



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN FMIPA 2022

**UNIT JAMINAN MUTU DAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HALU OLEO
DESEMBER 2022**

LEMBARAN PENGESAHAN

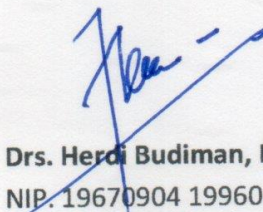
Nama Dokumen : Laporan Hasil Survei Kepuasan FMIPA Tahun 2022
Tahun Akademik : 2022/2023
Tahun Pelaporan : 2022

Kendari, Desember 2022



Mengesahkan
Dekan
Dr. Ida Usman, S.Si., M.Si.
NIP. 19720418 199903 1 002

Ketua UJMSI FMIPA



Drs. Herdi Budiman, M.Si.
NIP. 19670904 199603 1 002

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji senantiasa dipanjatkan ke hadirat Allah SWT., yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita, sehingga penyusunan Laporan hasil survei kepuasan terhadap layanan FMIPA Universitas Halu Oleo Tahun 2022 dapat diselesaikan sesuai dengan rencana.

Tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, alumni, pengguna lulusan dan mitra. Laporan dianalisis berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan secara terintegrasi di tingkat universitas, melalui survei online kepada responden.

Semoga hasil analisis evaluasi dari tim penyusun dapat memberikan gambaran tingkat kepuasan pelanggan FMIPA, serta dapat menjadi umpan balik bagi FMIPA untuk perbaikan yang berkelanjutan. Kritik dan saran dari pihak lain sangat diperlukan untuk perbaikan laporan ini. Terima kasih kami sampaikan kepada Ketua LPPMP-UHO ataskerjasamanya, serta semua pihak yang terlibat dalam menyukseskan kegiatan ini.

Kendari, Desember 2022

Ketua UJMSI-FMIPA,

Drs. Herdi Budiman, M.Si.

NIP. 19670904 199603 1 002

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	3
BAB II METODE	4
2.1 Lokasi dan Waktu Survei.....	4
2.2 Instrumen.....	4
2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	5
2.4 Metode Analisis Data.....	5
BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISISNYA	7
3.1 Hasil Kajian Survei Kepuasan Mahasiswa.....	7
a. Tata Pamong.....	7
b. Kemahasiswaan.....	9
c. Keuangan, Sarana dan Prasarana.....	10
d. Pendidikan: Tangibles (Bukti Fisik yang Terlihat).....	12
e. Pendidikan: Reliability (Keandalan).....	15
f. Pendidikan: Responsiveness (Sikap Tanggap).....	18
g. Pendidikan: Assurance (Jaminan pada Mahasiswa).....	21
h. Pendidikan: Emphaty (Perhatian kepada Mahasiswa).....	24
3.2 Hasil Kajian Survei Kepuasan Dosen.....	28
a. Tata Pamong.....	28
b. Sumber Daya Manusia.....	29
3.3 Hasil Kajian Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan.....	32
a. Tata Pamong.....	32
b. Sumber Daya Manusia.....	33
3.4 Hasil Kajian Survei Kepuasan Alumni.....	35

3.5	Pengguna Lulusan.....	37
a.	Tata Pamong.....	38
b.	Mitra Penelitian.....	40
c.	Mitra Pengabdian.....	41
BAB IV	PENUTUP	44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

FMIPA Universitas Halu Oleo merupakan salah satu satuan kerja dalam lingkup Universitas Halu Oleo (UHO) yang senantiasa berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa pendidikan. Dalam pelaksanaannya, istilah yang digunakan adalah menjual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Prinsip efisiensi dan produktifitas diterapkan agar pelayanan publik mampu menghasilkan pelayanan yang lebih bermutu dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya baik internal maupun eksternal. Untuk mengetahui capaian kinerja, FMIPA Universitas Halu Oleo melakukan evaluasi melalui survei kepuasan layanan yang dilakukan. FMIPA Universitas Halu Oleo terus berusaha untuk lebih kompetitif dan efisien dalam pengelolaan manajemen fakultas, dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengambilan keputusan, meningkatkan kinerja organisasi dalam mencapai visi, dan tujuan FMIPA.

Pelayanan publik yang dilakukan FMIPA adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi atau lembaga independen untuk memberikan layanan kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa dan pelayanan administratif Untuk mendapatkan kualitas layanan yang bermutu, terdapat indikator yang wajib diperhatikan. Lovelock (1992) di dalam bukunya mengatakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

- a. *tangible* (Bentuk Fisik yang Terlihat): antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material;
- b. *reliable* (handal), meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan;

- c. *responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan;
- d. *assurance* (jaminan): meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai;
- e. *empathy* (empati), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas.

