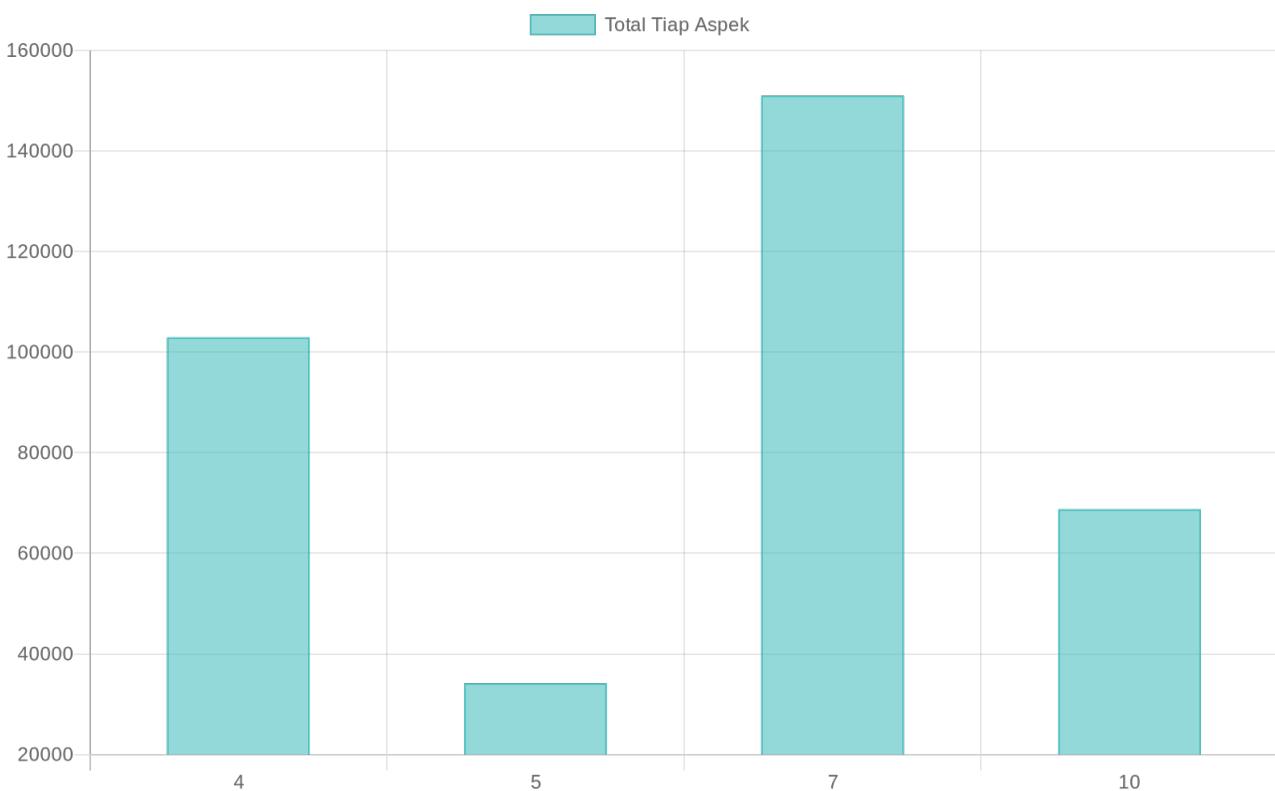
### **HASIL KEGIATAN**

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan dilakukan secara online di laman survei.penjamu.ung.ac.id yang dilakukan pada 2025-02-03 sampai 2025-02-28. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan di Universitas Negeri Gorontalo sebanyak 6987 responden.

No.	Fakultas	Total Responden
1	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	1371
2	Fakultas Ilmu Pendidikan	344
3	Fakultas Ilmu Sosial	751
4	Fakultas Sastra dan Budaya	506
5	Fakultas Teknik	708
6	Fakultas Pertanian	31
7	Fakultas Olahraga dan Kesehatan	986
8	Fakultas Ekonomi	132
9	Fakultas Hukum	901
10	Fakultas Kelautan dan Teknologi Perikanan	131
11	Fakultas Kedokteran	0
12	Pascasarjana	414
13	Sekolah Vokasi	50

#### **A. Analisis Tingkat Kepuasan**

Berdasarkan hasil pengolaha 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	75.78	Baik
5	Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen	78.82	Baik
7	Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dan Proses Pelaksanaan Pendidikan	79.55	Baik
10	Instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana	78.31	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)	75.23	B	Baik
2	Kecukupan Aksesibilitas Dan Kualitas Sarana Prasarana Layanan Kesehatan .(aspek Tangibles)	73.78	B	Baik
3	Kecukupan Aksesibilitas Dan Kualitas Sarana Prasarana Organisasi Kemahasiswaan. (aspek Tangibles)	76.97	B	Baik
4	Kemampuan Petugas Bk Dalam Memberikan Pelayanan Memuaskan. (reliability)	75.27	B	Baik
5	Prosedur Layanan Kesehatan. (reliability)	73.79	B	Baik
6	Keberlanjutan Program Kegiatan Kemahasiswaan. (reliability)	77.96	B	Baik
7	Petugas Bk Tanggap Dalam Membantu Mahasiswa Dan Memberikan Jasa Dengan Cepat. (responsiveness)	75.30	B	Baik
8	Kesigapan Petugas Layanan Kesehatan. (responsiveness)	74.22	B	Baik
9	Kesigapan Organisasi Kemahasiswaan Dalam Melayani Mahasiswa. (responsiveness)	77.29	B	Baik
10	Kemampuan Petugas Bk Memberikan Pelayanan. (assurance)	75.23	B	Baik
11	Kemampuan Dan Kesopanan Petugas Dalam Pelayanan Kesehatan. (assurance)	75.66	B	Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
12	Kebermaanfaatan Kegiatan Kemahasiswaan. (assurance)	78.08	B	Baik
13	Komunikasi Petugas Bk Saat Memberikan Konseling. (empathy)	75.87	B	Baik
14	Kepedulian Dalam Menerima Keluhan Layanan Kesehatan. (empathy)	75.33	B	Baik
15	Komunikasi Dan Kepedulian Organisasi Kemahasiswaan Dalam Menerima Keluhan. (empathy)	76.65	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 **73.78** (Kecukupan Aksesibilitas Dan Kualitas Sarana Prasarana Layanan Kesehatan .(Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kebermaanfaatan Kegiatan Kemahasiswaan. (Assurance)** (78.08).

- 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)	80.95	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)	79.22	B	Baik
3	Kemudahan Layanan Manajemen Dalam Memecahkan Masalah Akademik Dan Non Akademik. (responsiveness)	77.93	B	Baik
4	Pelayanan Tenaga Kependidikan / Laboran Sesuai Hari Kerja. (assurance)	77.89	B	Baik
5	Layanan Prima Manajemen Di Ung Dilakukan Sesuai Dengan Prosedur. (empathy)	78.13	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 **77.89** (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)** (80.95).

