



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

TAHUN 2021

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

**SURVEY PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO TAHUN 2021**

**RINGKASAN LAPORAN**



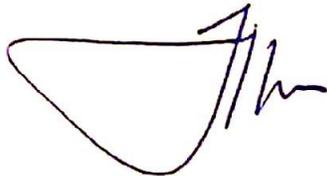
**UNIT PENJAMIN MUTU  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
2021**

DISUSUN OLEH :

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

Mengetahui,

Ketua Unit Penjamin Mutu Fakultas Teknik



**Jumiati Ilham. ST.,MT**  
NIP. 19751017200501 2 001

Dekan Fakultas Teknik UNG



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

## DAFTAR ISI

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
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY.....	8
A. Aspek Tangibles (Sarana Kegiatan - fasilitas dan tempat kegiatan) .....	8
B. Aspek Reliability (Kehandalan Tenaga Kependidikan) .....	11
C. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) .....	14
D. Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa) .....	18
E. Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) .....	21
PENUTUP .....	24
A. Kesimpulan .....	24
B. Saran Tidak lanjut.....	24

# **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 2021. Survey dilakukan Tim UPM Fakultas Teknik dengan menyebarkan kuesioner melalui link survei.

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 dan dikirimkan kembali secara daring ke website Fakultas Teknik UNG. 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				
9.	Ketersediaan fasilitas komputer pada unit kemahasiswaan				

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

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

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

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

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

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

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

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

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

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
44.	Pejabat, pembina, pendamping, dan/atau staf kemahasiswaan berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
45.	Pejabat, pembina, pendamping, dan/atau staf kemahasiswaan bersedia membantu dan berusaha memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan				
46.	Pejabat, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat kepada mahasiswa				
47.	Pejabat UNG membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa				
48.	Pejabat, pembimbing dan pembina berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				
49.	Layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan yang diberikan				
50.	UNG 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!

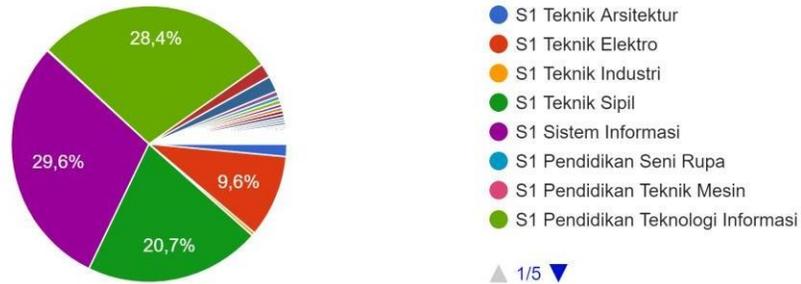
**G. Metode Analisis**

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 disebarakan sehingga diperoleh pemetaan respon pada setiap pernyataan.

## BAB II HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY

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.

Program studi  
1.026 jawaban

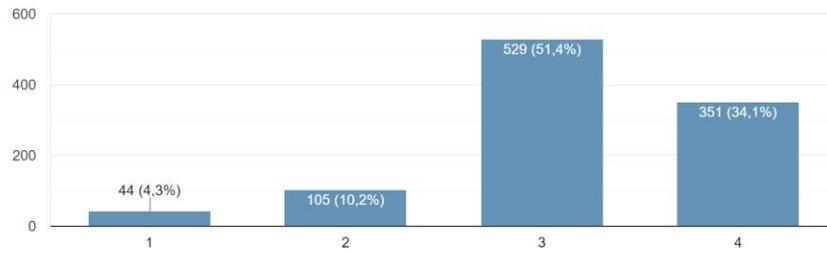


### A. Aspek Tangibles (Sarana Kegiatan - fasilitas dan tempat kegiatan)

Menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 1029 responden terhadap Aspek Tangibles (Sarana pendidikan/Alat Perkuliahan, Media Pengajaran, Prasarana Pendidikan, dan sistem informasi) Layanan Manajemen Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Aspek Tangibles dipersepsi “**Baik**” oleh mahasiswa. Adapun grafik untuk setiap pertanyaan disajikan sebagai berikut

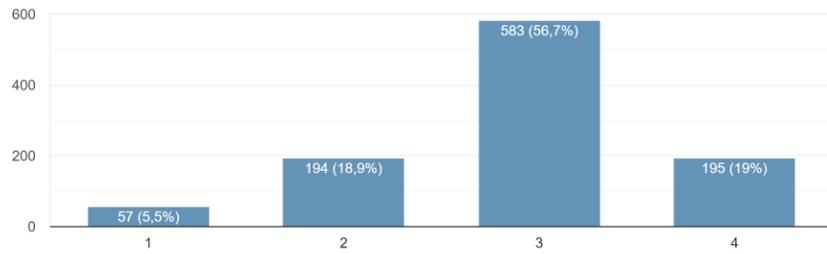
1. Ketersediaan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)

1.029 jawaban



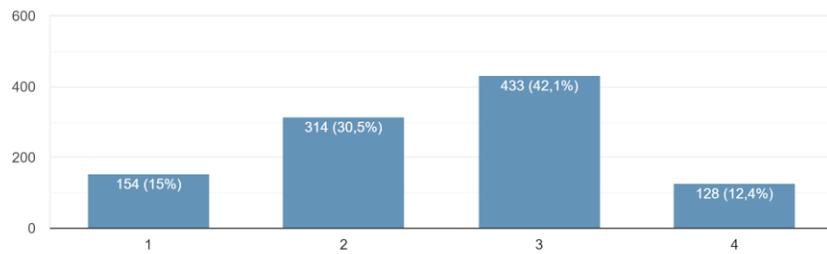
2. Ketersediaan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai

1.029 jawaban



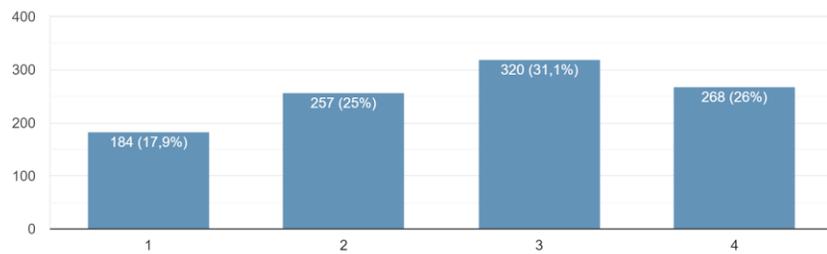
3. Ketersediaan transportasi bagi kegiatan mahasiswa

1.029 jawaban



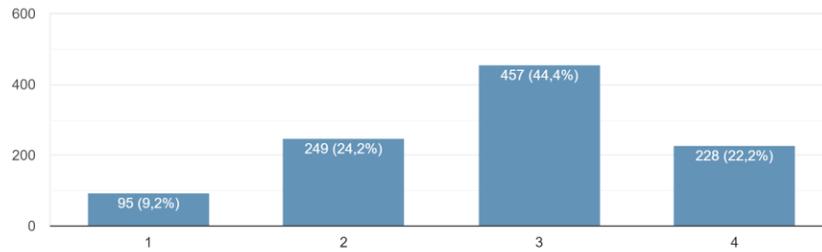
4. Ketersediaan tempat parkir yang memadai

1.029 jawaban



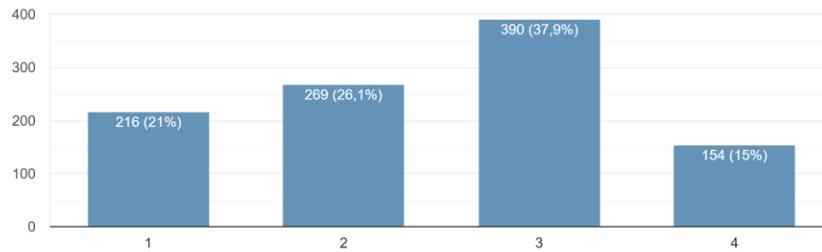
5. Ketersediaan ruangan khusus konseling mahasiswa

1.029 jawaban



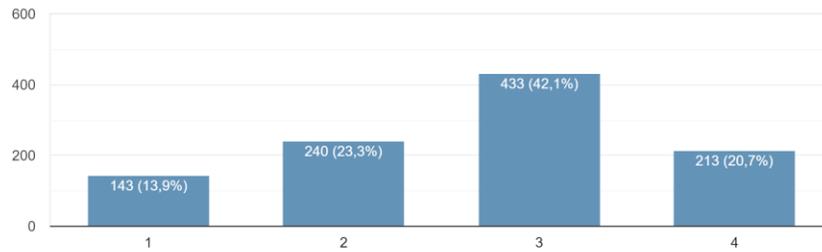
6. Ketersediaan ruang kesehatan mahasiswa

1.029 jawaban



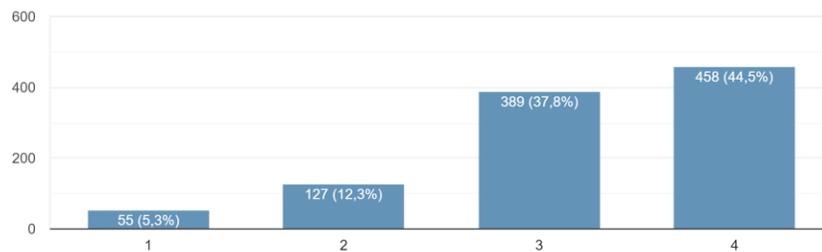
7. Ketersediaan gedung atau gallery untuk display produk kewirausahaan mahasiswa