Kualitas pelayanan akan sangat tergantung pada pelaksanaan system manajemen kualitas (Amin, 2017), atau dengan kata lain maka pelayanan publik yang dilakukan di dalam suatu lembaga tidak terlepas dari tanggung jawab manajemen. Pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik akan mendapatkan layanan di dalam kampus. Layanan yang diberikan oleh FMIPA Universitas Halu Oleo haruslah terkoordinasi dengan baik antara semua unit-unit yang ada di perguruan tinggi yang merupakan lembaga yang membantu perguruan tinggi mencapai visi, misi yang telah ditetapkan. Unit-unit layanan sebaiknya dilakukan

evaluasi secara berkesinambungan melalui instrument pengukuran yang diberikan kepada pelanggan, dan kemudian dianalisis. Hasil dari analisis respon dapat dijadikan landasan perbaikan manajemen oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab sehingga akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan atau berkelanjutan dari system manajemen yang lama ke system manajemen yang baru.

Kesimpulan yang dapat diambil dari definisi-definisi di atas adalah bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan hasil dari kinerja yang dirasakan. Kepuasan pelanggan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1997).

1.2 Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan FMIPA pada bidang layanan pendidikan;
2. Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan FMIPA;
3. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan FMIPA yang membutuhkan perbaikan/ peningkatan agar menghasilkan outcome layanan yang lebih baik.

BAB II METODE

2.1 Lokasi dan Waktu Survei

Kuesioner ini disebarakan kepada seluruh pengguna layanan FMIPA Universitas Halu Oleo, baik secara internal maupun eksternal secara online. Survei kepuasan layanan manajemen ini dilakukan sejak September sampai dengan Oktober 2022.

2.2 Instrumen

Instrumen survei kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen dalam bentuk angket terdiri dari:

- 1) instrumen kepuasan mahasiswa;
- 2) instrumen kepuasan dosen;
- 3) instrumen kepuasan tenaga kependidikan;
- 4) instrumen kepuasan alumni atau lulusan;
- 5) instrumen kepuasan pengguna lulusan; dan
- 6) instrumen kepuasan mitra.

Semua instrumen ini dapat dilihat pada <http://ofc.uho.ac.id>. Survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan berisikan indikator: keandalan (reliability), daya tangkap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), berwujud (tangible). Survei kepuasan dosen terhadap pelayanan meliputi layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana-prasarana, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan meliputi layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana-prasarana. Survei kepuasan mitra berkaitan dengan indikator layanan manajemen.

2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Jumlah responden kepuasan ini diperoleh menggunakan volunteer sampling. Jumlah sampel yang digunakan untuk melihat kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Jumlah Responden Berdasarkan Pemangku Kepentingan

No	Pemangku Kepentingan	Jumlah Responden
1.	Mahasiswa	420
2.	Dosen	67
3.	Tenaga Kependidikan	25
4.	Lulusan (Alumni)	250
5.	Pengguna Lulusan	974
6.	Mitra	281

2.4 Metode Analisis Data

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut.

Tabel 2.2 Predikat Tanggapan

Tanggapan	Predikat
Sangat Puas	4
Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan Indeks Kepuasan (IK) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum n S_i}{N}$$

Dengan:

S_i = Skor item pertanyaan masing-masing kriteria

n = Predikat item

N = Jumlah responden

Tabel 2.3 Predikat Nilai IK

IK	Predikat
$\geq 3,25$	Sangat Baik (Sangat Puas)
2,75 - 3,24	Baik (Puas)
2,25 - 2,74	Cukup
1,75 - 2,24	Rendah (Tidak Puas)
$\leq 1,75$	Rendah Sekali (Sangat Tidak Puas)

BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISISNYA

3.1 Hasil Kajian Survei Kepuasan Mahasiswa

Pada bagian ini dibahas mengenai kajian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap tata pamong, kemahasiswaan, keuangan, sarana dan prasarana serta pendidikan.

a. Tata Pamong

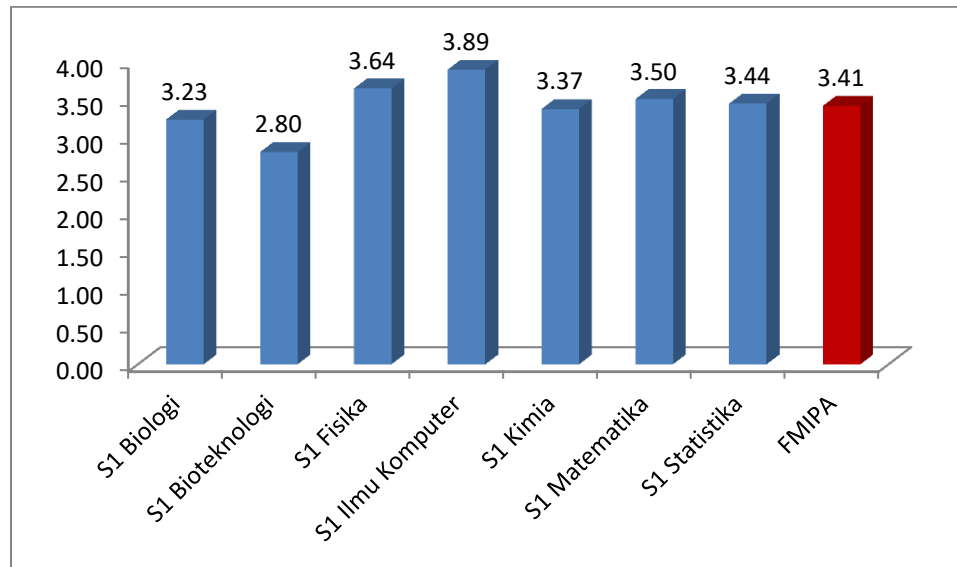
Berikut ini disajikan data hasil survei terhadap kepuasan mahasiswa mengenai kriteria tata pamong di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.1 Hasil survei mahasiswa terhadap kriteria tata pamong