- 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)	81.55	A	Sangat Baik
2	Ketersediaan Dan Kualitas Laboratorium/ Bengkel/perpustakaan/ Jaringan Internet/ Ruang Kelas, DII Dalam Menunjang Kegiatan Akademik. (aspek Tangibles)	77.84	B	Baik
3	Penguasaan Dosen Pada Materi Kuliah. (reliability)	81.23	B	Baik
4	Penyampaian Dosen Dalam Materi Perkuliahan. (reliability)	81.02	B	Baik
5	Tugas Terstruktur Dan Mandiri Sesuai Dengan Bobot Sks Dan Tujuan Perkuliahan. (reliability)	79.72	B	Baik
6	Penggunaan Bahasa Indonesia Yang Baik Dan Benar. (reliability)	81.43	B	Sangat Baik
7	Kesesuaian Tugas Dan Soal Ijian Dengan Tujuan Pembelajaran. (reliability)	79.55	B	Baik
8	Ketersediaan Layanan Akademik, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Akademik Dari Dosen, Tenaga Kependidikan Dan Pengelola Dengan Akurat Dan Memuaskan. (reliability)	79.41	B	Baik
9	Ketepatan Waktu Dalam Memulai Dan Mengakhiri Perkuliahan. (responsiveness)	77.02	B	Baik
10	Ketepatan Waktu Pengambilan Tugas Kepada Mahasiswa Oleh Dosen. (responsiveness)	79.44	B	Baik
11	Kesediaan Dosen Memberikan Ujian Susulan. (responsiveness)	77.71	B	Baik
12	Dosen Bersedia Menerima Saran Dan Masukan Dari Mahasiswa Dalam Proses Perkuliahan Dan Pembimbingan. (responsiveness)	79.31	B	Baik

13	Kemampuan Dosen Menciptakan Suasana Belajar Yang Kondusif Untuk Memotivasi Mahasiswa. (responsiveness)	79.54	B	Baik
14	Kemudahan Layanan Dosen, Tenaga Kependidikan Dan Pengelola Dalam Memecahkan Masalah Akademis. (responsiveness)	78.97	B	Baik
15	Pelaksanaan Uts/uas Sesuai Kalender Akademik. (assurance)	79.40	B	Baik
16	Pemenuhan Tatap Muka 16 Kali Pertemuan Per Semester. (assurance)	79.63	B	Baik
17	Transparansi Dalam Pemberian Nilai. (assurance)	78.81	B	Baik
18	Keramahan Tenaga Kependidikan Untuk Melayani. (assurance)	79.08	B	Baik
19	Tenaga Kependidikan/ Laboran Melayani Mahasiswa Sesuai Hari Kerja. (assurance)	78.99	B	Baik
20	Dosen Dan Mahasiswa Bersama-sama Membuat Kontrak Perkuliahan Diawal Pertemuan Semester. (empathy)	81.54	A	Sangat Baik
21	Obyektivitas Dalam Penilaian. (empathy)	79.47	B	Baik
22	Komunikasi Tenaga Kependidikan Dalam Pelayanan. (empathy)	79.33	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 **77.02** (Ketepatan Waktu Dalam Memulai Dan Mengakhiri Perkuliahan. (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)** (81.55).

- 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)	80.26	B	Baik
2	Ketersediaan System Informasi Yang Mendukung Kegiatan Akademik Dan Non. (aspek Tangibles)	78.98	B	Baik
3	Kemudahan Layanan Informasi Untuk Proses Pengajuan Beasiswa Dan Pengajuan/ Pembayaran Keterlambatan/keringanan Ukt. (reliability)	78.89	B	Baik
4	Pemeliharaan Dan Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Akademis (perpustakaan, Ruang Kuliah, Laboratorium, Bengkel, Instalasi Listrik/internet, Dsb). (reliability)	77.63	B	Baik
5	Kesigapan Dalam Pengajuan Beasiswa Dan Pengajuan Pembayaran (keterlambatan/keringanan) Ukt. (responsiveness)	78.35	B	Baik
6	Kecepatan Tindak Lanjut Atas Keluhan. (responsiveness)	76.96	B	Baik
7	Kemudahan Proses Pengajuan Beasiswa Dan Pengajuan/ Pembayaran Keterlambatan/keringanan Ukt. (assurance)	78.33	B	Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
8	Kelengkapan Fasilitas Sarana Prasarana Perkuliahinan (perpustakaan, Ruang Kuliah, Laboratorium, Bengkel, Instalasi Listrik/internet, Dsb). (assurance)	76.96	B	Baik
9	Ketersediaan Layanan Waktu Untuk Pengajuan/pembayaran Keterlambatan/keringanan Ukt. (empathy)	78.69	B	Baik
10	Layanan Prima Pada Proses Peminjaman/ Penggunaan Fasilitas Sarana Prasarana Dalam Kegiatan Mahasiswa. (empathy)	78.03	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 **76.96** (Kecepatan Tindak Lanjut Atas Keluhan. (Responsiveness)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan Aksesibilitas Pembayaran UKT Dan Penerimaan Beasiswa. (Aspek Tangibles)** (80.26).

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT**

Berdasarkan analisis hasil pengukuran Survei Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024 pada periode 2025 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	75.78
2	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN	78.82
3	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PELAKSANAAN PENDIDIKAN	79.55
4	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA	78.31

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) (73.78)
- Prosedur Layanan Kesehatan. (Reliability) (73.79)
- Kesigapan Petugas Layanan Kesehatan. (Responsiveness) (74.22)
- Kecukupan Aksesibilitas Dan Kualitas Sarana Prasarana Layanan BK. (Aspek Tangibles) (75.23)
- Kemampuan Petugas BK Dalam Memberikan Pelayanan Memuaskan. (Reliability) (75.27)