1.029 jawaban

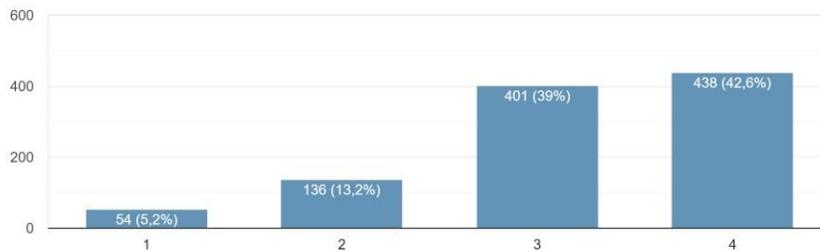


8. Ketersediaan fasilitas komputer pada unit kemahasiswaan

1.029 jawaban



9. Ketersediaan fasilitas komputer pada unit kemahasiswaan  
1.029 jawaban

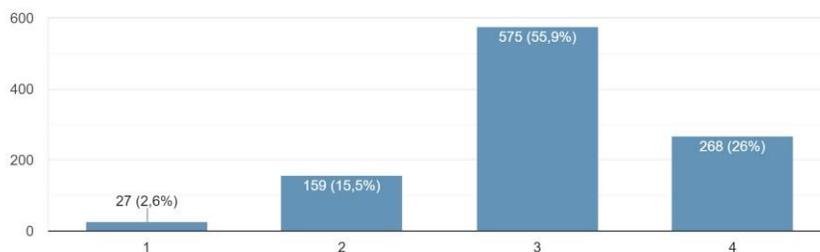


**Gambar 1.** Persentase Pengukuran Aspek Tangibles

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

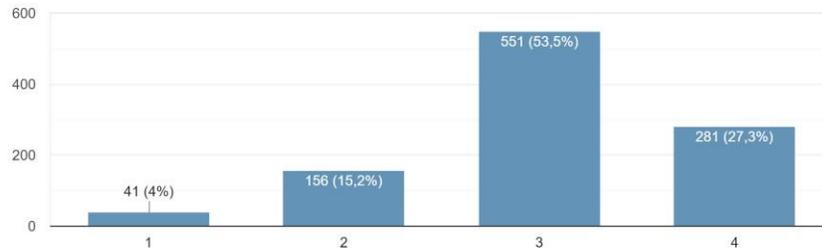
**Grafik dibawah ini** menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 1029 responden terhadap Aspek Reliability (Kehandalan pejabat, Pembina, pendamping dan staf kemahasiswaan) pada Layanan kemahasiswaan Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Aspek Reliability dipersepsi **“Baik”** oleh mahasiswa.

10. Penempatan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan  
1.029 jawaban



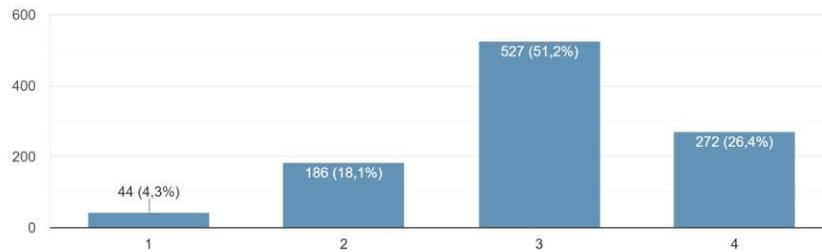
11. Ketersediaan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan

1.029 jawaban



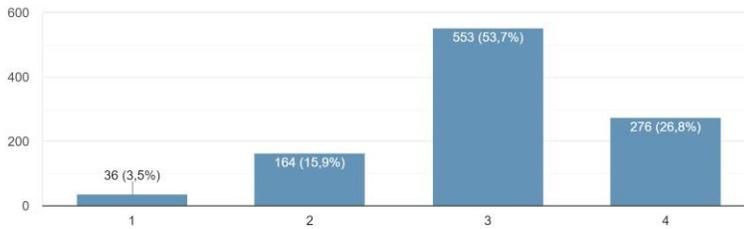
12. Jumlah Pembimbing pada setiap kegiatan mahasiswa

1.029 jawaban



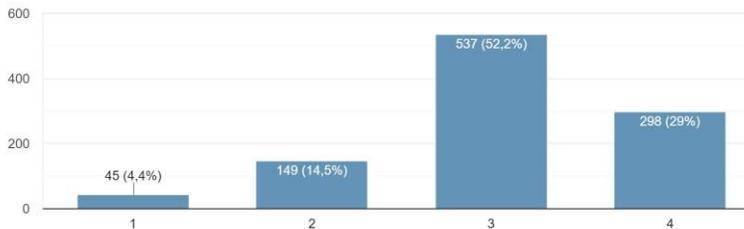
13. Pejabat, pembina, pembimbing memberikan situasi kemandirian yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa

1.029 jawaban



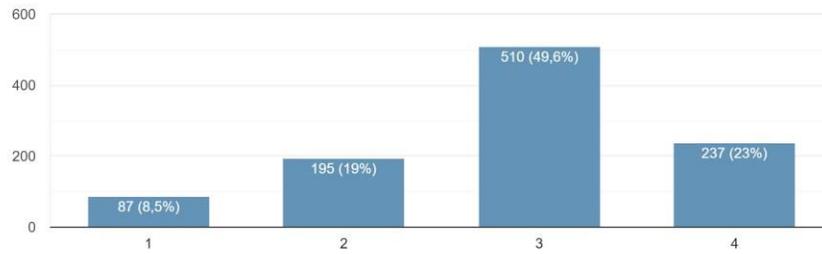
14. Kemudahan pengurusan administrasi kegiatan kemahasiswaan

1.029 jawaban



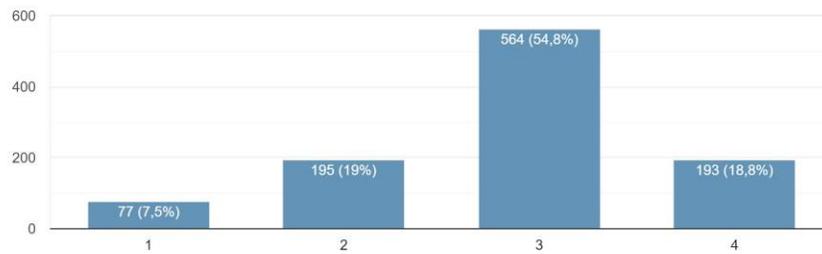
15. Ketersediaan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa

1.029 jawaban



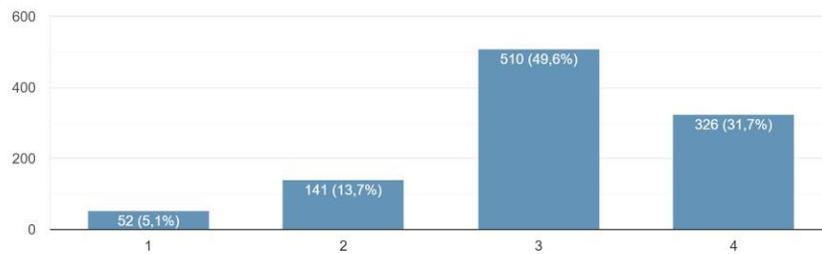
16. Keadilan dalam alokasi dana kegiatan mahasiswa

