



**LAPORAN SURVEI PENGUKURAN TINGKAT  
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
LAYANAN KEMAHASISWAAN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**UNIT MUTU PEJAMINAN  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**TAHUN 2022**

**SURVEY PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO TAHUN 2022**

**RINGKASAN LAPORAN**



**UNIT PENJAMIN MUTU  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
2022**

## PENGESAHAN

### Tim Survey Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Fakultas Teknik UNG

Mengetahui,

Ketua Unit Penjamin Mutu Fakultas Teknik



**Sartika Dewi Usman, ST.,MT**  
NIP. 198512282019032011

Dekan Fakultas Teknik UNG



**Dr. Sardi Salim, M.Pd**  
NIP. 196807051997021001

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	3
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Pengantar.....	1
B. Tujuan .....	2
C. Responden .....	2
D. Ruang Lingkup .....	2
E. Pelaksanaan dan Teknik Survey.....	2
1. Pelaksanaan.....	2
2. Teknik Survey.....	3
F. Instrumen Pengukuran dan nilai Skor .....	3
G. Metode Analisis .....	7
BAB II HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY .....	8
1. Aspek Tangibles (Sarana Kegiatan - fasilitas dan tempat kegiatan) .....	9
2. Aspek Reliability (Kehandalan pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan).....	14
3. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap).....	20
4. Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa) .....	28
5. Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) .....	34
BAB III PENUTUP .....	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran Tidak lanjut.....	40

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Pengantar**

Mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan, begitu juga halnya dalam dunia pendidikan. Dimana pendidikan bermutu akan sangat tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan tersebut.

Sedangkan definisi mutu layanan berpusat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Mutu pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan sedangkan jika melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Universitas Negeri Gorontalo (UNG) sebagai salah satu universitas negeri di Gorontalo, dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya dalam segala aspek layanan dengan segala sarana dan prasarana yang lengkap serta mumpuni. Selain dosen dan tenaga kependidikan UNG juga memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk

mendapatkan gambaran tentang mutu layanan manajemen, perlu dilakukan survey pengguna layanan yakni mahasiswa khususnya di Fakultas Teknik UNG. Survey ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan kemahasiswaan dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna layanan. Tingkat kepuasan mahasiswa yang sangat baik merupakan indikator keberhasilan proses pelayanan dalam institusi tersebut.

## **B. Tujuan**

Melalui survey ini diharapkan diperoleh tanggapan dari pihak pengguna layanan, yakni mahasiswa terhadap kinerja layanan kemahasiswaan yang ada di lingkungan Fakultas Teknik UNG dan sebagai dasar peningkatan layanan selanjutnya.

## **C. Responden**

Responden yang memberikan respon pada kuesioner tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan kemahasiswaan adalah mahasiswa yang tersebar di 9 (Sembilan) Program Studi yang ada di lingkungan Fakultas Teknik UNG.

## **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup informasi yang diperoleh tanggapannya dari responden meliputi Lima aspek, yaitu: Tangibles (sarana kegiatan-fasilitas dan tempat kegiatan), Reliability (kehandalan pejabat, Pembina, pendamping dan staf kemahasiswaan), Responsiveness (sikap tanggap), Assurance (perlakuan pada mahasiswa), dan Empathy (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa).

## **E. Pelaksanaan dan Teknik Survey**

### **1. Pelaksanaan**

Survey dilakukan bulan Desember terhadap para dosen dan tendik dalam periode satu tahun, yakni pada tahun 2022. Survey dilakukan Tim UPM Fakultas Teknik dengan menyebarkan kuesioner melalui link survei.

<https://survei.ft.ung.ac.id/s/index.php?r=survey/index&sid=838854&lang=id>

- a. Tahap Persiapan
  - 1) Membentuk tim survei (tim studi pelacakan)
  - 2) Menyusun instrumen/kuesioner
  - 3) Mempersiapkan surat tugas dari pimpinan serta instrumen/kuesioner.
- b. Tahap Pelaksanaan
  - 1) Melakukan koordinasi dengan tim survei
  - 2) Menetapkan responden sampel survei secara acak
  - 3) Menyebarkan kuesioner kepada responden.
  - 4) Melakukan pengumpulan respons dari para responden
  - 5) Mengolah dan menganalisis data.
- c. Tahap Pelaporan

Pelaporan dilakukan setelah kuesioner terisi. Disusun laporan dalam bentuk hasil pengolahan data dan gambaran diagram perolehan respon, dilengkapi interpretasi terhadap hasil pengolahan data pada masing-masing aspek pernyataan. Laporan disampaikan kepada pimpinan Fakultas Teknik UNG.

## **2. Teknik Survey**

Bentuk instrumen berupa kuesioner tertutup dengan pilihan respon untuk masing-masing pernyataan dengan skala sangat baik, baik, cukup, dan kurang.

## **F. Instrumen Pengukuran dan nilai Skor**

Instrumen pengukuran berupa kuesioner dimana kinerja layanan yang dinilai meliputi Tangibles (sarana kegiatan-fasilitas dan tempat kegiatan), Reliability (kehandalan pejabat, Pembina, pendamping dan staf kemahasiswaan), Responsiveness (sikap tanggap), Assurance (perlakuan pada mahasiswa), dan Empathy (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) dengan diawali identitas responden berupa: alamat email, program studi responden, dan angkatan. Kuesioner yang diisi oleh responden berupa pernyataan yang diminta

untuk direspon dengan cara dichecklist pada kolom: Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Skor untuk masing-masing aspek ditetapkan dengan skor: Sangat Baik mendapat skor 4, Baik mendapat skor 3, Cukup mendapat skor 2, dan Kurang mendapat skor 1.



**INSTRUMEN PENELUSURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN  
KEMAHASISWAAN**

Alamat email :  
Program Studi :  
Angkatan :

**1. Aspek *Tangibles* (Sarana Kegiatan - fasilitas dan tempat kegiatan)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Ketersediaan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)				
2.	Ketersediaan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai				
3.	Ketersediaan transportasi bagi kegiatan mahasiswa				
4.	Ketersediaan tempat parkir yang memadai				
5.	Ketersediaan ruangan khusus konseling mahasiswa				
6.	Ketersediaan ruang kesehatan mahasiswa				
7.	Ketersediaan gedung atau gallery untuk display produk kewirausahaan mahasiswa				
8.	Ketersediaan fasilitas komputer pada unit kemahasiswaan				

**2. Aspek *Reliability* (Kehandalan pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
9.	Penempatan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan				
10.	Ketersediaan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan				
11.	Jumlah Pembimbing pada setiap kegiatan mahasiswa				
12.	Pejabat, pembina, pembimbing memberikan situasi keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa				
13.	Kemudahan pengurusan administrasi kegiatan kemahasiswaan				
14.	Ketersediaan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa				
15.	Keadilan dalam alokasi dana kegiatan mahasiswa				
16.	Kejelasan proses pengajuan beasiswa (pendaftaran hingga putusan penerima beasiswa)				
17.	Ketepatan waktu pemberian beasiswa				
18.	Ketepatan waktu pada unit pelayanan kesehatan mahasiswa				

19.	Ketepatan waktu pada unit pelayanan konseling mahasiswa				
-----	---	--	--	--	--

### 3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
20.	Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitaskemahasiswaan				
21.	Arahan yang diberikan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan				
22.	Alokasi waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas Ormawa				
23.	Kesempatan yang diberikan kepada mahasiswa berprestasimengembangkan kemampuannya				
24.	Tersedia program kerja terstruktur dalam pembekalan karir bagi mahasiswa/alumni				
25.	Menyelenggarakan seminar, kuliah umum dan/atau pelatihankewirausahaan				
26.	Pengawasan dan evaluasi terhadap aktivitas mahasiswa dan organisasi kemahasiswaan melalui pembimbing kemahasiswaan				
27.	Ketersediaan sistem informasi khusus layanan konseling				
28.	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan kemahasiswaan				
29.	Kemudahan memperoleh informasi status pengurusan surat,persetujuan, dsb				
30.	Kejelasan informasi pengajuan beasiswa (pendaftaran hinggaputusan penerima beasiswa)				
31.	Penggunaan sistem informasi untuk pengelolaan, penyaluran, dandistribusi beasiswa				
32.	Penggunaan sistem informasi untuk pengelolaan karir mahasiswa dan/atau alumni				
33.	Penggunaan website dan/atau sistem informasi yang berisi informasidan/atau angket tracer study untuk alumni.				

### 4. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
34.	Staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa dalam kegiatan kemahasiswaan				
35.	Sikap dan kemampuan petugas konseling yang melayani				
36.	Sikap dan kemampuan petugas konseling yang melayani				

37.	Sikap dan kemampuan petugas kesehatan yang melayani				
38.	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa melalui bidang kemahasiswaan				
39.	Pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa				
40.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
41.	Kesesuaian aktivitas kemahasiswaan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa				

**5. Aspek Empathy** (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
42.	Pejabat, pembina, pendamping, dan/atau staf kemahasiswaan berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
43.	Pejabat, pembina, pendamping, dan/atau staf kemahasiswaan bersedia membantu dan berusaha memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan				
44.	Pejabat, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat kepada mahasiswa				
45.	Pejabat Fakultas Teknik membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa				
46.	Pejabat, pembimbing dan pembina berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				
47.	Layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan yang diberikan				
48.	Fakultas memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan				

Tuliskan saran-saran saudara dalam peningkatan layanan kemahasiswaan secara singkat dan jelas!

**G. Metode Analisis**

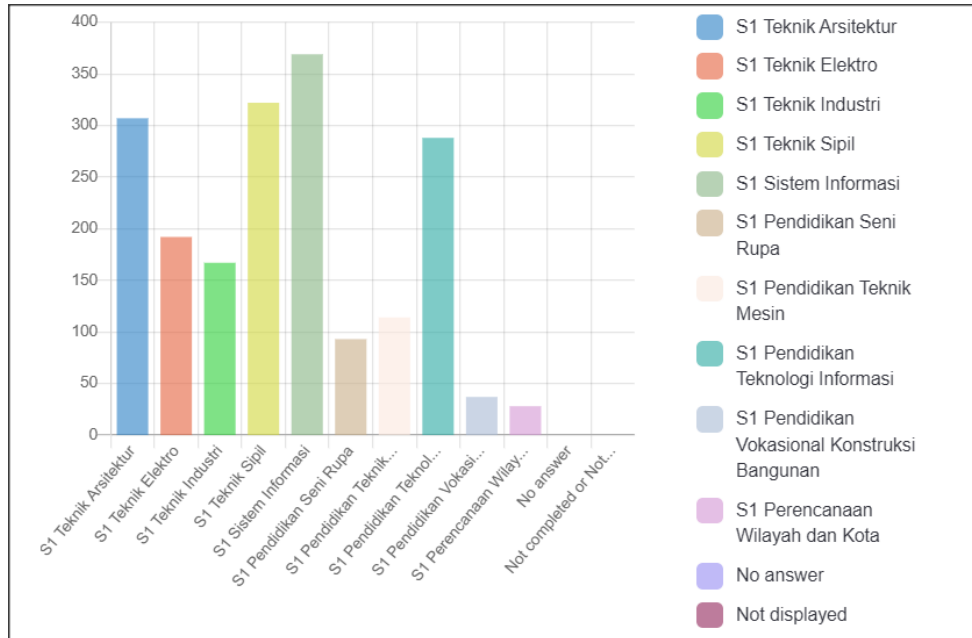
Data Metode analisis data hasil survey menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dalam bentuk prosentase, hasil analisis data kuesioner selanjutnya dibandingkan dengan data ideal berdasarkan kuesioner yang disebarkan sehingga diperoleh pemetaan respon pada setiap pernyataan.

## BAB II HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY

Survei kepuasan mahasiswa menjadi alat yang efektif dalam mengevaluasi keberhasilan lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam survei ini, kami mengumpulkan pendapat mahasiswa mengenai berbagai aspek layanan kemahasiswaan, mulai dari dukungan akademik, kegiatan ekstrakurikuler, fasilitas kampus, hingga dukungan kesejahteraan mahasiswa.

Jumlah responden survei kepuasan mahasiswa memiliki peran penting dalam memperoleh hasil yang mewakili persepsi mahasiswa secara keseluruhan. Semakin banyak responden yang berpartisipasi dalam survei, semakin akurat dan dapat diandalkan hasilnya. Di bawah ini adalah jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei ini.

