

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN TAHUN 2024  
FAKULTAS TEKNIK  
PRODI SARJANA-SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
TAHUN 2024**



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

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr. wb.*

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka Survei Kepuasan Dosen 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  
Ketua Jurusan

Penanggung Jawab  
Koordinator Program Studi

Indhitya R. Padiku, S.Kom., M.Kom  
198903162019032013

Muchlis Polin, S.Kom., M.Kom  
198411222019031004

# DAFTAR ISI

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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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

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

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

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

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

## **B. Tujuan Kegiatan**

Laporan Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024 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 98 program studi.

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

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

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

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

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

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

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

### C. Tingkat Kepuasan

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

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

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

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

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

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

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

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

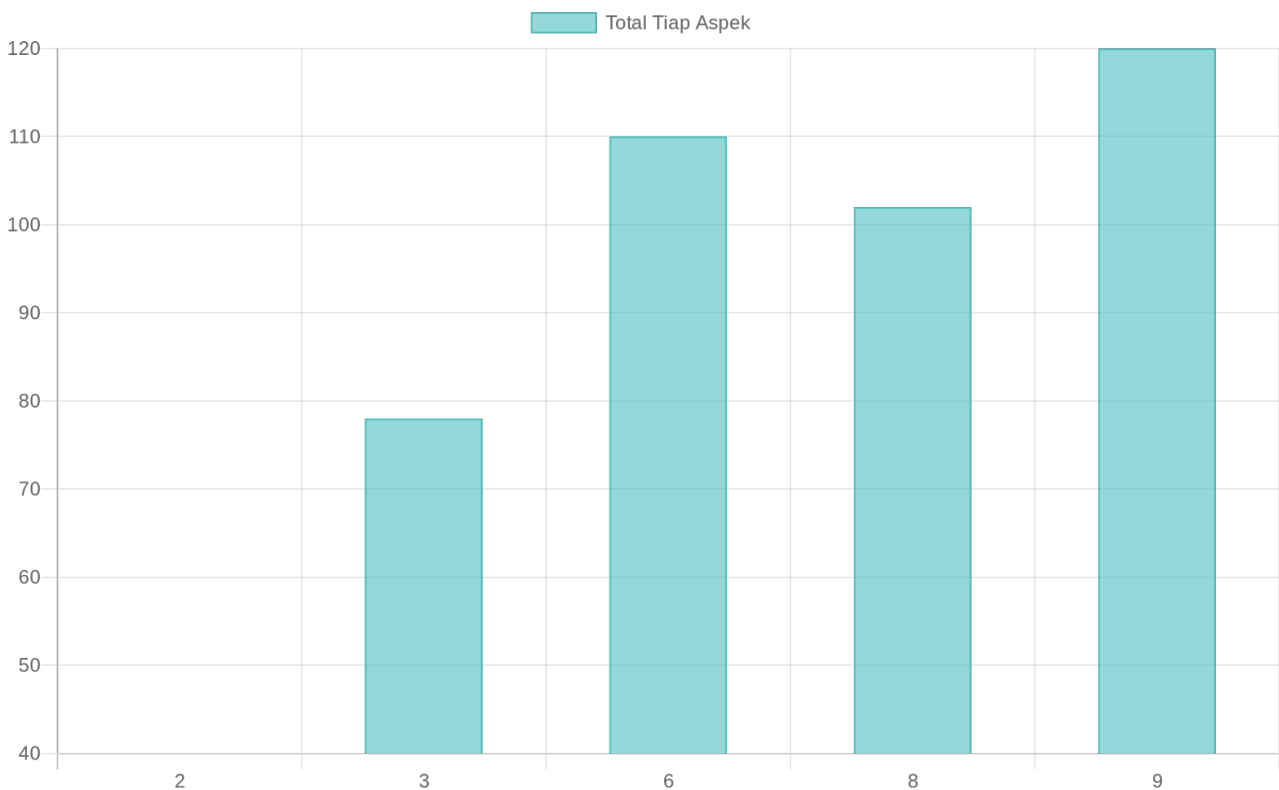
## BAB III

### HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan dilakukan secara online di laman [survei.penjamu.ung.ac.id](http://survei.penjamu.ung.ac.id) yang dilakukan pada 2024-08-28 sampai 2024-08-31. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan di Fakultas Teknik sebanyak 8 responden.