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

- Faktor Penyebab Kondisi fisik sarana prasarana belum optimal, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, ventilasi buruk, atau fasilitas yang sudah usang. Aksesibilitas terbatas untuk penyandang disabilitas atau lansia (misalnya tidak adanya jalur landai, kursi roda, atau lift). Kurangnya perawatan dan pemeliharaan berkala terhadap fasilitas kesehatan (misalnya toilet umum yang rusak atau kotor). Distribusi fasilitas tidak merata, sehingga beberapa bagian layanan terasa lebih padat atau kurang dilengkapi. Kurangnya signage atau petunjuk arah yang jelas di dalam area pelayanan kesehatan. Rencana Tindak Lanjut Inventarisasi dan audit fasilitas untuk mengetahui kondisi terkini sarana prasarana dan menentukan prioritas perbaikan. Pengadaan atau renovasi fasilitas secara bertahap, terutama yang menyangkut kenyamanan dan keselamatan pasien. Perbaikan aksesibilitas bagi kelompok rentan (disabilitas/lansia), termasuk penyediaan ramp, pegangan tangan, dan toilet khusus. Pemasangan papan informasi dan penunjuk arah yang mudah dibaca dan dipahami oleh semua kalangan. Meningkatkan frekuensi dan standar kebersihan serta pemeliharaan, terutama pada ruang publik dan fasilitas umum., Berdasarkan hasil survei terhadap mahasiswa terkait kecukupan aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana layanan kesehatan, tingkat kepuasan berada pada angka 70,97% dengan kategori puas. Meskipun demikian, tingkat kepuasan ini belum mencapai kategori sangat puas karena keterbatasan sarana dan prasarana kesehatan yang tersedia, baik di tingkat fakultas maupun jurusan. , Tingkat kepuasan 66,84% yang berada pada kategori mutu layanan Baik dengan predikat Puas menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa menilai bahwa layanan kesehatan yang tersedia cukup memadai, baik dari segi aksesibilitas maupun kualitas sarana prasarana layanan kesehatan. Namun, masih terdapat 42,63% responden (kategori tidak memuaskan dan cukup memuaskan) yang belum sepenuhnya puas, yang mengindikasikan bahwa ada ruang perbaikan khususnya dalam hal aksesibilitas layanan. Saat ini layanan kesehatan hanya tersedia di tingkat universitas dan belum tersedia di tingkat fakultas, jurusan, maupun UPPS. Hal ini menyebabkan keterbatasan akses langsung dan cepat terhadap layanan kesehatan

bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika yang berlokasi di luar area pusat layanan kampus.erdapat 7,37% responden yang menyatakan tidak memuaskan, relatif kecil namun tetap perlu menjadi perhatian, karena dapat berpengaruh terhadap persepsi umum dan kredibilitas pelayanan kampus di bidang kesehatan., Fasilitas kesehatan yang tersedia hanya di tingkat universitas yang sudah dilengkapi dengan infrastruktur yang memadai. Namun, masih ditemukan akses yang agak jauh baik dari segi jarak maupun segi transportasi sehingga menurunkan tingkat aksesibilitas bagi mahasiswa Jurusan Fisika yang membutuhkan layanan kesehatan. Dengan demikian, solusi yang ditawarkan adalah membuat fasilitas kesehatan di tingkat UPPS atau di daerah kampus 4 sehingga mahasiswa memperoleh layanan kesehatan secara mudah dan cepat, Aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana layanan kesehatan masih dinilai kurang optimal meskipun mendapatkan predikat "Puas" dengan tingkat kepuasan 66.67%. Hal ini dapat mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kenyataan di lapangan, seperti fasilitas yang tidak memadai atau tidak mudah dijangkau., Hasil survei menunjukkan bahwa aspek Kecukupan Aksesibilitas dan Kualitas Sarana Prasarana Layanan Kesehatan (Aspek Tangibles) memperoleh tingkat kepuasan sebesar 69,76%, yang merupakan nilai terendah dibandingkan aspek lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa masih merasa bahwa sarana dan prasarana layanan kesehatan di UNG belum memadai, baik dari segi kualitas maupun kemudahan akses., Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana kesehatan adalah sebesar 68,97%, yang mencerminkan bahwa fasilitas kesehatan saat ini belum sepenuhnya memadai. Salah satu penyebab utamanya adalah tidak tersedianya fasilitas layanan kesehatan di seluruh kampus, seperti yang dialami mahasiswa di luar kampus 1. Oleh karena itu, diperlukan penambahan fasilitas kesehatan di kampus-kampus yang belum memilikinya, serta peningkatan kualitas alat dan ruang layanan yang tersedia agar akses mahasiswa terhadap layanan kesehatan menjadi lebih merata dan layak., Dalam hal kecukupan aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana layanan

kesehatan, sebanyak 42 dari 99 responden menyatakan cukup memuaskan, sementara 5 responden menyatakan tidak memuaskan. Nilai butir sebesar 2.51 menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap kondisi fasilitas yang tersedia. , Hasil survei menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana layanan kesehatan masih rendah, dengan nilai 2.52 (63,06%, predikat "Puas"). Akar masalah diduga berasal dari keterbatasan fasilitas, antrean layanan yang panjang, serta kurangnya informasi dan akses mudah terhadap layanan kesehatan. UPPS disarankan untuk mendorong peningkatan kapasitas dan kualitas layanan bersama unit terkait, sementara Program Studi dapat membantu menyosialisasikan prosedur layanan dan menampung masukan mahasiswa secara berkala untuk perbaikan berkelanjutan., Hasil survei menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana layanan kesehatan masih rendah, dengan nilai 69,77%, (Puas) Meskipun pada umumnya pus akan tetapi masih terdapat keterbatasan fasilitas., Aspek Tangible terkait sarana prasarana layanan kesehatan memperoleh nilai rata-rata 2,83 dari 23 responden sehingga mutu layanan B dengan tingkat kepuasan 70,65 % dan predikat "Puas". Distribusi mencakup 2 responden tidak memadai, 5 cukup memadai, 11 memadai, dan 5 sangat memadai, mencerminkan mayoritas puas tetapi sebagian kecil masih merasakan kekurangan. Kinerja unit pelayanan tercatat "Baik", namun adanya penilaian tidak memadai menunjukkan kebutuhan perbaikan fasilitas fisik. Temuan ini menegaskan perlunya upgrade dan pemeliharaan rutin pada prasarana layanan kesehatan.,

- Faktor Penyebab: Prosedur layanan kesehatan kurang jelas atau membingungkan. Informasi layanan belum tersosialisasi secara luas. Waktu respons layanan cenderung lambat. Fasilitas dan sumber daya layanan kesehatan terbatas. Rencana Tindak Lanjut: Menyusun dan menyebarkan alur prosedur layanan secara visual (infografis/leaflet). Memberikan pelatihan kepada petugas tentang SOP dan etika pelayanan. Menambah jam operasional layanan kesehatan. Meningkatkan sarana dan prasarana layanan kesehatan. Melakukan survei kepuasan ulang setelah