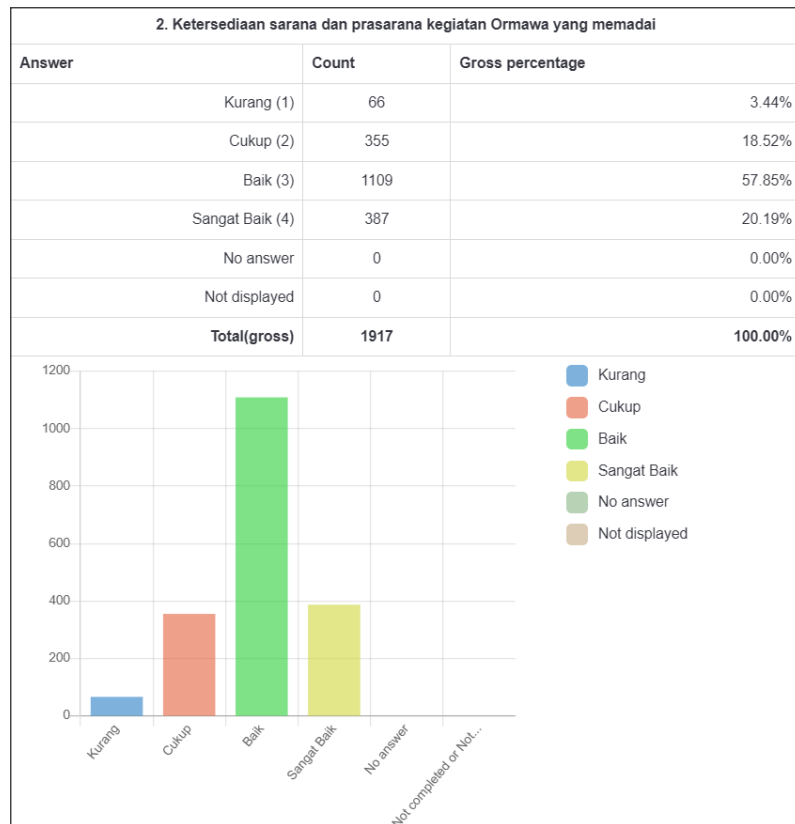
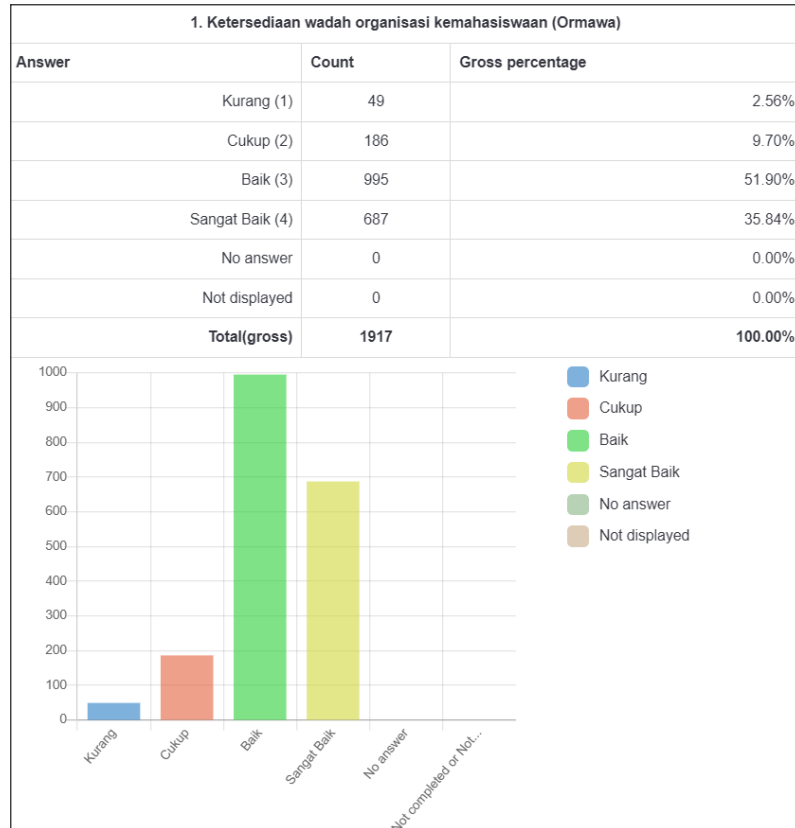
Program Studi		
Answer	Count	Gross percentage
S1 Teknik Arsitektur (ARST)	307	16.01%
S1 Teknik Elektro (ELKT)	192	10.02%
S1 Teknik Industri (INDST)	167	8.71%
S1 Teknik Sipil (SIPIL)	322	16.80%
S1 Sistem Informasi (SI)	369	19.25%
S1 Pendidikan Seni Rupa (PSR)	93	4.85%
S1 Pendidikan Teknik Mesin (PTM)	114	5.95%
S1 Pendidikan Teknologi Informasi (PTI)	288	15.02%
S1 Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan (PVKB)	37	1.93%
S1 Perencanaan Wilayah dan Kota (PWK)	28	1.46%
No answer	0	0.00%
Not displayed	0	0.00%
<b>Total(gross)</b>	<b>1917</b>	<b>100.00%</b>

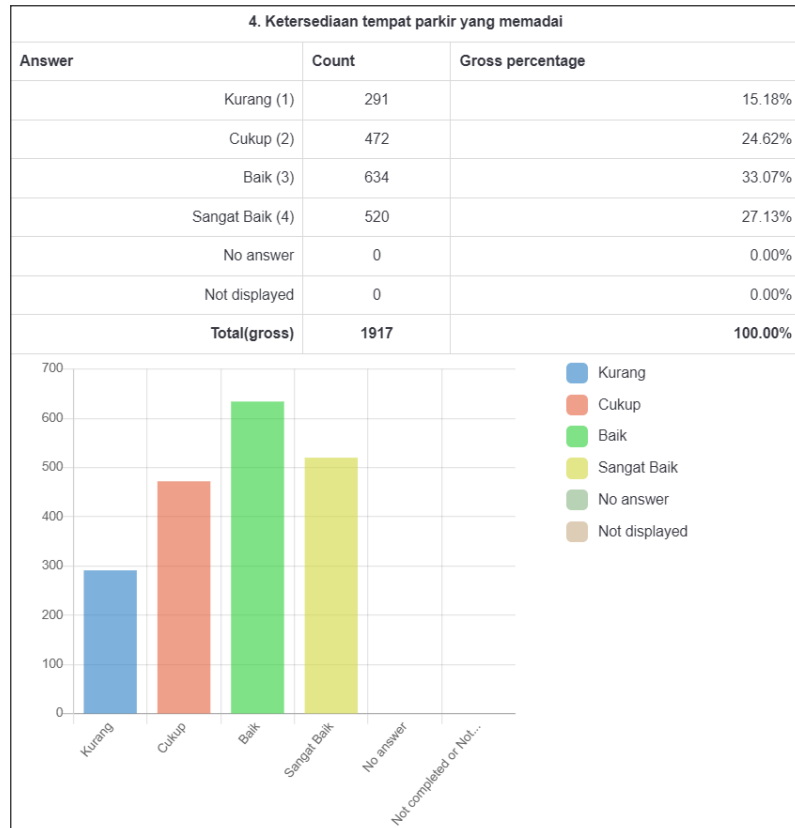
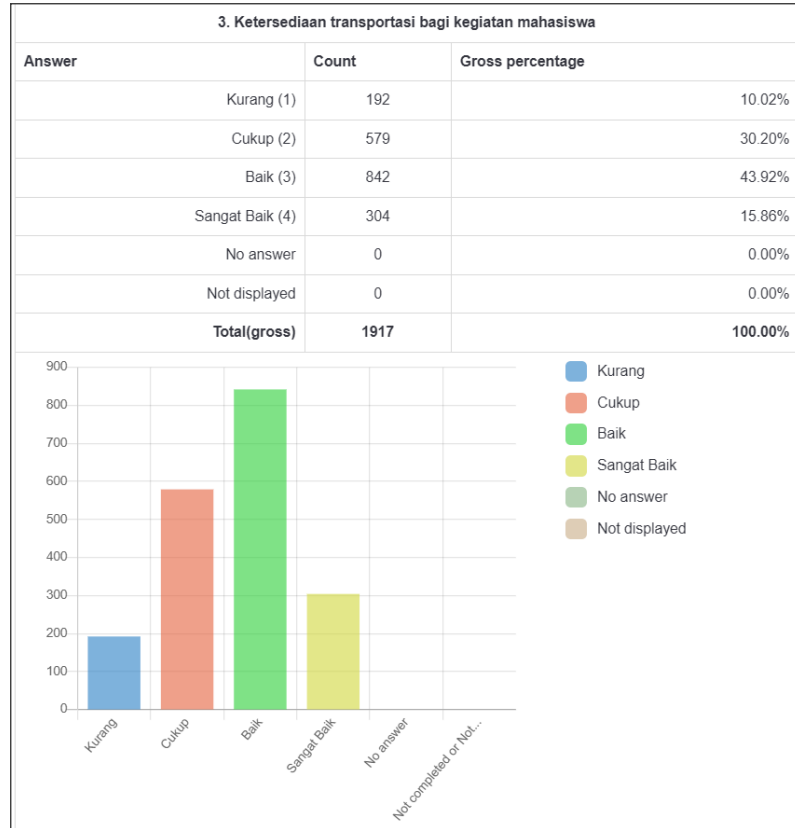


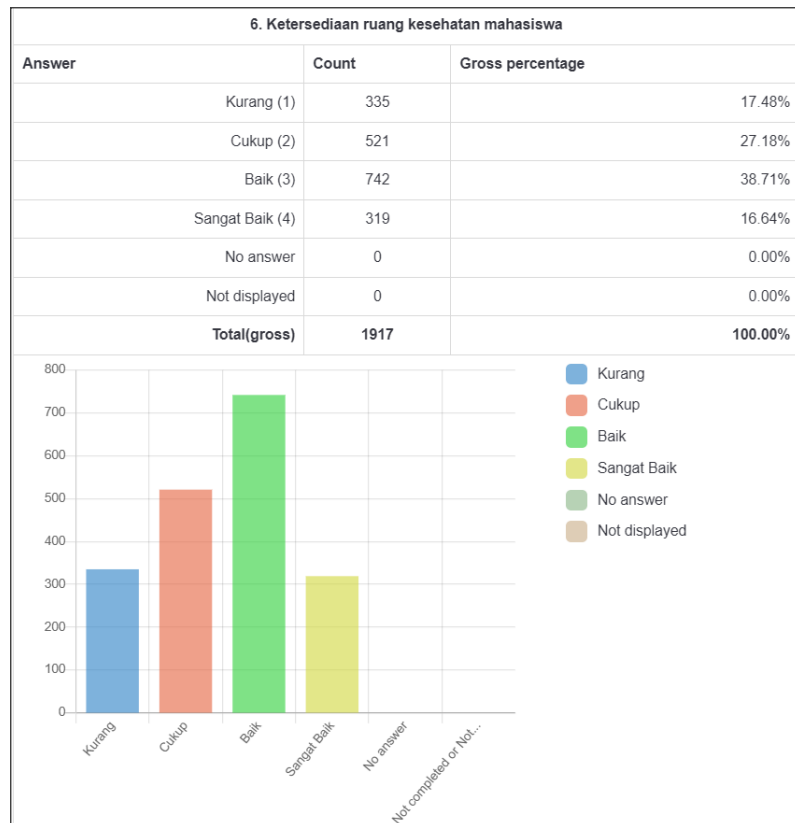
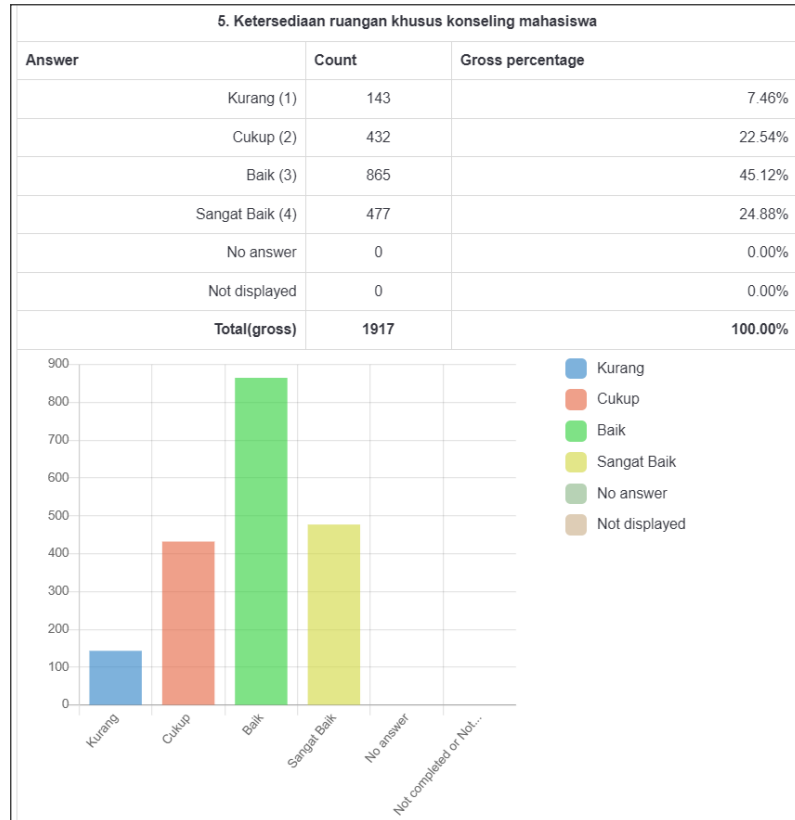
Pada bagian ini, diuraikan persepsi mahasiswa terhadap aspek-aspek pernyataan yang diajukan dalam kuesioner terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja layanan kemahasiswaan di Fakultas Teknik UNG. Selanjutnya, data tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja layanan kemahasiswaan Fakultas Teknik UNG disajikan berdasarkan aspek penilaian kepuasan di bawah ini.