No.	Nama Fakultas	Jml. Responden	Kriteria 1.1	Kriteria 1.2	Kriteria 1.3	Kriteria 1.4	Kriteria 1.5	Kriteria 1.6	Kriteria 1.7	Kriteria 1.8	Kriteria 1.9	Rerata
1	S1 Biologi	111	3,15	3,22	3,35	3,25	3,15	3,22	3,23	3,27	3,24	3,23
2	S1 Bioteknologi	41	2,73	2,7	2,81	2,86	2,89	2,73	2,84	2,84	2,78	2,8
3	S1 Fisika	38	3,64	3,67	3,78	3,56	3,53	3,53	3,69	3,72	3,61	3,64
4	S1 Ilmu Komputer	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
5	S1 Kimia	85	3,27	3,34	3,49	3,36	3,41	3,32	3,4	3,37	3,36	3,37
6	S1 Matematika	62	3,54	3,46	3,52	3,48	3,54	3,52	3,52	3,5	3,44	3,5
7	S1 Statistika	79	3,4	3,4	3,5	3,43	3,49	3,4	3,43	3,49	3,47	3,44

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 3.1, dapat diketahui bahwa tanggapan mahasiswa terhadap tata pamong yang ada di FMIPA Universitas Halu Oleo dikelompokkan berdasarkan program studi. Mahasiswa dari program studi Biologi memperoleh nilai rata-rata 3,23. Mahasiswa dari program studi Bioteknologi memperoleh nilai rata-rata 2,80. Mahasiswa dari program studi Fisika memberikan nilai rata-rata 3,64. Selanjutnya mahasiswa dari program studi Ilmu Komputer memberikan nilai rata-rata 3,89. Mahasiswa dari program studi Kimia memberikan nilai rata-rata 3,37. Mahasiswa dari program studi Matematika memberikan nilai rata-rata sebesar 3,50. Lebih lanjut, mahasiswa dari program studi Statistika memberikan nilai rata-rata 3,44.

Untuk melihat data rata-rata tanggapan mahasiswa terhadap tata pamong di FMIPA Universitas Halu Oleo, maka data pada tabel di atas disajikan pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.1 Rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria tata pamong FMIPA Universitas Halu Oleo

Berdasarkan Gambar 3.1 di atas serta memperhatikan patokan indeks kepuasan, mahasiswa program studi Biologi dan Bioteknologi memberikan tanggapan yang baik (puas). Selanjutnya, mahasiswa program studi Fisika, Ilmu Komputer, Kimia Matematika, dan Statistika memberikan tanggapan yang sangat baik terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo. Rata-rata hasil survei mahasiswa terhadap kriteria tata pamong untuk FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,41. Sesuai dengan patokan indeks kepuasan, maka nilai tersebut menggambarkan bahwa tanggapan mahasiswa terhadap tata pamong di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah sangat baik atau sangat puas. Terdapat dua program studi yang nilainya berada di bawah rata-rata indeks kepuasan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah Biologi dan Bioteknologi. Sedangkan terdapat lima program studi yang nilainya berada di atas rata-rata indeks kepuasan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah Fisika, Ilmu Komputer, Kimia, Matematika dan Statistika.