1.029 jawaban



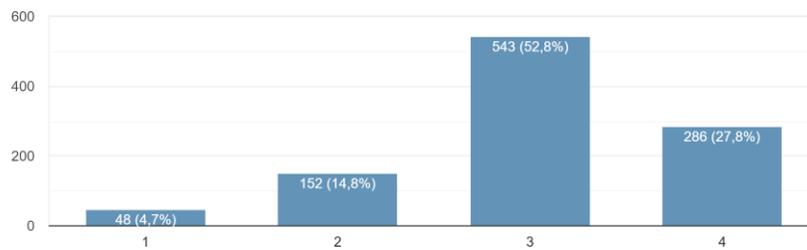
17. Kejelasan proses pengajuan beasiswa (pendaftaran hingga putusan penerima beasiswa)

1.029 jawaban



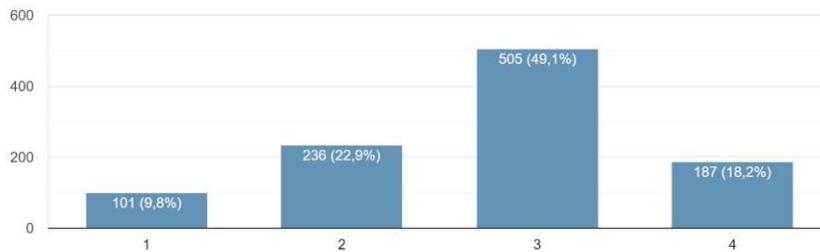
18. Ketepatan waktu pemberian beasiswa

1.029 jawaban



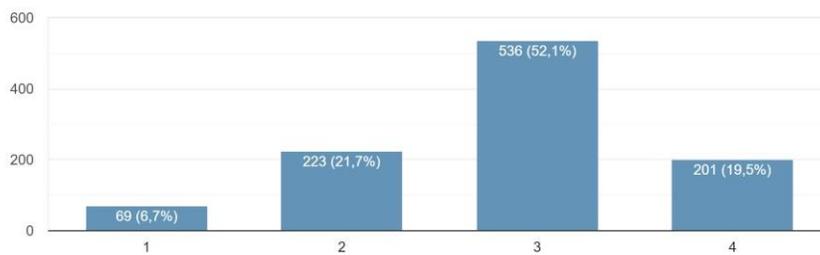
19. Ketepatan waktu pada unit pelayanan kesehatan mahasiswa

1.029 jawaban



20. Ketepatan waktu pada unit pelayanan konseling mahasiswa

1.029 jawaban



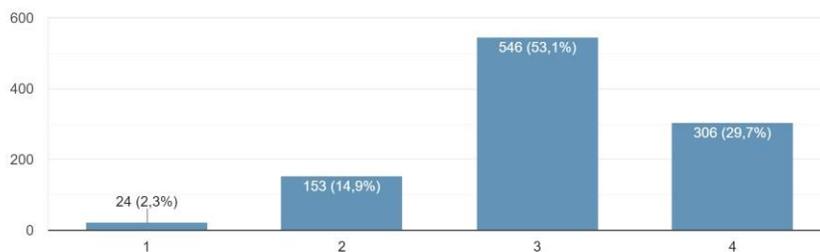
**Gambar 2.** Persentase Pengukuran Aspek Reliability

### C. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)

**Grafik dibawah ini** menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 1029 responden terhadap Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) pada Layanan kemahasiswaan Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Aspek Responsiveness dipersepsi **“Baik”** oleh mahasiswa.

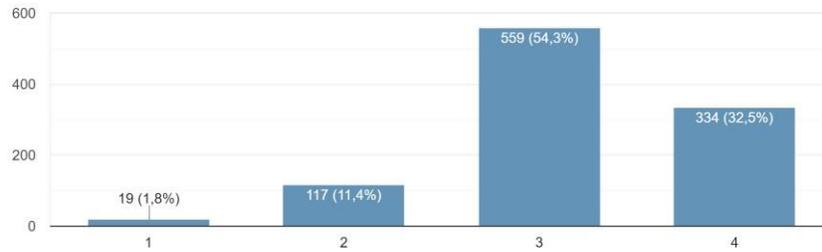
21. Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan

1.029 jawaban



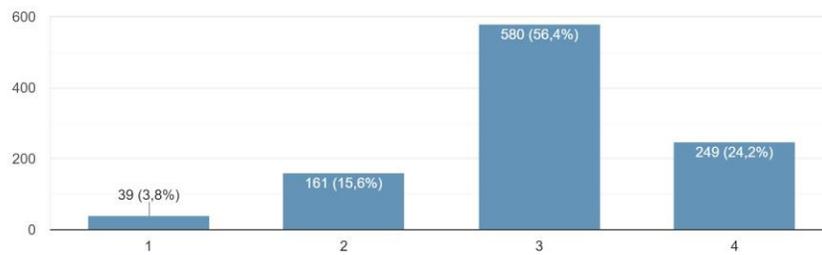
22. Arahan yang diberikan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan

1.029 jawaban



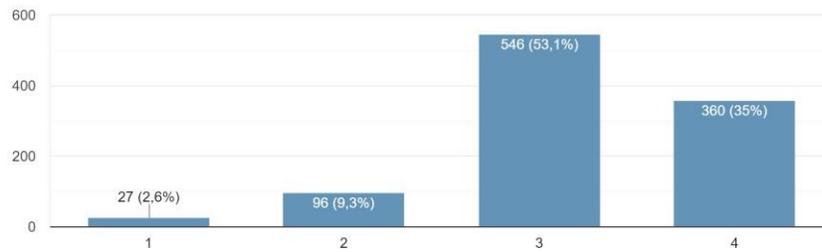
23. Alokasi waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas Ormawa