perbaikan dilakukan., Hasil survei terhadap mahasiswa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap prosedur layanan kesehatan berada pada angka 71,14% dengan kategori puas. Meskipun secara prosedural mahasiswa merasa cukup terbantu dalam mengakses layanan kesehatan, namun tingkat kepuasan ini belum mencapai kategori sangat puas. Hal ini berkaitan erat dengan temuan pada aspek tangibles sebelumnya, yakni masih minimnya sarana dan prasarana kesehatan di tingkat fakultas maupun jurusan. , Tingkat kepuasan sebesar 66,45% menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa bahwa prosedur layanan kesehatan di kampus berjalan dengan baik, baik dari segi kejelasan alur layanan, konsistensi pelaksanaan, maupun keandalan dalam merespons kebutuhan mahasiswa. Namun, terdapat 44,21% responden yang belum sepenuhnya puas (gabungan dari kategori tidak memuaskan dan cukup memuaskan), yang menandakan bahwa masih terdapat beberapa kendala atau hambatan dalam implementasi prosedur layanan kesehatan. Layanan kesehatan saat ini hanya tersedia di tingkat universitas dan belum tersedia di tingkat fakultas, jurusan, maupun Unit Pengelola Program Studi (UPPS). Ketidakhadiran layanan di tingkat lebih dekat dengan mahasiswa berpotensi memengaruhi persepsi kepuasan sebagian mahasiswa. Terdapat 7,37% responden yang memberikan penilaian tidak memuaskan, relatif kecil namun perlu mendapat perhatian khusus sebagai indikasi awal adanya pengalaman negatif atau ketidaksesuaian prosedur di lapangan., Terdapat fasilitas kesehatan universitas yang sudah memiliki SOP yang jelas, namun masih ada beberapa yang belum sepenuhnya memperbarui SOP mereka sesuai dengan perkembangan terkini dalam dunia medis. Ketidaksesuaian antara SOP yang ada dengan praktik di lapangan sering kali menyebabkan ketidakefektifan dalam pelaksanaan prosedur dan dapat mempengaruhi hasil layanan kesehatan. Dengan demikian, solusi yang ditawarkan adalah memperbarui SOP untuk layanan kesehatan sehingga tercipta layanan kesehatan yang efektif dan efisien, Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap prosedur layanan kesehatan di Kampus 4 Universitas Negeri Gorontalo (UNG) masih rendah. Hal ini mencerminkan ketidakefektifan sistem yang berjalan saat ini dalam menjawab

kebutuhan mahasiswa akan layanan kesehatan kampus yang cepat, jelas, dan terjangkau. Akar permasalahan yang teridentifikasi antara lain: 1. Belum Tersedianya Poliklinik di Kampus 4 Mahasiswa di Kampus 4 tidak memiliki akses langsung ke fasilitas kesehatan kampus, karena layanan poliklinik hanya tersedia di Kampus 1 yang berjarak cukup jauh. Dalam kondisi darurat atau sakit ringan sekalipun, mahasiswa kesulitan mendapatkan penanganan cepat. 2. Ketidakjelasan Prosedur Akses Layanan Kesehatan Mahasiswa tidak mengetahui alur layanan jika mengalami gangguan kesehatan, termasuk apakah mereka dapat langsung dirujuk ke Poliklinik Kampus 1, fasilitas apa saja yang bisa dimanfaatkan, dan siapa yang dapat dihubungi dalam situasi darurat. 3. Tidak Adanya Sistem Dukungan Kesehatan Alternatif Belum tersedia sistem pendukung seperti pos kesehatan, kotak P3K terstandar, tenaga medis siaga, atau kerja sama dengan fasilitas kesehatan lokal untuk penanganan awal atau rujukan cepat dari Kampus 4. Rekomendasi Perbaikan Untuk UPPS (Unit Pengelola Program Studi): 1. Menginisiasi Pembentukan Pos Layanan Kesehatan Dasar di Kampus 4 Mengusulkan pembentukan health post atau ruang pertolongan pertama yang dilengkapi P3K, alat kesehatan dasar, serta jadwal kunjungan tenaga medis dari Poliklinik Kampus 1 secara berkala ke Kampus 4. 2. Menyusun dan Mempublikasikan SOP Layanan Kesehatan Merancang prosedur standar layanan kesehatan kampus yang mudah dipahami mahasiswa, lengkap dengan alur evakuasi, nomor kontak darurat, dan alur rujukan ke Poliklinik Kampus 1 atau fasilitas kesehatan mitra. 3. Membangun Kerja Sama dengan Klinik/Puskesmas Terdekat Melakukan MoU atau koordinasi informal dengan fasilitas kesehatan terdekat dari Kampus 4 untuk penanganan awal mahasiswa, sehingga ada rujukan cepat jika terjadi kondisi yang membutuhkan penanganan medis. Untuk Program Studi (PS): 1. Melakukan Sosialisasi Prosedur Layanan Kesehatan ke Mahasiswa Menyampaikan panduan prosedur layanan kesehatan melalui media komunikasi kampus (grup WhatsApp angkatan, web Prodi, pamphlet digital) dan memasukkan orientasi layanan kesehatan dalam kegiatan PKKMB atau pertemuan awal semester. 2. Menunjuk Koordinator Kesehatan di

Tingkat Prodi Menetapkan satu orang dosen atau tenaga kependidikan sebagai koordinator layanan kesehatan yang menjadi penghubung antara mahasiswa, pihak UPPS, dan Poliklinik Kampus 1, khususnya untuk keperluan administratif atau darurat.

3. Mendorong Mahasiswa Mengakses Layanan Kesehatan dengan Mudah

Memberikan arahan dan motivasi kepada mahasiswa untuk tidak ragu memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia, serta menghapus stigma bahwa layanan tersebut hanya untuk kondisi yang parah., Prosedur layanan kesehatan dinilai cukup baik, namun tingkat kepuasan sebesar 66.67% menunjukkan bahwa ada beberapa area yang perlu diperbaiki. Prosedur yang berbelit-belit atau waktu tunggu yang lama menjadi faktor yang mengurangi kepuasan., Persentase sebesar 70,50% pada aspek Prosedur Layanan Kesehatan (Reliability), menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa prosedur layanan kesehatan cukup dapat diandalkan. Namun demikian, terdapat indikasi bahwa beberapa prosedur dinilai masih kurang efisien atau kurang tersosialisasikan dengan baik., Prosedur layanan kesehatan mendapatkan tingkat kepuasan sebesar 67,24%, yang menunjukkan masih adanya ketidakjelasan dalam alur pelayanan serta minimnya informasi yang disediakan bagi mahasiswa. Kurangnya sosialisasi prosedur dan tidak tersedianya petunjuk yang mudah diakses membuat mahasiswa kesulitan memahami langkah-langkah yang harus diambil saat memerlukan layanan kesehatan. Oleh karena itu, perlu dibuat dan disebarluaskan standar operasional prosedur (SOP) secara tertulis maupun digital, serta dipasang di area strategis di lingkungan kampus agar mahasiswa dapat lebih mudah mengakses layanan dengan benar., Dari 100 responden, 42 merasa cukup memuaskan dan hanya 2 yang sangat memuaskan, dengan nilai butir 2.52. Hal ini menunjukkan perlunya penyederhanaan dan standarisasi alur layanan agar lebih efektif dan mudah dipahami oleh pengguna., Kepuasan mahasiswa terhadap prosedur layanan kesehatan tergolong rendah dengan nilai 2.52 (63,12%, predikat "Puas"). Akar masalah kemungkinan terkait prosedur yang rumit, kurang jelas, atau lambat dalam pelaksanaannya. Untuk perbaikan, UPPS disarankan mendorong penyederhanaan alur layanan dan