b. Kemahasiswaan

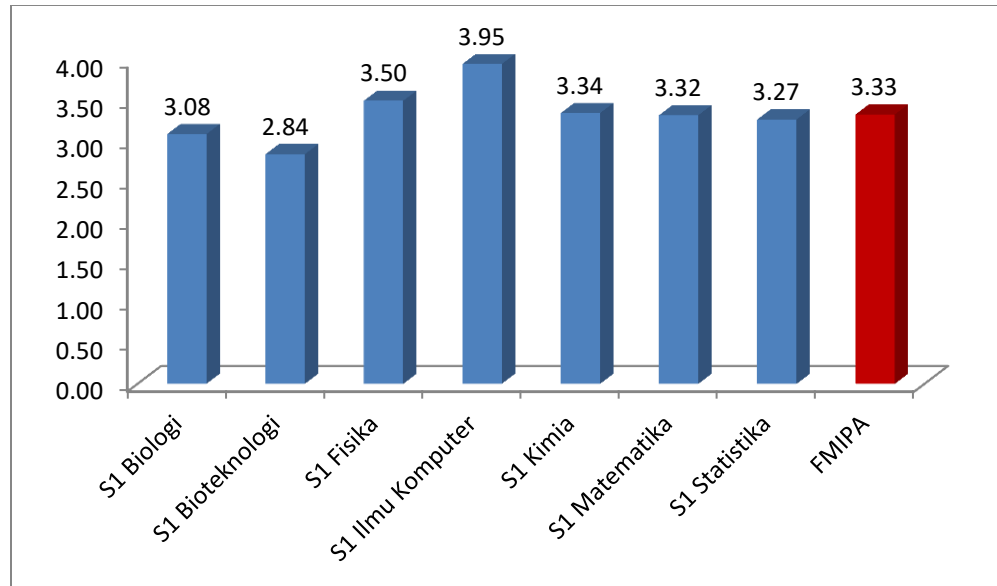
Berikut ini disajikan data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kriteria kemahasiswaan di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.2 Hasil survei mahasiswa terhadap kriteria kemahasiswaan

No.	Nama Prodi	Jml. Responden	Kriteria 2.1	Kriteria 2.2	Kriteria 2.3	Kriteria 2.4	Kriteria 2.5	Kriteria 2.6	Kriteria 2.7	Kriteria 2.8	Kriteria 2.9	Kriteria 2.10	Rerata
1	S1 Biologi	111	3,01	3,02	3,04	3,02	3,11	3,16	3,21	3,15	3,06	3,06	3,08
2	S1 Bioteknologi	41	2,86	2,78	2,86	2,81	2,83	2,92	2,75	2,83	2,89	2,83	2,84
3	S1 Fisika	38	3,5	3,65	3,53	3,5	3,5	3,44	3,44	3,38	3,53	3,5	3,50
4	S1 Ilmu Komputer	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,5	4	3,95
5	S1 Kimia	85	3,35	3,32	3,32	3,29	3,46	3,39	3,33	3,35	3,39	3,24	3,34
6	S1 Matematika	62	3,36	3,32	3,38	3,34	3,26	3,26	3,3	3,26	3,36	3,34	3,32
7	S1 Statistika	79	3,3	3,32	3,26	3,25	3,28	3,26	3,28	3,29	3,25	3,17	3,27

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 3.2 di atas, dapat diketahui bahwa hasil survei yang diberikan oleh mahasiswa dari berbagai program studi terhadap kriteria kemahasiswaan yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan nilai yang beragam. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Biologi sebesar 3,08. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Bioteknologi sebesar 2,84. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Fisika sebesar 3,50. Indeks kepuasan dari mahasiswa Ilmu Komputer sebesar 3,95. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Kimia sebesar 3,34. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi matematika sebesar 3,32. Selanjutnya, indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Statistika sebesar 3,27. Berangkat dari data tersebut, maka diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria kemahasiswaan yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,33. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi Bioteknologi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi Ilmu Komputer.

Lebih lanjut, untuk mengetahui data rata-rata tanggapan mahasiswa terhadap tata kelola kemahasiswaan di FMIPA Universitas Halu Oleo, maka data pada tabel di atas disajikan pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.2 Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Kemahasiswaan Berdasarkan Gambar 3.2 di atas serta memperhatikan patokan indeks kepuasan, mahasiswa yang berasal dari semua program studi yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo menganggap jika kriteria kemahasiswaan yang ada bernilai sangat baik (sangat puas). Rata-rata hasil survei mahasiswa terhadap kriteria tata pamong untuk FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,33. Terdapat dua program studi yang nilainya berada di bawah rata-rata indeks kepuasan FMIPA Universitas Halu Oleo yakni Biologi dan Bioteknologi. Sedangkan terdapat lima program studi yang nilainya berada di atas rata-rata indeks kepuasan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah Fisika, Ilmu Komputer, Kimia, Matematika dan Statistika.