### 1. Aspek Tangibles (Sarana Kegiatan - fasilitas dan tempat kegiatan)

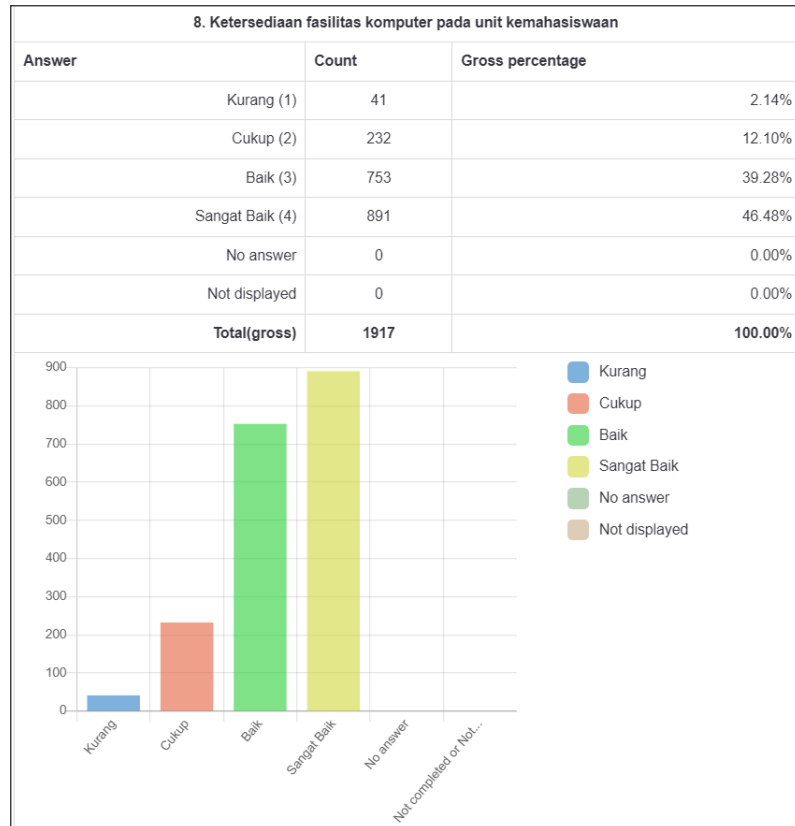
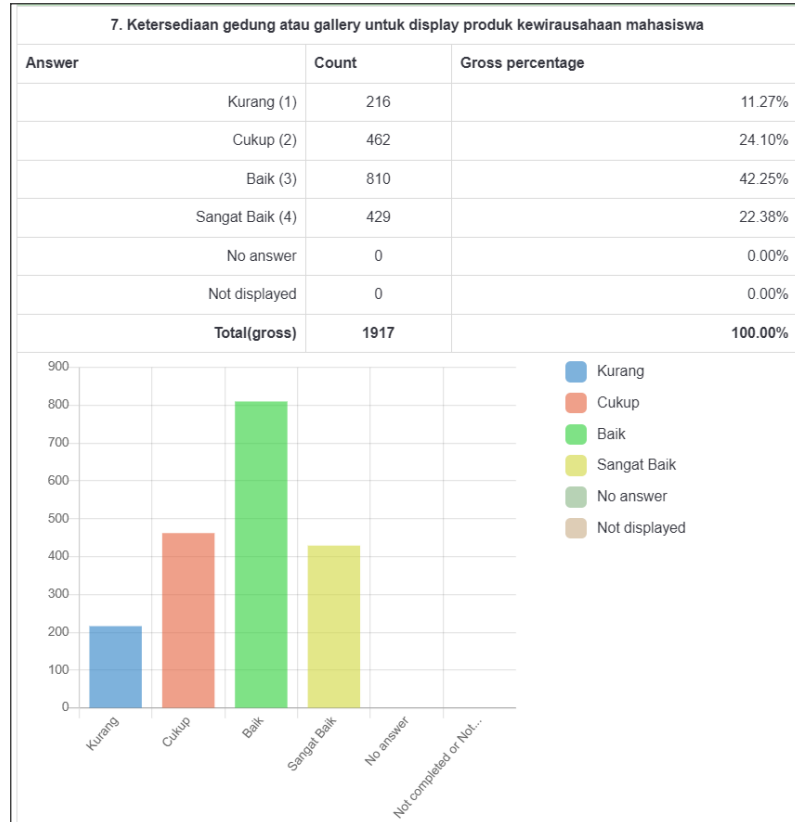
Dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di fakultas, aspek tangibles mengacu pada elemen fisik atau nyata yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Aspek tangibles ini mencakup berbagai hal, seperti fasilitas, peralatan, dan bangunan, yang terkait dengan layanan kemahasiswaan. Berikut adalah grafik hasil survei aspek tangibles dalam survei kepuasan mahasiswa:









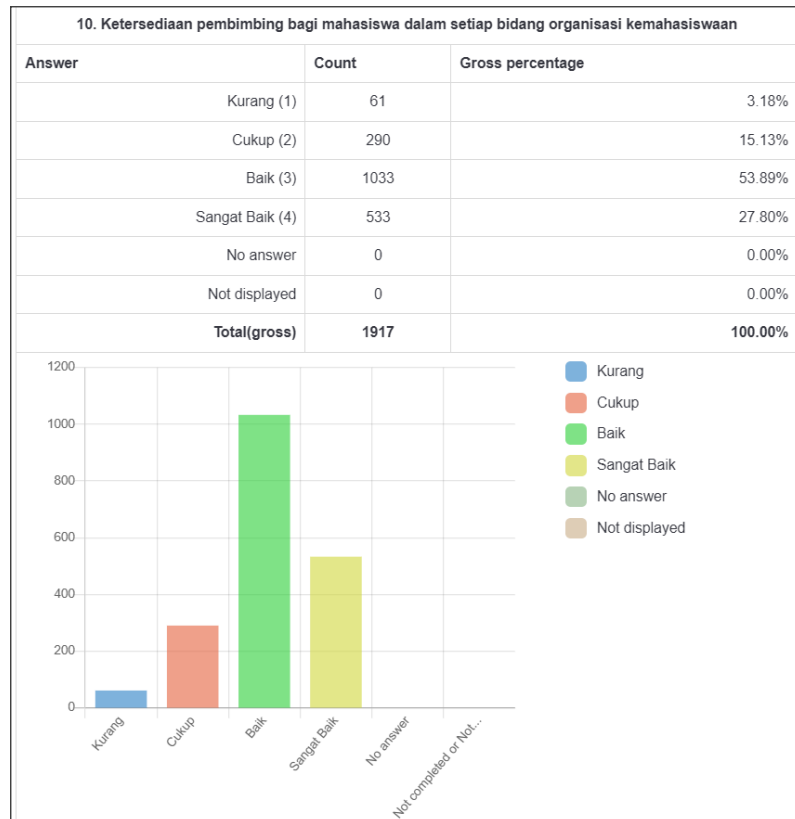
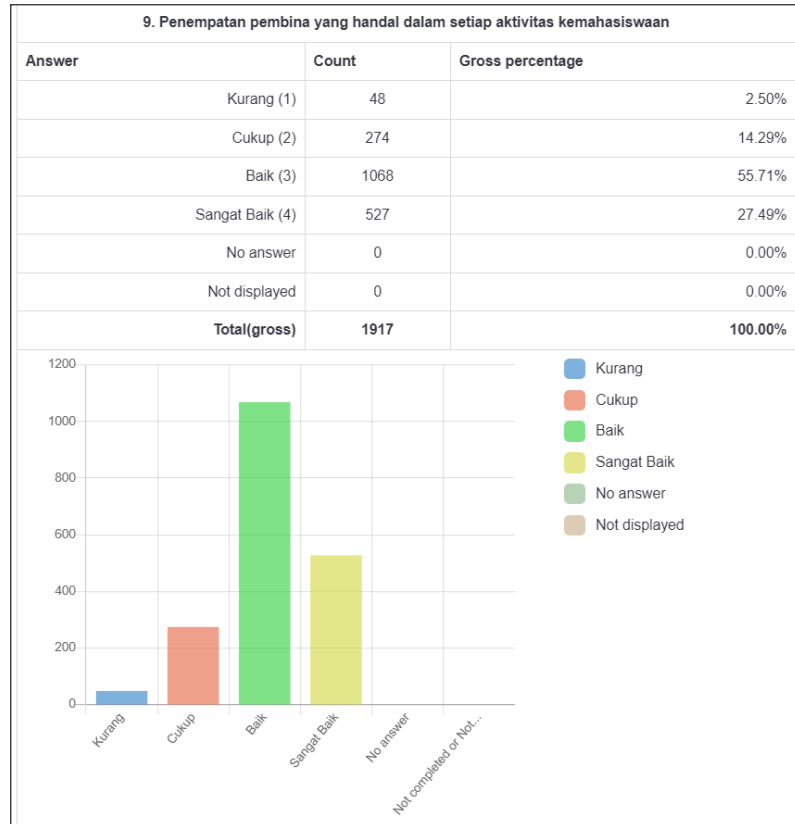


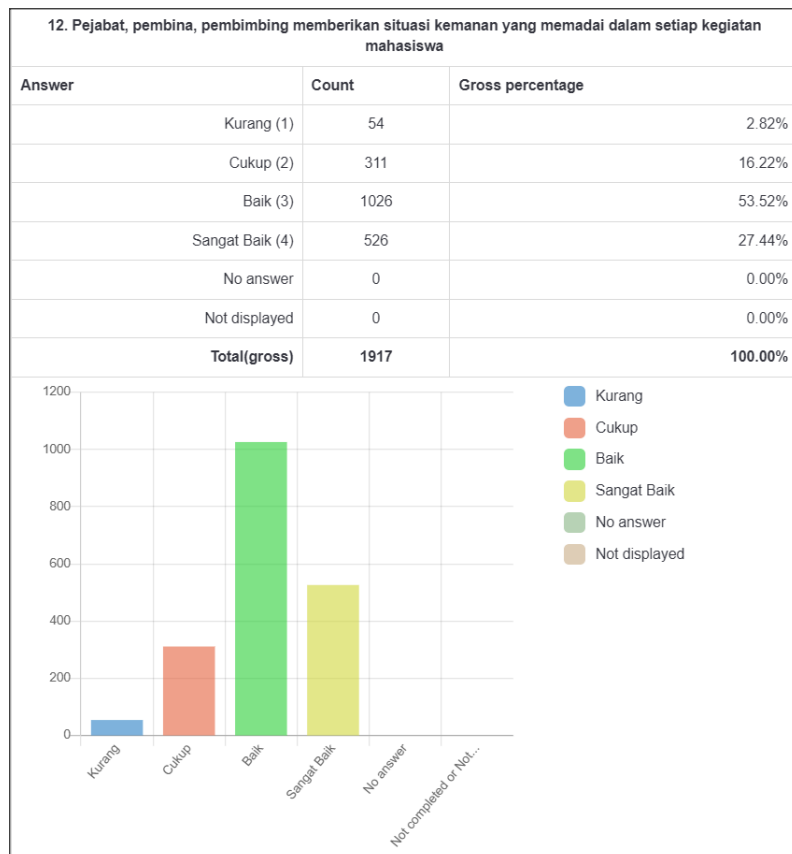
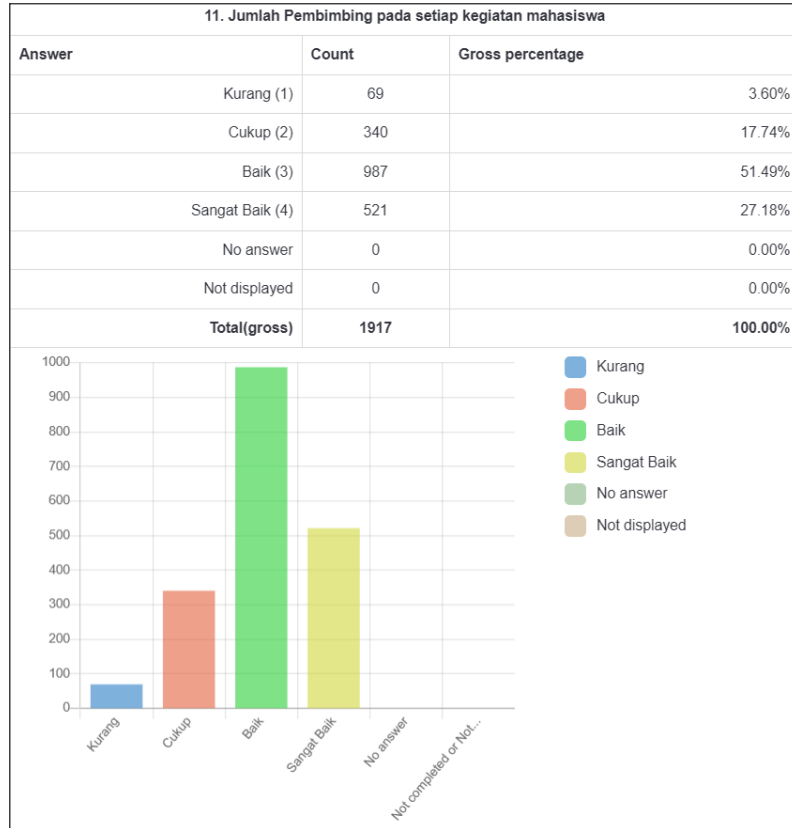
Berdasarkan grafik diatas dapat di simpulkan bahwa fasilitas fisik dan peralatan, yang disediakan fakultas memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Ini termasuk aula tempat pertemuan, ruang pertemuan, ruang kesehatan, ruang konseling, galeri, area parkir, computer dan lain-lain. Kualitas dan ketersediaan fasilitas ini dapat berdampak langsung pada pengalaman mahasiswa dan persepsi mereka terhadap layanan kemahasiswaan berada dalam kategori “baik”.

