

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENDIK TAHUN 2024  
FAKULTAS TEKNIK  
PRODI SARJANA-TEKNIK SIPIL  
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 Tendik 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

Dr. Ir. Komang Arya Utama, ST., M.Eng  
NIP. 197812222006041004

Apryanto A. Pahrn, ST., M.T  
NIP. 199104052022031008

# 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 Tendik Tahun 2024 bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan Tenaga Kependidikan 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 keramahmataman, perhatian dan sikap.

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

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

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

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

### C. Tingkat Kepuasan

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

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

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

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

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

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

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

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

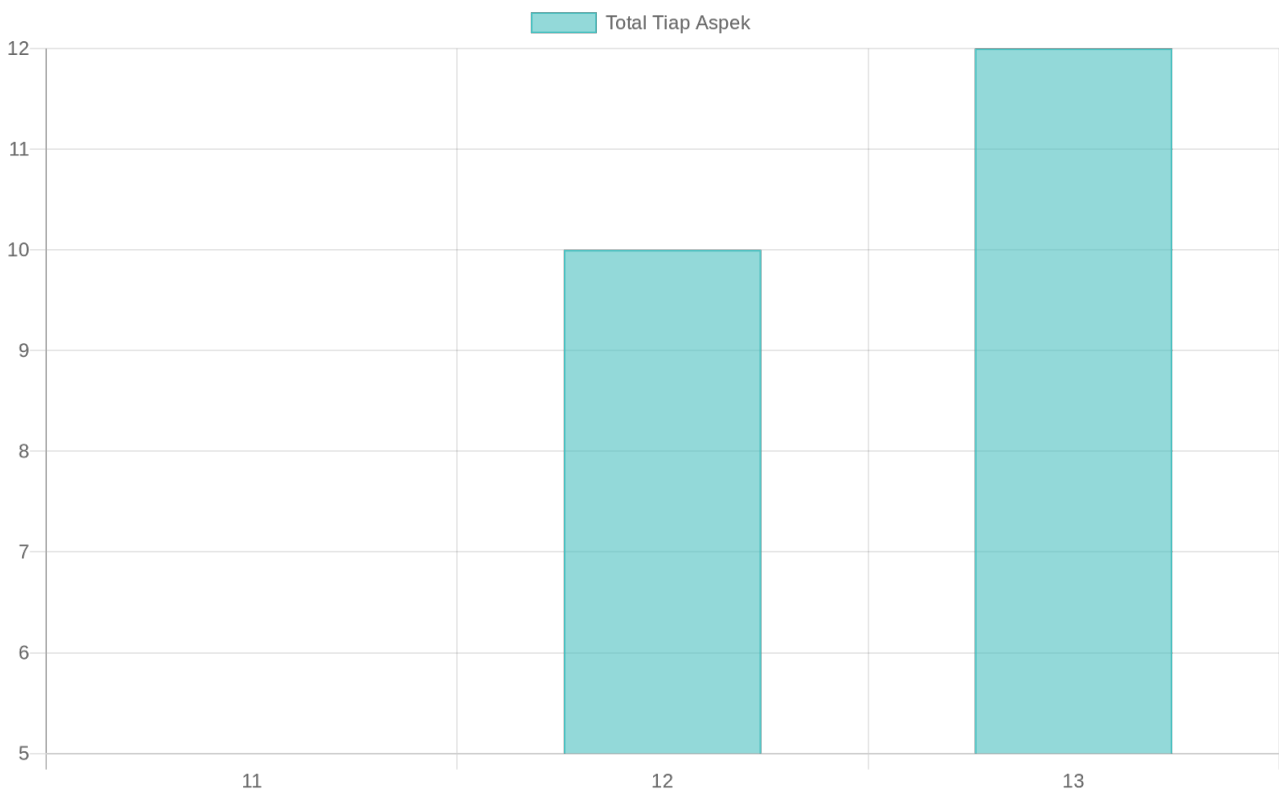
## BAB III

### HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan dilakukan secara online di laman [survei.penjamu.ung.ac.id](http://survei.penjamu.ung.ac.id) yang dilakukan pada 2025-10-17 sampai 2025-10-17. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan di Fakultas Teknik sebanyak 1 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
------	-----------	-----	------------------------

11	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Layanan Manajemen	50.00	Kurang Baik
12	Instrumen Survey Pengelolaan Pengembangan Sdm	50.00	Kurang Baik
13	Instrumen Survey Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana	50.00	Kurang Baik

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Layanan Manajemen

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen 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 Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Sesuai Dengan Uraian Jabatan Serta Tugas Pokok Dan Fungsi. (aspek Tangibles)	50.00	C	Kurang Baik
2	Ketersediaan Layanan Dalam Menunjang Tugas Pokok Dan Fungsi, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Secara Online Dan Off Line Dengan Akurat Dan Memuaskan. (aspek Reliability)	50.00	C	Kurang Baik
3	Bimbingan Dan Arahan Manajemen Dalam Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi. (aspek Responsiveness)	50.00	C	Kurang Baik
4	Pelayanan Pimpinan Dan Atau Penanggung Jawab Yang Berwenang Dalam Menunjang Keterlaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi. (aspek Assurance)	50.00	C	Kurang Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
5	(pertanyaan Ini Wajib) Layanan Prima Manajemen Di Ung Dilakukan Sesuai Dengan Prosedur. (aspek Empathy)	50.00	C	Kurang 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 **50.00** (Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Sesuai Dengan Uraian Jabatan Serta Tugas Pokok Dan Fungsi. (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Sesuai Dengan Uraian Jabatan Serta Tugas Pokok Dan Fungsi. (Aspek Tangibles)** (50.00).