peningkatan kecepatan respon unit kesehatan. Program Studi dapat membantu menyebarluaskan informasi prosedur secara efektif dan menyalurkan aspirasi mahasiswa kepada pihak terkait., Tingkat kepuasan sebesar 68,95% menunjukkan bahwa pada umumnya mahasiswa merasa bahwa prosedur layanan kesehatan di kampus berjalan dengan baik, baik dari segi kejelasan alur layanan, Meskipun demikian, sebagian merasa belum puas karrena fasilitas kesehatan hanya ada di kampus 1., Data menunjukkan bahwa prosedur layanan kesehatan (Reliability) memiliki rata-rata nilai butir 2,73 dari 22 responden sehingga mutu layanan masuk B, dengan tingkat kepuasan 68,18 % dan predikat "Puas". Sebanyak 1 responden menilai tidak memadai, 6 cukup memadai, 13 memadai, dan 2 sangat memadai, mencerminkan variasi persepsi tentang keandalan alur layanan. Kinerja unit pelayanan tercatat "Baik", namun kepuasan masih di bawah 70 %, menunjukkan masih ada ruang untuk penyempurnaan. Temuan ini mengindikasikan perlunya penajaman prosedur dan klarifikasi alur layanan kesehatan agar harapan mahasiswa terpenuhi.,

- Faktor Penyebab Kurangnya pelatihan berkelanjutan bagi petugas dalam menangani situasi darurat atau kebutuhan cepat pasien. Jumlah petugas yang terbatas pada waktu-waktu sibuk sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan secara responsif. Prosedur pelayanan belum optimal dalam menyesuaikan prioritas kasus yang membutuhkan respons cepat. Koordinasi antar petugas kurang efektif, sehingga terjadi keterlambatan dalam pelayanan. Kurangnya monitoring langsung oleh atasan terhadap kecepatan dan kesiapan petugas dalam melayani pasien. Rencana Tindak Lanjut Pelatihan dan workshop berkala mengenai manajemen waktu, pelayanan prima, dan respons cepat terhadap keluhan/kebutuhan pasien. Evaluasi dan penyesuaian jumlah petugas pada shift tertentu berdasarkan analisis beban kerja. Peningkatan sistem antrean atau triase agar pasien yang membutuhkan respons cepat dapat ditangani terlebih dahulu. Penerapan reward dan punishment bagi petugas berdasarkan kecepatan dan kualitas respon pelayanan. Pengawasan berkala oleh supervisor, termasuk evaluasi mendadak untuk

memastikan standar layanan dijaga., Tingkat kepuasan sebesar 67,5% menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai petugas layanan kesehatan sigap, responsif, dan tanggap dalam memberikan pelayanan saat dibutuhkan. Persentase mahasiswa yang belum sepenuhnya puas (kategori tidak memuaskan dan cukup memuaskan) masih berada pada angka 42,6%, menunjukkan adanya pengalaman layanan yang belum merata dari segi kecepatan dan perhatian petugas terhadap kebutuhan mahasiswa. Penilaian tidak memuaskan yang diberikan oleh 6,3% responden mengindikasikan bahwa masih terdapat kasus-kasus tertentu di mana mahasiswa merasa tidak mendapatkan respons yang cepat atau sesuai harapan, Hasil survei mahasiswa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap kesigapan petugas layanan kesehatan berada pada angka 72,78% dengan kategori puas. Meskipun secara umum mahasiswa merasakan adanya respons yang cukup baik dari petugas layanan kesehatan, namun ketersediaan petugas tersebut masih tergolong minim, terutama di tingkat fakultas dan jurusan. Kondisi ini menyebabkan pelayanan kesehatan belum dapat diberikan secara optimal, terutama dalam situasi mendesak atau ketika diperlukan penanganan cepat. Keterbatasan jumlah petugas kesehatan menjadi tantangan utama yang perlu segera ditindaklanjuti agar layanan kesehatan dapat berjalan lebih responsif dan memenuhi harapan mahasiswa secara menyeluruh., Petugas yang peduli dan empatik dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi mahasiswa. Namun, masih ditemukan beberapa petugas yang kurang menunjukkan empati, baik karena kelelahan, kurangnya pelatihan, atau ketidaksesuaian dengan prosedur pelayanan. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa jurusan fisika meskipun pelayanan medis diberikan dengan cepat. Dengan demikian, solusi yang ditawarkan adalah menambah petugas layanan kesehatan dan menjamin kesejahteraan petugas layanan kesehatan sehingga menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien, Rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kesigapan petugas layanan kesehatan menandakan adanya kelemahan dalam kemampuan kampus merespons kebutuhan medis mahasiswa secara cepat dan tepat. Beberapa akar permasalahan utama yang dapat

diidentifikasi adalah: 1. Tidak Tersedianya Petugas Kesehatan di Kampus 4 Kampus 4 Universitas Negeri Gorontalo belum memiliki poliklinik atau unit layanan kesehatan tetap, sehingga juga tidak memiliki petugas kesehatan yang siap siaga di lokasi kampus. Dalam situasi darurat, mahasiswa tidak tahu harus menghubungi siapa, dan penanganan pertama menjadi terhambat. 2. Ketidadaan Prosedur Darurat yang Efisien Tidak ada mekanisme cepat tanggap (emergency response system) seperti nomor layanan darurat internal, petugas piket kesehatan, atau sistem pelaporan kondisi darurat di lingkungan kampus. Hal ini menyebabkan respon terhadap insiden kesehatan menjadi lambat dan tidak terkoordinasi. 3. Kurangnya Koordinasi antara Kampus 4 dan Poliklinik Kampus 1 Tidak ada alur koordinasi yang aktif dan cepat antara Kampus 4 dengan layanan kesehatan Kampus 1 atau pihak medis luar kampus untuk menghadapi kondisi darurat atau layanan harian, yang mengakibatkan keterlambatan penanganan. Rekomendasi Perbaikan Untuk UPPS (Unit Pengelola Program Studi): 1. Menyiapkan Petugas Piket Kesehatan atau Tim Tanggap Darurat Menugaskan tenaga kependidikan atau satpam kampus yang telah dilatih dasar P3K sebagai first responder yang berjaga di jam kerja, lengkap dengan kotak P3K dan alat bantu medis ringan. 2. Menjalin MoU Layanan Darurat dengan Fasilitas Kesehatan Terdekat Membuat kerja sama dengan puskesmas atau klinik sekitar Kampus 4 agar dapat memberikan layanan prioritas atau kunjungan medis cepat jika dibutuhkan. 3. Pembangunan Sistem Tanggap Cepat Berbasis Teknologi Mengembangkan sistem pelaporan darurat berbasis aplikasi mobile atau Google Form yang langsung terkoneksi dengan petugas kampus, koordinator kesehatan, atau poliklinik pusat, sehingga laporan langsung direspon dalam hitungan menit. Untuk Program Studi (PS): 1. Sosialisasi Panduan Tindakan Darurat kepada Mahasiswa Menyediakan panduan sederhana berbentuk infografik tentang langkah-langkah yang harus dilakukan mahasiswa jika mengalami atau menyaksikan kondisi medis darurat (siapa yang dihubungi, lokasi bantuan, dst.), disebarluaskan melalui grup kelas atau mading kampus. 2. Melakukan Simulasi Penanganan Darurat di Kampus Bekerja sama dengan UKM KSR (Korps Sukarela) atau instansi kesehatan