c. Keuangan, Sarana dan Prasarana

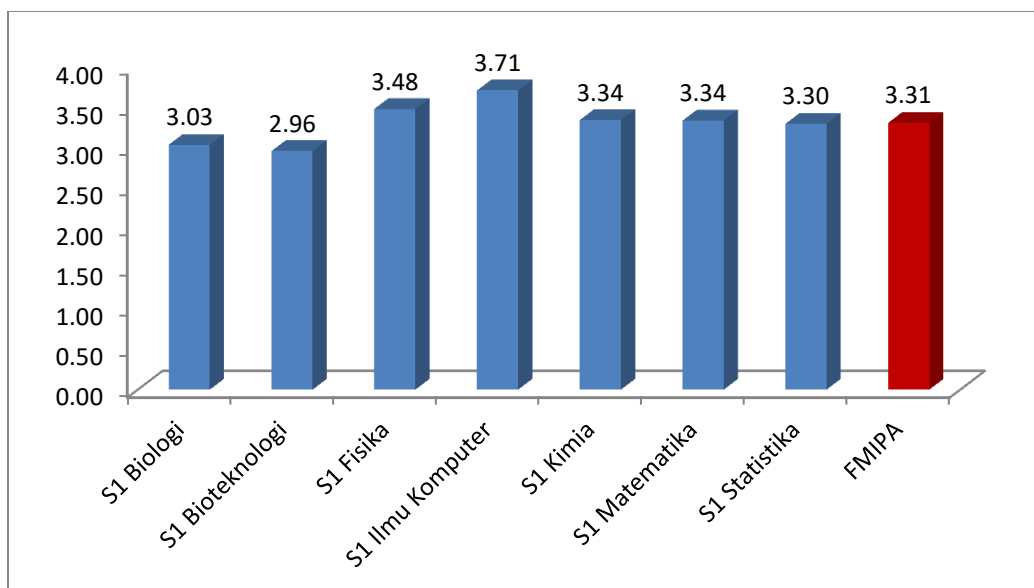
Berikut ini disajikan data hasil survei indeks kepuasan mahasiswa terhadap tata keuangan, sarana dan prasarana yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.3 Hasil survei mahasiswa kriteria tata keuangan, sarana, dan prasarana

No.	Nama Fakultas	Jml. Responden	Kriteria 4.1	Kriteria 4.2	Kriteria 4.3	Kriteria 4.4	Kriteria 4.5	Kriteria 4.6	Kriteria 4.7	Kriteria 4.8	Kriteria 4.9	Kriteria 4.10	Kriteria 4.11	Kriteria 4.12	Rerata
1	S1 Biologi	111	2,94	3	3,21	3,17	3,12	3,26	2,54	3,17	2,97	2,94	3,1	2,99	3,03
2	S1 Bioteknologi	41	2,94	2,94	3,08	2,97	2,97	2,92	2,67	2,92	2,92	3,06	3,08	3	2,96
3	S1 Fisika	38	3,32	3,62	3,62	3,56	3,53	3,76	2,53	3,65	3,38	3,47	3,74	3,56	3,48
4	S1 Ilmu Komputer	4	3,5	3	3	4	4	4	3,5	3,5	4	4	4	4	3,71
5	S1 Kimia	85	3,19	3,37	3,29	3,44	3,3	3,5	3,11	3,47	3,26	3,3	3,44	3,43	3,34
6	S1 Matematika	62	3,37	3,27	3,45	3,41	3,43	3,59	2,8	3,45	3,16	3,29	3,47	3,33	3,34
7	S1 Statistika	79	3,1	3,32	3,39	3,36	3,3	3,49	3,2	3,45	3,12	3,17	3,45	3,19	3,30

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 3.3 di atas, dapat diketahui bahwa hasil survei terhadap indeks kepuasan mahasiswa dari berbagai program studi terhadap kriteria tata keuangan, sarana dan prasarana di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan nilai yang bervariasi. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Biologi sebesar 3,03. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Bioteknologi sebesar 2,96. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Fisika sebesar 3,48. Indeks kepuasan dari mahasiswa Ilmu Komputer sebesar 3,71. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Kimia sebesar 3,34. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Matematika sebesar 3,34. Selanjutnya, indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Statistika sebesar 3,30. Berangkat dari data tersebut, maka diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria tata kelola keuangan, sarana dan prasarana yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,31. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi Bioteknologi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi Fisika.

Lebih lanjut, untuk mengetahui data rata-rata tanggapan mahasiswa terhadap tata kelola keuangan, sarana dan prasarana di FMIPA Universitas Halu Oleo, maka data pada tabel di atas disajikan pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.3 Hasil Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tata Keuangan, Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Gambar 3.3 di atas, serta memperhatikan patokan indeks kepuasan, mahasiswa yang berasal dari semua program studi yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo menganggap jika kriteria kemahasiswaan yang ada bernilai Baik (puas). Rata-rata hasil survei mahasiswa terhadap kriteria tata kelola keuangan, sarana dan prasarana di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,31. Terdapat tiga program studi yang nilainya berada di bawah rata-rata indeks kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo yakni Biologi, Bioteknologi dan Statistika. Sedangkan terdapat empat program studi yang nilainya berada di atas rata-rata indeks kepuasan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah Fisika, Ilmu Komputer, Kimia dan Matematika.

d. Pendidikan: Tangibles (Bukti Fisik yang Terlihat)

Berikut ini disajikan persentase tanggapan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan untuk kategori Tangibles.