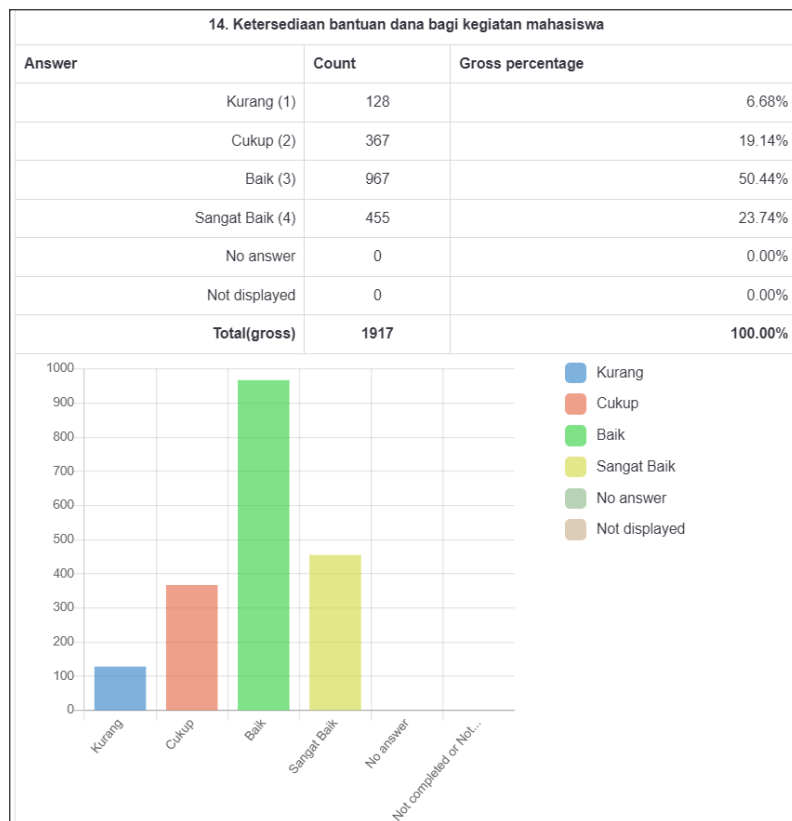
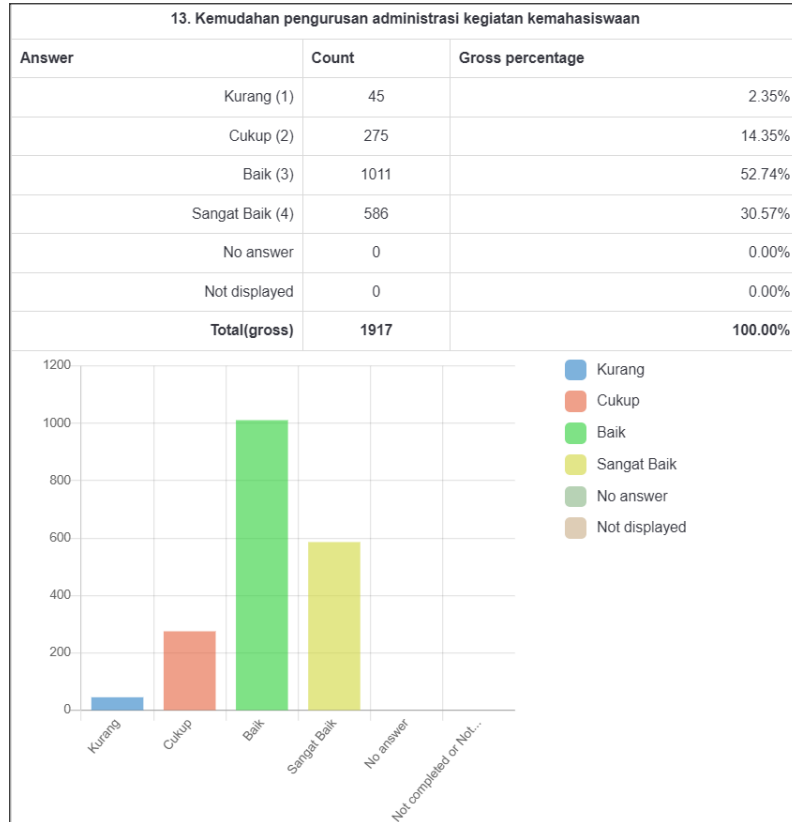
## **2. Aspek Reliability (Kehandalan pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan)**

Dalam konteks survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dalam aspek Reliability (kehandalan) yang berkaitan dengan konsistensi dan akurasi dalam penyampaian layanan tersebut. Pada dasarnya, aspek ini menunjukkan sejauh mana mahasiswa dapat mengandalkan layanan yang diberikan oleh fakultas.

Berikut ini adalah hasil persepsi mahasiswa terhadap pertanyaan dalam aspek Reliability

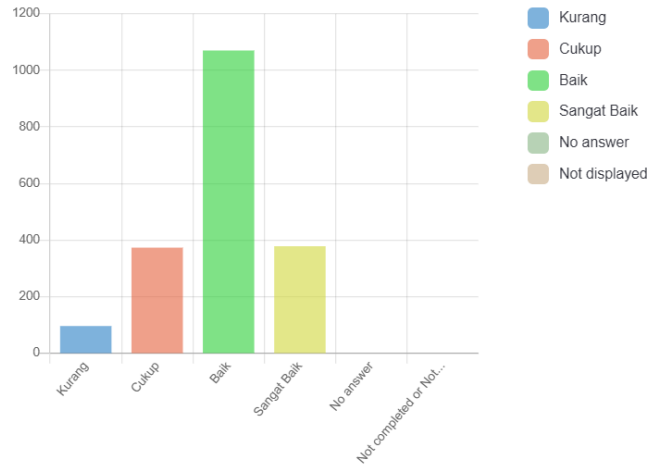






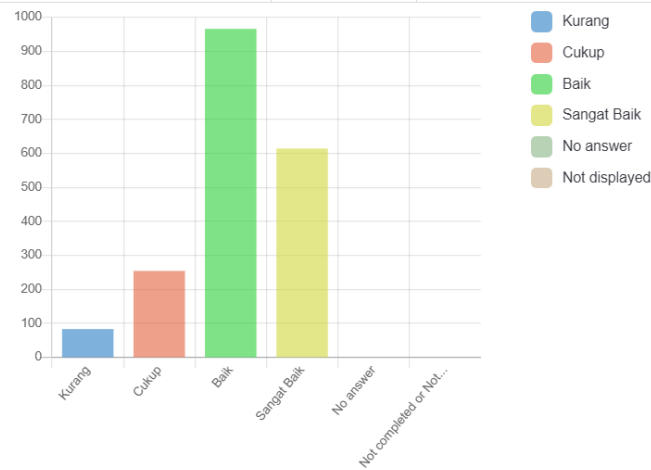
15. Keadilan dalam alokasi dana kegiatan mahasiswa

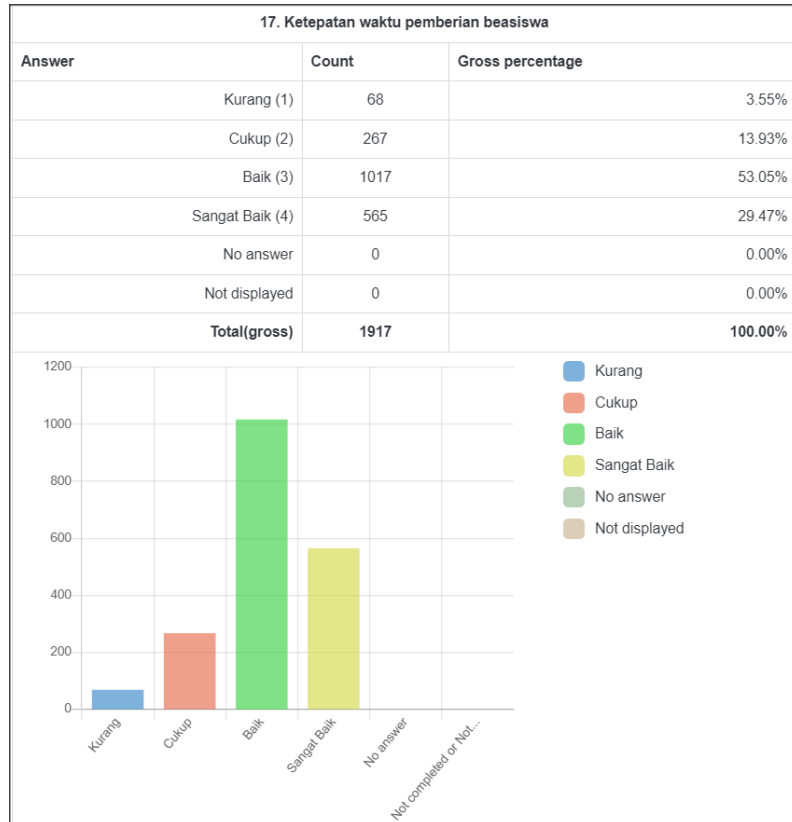
Answer	Count	Gross percentage
Kurang (1)	96	5.01%
Cukup (2)	373	19.46%
Baik (3)	1070	55.82%
Sangat Baik (4)	378	19.72%
No answer	0	0.00%
Not displayed	0	0.00%
<b>Total(gross)</b>	<b>1917</b>	<b>100.00%</b>

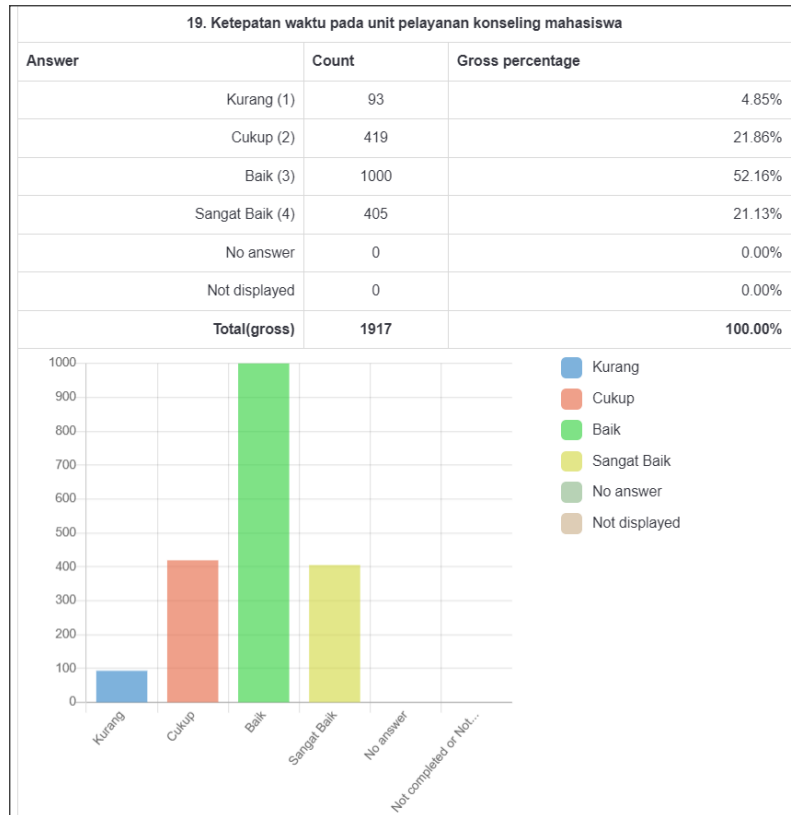


16. Kejelasan proses pengajuan beasiswa (pendaftaran hingga putusan penerima beasiswa)

Answer	Count	Gross percentage
Kurang (1)	83	4.33%
Cukup (2)	254	13.25%
Baik (3)	966	50.39%
Sangat Baik (4)	614	32.03%
No answer	0	0.00%
Not displayed	0	0.00%
<b>Total(gross)</b>	<b>1917</b>	<b>100.00%</b>







Grafik di atas ini menggambarkan jumlah dan persentase penilaian responden terhadap Aspek Reliability (Kehandalan pejabat, Pembina, pendamping dan staf kemahasiswaan) pada Layanan kemahasiswaan Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Aspek Reliability dipersepsi “**Baik**” oleh mahasiswa. Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa bahwa konsistensi pelayanan dan pembinaan, kecepatan respon dan akurasi informasi pelayanan fakultas baik dari pimpinan, dosen, dan tendik dalam kegiatan kemahasiswaan dapat diandalkan.

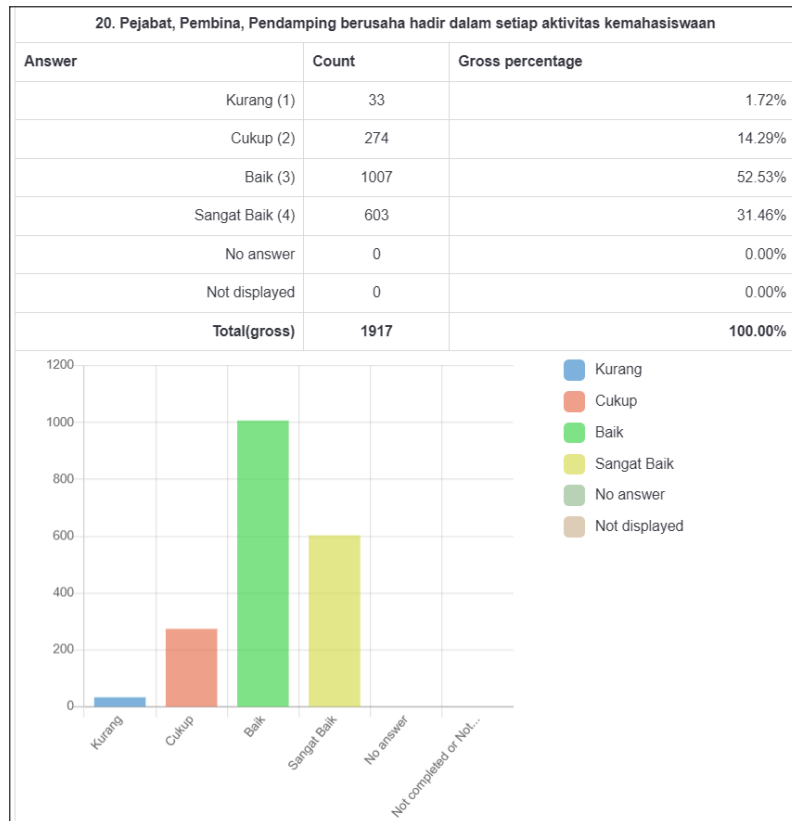
### 3. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)