untuk mengadakan pelatihan dan simulasi penanganan kegawatdaruratan secara berkala, agar seluruh civitas akademika memiliki kesadaran dan kemampuan dasar penanganan medis. 3. Menunjuk Koordinator Respons Layanan Kesehatan Menetapkan seorang dosen atau tenaga kependidikan yang ditugaskan sebagai penghubung tanggap kesehatan di tingkat prodi, guna mempercepat koordinasi apabila terjadi kasus mendadak., Meskipun petugas layanan kesehatan mendapatkan penilaian baik dengan tingkat kepuasan 68,24%, keluhan terkait respon lambat dan ketidakmampuan petugas menangani masalah mendesak masih ditemui. Beberapa akar permasalahan utama yang diidentifikasi antara lain: 1) Tidak adanya petugas kesehatan tetap di Kampus 4 Universitas Negeri Gorontalo, yang belum memiliki poliklinik atau unit layanan kesehatan, sehingga mahasiswa kesulitan dalam situasi darurat. 2) Ketiadaan prosedur darurat yang efisien, seperti sistem tanggap darurat atau nomor layanan darurat internal., Aspek kesigapan petugas memperoleh tingkat kepuasan sejumlah 71,48%, yang menunjukkan bahwa meskipun petugas layanan kesehatan dianggap cukup responsif, masih terdapat ekspektasi mahasiswa terhadap pelayanan yang lebih cepat dan tanggap., Dengan tingkat kepuasan sebesar 67,73%, kesigapan petugas layanan kesehatan masih dianggap kurang memadai oleh sebagian mahasiswa. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya petugas medis yang berjaga di kampus 4, sehingga mahasiswa kesulitan mendapatkan layanan kesehatan secara cepat, terutama saat kondisi darurat. Oleh karena itu, perlu disediakan minimal satu petugas medis tetap atau tenaga kesehatan terjadwal di kampus 4, serta disiapkan sistem rujukan atau komunikasi cepat dengan layanan di kampus utama agar kebutuhan layanan kesehatan dapat ditangani dengan lebih responsif dan merata., Sebanyak 41 dari 100 responden menyatakan cukup memuaskan, sedangkan 5 responden menyatakan tidak memuaskan. Nilai butir 2.53 menunjukkan bahwa responsivitas petugas masih belum optimal., Kepuasan mahasiswa terhadap kesigapan petugas layanan kesehatan memperoleh nilai 2.57 (64,13%, predikat "Puas"). Nilai ini mencerminkan adanya keluhan terhadap respons petugas yang kurang cepat atau tidak proaktif.

UPPS disarankan mendorong peningkatan pelatihan pelayanan prima bagi petugas, sementara Program Studi dapat menyalurkan umpan balik mahasiswa dan mendorong komunikasi yang lebih responsif antara pengguna dan penyedia layanan., Dengan tingkat kepuasan sebesar 69.88, kesigapan petugas layanan kesehatan masih dianggap kurang memadai. pada atau keadaan darurat tidak ada petugas medis yang berjaga di kampus. ,

- Faktor Penyebab: Sarana prasarana layanan BK (Bimbingan Konseling) belum memadai. Aksesibilitas ke ruang layanan BK kurang optimal. Peralatan penunjang layanan BK kurang lengkap atau kurang terawat. Ruang BK tidak memberikan kenyamanan dan privasi maksimal bagi mahasiswa. Rencana Tindak Lanjut: Menambah dan memperbarui fasilitas pendukung layanan BK. Mendesain ulang ruang layanan BK agar lebih nyaman dan mudah diakses. Mengadakan audit rutin terhadap kelengkapan dan kondisi sarana BK. Melibatkan mahasiswa dalam feedback untuk peningkatan layanan BK., Hasil survei terhadap mahasiswa menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap kecukupan aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana layanan Bimbingan Konseling (BK) berada pada angka 72,98% dengan kategori puas. Meskipun demikian, sarana dan prasarana layanan BK di lingkungan fakultas maupun jurusan masih tergolong minim. Ketiadaan ruang konseling khusus, kurangnya privasi dalam pelaksanaan layanan, serta belum tersedianya fasilitas pendukung seperti peralatan dokumentasi atau administrasi layanan menjadi kendala dalam optimalisasi fungsi BK. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan dukungan infrastruktur agar layanan BK dapat diakses mahasiswa dengan lebih nyaman, profesional, dan sesuai standar layanan konseling pendidikan tinggi., Universitas telah menyediakan papan pengumuman atau platform online untuk memberikan informasi terkait layanan BK, seperti jadwal, materi konseling, atau informasi penting lainnya. Namun, tidak semua lembaga memiliki sistem informasi yang cukup jelas atau mudah diakses oleh mahasiswa. Solusi yang ditawarkan adalah membuat penyediaan akses informasi yang jelas dan mudah diakses akan mempermudah mahasiswa dalam mengetahui jadwal dan prosedur

untuk mengakses layanan BK yang efektif, Layanan bimbingan dan konseling (BK) mendapatkan predikat "Puas" dengan tingkat kepuasan 67.67%. Namun, masih ada keluhan terkait ketersediaan fasilitas dan aksesibilitasnya di lingkungan fakultas dan Jurusan. Pada tingkat Universitas layanan bimbingan dan konseling sudah berjalan dengan baik namun, informasi layanan tersebut tidak sampai ke mahasiswa, Sebanyak 40 dari 100 responden menyatakan cukup memuaskan, sementara 6 responden menyatakan sangat memuaskan. Nilai butir sebesar 2.60 menunjukkan bahwa fasilitas BK sudah memadai, tetapi masih dapat dikembangkan untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman dan mendukung., Kecukupan aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana layanan BK ada diangka puasan 70,54%. Tidak adanya nya fasilitas layanan BK difakultyas menyebabkan akses ke layanan beka cukup bermasalah.,