1.029 jawaban



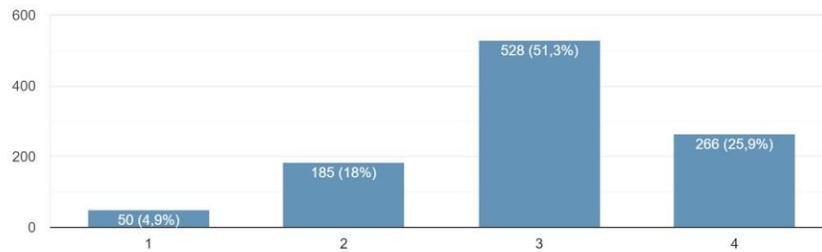
24. Kesempatan yang diberikan kepada mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya

1.029 jawaban



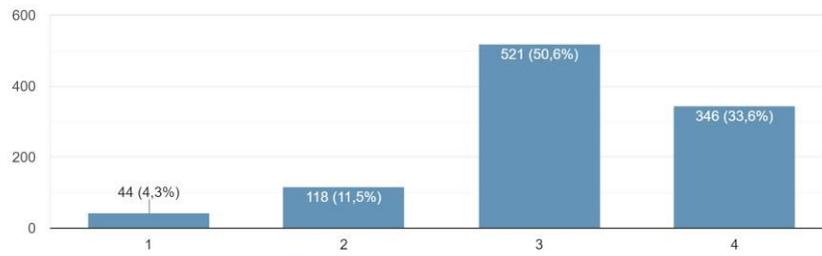
25. Tersedia program kerja terstruktur dalam pembekalan karir bagi mahasiswa/alumni

1.029 jawaban



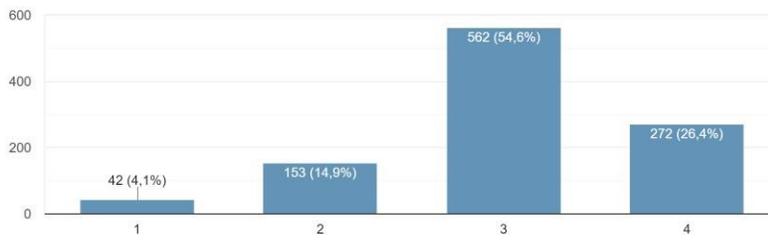
26. Menyelenggarakan seminar, kuliah umum dan/atau pelatihan kewirausahaan

1.029 jawaban



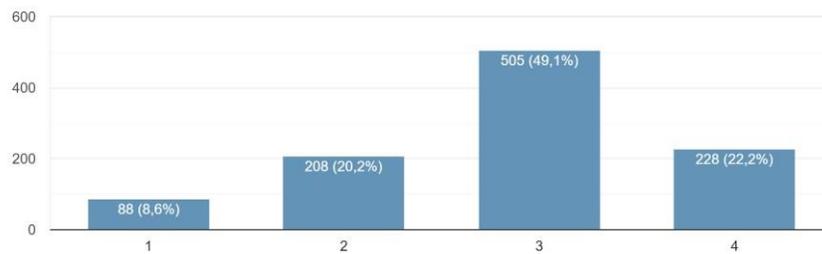
27. Pengawasan dan evaluasi terhadap aktivitas mahasiswa dan organisasi kemahasiswaan melalui pembimbing kemahasiswaan

1.029 jawaban



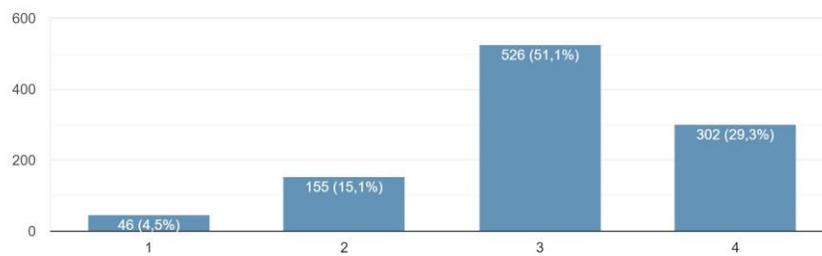
28. Ketersediaan sistem informasi khusus layanan konseling

1.029 jawaban



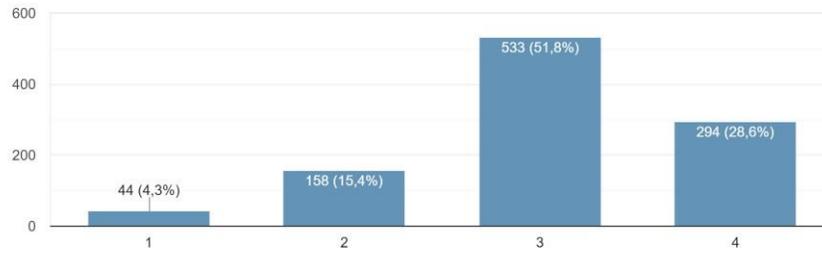
29. Kemudahan memperoleh informasi kegiatan kemahasiswaan