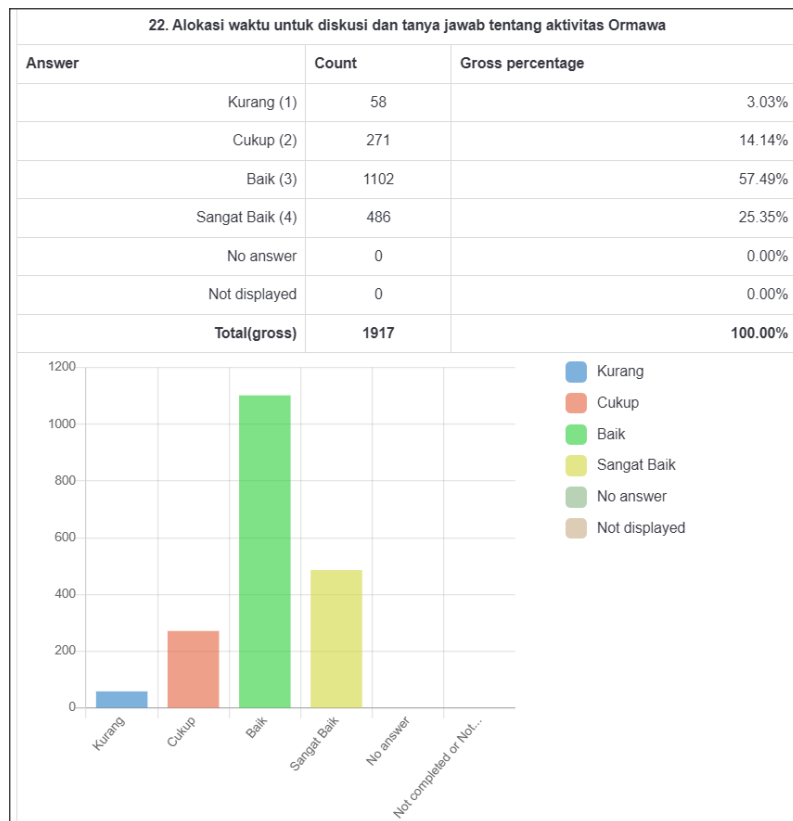
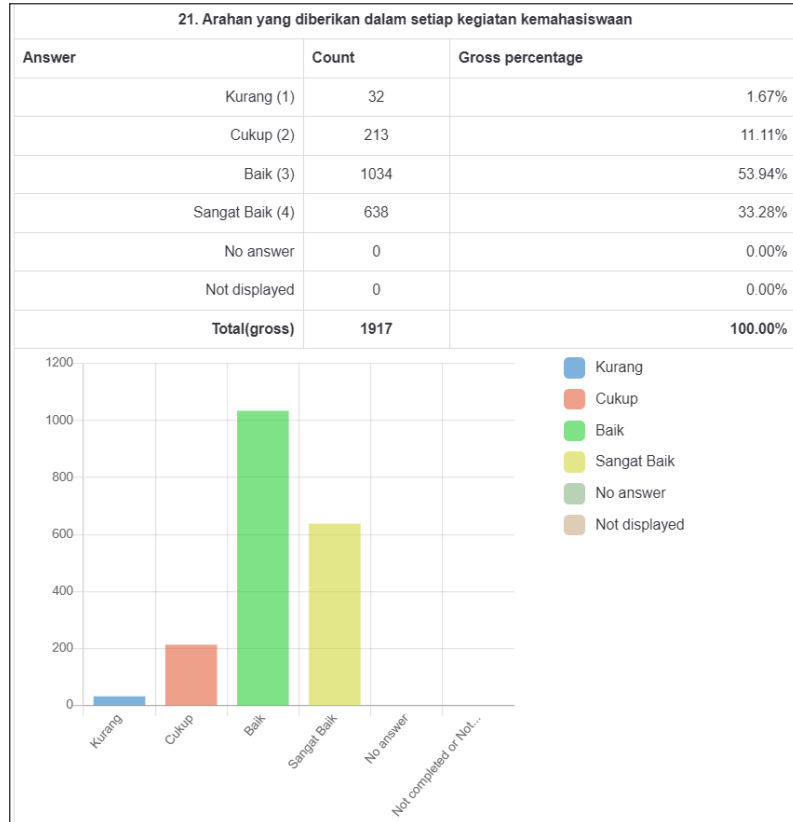
Responsiveness adalah salah satu aspek penting dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di fakultas. Aspek ini mencakup tanggung jawab, kecepatan, dan kualitas tanggapan yang diberikan oleh staf dan pihak



terkait dalam menanggapi kebutuhan, permintaan, atau keluhan mahasiswa.

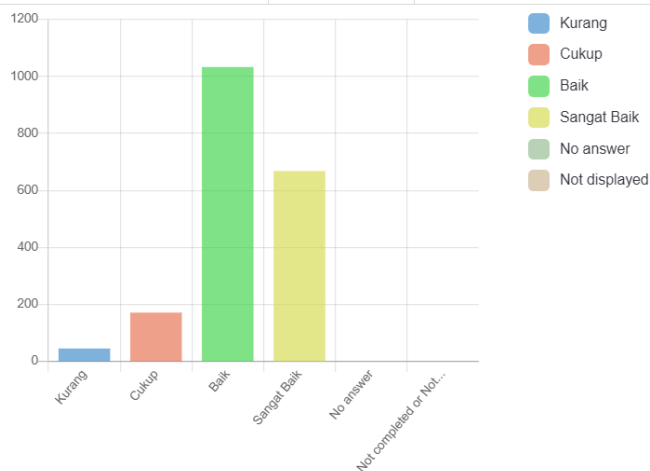
Dibawah ini disajikan grafik persepsi mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dalam setiap pertanyaan pada aspek Responsiveness





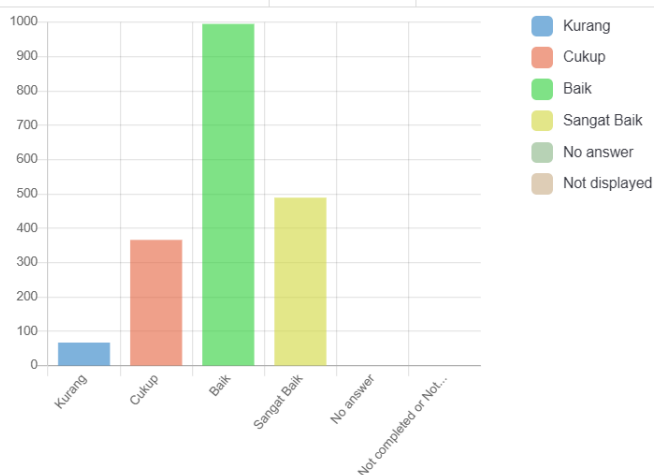
23. Kesempatan yang diberikan kepada mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya

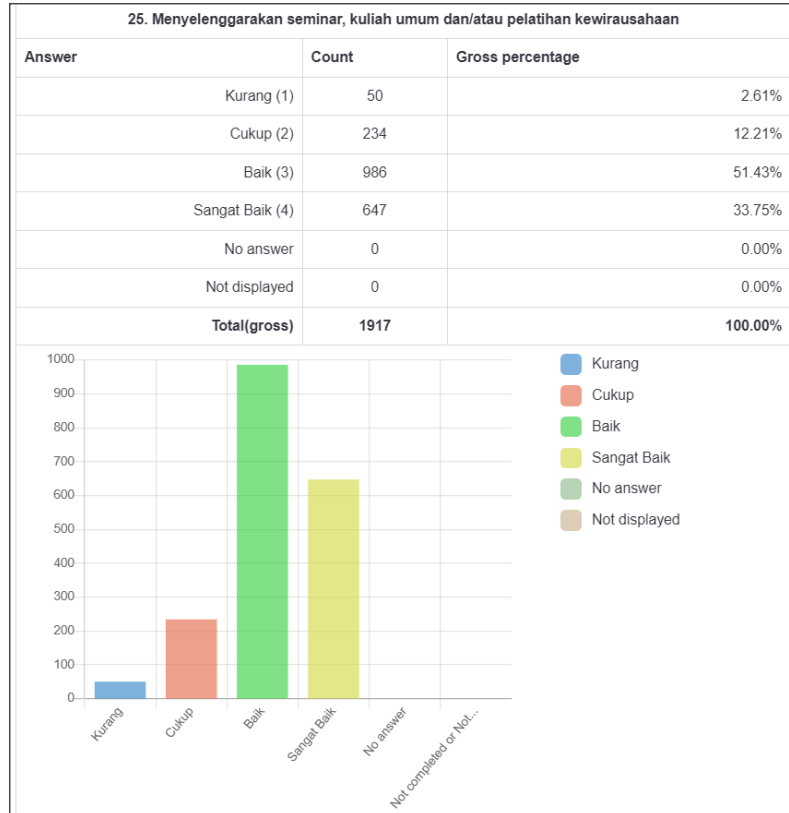
Answer	Count	Gross percentage
Kurang (1)	45	2.35%
Cukup (2)	171	8.92%
Baik (3)	1033	53.89%
Sangat Baik (4)	668	34.85%
No answer	0	0.00%
Not displayed	0	0.00%
<b>Total(gross)</b>	<b>1917</b>	<b>100.00%</b>

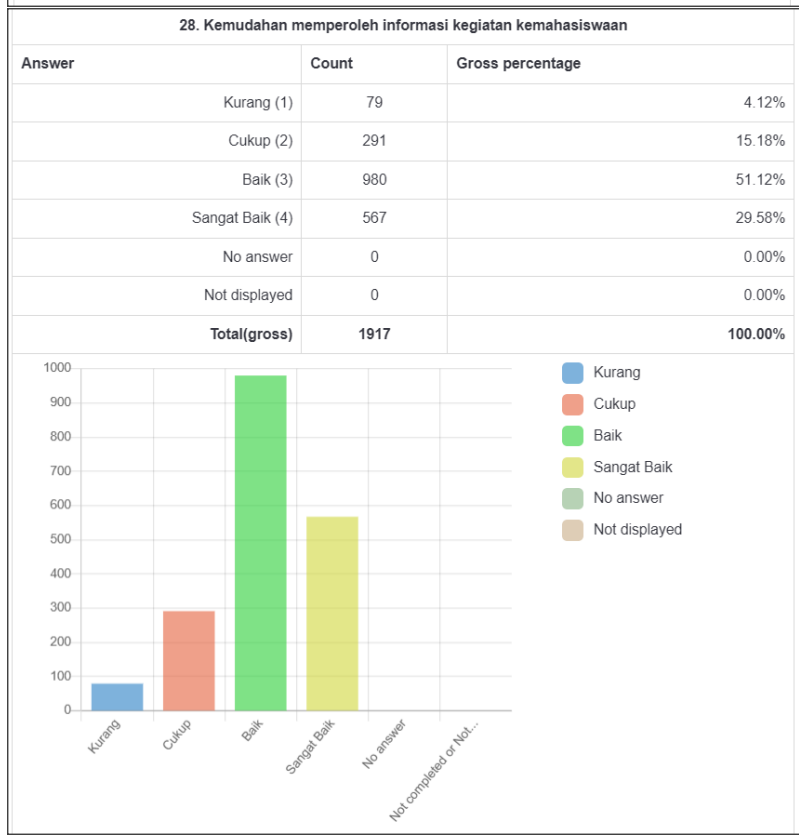
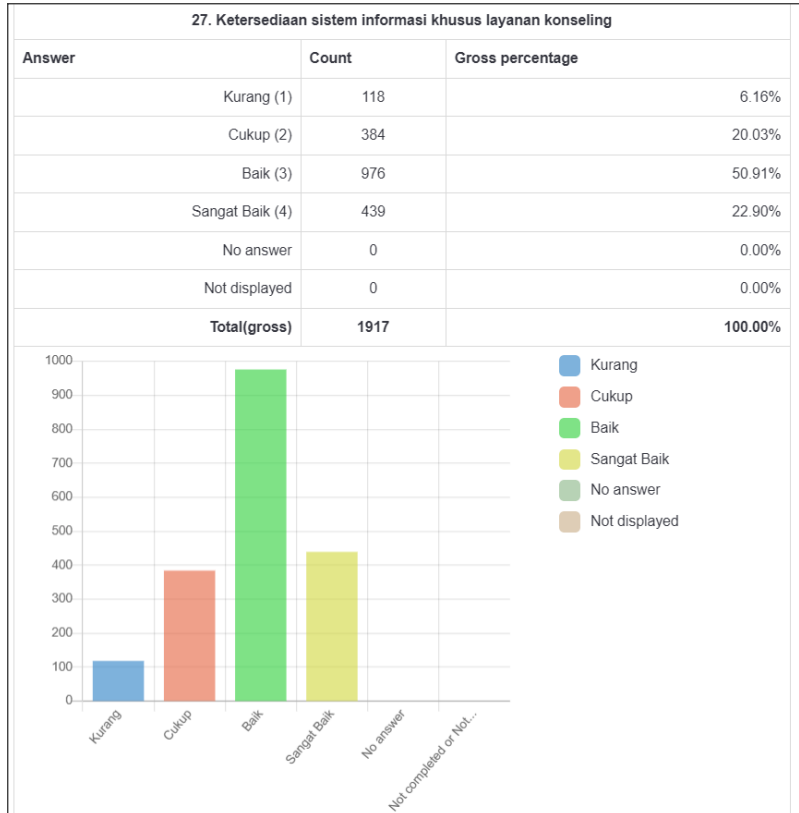