Tabel 3.4 Persentase Mahasiswa yang memberikan tanggapan terhadap kriteria tata pendidikan: tangibles

No.	Nama Program Studi	Persentase (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
1	S1 Biologi	18,10	53,33	23,81	4,76
2	S1 Bioteknologi	5,56	61,11	16,67	16,67
3	S1 Fisika	46,34	41,46	9,76	2,44
4	S1 Ilmu Komputer	33,33	57,15	9,52	0,00
5	S1 Kimia	31,51	50,68	1,65	0,00
6	S1 Matematika	38,00	44,00	15,07	2,74
7	S1 Statistika	37,88	50,00	9,09	3,33

Tabel di atas menunjukkan bahwa persentase mahasiswa program studi Biologi yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 18,10%, baik sebesar 53,33%, dan cukup sebesar 23,81%. Persentase mahasiswa program studi Bioteknologi yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 5,56%, baik sebesar 61,11% dan cukup sebesar 16,67%. Persentase mahasiswa program studi Fisika yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 46,34%, baik sebesar 41,46% dan cukup sebesar 9,76%. Persentase mahasiswa pada program studi Ilmu Komputer memberikan penilaian yang sangat baik sebesar 33,33% dan baik sebesar 57,15%. Persentase mahasiswa pada program studi Kimia yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 31,51%, baik sebesar 50,68% dan cukup sebesar 1,65%. Persentase mahasiswa pada program studi Matematika yang memberikan penilaian sangat baik terhadap kriteria ini sebesar 38,00%, baik sebesar 44,00% dan cukup sebesar 15,07%. Serta persentase mahasiswa pada program studi Statistika yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 37,88%, baik sebesar 50,00% dan 9,09%.

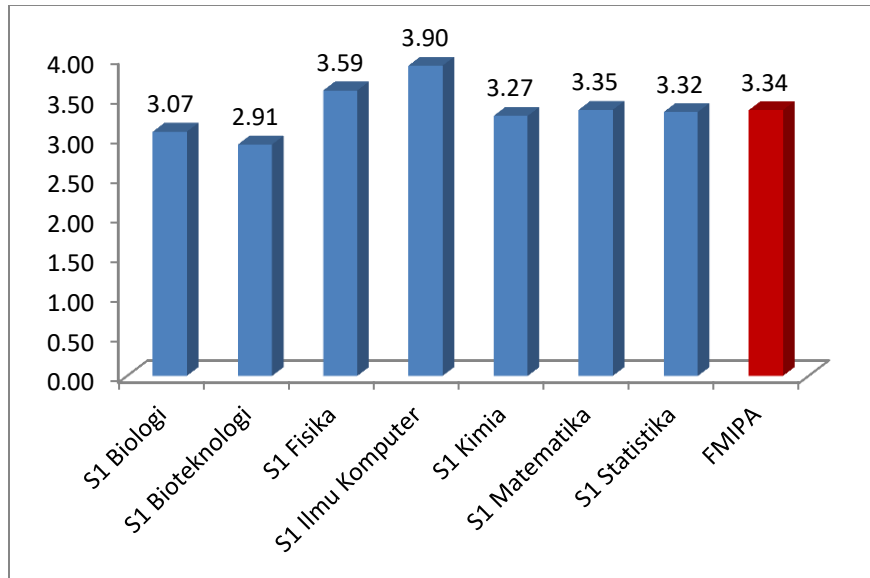
Berikut ini disajikan data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan pada aspek tangible di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.5 Hasil survei mahasiswa kriteria tata pendidikan: tangibles

No.	Nama Fakultas	Jml. Responden	Kriteria 5.1.1	Kriteria 5.1.2	Kriteria 5.1.3	Kriteria 5.1.4	Kriteria 5.1.5	Kriteria 5.1.6	Kriteria 5.1.7	Kriteria 5.1.8	Kriteria 5.1.9	Kriteria 5.1.10	Rerata
1	S1 Biologi	111	2,85	2,99	3,06	2,92	3,28	3,16	3,12	3,03	3,13	3,15	3,07
2	S1 Bioteknologi	41	2,56	2,92	2,83	2,83	3,03	3,03	3,03	3,03	2,86	2,97	2,91
3	S1 Fisika	38	3,29	3,5	3,56	3,35	3,68	3,68	3,74	3,56	3,76	3,76	3,59
4	S1 Ilmu Komputer	4	4,00	4,00	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,90
5	S1 Kimia	85	3,1	3,3	3,28	3,16	3,28	3,25	3,35	3,29	3,32	3,35	3,27
6	S1 Matematika	62	3,21	3,4	3,38	3,13	3,33	3,4	3,35	3,29	3,52	3,44	3,35
7	S1 Statistika	79	3,24	3,34	3,28	3,22	3,4	3,37	3,41	3,22	3,32	3,37	3,32

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 3.5 di atas, dapat diketahui bahwa hasil survei terhadap indeks kepuasan mahasiswa dari berbagai program studi terhadap kriteria pendidikan (aspek tangible) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan nilai yang bervariasi. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Biologi sebesar 3,07. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Bioteknologi sebesar 2,91. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Fisika sebesar 3,59. Indeks kepuasan dari mahasiswa Ilmu Komputer sebesar 3,90. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Kimia sebesar 3,27. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi matematika sebesar 3,35. Selanjutnya, indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Statistika sebesar 3,32. Berangkat dari data tersebut, maka diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek tangible) yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,34. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi Bioteknologi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi Ilmu Komputer.