#### A. Analisis Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik disajikan pada gambar di bawah ini:



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

Kode	Instrumen	IKM	Kinerja Unit Pelayanan
------	-----------	-----	------------------------

2	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung	78.13	Baik
3	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung	78.13	Baik
6	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana	78.13	Baik
8	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian	84.38	Sangat Baik
9	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat	84.38	Sangat Baik

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung 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 Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (aspek Tangibles)	75.00	B	Baik
2	Ketersediaan Layanan Dalam Menunjang Kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Secara Online Dan Off Line Dengan Akurat Dan Memuaskan (reliability)	78.13	B	Baik
3	Kemudahan Layanan Manajemen Dalam Pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (responsiveness )	78.13	B	Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
4	Pelayanan Pimpinan Dan Atau Penanggung Jawab Yang Berwenang Dalam Menunjang Keterlaksanaan Tridharma Pt (assurance )	71.88	B	Baik
5	Layanan Prima Manajemen Di Pt Dilakukan Sesuai Dengan Prosedur (empathy)	75.00	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 **71.88** (Pelayanan Pimpinan Dan Atau Penanggung Jawab Yang Berwenang Dalam Menunjang Keterlaksanaan Tridharma PT (Assurance )) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Ketersediaan Layanan Dalam Menunjang Kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Secara Online Dan Off Line Dengan Akurat Dan Memuaskan (Reliability)** (78.13).

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung 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	Aksesibilitas Dan Kemudahan Dalam Mengakses System Informasi Mengenai Kinerja Dosen (sister, Siat, Dll.) (aspek Tangibles )	87.50	A	Sangat Baik
2	Kualitas Sarana Dan Prasarana Penunjang Dalam Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. (aspek Tangibles)	71.88	B	Baik
3	Keterlaksanaan Perencanaan Kebutuhan Dosen Dan Tendik Sesuai Dengan Sop Yang Berlaku (reliability)	62.50	C	Kurang Baik
4	Rekrutmen, Seleksi Dan Pemberhentian Dosen (reliability)	71.88	B	Baik
5	Kemudahan Dalam Proses Kenaikan Pangkat Dosen (responsiveness)	71.88	B	Baik
6	Pemberian Kesempatan Mengembangkan Karir Melalui Pelatihan/ Seminar/ Studi Lanjut/ Dsb. (responsiveness)	81.25	B	Baik
7	Evaluasi Kinerja Dosen Dilakukan Melalui Mekanisme Yang Transparan (assurance)	75.00	B	Baik
8	Kesesuaian Pelaksanaan Orientasi Dan Penempatan Dosen Dengan Unit Kerja (assurance)	78.13	B	Baik
9	Pengawasan Kinerja Oleh Atasan Dalam Peningkatan Produktifitas (empathy)	78.57	B	Baik
10	Pemberian Remunerasi Yang Jelas, Adil Dan Transparan Dalam Peningkatan Kinerja (empathy)	75.00	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 **62.50** (Keterlaksanaan Perencanaan Kebutuhan Dosen Dan Tendik Sesuai Dengan SOP Yang Berlaku

(Reliability)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Aksesibilitas Dan Kemudahan Dalam Mengakses System Informasi Mengenai Kinerja Dosen (Sister, SIAT, DII.) (Aspek Tangibles )** (87.50).

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

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana terdiri dari 14 item/pernyataan yang terdistribusi pada 14 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	Ruang Kelas Yang Memadai (aspek Tangibles)	84.38	A	Sangat Baik
2	Fasilitas Media Pembelajaran (Icd, Layar Lcd, Sound System, DII) Dikelas (aspek Tangibles)	78.13	B	Baik
3	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Di Ruang Praktek/ Laboratorium/ Bengkel/dsb (aspek Tangibles)	75.00	B	Baik
4	Kelengkapan Referensi Buku Teks/ Buku Modul /jurnal Berlangganan Diruang Baca / Perpustakaan (aspek Tangibles)	78.13	B	Baik
5	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Poliklinik (aspek Tangibles)	71.88	B	Baik
6	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Tempat Parkir (aspek Tangibles)	78.57	B	Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
7	Kemudahan Untuk Mengakses Internet Dan Kecepatan Akses Di Kampus (reliability)	81.25	B	Baik
8	Kemudahan Pengguna Dan Pemenuhan Kebutuhan Di Sso (reliability)	75.00	B	Baik
9	Kesigapan Dalam Memproses Kenaikan Pangkat (responsiveness)	75.00	B	Baik
10	Ketepatan Dalam Pemberian Insentif Remunerasi Sesuai Dengan Kinerja (responsiveness)	71.88	B	Baik
11	Transparan Dalam Segala Jenis Potongan Gaji Dan Remunerasi (assurance)	75.00	B	Baik
12	Ketepatan Pencairan Gaji, Sertifikasi Dosen Dan Remunerasi Disetiap Bulan (assurance)	68.75	B	Baik
13	Kejelasan Pedoman Dan Peraturan Terkait Keuangan Yang Ditetapkan (assurance)	68.75	B	Baik
14	Keterlibatan Dosen Dalam Penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (rba) (empathy)	60.71	C	Kurang Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 14 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **60.71** (Keterlibatan Dosen Dalam Penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) (Empathy)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Ruang Kelas Yang Memadai (Aspek Tangibles)** (84.38).