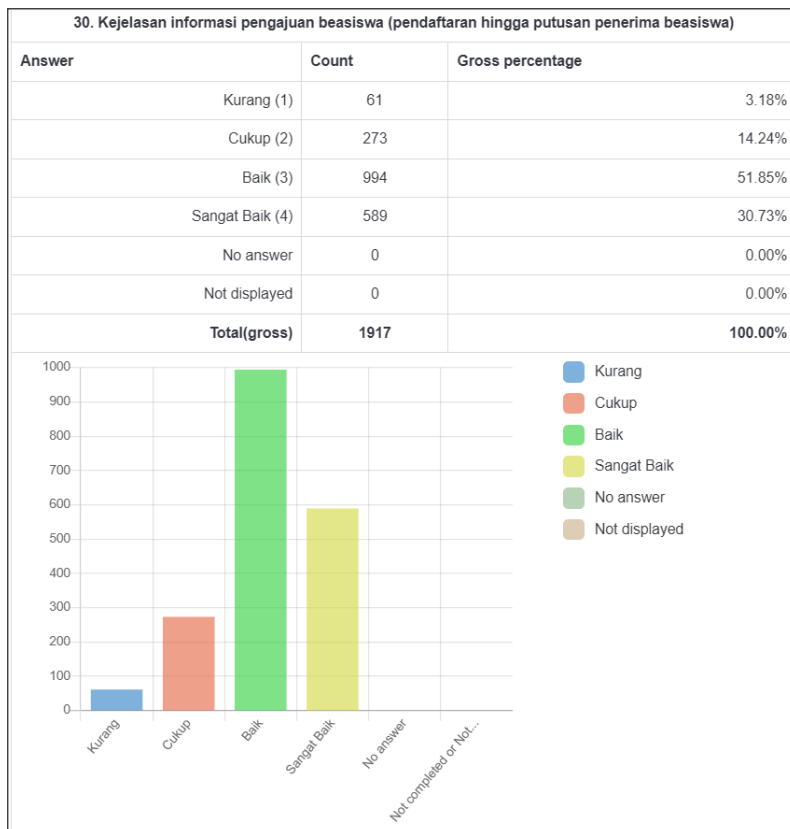
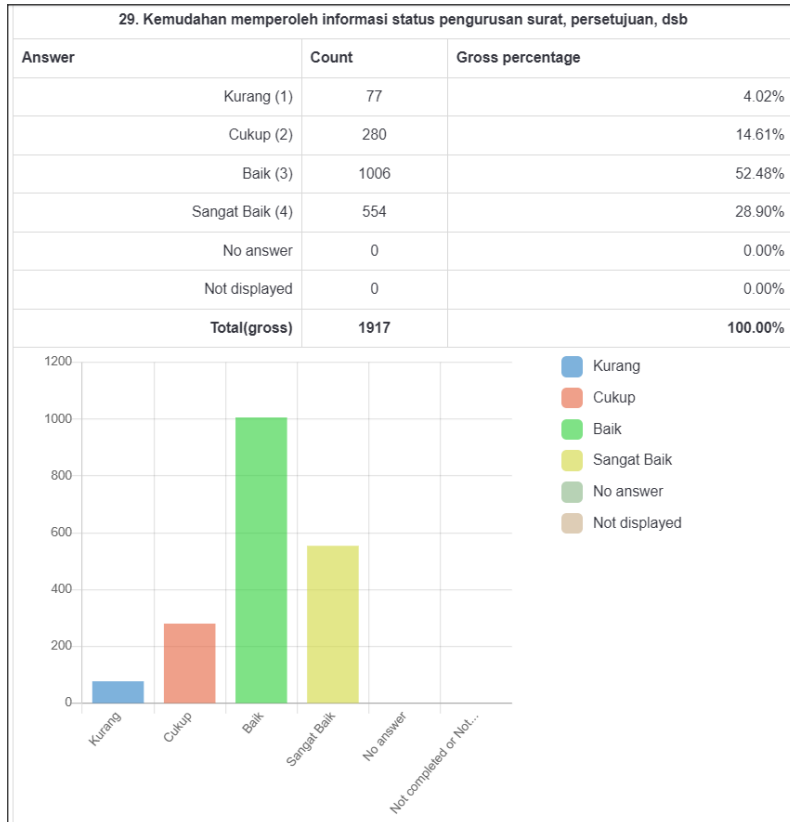
24. Tersedia program kerja terstruktur dalam pembekalan karir bagi mahasiswa/alumni

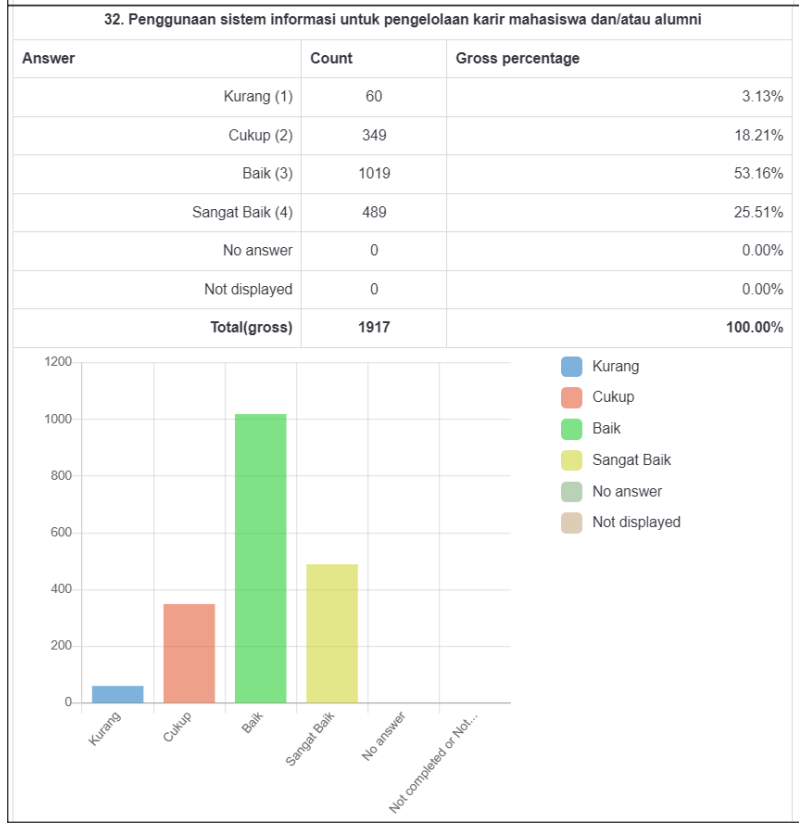
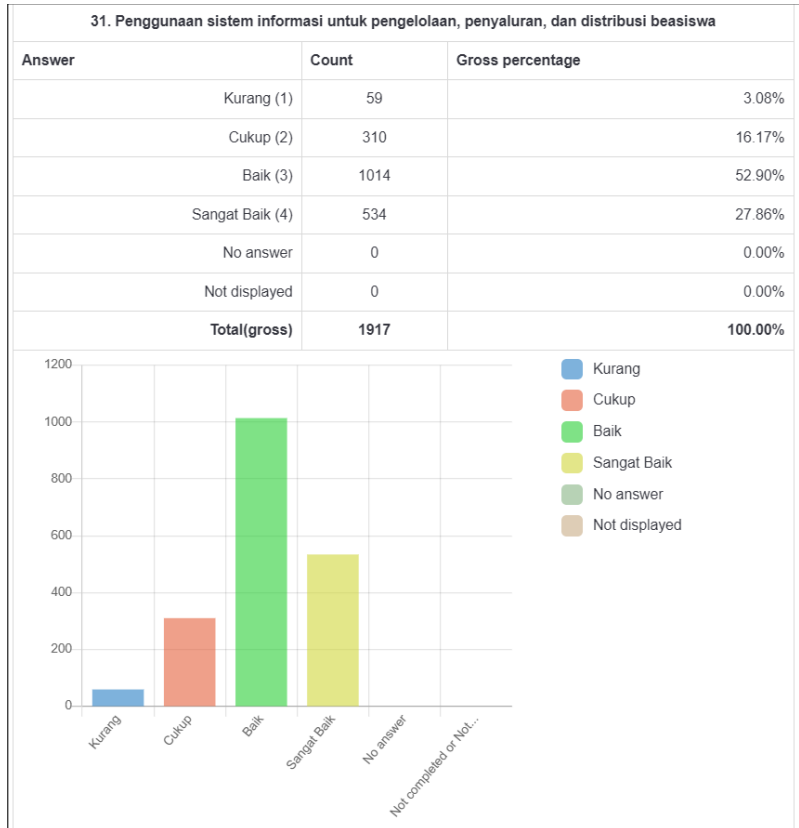
Answer	Count	Gross percentage
Kurang (1)	67	3.50%
Cukup (2)	366	19.09%
Baik (3)	995	51.90%
Sangat Baik (4)	489	25.51%
No answer	0	0.00%
Not displayed	0	0.00%
<b>Total(gross)</b>	<b>1917</b>	<b>100.00%</b>

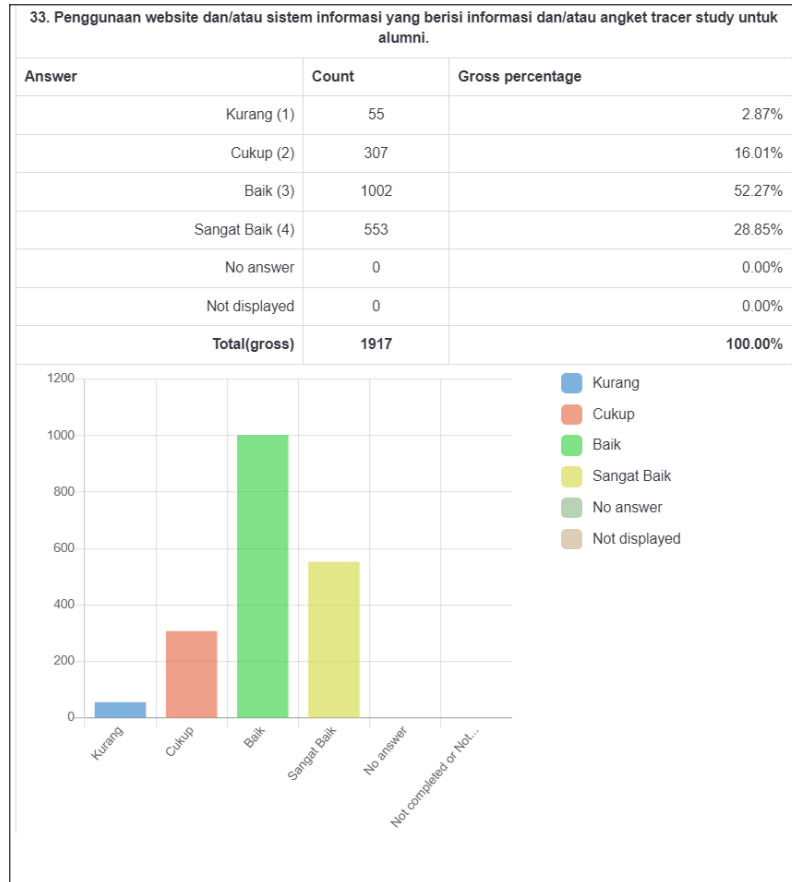












**Gambar 3.** Persentase Pengukuran Aspek Responsiveness

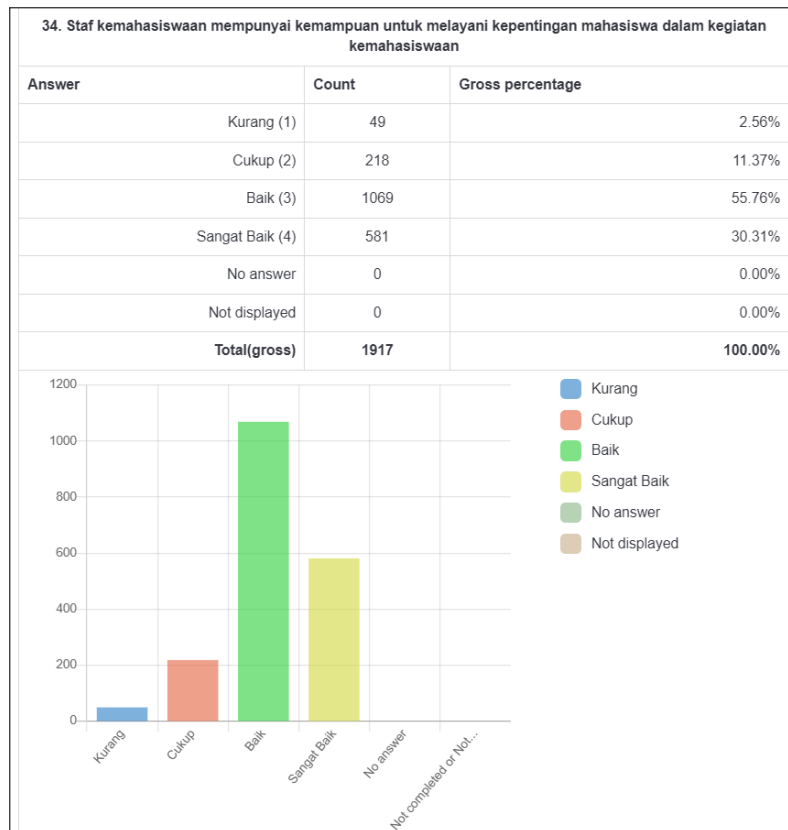
Grafik diatas ini menggambarkan jumlah dan persentase penilaian responden terhadap Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) pada Layanan kemahasiswaan Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Aspek Responsiveness dipersepsi “**Baik**” oleh mahasiswa. Dapat disimpulkan bahwa fakultas telah merespon permintaan atau pertanyaan mahasiswa dengan tepat dan sesuai.

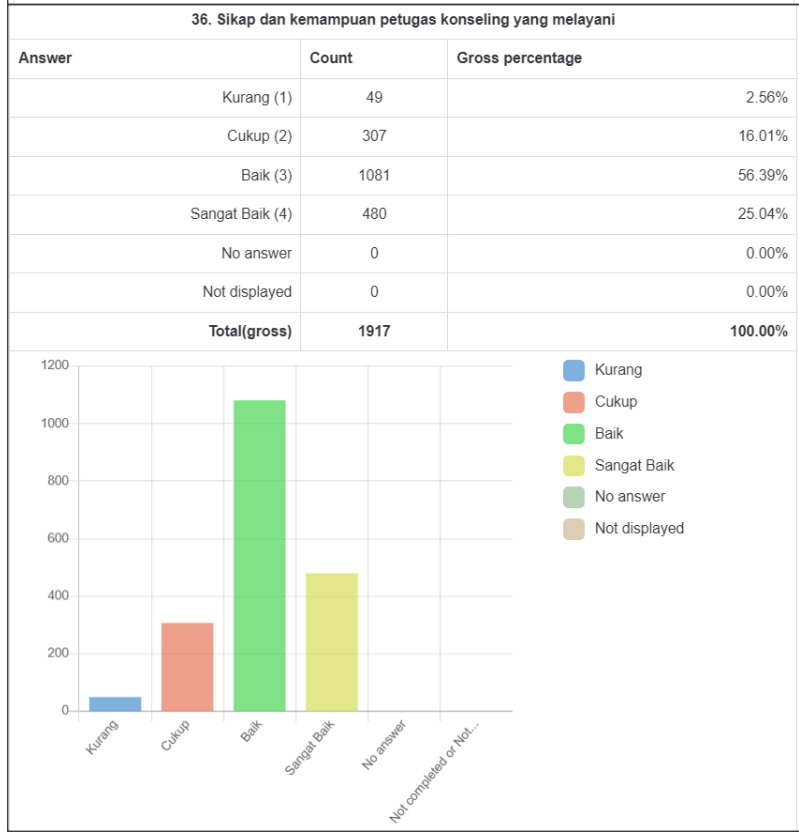
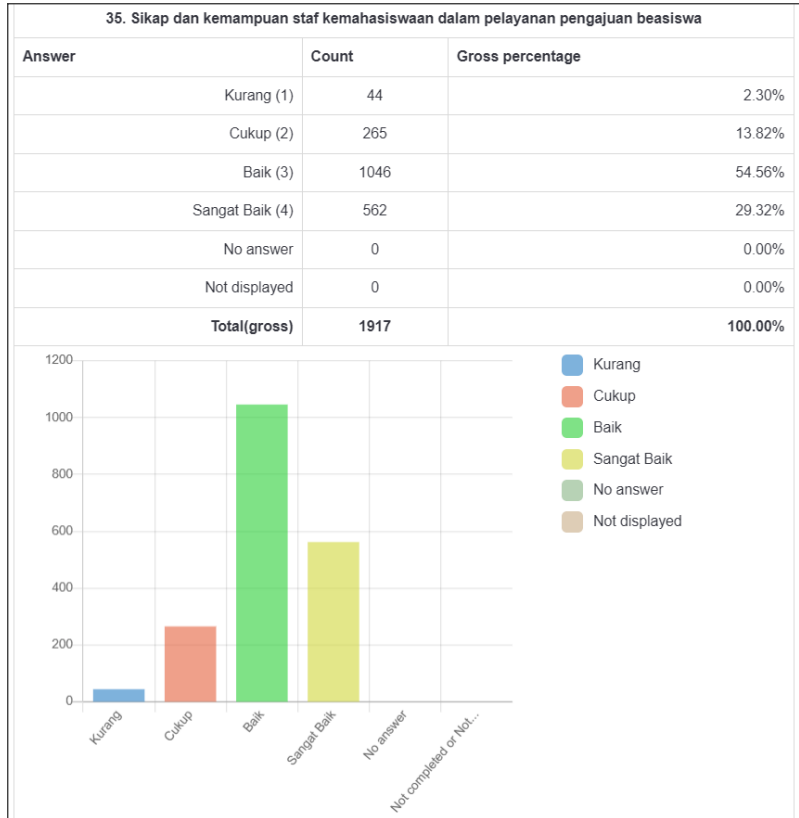
#### 4. Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa)