Lebih lanjut, untuk mengetahui data rata-rata tanggapan mahasiswa terhadap tata pendidikan (aspek tangible) di FMIPA Universitas Halu Oleo, maka data pada tabel di atas disajikan pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.4 Indeks kepuasan mahasiswa berdasarkan kriteria Tangibles

Berdasarkan Gambar 3.4 di atas, serta memperhatikan patokan indeks kepuasan, mahasiswa yang berasal dari semua program studi yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo menganggap jika kriteria pendidikan (aspek tangibles) yang ada bernilai sangat Baik (sangat puas). Rata-rata hasil survei mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek tangibles) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,34. Terdapat tiga program studi yang nilainya berada di bawah rata-rata indeks kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo yakni Biologi, Bioteknologi dan Statistika. Sedangkan terdapat empat program studi yang nilainya berada di atas rata-rata indeks kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo yaitu Fisika, Ilmu Komputer, Kimia dan Matematika.

e. Pendidikan: Reliability (Keandalan)

Berikut ini disajikan persentase mahasiswa yang memberikan penilaian terhadap kriteria pendidikan : Reliability.

Tabel 3.6 Persentase mahasiswa yang memberikan penilaian terhadap kriteria reliability

No.	Nama Program Studi	Persentase (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
1	S1 Biologi	37,14	49,52	10,48	2,86
2	S1 Bioteknologi	16,67	69,44	8,33	5,56
3	S1 Fisika	73,17	24,39	2,44	0,00
4	S1 Ilmu Komputer	47,62	52,38	0,00	0,00
5	S1 Kimia	47,95	46,58	2,74	2,74
6	S1 Matematika	48,15	44,44	3,70	3,70
7	S1 Statistika	56,06	37,88	4,55	1,52

Tabel di atas menunjukkan bahwa persentase mahasiswa program studi Biologi yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 37,14%, baik sebesar 49,52%, dan cukup sebesar 10,48%. Persentase mahasiswa program studi Bioteknologi yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 16,67%, baik sebesar 69,44% dan cukup sebesar 8,33%. Persentase mahasiswa program studi Fisika yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 73,17%, baik sebesar 24,39% dan cukup sebesar 2,44%. Persentase mahasiswa pada program studi Ilmu Komputer memberikan penilaian yang sangat baik sebesar 47,62% dan baik sebesar 52,38%. Persentase mahasiswa pada program studi Kimia yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 47,59%, baik sebesar 46,58% dan cukup sebesar 2,74%. Persentase mahasiswa pada program studi Matematika yang memberikan penilaian sangat baik terhadap kriteria ini sebesar 48,15%, baik sebesar 44,44% dan cukup sebesar 3,70%. Serta persentase mahasiswa pada program studi Statistika yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 56,06%, baik sebesar 37,88% dan 1,52%.

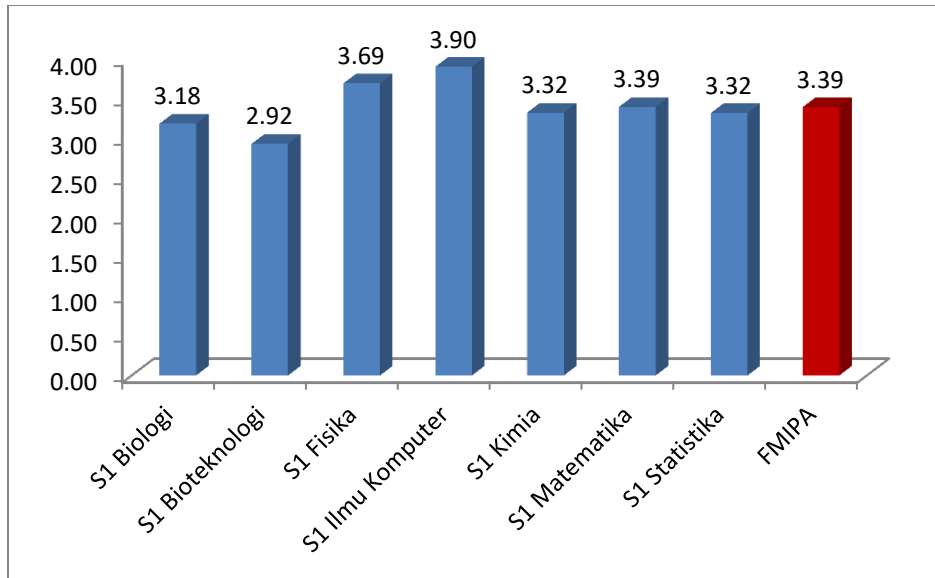
Berikut ini disajikan data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan pada aspek tangible di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.7 Hasil survei mahasiswa kriteria reliability