- Instrumen Survey Pengelolaan Pengembangan Sdm

Pada dimensi Instrumen Survey Pengelolaan Pengembangan Sdm 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 Tenaga Kependidikan (sister, Dll.) (aspek Tangibles)	50.00	C	Kurang Baik
2	Kualitas Sarana Dan Prasarana Penunjang Dalam Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi. (aspek Tangibles)	50.00	C	Kurang Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
3	Keterlaksanaan Perencanaan Kebutuhan Tenaga Kependidikan Sesuai Dengan Sop Yang Berlaku. (aspek Reliability)	50.00	C	Kurang Baik
4	Rekrutmen, Seleksi Dan Pemberhentian Tenaga Kependidikan. (aspek Reliability)	50.00	C	Kurang Baik
5	Kemudahan Dalam Proses Kenaikan Pangkat Tenaga Kependidikan. (aspek Responsiveness)	50.00	C	Kurang Baik
6	Pemberian Kesempatan Mengembangkan Karir Melalui Pelatihan/ Seminar/ Studi Lanjut/ Dsb. (aspek Responsiveness)	50.00	C	Kurang Baik
7	Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan Dilakukan Melalui Mekanisme Yang Transparan. (aspek Assurance)	50.00	C	Kurang Baik
8	Kesesuaian Pelaksanaan Orientasi Dan Penempatan Tenaga Kependidikan Dengan Unit Kerja. (aspek Empathy)	50.00	C	Kurang Baik
9	Pengawasan Kinerja Oleh Atasan Dalam Peningkatan Produktifitas. (aspek Empathy)	50.00	C	Kurang Baik
10	Pemberian Remunerasi Yang Jelas, Adil Dan Transparan Dalam Peningkatan Kinerja	50.00	C	Kurang 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 **50.00** (Aksesibilitas Dan Kemudahan Dalam Mengakses System Informasi Mengenai Kinerja Tenaga Kependidikan (Sister, Dll.) (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Aksesibilitas Dan Kemudahan**

**Dalam Mengakses System Informasi Mengenai Kinerja Tenaga Kependidikan (Sister, DII.) (Aspek Tangibles) (50.00).**

- Instrumen Survey Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana

Pada dimensi Instrumen Survey Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana terdiri dari 12 item/ Pernyataan yang terdistribusi pada 12 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 Kerja Yang Memadai. (aspek Tangibles)	50.00	C	Kurang Baik
2	Fasilitas Pendukung Dalam Melaksanakan Tugas Pokok Dan Fungsi. (aspek Tangibles)	50.00	C	Kurang Baik
3	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Poliklinik. (aspek Tangibles)	50.00	C	Kurang Baik
4	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Tempat Parkir. (aspek Tangibles)	50.00	C	Kurang Baik
5	Kemudahan Untuk Mengakses Internet Dan Kecepatan Akses Di Kampus. (aspek Reliability)	50.00	C	Kurang Baik
6	Kemudahan Penggunaan Dan Pemenuhan Kebutuhan Di Sistem Informasi. (aspek Reliability)	50.00	C	Kurang Baik
7	Kesigapan Dalam Memproses Kenaikan Pangkat. (aspek Responsiveness)	50.00	C	Kurang Baik
8	(pertanyaan Ini Wajib) Ketepatan Dalam Pemberian Tunjangan Kinerja Sesuai Dengan Kinerja. (aspek Responsiveness)	50.00	C	Kurang Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
9	Transparan Dalam Segala Jenis Potongan Gaji Dan Tukin. (aspek Assurance)	50.00	C	Kurang Baik
10	Ketepatan Pencairan Gaji Dan Tukin Disetiap Bulan. (aspek Assurance)	50.00	C	Kurang Baik
11	Kejelasan Pedoman Dan Peraturan Terkait Keuangan Yang Ditetapkan. (aspek Assurance)	50.00	C	Kurang Baik
12	Keterlibatan Tenaga Kependidikan Dalam Penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (rba). (aspek Empathy)	50.00	C	Kurang Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 12 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **50.00** (Ruang Kerja Yang Memadai. (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Ruang Kerja Yang Memadai. (Aspek Tangibles)** (50.00).

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

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

No	Aitem Pernyataan	Indeks
1	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN LAYANAN MANAJEMEN	50.00
2	INSTRUMEN SURVEY Pengelolaan Pengembangan SDM	50.00
3	INSTRUMEN SURVEY Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana	50.00

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

- Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Sesuai Dengan Uraian Jabatan Serta Tugas Pokok Dan Fungsi. (Aspek Tangibles) (50.00)
- Ketersediaan Layanan Dalam Menunjang Tugas Pokok Dan Fungsi, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Secara Online Dan Off Line Dengan Akurat Dan Memuaskan. (Aspek Reliability) (50.00)
- Bimbingan Dan Arahan Manajemen Dalam Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi. (Aspek Responsiveness) (50.00)
- Pelayanan Pimpinan Dan Atau Penanggung Jawab Yang Berwenang Dalam Menunjang Keterlaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi. (Aspek Assurance) (50.00)
- (Pertanyaan Ini Wajib) Layanan Prima Manajemen Di UNG Dilakukan Sesuai Dengan Prosedur. (Aspek Empathy) (50.00)

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.