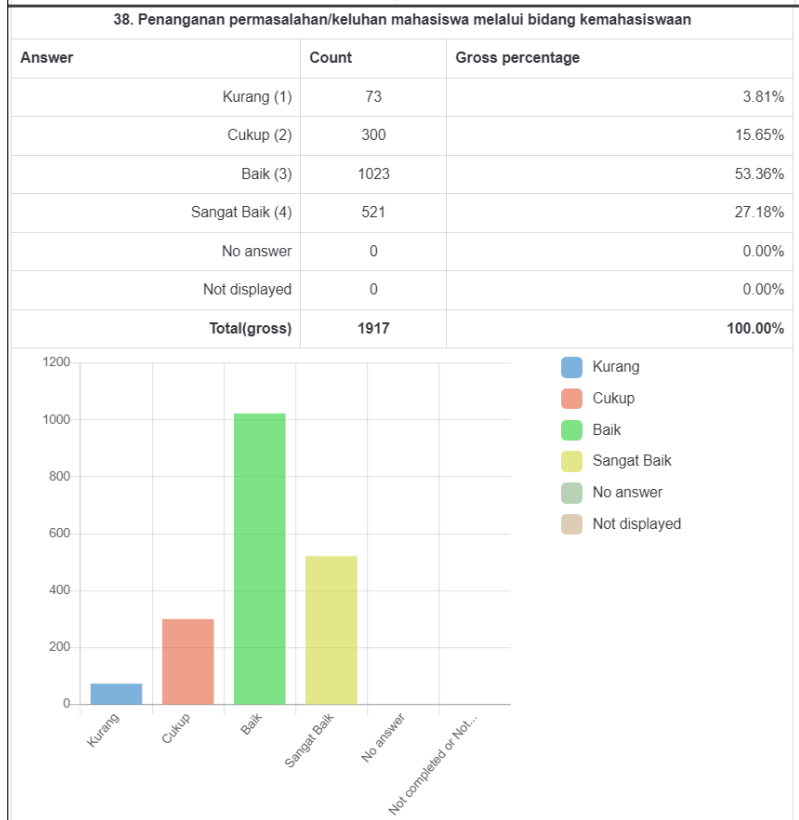
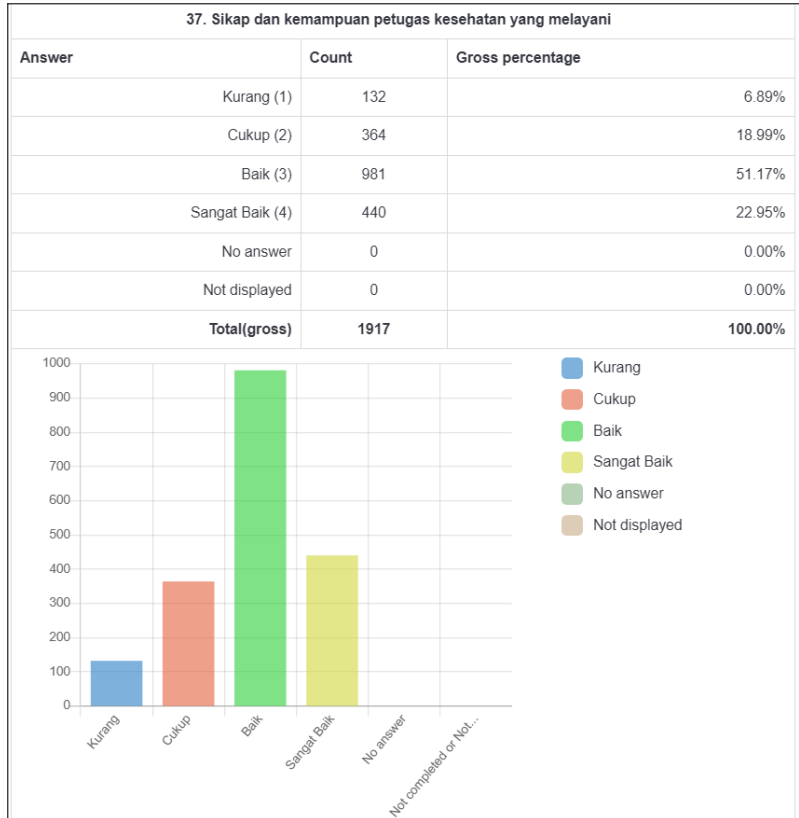
**Tabel 4** menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 531 responden terhadap As Dalam konteks survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan

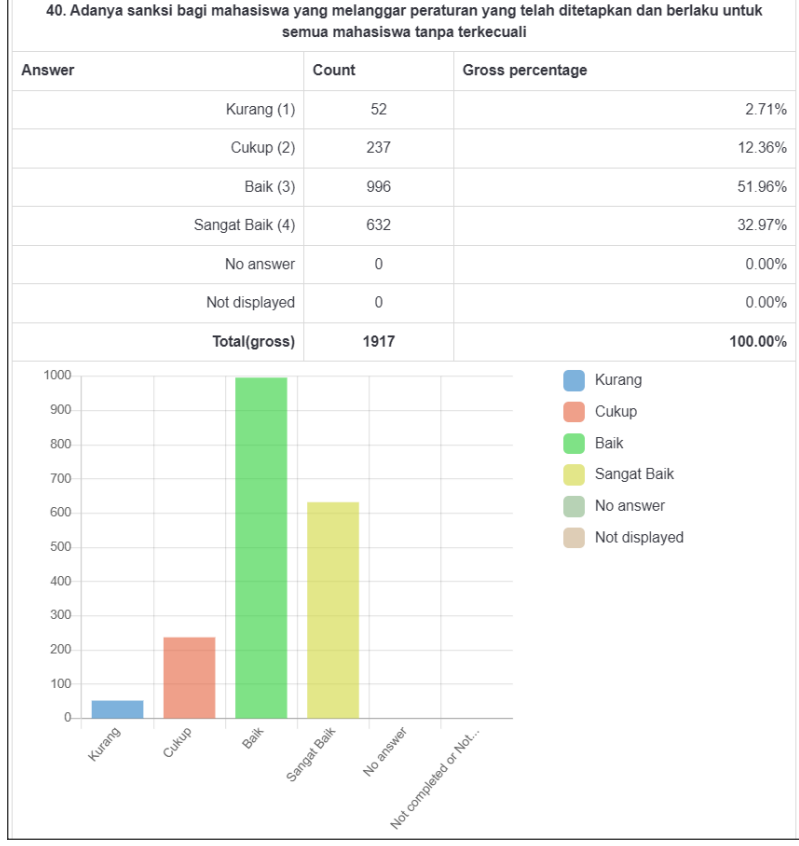
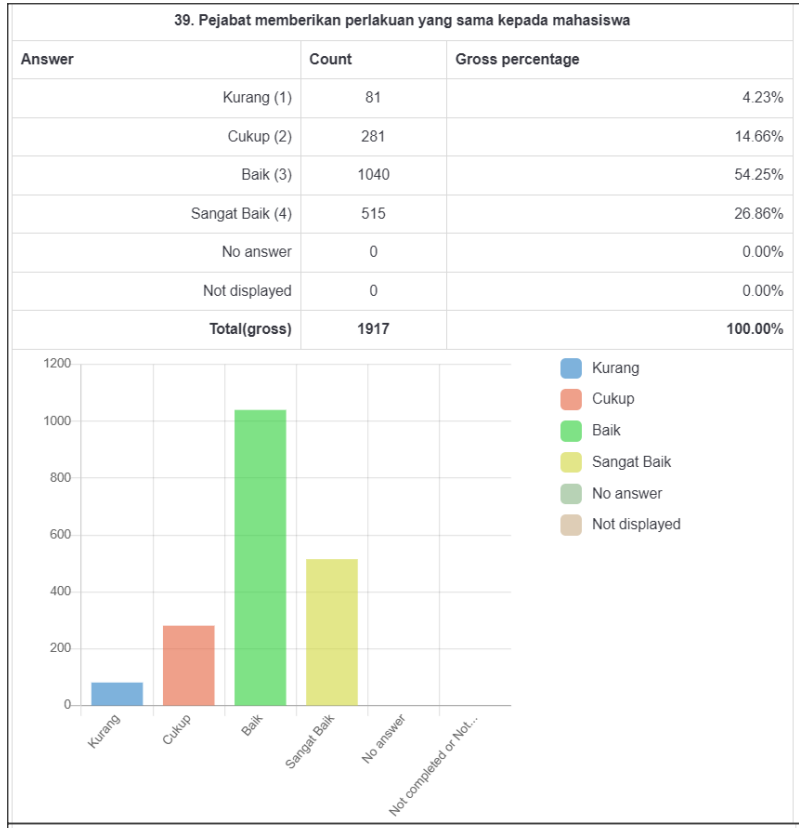


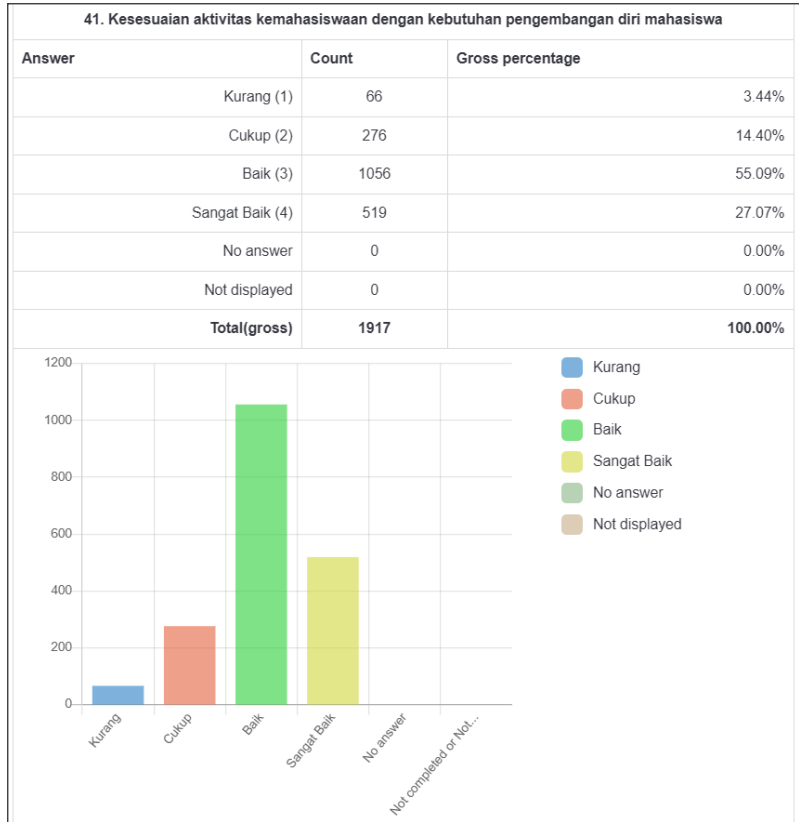
kemahasiswaan, Aspek Assurance merujuk pada elemen-elemen yang berkontribusi pada kepercayaan dan keyakinan mahasiswa terhadap kualitas dan kesesuaian layanan yang diberikan. Aspek ini berfokus pada pemenuhan ekspektasi mahasiswa terhadap pengalaman dan hasil yang mereka harapkan dari layanan tersebut. Berikut adalah grafik hasil jawaban responden disetiap pertanyaan dalam Aspek Assurance:











#### **Gambar 4. Persentase Pengukuran Aspek Assurance**

Berdasarkan hasil survey diatas dapat dilihat bahwa persepsi mahasiswa Fakultas Teknik UNG terhadap Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa) Layanan Manajemen Fakultas Teknik UNG berada dalam katagori **“Baik”**

Hasil survei kepuasan mahasiswa dalam Aspek Assurance dapat memberikan wawasan berharga kepada lembaga pendidikan untuk memahami sejauh mana layanan kemahasiswaan memenuhi harapan mahasiswa dan untuk mengidentifikasi area di mana perbaikan dapat dilakukan. Dengan menganalisis hasil survei, lembaga dapat mengimplementasikan tindakan perbaikan yang relevan untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang disediakan.