- Keandalan petugas BK juga tercermin dalam kemampuannya untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi mahasiswa dan mematuhi kode etik profesi. Sebagian besar petugas BK dapat diandalkan dalam hal ini, tetapi masih ada beberapa yang kurang memperhatikan pentingnya kerahasiaan atau terlibat dalam perilaku yang kurang etis, yang dapat merusak kepercayaan mahasiswa terhadap layanan BK. Solusi yang ditawarkan adalah memberikan pelatihan dan worksho kepada petugas BK terkait pentingnya kerahasiaan informasi pribadi dan kode etik sehingga pelayanan di BK dapat dilaksanakan secara baik dan efektif, Rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan petugas Bimbingan Konseling (BK) menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dan pelayanan yang diberikan oleh petugas BK. Beberapa akar masalah yang diidentifikasi dari kondisi lapangan adalah sebagai berikut: 1. Pelayanan yang Kurang Responsif dan Personal Mahasiswa belum memperoleh pelayanan yang responsive dan personal, dimana pelayanan BK bersifat formal dan tidak menyentuh kebutuhan personal atau masalah individual yang dihadapi mahasiswa, seperti stres akademik, kecemasan, burnout, atau kesulitan sosial. 2. Minimnya Jadwal dan Akses Konsultasi Waktu pelayanan yang terbatas, tidak fleksibel, dan tidak berbasis sistem antrian daring atau konsultasi

hybrid (offline/online) membuat mahasiswa kesulitan menjangkau layanan BK saat dibutuhkan secara mendesak. Selain itu, sistem pelayanan yang terpusat di satu satuan tugas yang terletak di Kampus 1 UNG menjadi salah satu penyebab sulitnya akses bagi mahasiswa di kampus 4 UNG.

3. Stigma dan Kurangnya Sosialisasi Layanan BK

Banyak mahasiswa yang belum memahami tujuan, manfaat, dan jenis layanan yang bisa diberikan oleh BK. Beberapa mahasiswa memiliki persepsi bahwa datang ke BK hanya untuk mahasiswa yang “bermasalah”, bukan untuk pengembangan diri secara umum.

Rekomendasi Perbaikan Untuk UPPS (Unit Pengelola Program Studi):

1. Membangun Sistem Pelayanan Konseling Modern  
Menerapkan sistem layanan konseling berbasis digital (booking online, konsultasi via Zoom/Google Meet, hotline konseling, dan lainnya.) untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja.
2. Menambah Tenaga Konselor Profesional  
Mengusulkan pengadaan atau penempatan konselor profesional dari latar belakang psikologi/konseling pendidikan tinggi agar layanan menjadi lebih tepat sasaran.

Untuk Program Studi (PS):

1. Sosialisasi Aktif tentang Peran dan Fungsi BK  
Mengadakan kegiatan pengenalan layanan BK pada saat orientasi mahasiswa baru dan menyertakan sesi khusus dalam perkuliahan umum atau seminar pengembangan diri untuk menurunkan stigma.
2. Membangun Program Konseling Preventif dan Progresif  
Mengintegrasikan layanan BK dengan kegiatan mentoring akademik, pengembangan soft skills, dan pemantauan kesejahteraan psikologis mahasiswa secara rutin, tidak hanya ketika muncul masalah.
3. Penerapan Sistem Evaluasi Layanan BK  
Membuat sistem umpan balik (feedback form) dari mahasiswa setiap akhir semester untuk menilai kualitas layanan petugas BK, serta menjadikannya dasar evaluasi kinerja dan perbaikan layanan.,

Nilai kepuasan 70% menunjukkan bahwa kemampuan petugas Bimbingan Konseling (BK) dalam memberikan pelayanan memuaskan sudah baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Kesenjangan antara harapan mahasiswa dan pelayanan yang diberikan mencerminkan adanya masalah dalam layanan BK. Beberapa akar permasalahan yang diidentifikasi adalah pelayanan yang kurang responsif dan

personal, di mana mahasiswa belum menerima pendekatan yang lebih mendalam terhadap masalah pribadi seperti stres akademik atau kecemasan. Selain itu, minimnya jadwal dan akses konsultasi yang terbatas, serta ketiadaan sistem antrian daring atau layanan konsultasi hybrid, membuat mahasiswa kesulitan dalam mengakses layanan BK saat dibutuhkan., Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan petugas Bimbingan Konseling (BK) menunjukkan angka 70,16%. Rendahnya nilai ini kemungkinan disebabkan kurangnya informasi tentang fasilitas layanan ini. Layanan ini tidak ada di fakultas sehingga mahasiswa cenderung merasa kesulitan untuk berkonsultasi ke BK,

Rencana tindak lanjutnya yaitu:

- , Solusi yang dapat dilakukan adalah menambah fasilitas layanan kesehatan di tingkat fakultas dan jurusan serta menempatkan petugas kesehatan atau tenaga pendukung yang terlatih. Selain itu, perlu dilakukan kerja sama dengan unit kesehatan kampus dan sosialisasi alur layanan agar akses mahasiswa lebih mudah dan cepat., Penyebarluasan informasi layanan kesehatan secara lebih intensif agar mahasiswa mengetahui jenis layanan yang tersedia dan bagaimana mengaksesnya. Penguatan koordinasi antara unit layanan kesehatan universitas dengan fakultas dan jurusan dalam hal sosialisasi dan penjangkauan layanan. Penyediaan unit layanan kesehatan pendukung di fakultas atau jurusan, atau minimal adanya petugas penghubung untuk mempercepat akses informasi dan rujukan. Selanjutnya perlu dilakukan identifikasi lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang menyebabkan 7,37% responden menyatakan tidak memuaskan, misalnya melalui wawancara mendalam atau survei kualitatif tambahan., , Perbaikan fasilitas fisik, seperti peningkatan kualitas gedung dan alat kesehatan, serta penataan aksesibilitas yang lebih baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mahasiswa. Selain itu, pengadaan fasilitas tambahan seperti ruang tunggu yang lebih nyaman dan jalur akses yang lebih luas dapat meningkatkan pengalaman pengguna., Perlu adanya perbaikan dan pemutakhiran fasilitas kesehatan secara berkala, memperjelas

informasi mengenai lokasi dan jam operasional layanan, serta memastikan fasilitas yang tersedia dalam kondisi layak dan mendukung kenyamanan mahasiswa., , Perlu dilakukan audit terhadap sarana prasarana, perbaikan fisik seperti peningkatan kenyamanan ruang tunggu, penambahan pendingin udara, serta pemasangan tanda navigasi yang jelas guna meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan., , Perlu peningkatan fasilitas kesehatan dan pengadaan fasilitas kesehatan di setiap lokasi kampus, Lakukan inventarisasi lengkap dan upgrade fasilitas seperti ruang tunggu, peralatan medis, dan aksesibilitas difabel agar standar terpenuhi. Jadwalkan pemeliharaan rutin—termasuk pembersihan, pengecatan, dan pengecekan teknis—sebagai bagian dari SOP. Sediakan jalur evakuasi dan fasilitas pendukung lain sesuai regulasi keselamatan. Buat survei kepuasan periodik serta rapat tindak lanjut untuk menyesuaikan perbaikan dengan kebutuhan pengguna.,

