

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS FAKULTAS SASTRA DAN BUDAYA
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 LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN 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

Penanggung Jawab

Kepala LPMPP UNG
2sdas
2232323

Kepala Pusat SIM dan Survei SPMI
sadasd
213213123

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	2
B. TUJUAN KEGIATAN	3
C. MANFAAT KEGIATAN	4
BAB 2 METODOLOGI	5
A. RUANG LINGKUP	6
B. OPERASIONAL VARIABEL	7
BAB 3 HASIL KEGIATAN	9
BAB 4 KESIMPULAN	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 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 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 2024-12-31. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan di Fakultas Sastra dan Budaya sebanyak 0 responden.

A. Analisis Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil pengolaha data, tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Sastra dan Budaya disajikan pada gambar di bawah ini:

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

No	Instrumen	IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN	0	Tidak Baik
2	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN	0	Tidak Baik
3	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PELAKSANAAN PENDIDIKAN	0	Tidak Baik
4	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA	0	Tidak 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)	0	N/A	N/A
2	Kecukupan aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana layanan Kesehatan .(Aspek Tangibles)	0	N/A	N/A
3	Kecukupan aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana organisasi kemahasiswaan. (Aspek Tangibles)	0	N/A	N/A
4	Kemampuan petugas BK dalam memberikan pelayanan memuaskan. (Reliability)	0	N/A	N/A
5	Prosedur layanan Kesehatan. (Reliability)	0	N/A	N/A
6	Keberlanjutan program kegiatan kemahasiswaan. (Reliability)	0	N/A	N/A
7	Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. (Responsiveness)	0	N/A	N/A
8	Kesigapan petugas layanan kesehatan. (Responsiveness)	0	N/A	N/A
9	Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa. (Responsiveness)	0	N/A	N/A
10	Kemampuan petugas BK memberikan pelayanan. (Assurance)	0	N/A	N/A

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
11	Kemampuan dan kesopanan petugas dalam pelayanan Kesehatan. (Assurance)	0	N/A	N/A
12	Kebermaanfaatan kegiatan kemahasiswaan. (Assurance)	0	N/A	N/A
13	Komunikasi petugas BK saat memberikan konseling. (Empathy)	0	N/A	N/A
14	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan Kesehatan. (Empathy)	0	N/A	N/A
15	Komunikasi dan kedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan. (Empathy)	0	N/A	N/A

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 **0** (Kecukupan aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana layanan BK. (Aspek Tangibles)). Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kecukupan aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana layanan BK. (Aspek Tangibles)** (0).

- 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)	0	N/A	N/A
2	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademik dan non akademik secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan. (Reliability)	0	N/A	N/A
3	Kemudahan layanan manajemen dalam memecahkan masalah akademik dan non akademik. (Responsiveness)	0	N/A	N/A
4	Pelayanan tenaga kependidikan / laboran sesuai hari kerja. (Assurance)	0	N/A	N/A
5	Layanan prima manajemen di UNG dilakukan sesuai dengan prosedur. (Empathy)	0	N/A	N/A

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 **0** (Kemudahan untuk mengakses laman website UNG. (Aspek Tangibles)). Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan untuk mengakses laman website UNG. (Aspek Tangibles)** (0).

- 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, dll) dan laman website UNG. (Aspek Tangibles)	0	N/A	N/A
2	Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/ jaringan internet/ ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik. (Aspek Tangibles)	0	N/A	N/A
3	Penguasaan dosen pada materi kuliah. (Reliability)	0	N/A	N/A
4	Penyampaian dosen dalam materi perkuliahan. (Reliability)	0	N/A	N/A
5	Tugas terstruktur dan mandiri sesuai dengan bobot SKS dan tujuan perkuliahan. (Reliability)	0	N/A	N/A
6	Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. (Reliability)	0	N/A	N/A
7	Kesesuaian tugas dan soal ijian dengan tujuan pembelajaran. (Reliability)	0	N/A	N/A
8	Ketersediaan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademik dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dengan akurat dan memuaskan. (Reliability)	0	N/A	N/A
9	Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan. (Responsiveness)	0	N/A	N/A
10	Ketepatan waktu pengambilan tugas kepada mahasiswa oleh dosen. (Responsiveness)	0	N/A	N/A
11	Kesediaan dosen memberikan ujian susulan. (Responsiveness)	0	N/A	N/A
12	Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan. (Responsiveness)	0	N/A	N/A