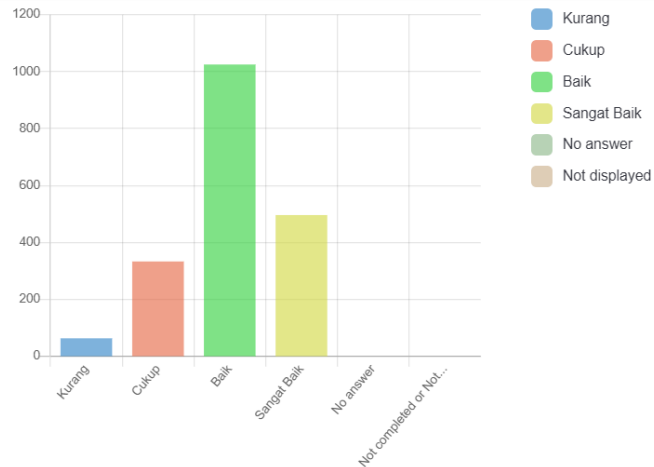
#### **5. Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)**

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dalam aspek "empathy" mencerminkan sejauh mana lembaga atau institusi tersebut dapat memahami, menghargai, dan merespons kebutuhan, masalah, serta perasaan mahasiswa dengan bijaksana. Aspek ini berfokus pada kemampuan pihak layanan untuk berempati terhadap mahasiswa dan memberikan dukungan emosional yang diperlukan.

Dibawah ini disajikan grafik presepsi mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dalam setiap pertanyaan pada aspek empathy.

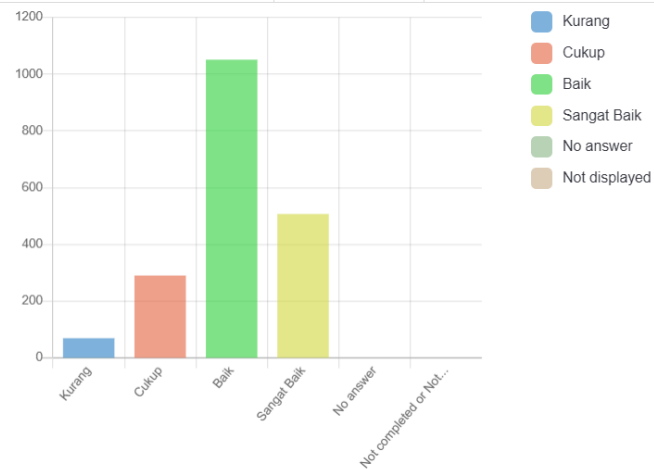
42. Pejabat, pembina, pendamping, dan/atau staf kemahasiswaan berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

Answer	Count	Gross percentage
Kurang (1)	63	3.29%
Cukup (2)	333	17.37%
Baik (3)	1025	53.47%
Sangat Baik (4)	496	25.87%
No answer	0	0.00%
Not displayed	0	0.00%
<b>Total(gross)</b>	<b>1917</b>	<b>100.00%</b>



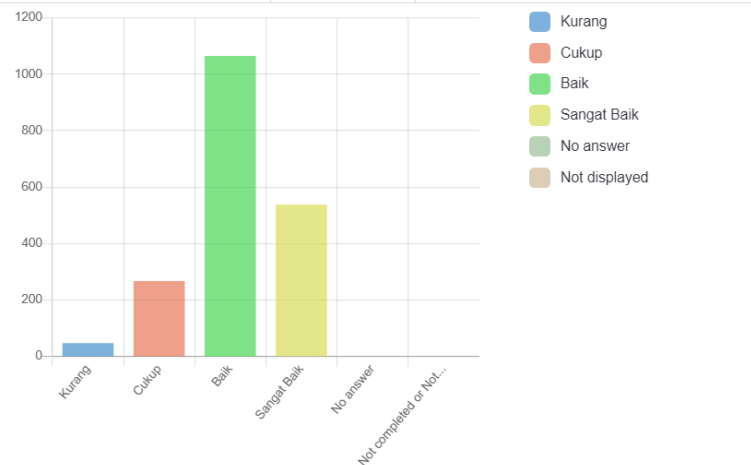
43. Pejabat, pembina, pendamping, dan/atau staf kemahasiswaan bersedia membantu dan berusaha memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan

Answer	Count	Gross percentage
Kurang (1)	69	3.60%
Cukup (2)	290	15.13%
Baik (3)	1051	54.83%
Sangat Baik (4)	507	26.45%
No answer	0	0.00%
Not displayed	0	0.00%
<b>Total(gross)</b>	<b>1917</b>	<b>100.00%</b>



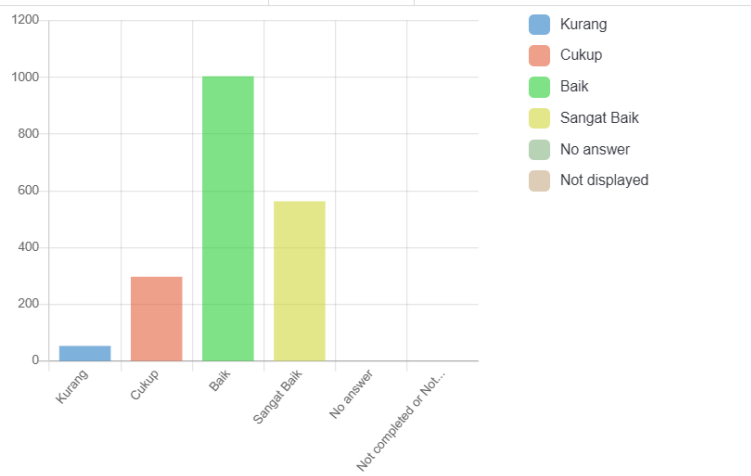
44. Pejabat, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat kepada mahasiswa

Answer	Count	Gross percentage
Kurang (1)	47	2.45%
Cukup (2)	267	13.93%
Baik (3)	1065	55.56%
Sangat Baik (4)	538	28.06%
No answer	0	0.00%
Not displayed	0	0.00%
<b>Total(gross)</b>	<b>1917</b>	<b>100.00%</b>



45. Pejabat Fakultas Teknik membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa

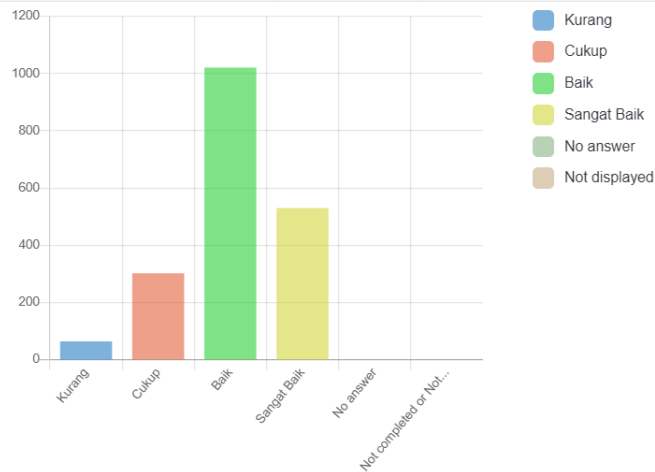
Answer	Count	Gross percentage
Kurang (1)	53	2.76%
Cukup (2)	297	15.49%
Baik (3)	1004	52.37%
Sangat Baik (4)	563	29.37%
No answer	0	0.00%
Not displayed	0	0.00%
<b>Total(gross)</b>	<b>1917</b>	<b>100.00%</b>





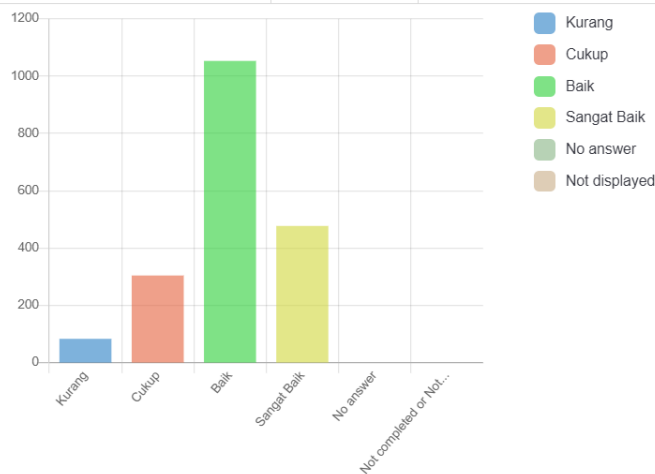
46. Pejabat, pembimbing dan pembina berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya

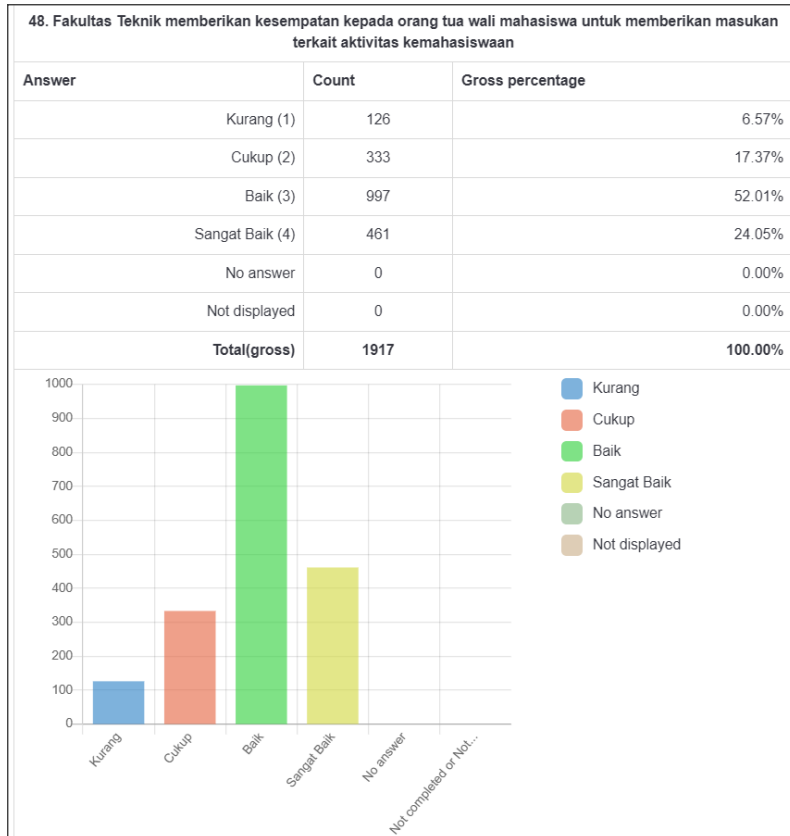
Answer	Count	Gross percentage
Kurang (1)	64	3.34%
Cukup (2)	302	15.75%
Baik (3)	1021	53.26%
Sangat Baik (4)	530	27.65%
No answer	0	0.00%
Not displayed	0	0.00%
<b>Total(gross)</b>	<b>1917</b>	<b>100.00%</b>



47. Layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan yang diberikan

Answer	Count	Gross percentage
Kurang (1)	83	4.33%
Cukup (2)	304	15.86%
Baik (3)	1053	54.93%
Sangat Baik (4)	477	24.88%
No answer	0	0.00%
Not displayed	0	0.00%
<b>Total(gross)</b>	<b>1917</b>	<b>100.00%</b>





**Gambar 5.** Persentase Pengukuran Aspek Empathy

Berdasarkan hasil survey diatas dapat dilihat persepsi mahasiswa Fakultas Teknik UNG terhadap Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) Layanan Manajemen Fakultas Teknik UNG berada dalam katagori **“Baik”**.

Dalam survei kepuasan mahasiswa, hasil terkait aspek "empathy" menunjukkan sejauh mana mahasiswa merasa didengar, dimengerti, dan diperlakukan dengan kehangatan, memperhatikan dan merespons dengan empati oleh staf atau petugas layanan kemahasiswaan.

Melalui hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek "empathy" dalam layanan kemahasiswaan, lembaga atau institusi dapat mengetahui area di mana mereka perlu meningkatkan kemampuan berempati, berkomunikasi, dan merespons kebutuhan mahasiswa secara lebih efektif. Hal ini akan membantu meningkatkan kualitas layanan yang disediakan, memperkuat hubungan dengan

mahasiswa, dan menciptakan lingkungan yang mendukung dalam konteks pendidikan tinggi.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Temuan survey menggambarkan bahwa proses layanan kemahasiswaan yang diselenggarakan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo termasuk dalam katagori berkualitas, dilihat dari persepsi 1917 responden berkenaan dengan 5 (lima) aspek penilaian, yaitu: Tangibles (sarana kegiatan-fasilitas dan tempat kegiatan), Reliability (kehandalan pejabat, Pembina, pendampingan, dan staf kemahasiswaan), Responsiveness (sikap tanggap), Assurance (perlakuan pada mahasiswa), dan Empathy (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) dipersepsi oleh mahasiswa berada pada kategori sangat baik dan baik.

Hasil survey ini menunjukkan bahwa mutu layanan manajemen Fakultas Teknik UNG dalam upaya memfasilitasi kegiatan kemahasiswaan bagi para mahasiswanya memberikan kepuasan kepada mahasiswa, sehingga mereka memiliki kompetensi sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditekuninya. Dengan demikian, menjadi pendorong bagi Fakultas Teknik UNG untuk terus memberikan layanan kemahasiswaan yang lebih baik lagi di kemudian hari. Walaupun masih terdapat penilaian beberapa responden pada kategori cukup dan kurang.

Semoga pada laporan mendatang memberikan informasi atau gambaran yang lebih baik tentang kepuasan mahasiswa, terutama pada aspek yang mendapat persepsi cukup baik. Sehingga tingkat kepuasan layanan manajemen meningkat.

#### **B. Saran Tidak lanjut**

- a) Perlu adanya tempat layanan bimbingan konseling untuk kampus 4.
- b) Perlu adanya klinik kesehatan yang berlokasi di kampus 4
- c) Perlu adanya SOP proses pengajuan beasiswa.
- d) Perlu adanya SOP pengaduan permasalahan kemahasiswaan