1.029 jawaban



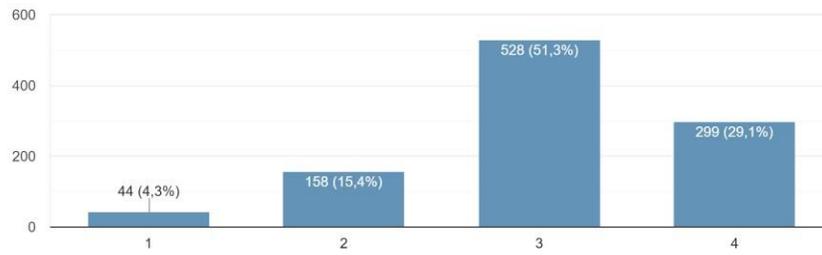
30. Kemudahan memperoleh informasi status pengurusan surat, persetujuan, dsb

1.029 jawaban



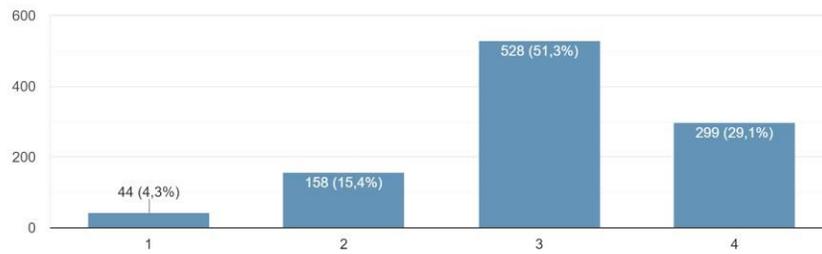
31. Kejelasan informasi pengajuan beasiswa (pendaftaran hingga putusan penerima beasiswa)

1.029 jawaban



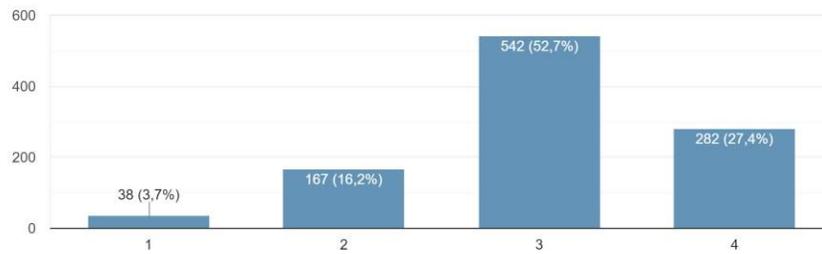
31. Kejelasan informasi pengajuan beasiswa (pendaftaran hingga putusan penerima beasiswa)

1.029 jawaban



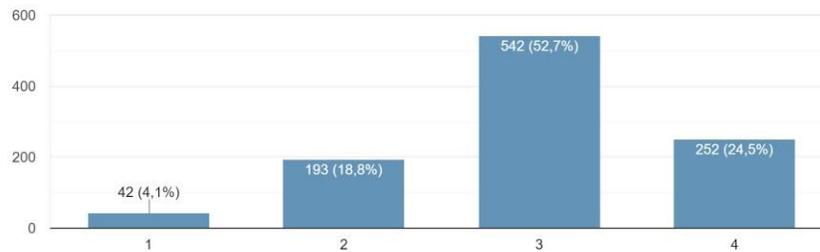
32. Penggunaan sistem informasi untuk pengelolaan, penyaluran, dan distribusi beasiswa

1.029 jawaban



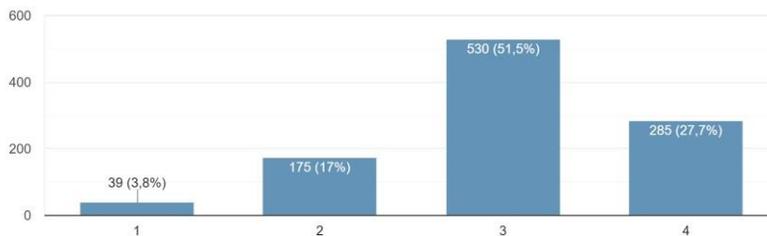
33. Penggunaan sistem informasi untuk pengelolaan karir mahasiswa dan/atau alumni

1.029 jawaban



34. Penggunaan website dan/atau sistem informasi yang berisi informasi dan/atau angket tracer study untuk alumni.

1.029 jawaban



**Gambar 3.** Persentase Pengukuran Aspek Responsiveness

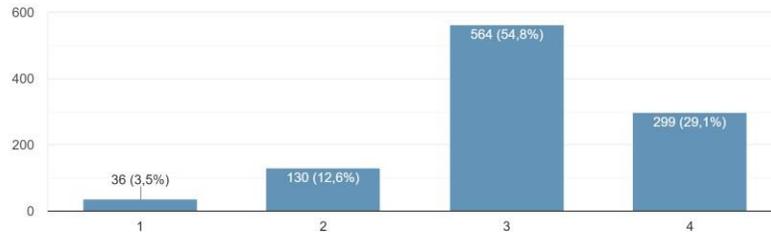
Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa Fakultas Teknik UNG terhadap Responsiveness (Sikap Tanggap) Layanan Manajemen Fakultas Teknik UNG berada dalam katagori “**Baik**”.

#### **D. Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa)**

**Tabel 4** menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 531 responden terhadap Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa) pada Layanan Manajemen Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Aspek Assurance dipersepsi “**Baik**” oleh mahasiswa.