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian terdiri dari 13 item/ Pernyataan yang terdistribusi pada 13 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	Keterbukaan Informasi Hibah Penelitian (aspek Tangibles)	89.29	A	Sangat Baik
2	Kemudahan Menggunakan Fasilitas Penelitian (aspek Tangibles)	75.00	B	Baik
3	Ketepatan Pencairan Dana Peneliti (aspek Tangibles)	78.13	B	Baik
4	Kemudahan Fasilitas Pengajuan Proposal (reliability)	81.25	B	Baik
5	Konsistensi Aturan Pada Pelaksanaan Penelitian Dan Kegiatan Monev (reliability)	84.38	A	Sangat Baik
6	Pedoman Dan Sop Yang Jelas Tentang Kewajiban Adanya Output Kegiatan Penelitian (reliability)	90.63	A	Sangat Baik
7	Kesigapan Layanan Administrasi Lppm Dalam Menangani Masalah Bidang Penelitian (responsiveness)	84.38	A	Sangat Baik
8	Ketepatan Output Penelitian (responsiveness)	84.38	A	Sangat Baik
9	Konsistensi Aturan Pelaksanaan Pengajuan, Penilaian Proposal Dan Laporan Penelitian (assurance)	84.38	A	Sangat Baik
10	Keterbukaan Hasil Penilaian Proposal Dan Laporan Penelitian (empathy)	84.38	A	Sangat Baik
11	Keterbukaan Informasi Hak Dan Kewajiban Peneliti (empathy)	87.50	A	Sangat Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
12	Kemudahan Bimbingan Dalam Pencapaian Output Penelitian (empathy)	84.38	A	Sangat Baik
13	Kemudahan Bimbingan Dalam Pencapaian Output Penelitian (empathy)	84.38	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 13 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **75.00** (Kemudahan Menggunakan Fasilitas Penelitian (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Pedoman Dan SOP Yang Jelas Tentang Kewajiban Adanya Output Kegiatan Penelitian (Reliability)** (90.63).

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat 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	Keterbukaan Informasi Hibah Di Bidang Pkm (aspek Tangibles)	90.63	A	Sangat Baik
2	Ketepatan Pencairan Dana (aspek Tangibles)	81.25	B	Baik
3	Efisiensi Administrasi Laporan (aspek Tangibles)	81.25	B	Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
4	Kemudahan Fasilitas Pengajuan Proposal (reliability)	87.50	A	Sangat Baik
5	Konsistensi Aturan Dan Pelaksanaan Kegiatan/monev (reliability)	87.50	A	Sangat Baik
6	Pedoman Dan Sop Yang Jelas Tentang Kewajiban Adanya Output Kegiatan Pkm (reliability)	84.38	A	Sangat Baik
7	Kesigapan Layanan Administrasi Lppm Dalam Pemecahan Masalah (responsiveness)	84.38	A	Sangat Baik
8	Kecepatan Layanan Administrasi Lppm Selama Kegiatan Pkm (responsiveness)	84.38	A	Sangat Baik
9	Ketepatan Prosedur Pengumpulan Laporan (responsiveness)	84.38	A	Sangat Baik
10	Ketepatan Output Kegiatan Pkm (responsiveness)	84.38	A	Sangat Baik
11	Konsistensi Aturan Pelaksanaan Pengajuan, Penilaian Proposal Dan Laporan Pkm (assurance)	84.38	A	Sangat Baik
12	Keterbukaan Hasil Penilaian Proposal Dan Laporan Pkm (empathy)	84.38	A	Sangat Baik
13	Keterbukaan Informasi Hak Dan Kewajiban Pelaksana Pkm (empathy)	87.50	A	Sangat Baik
14	Kemudahan Bimbingan Dalam Pencapaian Output Pkm (empathy)	84.38	A	Sangat Baik
15	Aplikasi Output Pkm Berdaya Guna Tinggi Dimasyarakat (empathy)	84.38	A	Sangat 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 **81.25** (Ketepatan Pencairan Dana

(Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Keterbukaan Informasi Hibah Di Bidang PKM (Aspek Tangibles)** (90.63).

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

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

No	Aitem Pernyataan	Indeks
1	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN UNG	78.13
2	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGELOLAAN PENGEMBANGAN SDM UNG	78.13
3	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA	78.13
4	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PROSES PENELITIAN	84.38
5	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PROSES PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT	84.38

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

- Keterlibatan Dosen Dalam Penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) (Empathy) (60.71)
- Keterlaksanaan Perencanaan Kebutuhan Dosen Dan Tendik Sesuai Dengan SOP Yang Berlaku (Realiability) (62.50)
- Ketepatan Pencairan Gaji, Sertifikasi Dosen Dan Remunerasi Disetiap Bulan (Assurance) (68.75)
- Kejelasan Pedoman Dan Peraturan Terkait Keuangan Yang Ditetapkan (Assurance) (68.75)

- Pelayanan Pimpinan Dan Atau Penanggung Jawab Yang Berwenang Dalam Menunjang Keterlaksanaan Tridharma PT (Assurance ) (71.88)

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

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

Rencana tindak lanjutnya yaitu:

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