- , Solusi yang dapat dilakukan adalah memperkuat penyediaan sarana dan prasarana layanan kesehatan di setiap fakultas dan jurusan. Penambahan ruang layanan, peralatan medis dasar, dan tenaga pendukung akan mendukung kelancaran prosedur yang sudah ada. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan petugas serta sosialisasi prosedur layanan agar pelayanan lebih cepat dan efisien. , Diperlukan peningkatan sosialisasi kepada mahasiswa mengenai prosedur layanan kesehatan yang berlaku, termasuk mekanisme pengaduan atau umpan balik jika terdapat kendala layanan., , , Penyederhanaan prosedur administrasi dan peningkatan efisiensi layanan, seperti pengurangan waktu tunggu dan perbaikan alur layanan, dapat meningkatkan kualitas prosedur. Pelatihan bagi petugas untuk memberikan informasi yang lebih jelas dan cepat juga sangat diperlukan guna meningkatkan kepercayaan pengguna. , Perlu penyederhanaan alur prosedur layanan agar lebih praktis dan mudah dipahami. Selain itu, sosialisasi secara aktif melalui berbagai media kampus perlu ditingkatkan untuk memastikan seluruh mahasiswa mengetahui langkah-langkah yang harus ditempuh saat mengakses layanan kesehatan., , Diperlukan penyusunan prosedur layanan yang lebih transparan, pelatihan petugas untuk menjalankan SOP secara konsisten, serta

sosialisasi kepada pengguna melalui media informasi agar proses layanan lebih jelas dan terstruktur., , Untuk meningkatkan layanan kesehatan perlu adanya layanan kesehatan di setiap fakultas atau di setiap kampus, Perlu meninjau kembali SOP prosedur layanan kesehatan dengan melibatkan perwakilan mahasiswa dan tenaga medis untuk memastikan kejelasan. Lakukan sosialisasi ulang alur layanan beserta persyaratan yang terstandardisasi melalui workshop dan materi digital. Selenggarakan pelatihan kepatuhan SOP bagi petugas secara berkala untuk menjaga konsistensi pelaksanaan. Terakhir, terapkan monitoring dan evaluasi internal tiap kuartal untuk menindaklanjuti temuan dan menjamin peningkatan berkelanjutan.,,

- , Perlu dilakukan monitoring berkala terhadap pelayanan langsung melalui umpan balik cepat (quick feedback) setelah layanan diterima mahasiswa agar ekspektasi mahasiswa dapat dikelola dan dipenuhi dengan lebih baik., Solusi yang dapat dilakukan adalah menambah jumlah petugas layanan kesehatan di tingkat fakultas dan jurusan untuk memastikan respons cepat dalam situasi mendesak. Penempatan petugas secara bergilir atau sistem piket juga bisa diterapkan untuk menjangkau seluruh unit secara merata. Selain itu, perlu disiapkan prosedur darurat yang jelas dan terintegrasi dengan unit kesehatan kampus. , , , Solusi untuk masalah ini meliputi beberapa langkah penting. Pertama, Kampus 4 harus segera mendirikan poliklinik atau unit layanan kesehatan tetap agar petugas kesehatan dapat siap siaga di lokasi kampus. Kedua, perlu dikembangkan prosedur darurat yang efisien, seperti nomor layanan darurat internal dan sistem tanggap darurat yang mudah diakses mahasiswa. Ketiga, penting untuk meningkatkan koordinasi antara Kampus 4 dan Poliklinik Kampus 1, serta pihak medis luar kampus. Penyusunan prosedur rujukan yang jelas dan sistem pelaporan yang efektif dapat mempercepat penanganan kondisi darurat dan memastikan respons yang lebih cepat dan terkoordinasi., Perlu peningkatan kapasitas petugas layanan kesehatan melalui pelatihan tanggap darurat dan komunikasi efektif. Selain itu, perlu dipertimbangkan penambahan jumlah petugas atau sistem pendukung lainnya untuk menghindari penumpukan layanan,

serta penerapan sistem antrean yang tertib., , Peningkatan kemampuan komunikasi dan keramahan petugas melalui pelatihan rutin, penerapan sistem antrian elektronik untuk mengurangi waktu tunggu, serta evaluasi langsung dari pengguna setelah layanan sebagai umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan., , Diperlukan adanya fasilitas dan petugas kesehatan yang siaga setiap hari,

- , Solusi yang dapat dilakukan adalah menyediakan ruang khusus untuk layanan Bimbingan Konseling (BK) di setiap fakultas atau jurusan dengan memperhatikan aspek privasi. Dilengkapi pula dengan fasilitas pendukung seperti alat dokumentasi dan administrasi layanan yang memadai. Hal ini akan meningkatkan kenyamanan dan efektivitas layanan konseling bagi mahasiswa secara profesional. , , Peningkatan sosialisasi mengenai layanan BK juga penting agar mahasiswa lebih aktif dalam memanfaatkan fasilitas yang ada., Perlu dilakukan pembenahan fisik ruang BK seperti peningkatan kenyamanan dan privasi, penambahan fasilitas pendukung seperti internet dan meubel yang ergonomis, serta pengaturan jadwal layanan yang lebih fleksibel agar mudah diakses oleh mahasiswa., ,
- , , Solusi untuk permasalahan ini antara lain, pertama, petugas Bimbingan Konseling (BK) perlu diberikan pelatihan untuk memberikan pendekatan yang lebih personal dan responsif, sehingga mahasiswa dapat merasa lebih dihargai dan didengarkan dalam menghadapi masalah pribadi seperti stres akademik atau kecemasan. Kedua, perlu ada peningkatan fleksibilitas jadwal layanan BK, termasuk penambahan waktu konsultasi di luar jam kuliah dan penerapan sistem antrian daring. Implementasi layanan konsultasi hybrid (offline dan online) juga dapat mempermudah akses mahasiswa, terutama bagi mereka yang kesulitan datang langsung ke kantor BK. Hal ini akan membantu mahasiswa mengakses layanan dengan lebih mudah dan tepat waktu., Perlu diadakan layanan BK disetiap fakultas,