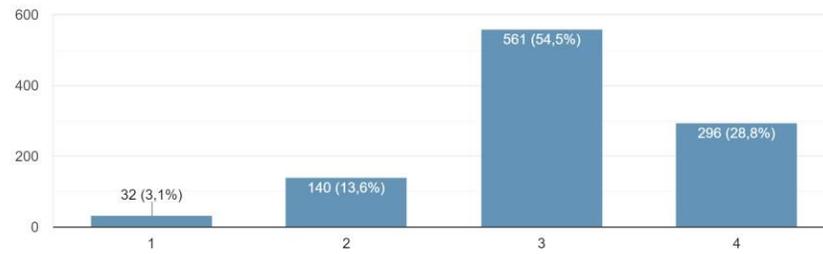
35. Staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa dalam kegiatan kemahasiswaan

1.029 jawaban



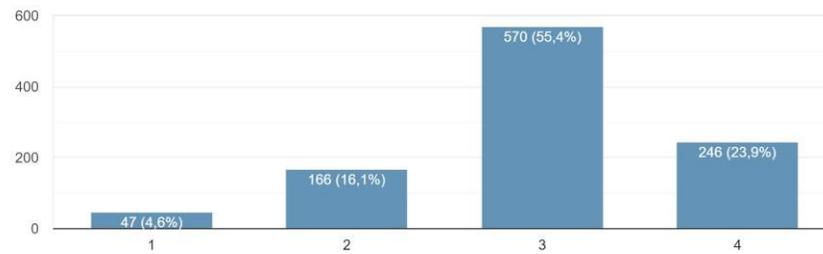
36. Sikap dan kemampuan staf kemahasiswaan dalam pelayanan pengajuan beasiswa

1.029 jawaban



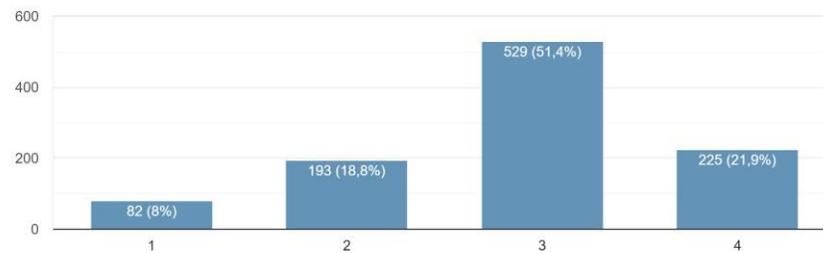
37. Sikap dan kemampuan petugas konseling yang melayani

1.029 jawaban



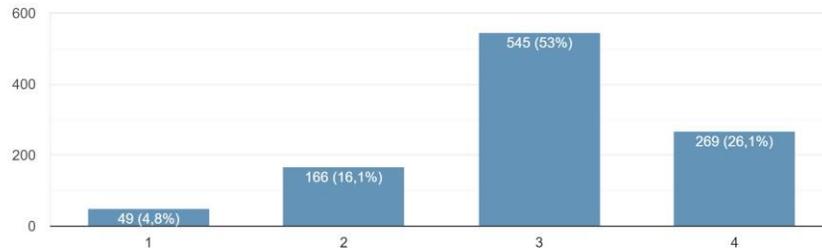
38. Sikap dan kemampuan petugas kesehatan yang melayani

1.029 jawaban



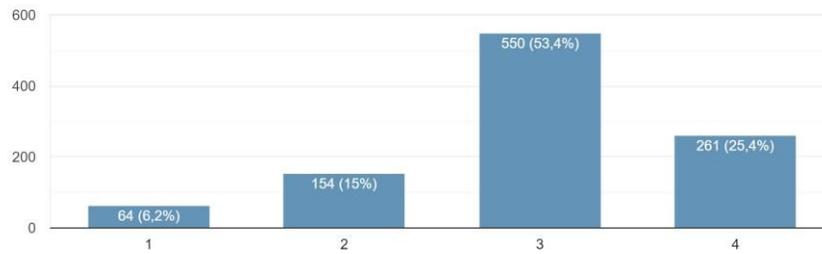
39. Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa melalui bidang kemahasiswaan

1.029 jawaban



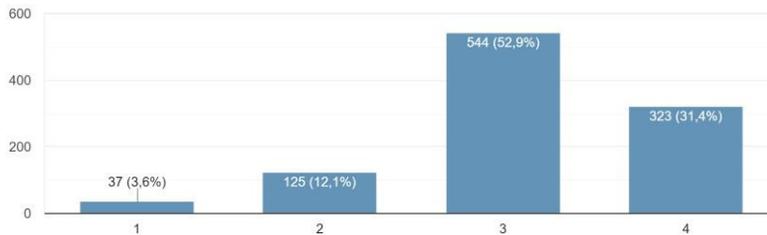
40. Pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa

1.029 jawaban



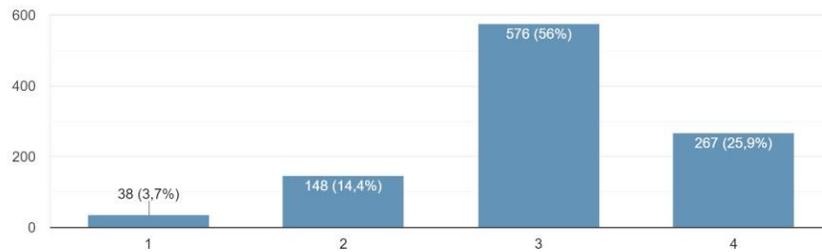
41. Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali

1.029 jawaban



42. Kesesuaian aktivitas kemahasiswaan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa

1.029 jawaban



**Gambar 4. Persentase Pengukuran Aspek Assurance**

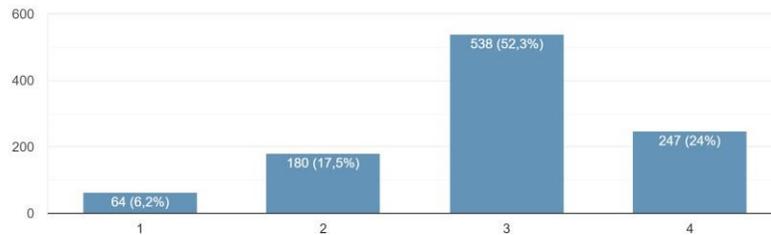
Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa Fakultas Teknik UNG terhadap Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa) Layanan Manajemen Fakultas Teknik UNG berada dalam katagori **“Baik”**.