13	Kemampuan dosen menciptakan suasana belajar yang kondusif untuk memotivasi mahasiswa. (Responsiveness)	0	N/A	N/A
14	Kemudahan layanan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memecahkan masalah akademis. (Responsiveness)	0	N/A	N/A
15	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik. (Assurance)	0	N/A	N/A
16	Pemenuhan tatap muka 16 kali pertemuan per semester. (Assurance)	0	N/A	N/A
17	Transparansi dalam pemberian nilai. (Assurance)	0	N/A	N/A
18	Keramahan tenaga kependidikan untuk melayani. (Assurance)	0	N/A	N/A
19	Tenaga kependidikan/ laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja. (Assurance)	0	N/A	N/A
20	Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan diawal pertemuan semester. (Empathy)	0	N/A	N/A
21	Obyektivitas dalam penilaian. (Empathy)	0	N/A	N/A
22	Komunikasi tenaga kependidikan dalam pelayanan. (Empathy)	0	N/A	N/A

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 **0** (Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis system informasi (SIAT, dll) dan laman website UNG. (Aspek Tangibles)). Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis system informasi (SIAT, dll) dan laman website UNG. (Aspek Tangibles)** (0).

- 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)	0	N/A	N/A
2	Ketersediaan system informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non. (Aspek Tangibles)	0	N/A	N/A
3	Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran keterlambatan/keringanan UKT. (Reliability)	0	N/A	N/A
4	Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, ruang kuliah, laboratorium, bengkel, instalasi listrik/internet, dsb). (Reliability)	0	N/A	N/A
5	Kesigapan dalam pengajuan beasiswa dan pengajuan pembayaran (keterlambatan/keringanan) UKT. (Responsiveness)	0	N/A	N/A
6	Kecepatan tindak lanjut atas keluhan. (Responsiveness)	0	N/A	N/A
7	Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran keterlambatan/keringanan UKT. (Assurance)	0	N/A	N/A

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
8	Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan (perpustakaan, ruang kuliah, laboratorium, bengkel, instalasi listrik/internet, dsb). (Assurance)	0	N/A	N/A
9	Ketersediaan layanan waktu untuk pengajuan/pembayaran keterlambatan/keringanan UKT. (Empathy)	0	N/A	N/A
10	Layanan prima pada proses peminjaman/ penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa. (Empathy)	0	N/A	N/A

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 **0** (Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa. (Aspek Tangibles)). Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa. (Aspek Tangibles)** (0).

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan analisis hasil pengukuran Survei Kepuasan Mahasiswa pada periode 2020 masuk ke dalam kategori Mahasiswa artinya Mahasiswa masuk ke dalam kategori BAIK Selanjutnya, urutan indeks kepuasan Survei Kepuasan Mahasiswa untuk setiap butir/aimer pernyataan disajikan pada tabel di bawah ini:

No	Aitem Pernyataan	Indeks
1	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN	0
2	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN	0
3	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PELAKSANAAN PENDIDIKAN	0
4	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA	0

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 BK. (Aspek Tangibles) (0)
- Kecukupan aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana layanan Kesehatan .(Aspek Tangibles) (0)
- Kecukupan aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana organisasi kemahasiswaan. (Aspek Tangibles) (0)
- Kemampuan petugas BK dalam memberikan pelayanan memuaskan. (Reliability) (0)
- Prosedur layanan Kesehatan. (Reliability) (0)

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

- Belum ada temuan untuk indikator ini.

Rencana tindak lanjutnya yaitu:

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