### E. Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

**Grafik dibawah ini** menggambarkan jumlah dan persentase penilaian 1029 responden terhadap Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) pada Layanan kemahasiswaan Fakultas Teknik UNG. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Aspek Empathy dipersepsi **“Baik”** oleh mahasiswa.

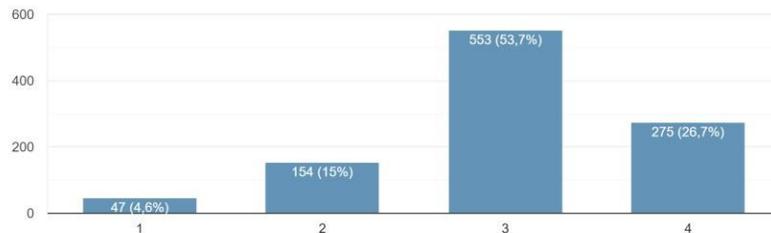
43. Pejabat, pembina, pendamping, dan/atau staf kemahasiswaan berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa

1.029 jawaban



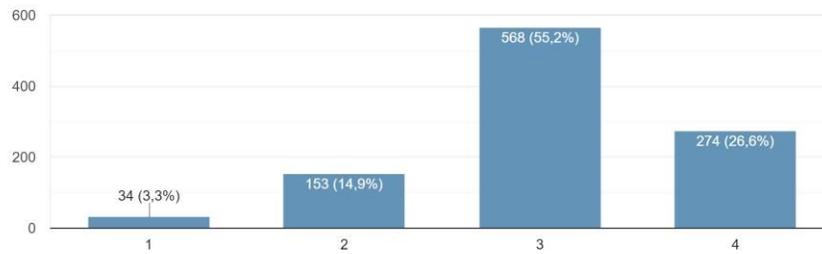
44. Pejabat, pembina, pendamping, dan/atau staf kemahasiswaan bersedia membantu dan berusaha memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan

1.029 jawaban



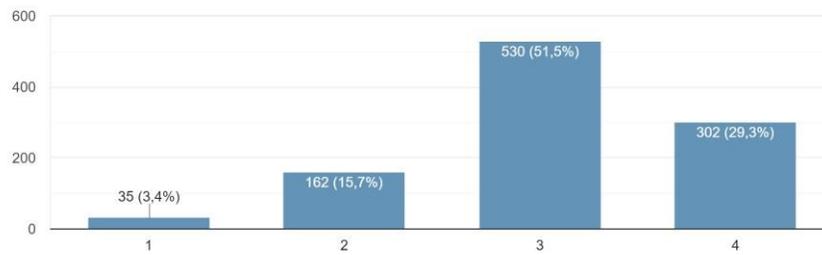
45. Pejabat, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat kepada mahasiswa

1.029 jawaban



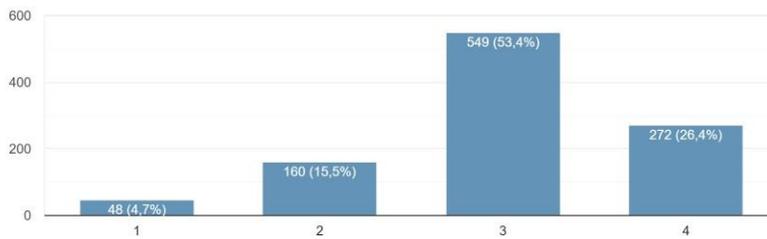
46. Pejabat Fakultas Teknik membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa

1.029 jawaban



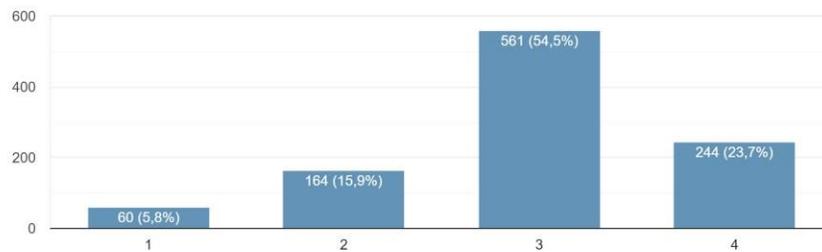
47. Pejabat, pembimbing dan pembina berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya

1.029 jawaban



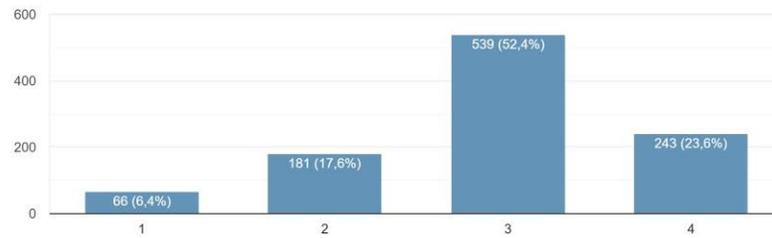
48. Layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan yang diberikan

1.029 jawaban



49. Fakultas Teknik memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan

1.029 jawaban



**Gambar 5.** Persentase Pengukuran Aspek Empathy

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

## **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 1029 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