No.	Nama Fakultas	Jml. Responden	Kriteria 5.2.1	Kriteria 5.2.2	Kriteria 5.2.3	Kriteria 5.2.4	Kriteria 5.2.5	Rerata
1	S1 Biologi	111	3,21	3,09	3,18	3,24	3,18	3,18
2	S1 Bioteknologi	41	2,94	2,81	2,89	2,92	3,06	2,92
3	S1 Fisika	38	3,76	3,68	3,65	3,71	3,65	3,69
4	S1 Ilmu Komputer	4	4	3,5	4	4	4	3,90
5	S1 Kimia	85	3,39	3,25	3,29	3,33	3,35	3,32
6	S1 Matematika	62	3,44	3,29	3,38	3,46	3,4	3,39
7	S1 Statistika	79	3,46	3,09	3,34	3,34	3,35	3,32

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 3.7 di atas, dapat diketahui bahwa hasil survei terhadap indeks kepuasan mahasiswa dari berbagai program studi terhadap kriteria pendidikan (aspek reliability) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan nilai yang bervariasi. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Biologi sebesar 3,18. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Bioteknologi sebesar 2,92. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Fisika sebesar 3,69. Indeks kepuasan dari mahasiswa Ilmu Komputer sebesar 3,90. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Kimia sebesar 3,32. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi matematika sebesar 3,39. Selanjutnya, indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Statistika sebesar 3,32. Berangkat dari data tersebut, maka diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek reliability) yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,39. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi Bioteknologi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi Ilmu Komputer.

Lebih lanjut, untuk mengetahui data rata-rata tanggapan mahasiswa terhadap tata pendidikan (aspek reliability) di FMIPA Universitas Halu Oleo, maka data pada tabel di atas disajikan pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.5 Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Pendidikan Aspek Reliability

Berdasarkan Gambar 3.5 di atas, serta memperhatikan patokan indeks kepuasan, mahasiswa yang berasal dari semua program studi yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo menganggap jika kriteria pendidikan (aspek tangibles) yang ada bernilai Baik (puas). Rata-rata hasil survei mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek tangibles) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,39. Terdapat tiga program studi yang nilainya berada di bawah rata-rata indeks kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo yakni Biologi, Bioteknologi, Kimia, dan Statistika. Sedangkan terdapat tiga program studi yang nilainya berada sama dengan atau di atas rata-rata indeks kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo yaitu Fisika, Ilmu Komputer dan Matematika.

f. Pendidikan: Responsiveness (Sikap Tanggap)

Berikut ini disajikan persentase mahasiswa yang memberikan penilaian terhadap kriteria pendidikan : Responsiveness.

Tabel 3.8 Persentase Penilaian Mahasiswa Terhadap Kriteria Responsiveness

Nama Program Studi	Persentase (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
S1 Biologi	30,48	52,38	12,38%	4,76
S1 Bioteknologi	13,89	66,67	13,89%	5,56
S1 Fisika	63,41	34,15	2,44	0,00
S1 Ilmu Komputer	38,10	52,38	9,52	0,00
S1 Kimia	46,58	41,10	8,22	4,11
S1 Matematika	48,15	44,44	3,70	3,77
S1 Statistika	54,55	37,88	6,06	1,52

Tabel di atas menunjukkan bahwa persentase mahasiswa program studi Biologi yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 30,48%, baik sebesar 52,38%, dan cukup sebesar 12,38%. Persentase mahasiswa program studi Bioteknologi yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 13,89 %, baik sebesar 66,67% dan cukup sebesar 12,38%. Persentase mahasiswa program studi Fisika yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 63,41%, baik sebesar 34,15% dan cukup sebesar 2,44%. Persentase mahasiswa pada program studi Ilmu Komputer memberikan penilaian yang sangat baik sebesar 38,10% dan baik sebesar 52,38%. Persentase mahasiswa pada program studi Kimia yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 46,58%, baik sebesar 41,10% dan cukup sebesar 8,22%. Persentase mahasiswa pada program studi Matematika yang memberikan penilaian sangat baik terhadap kriteria ini sebesar 48,15%, baik sebesar 44,44% dan cukup sebesar 3,70%. Serta persentase mahasiswa pada program studi Statistika yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 54,55%, baik sebesar 37,88% dan 6,06%.

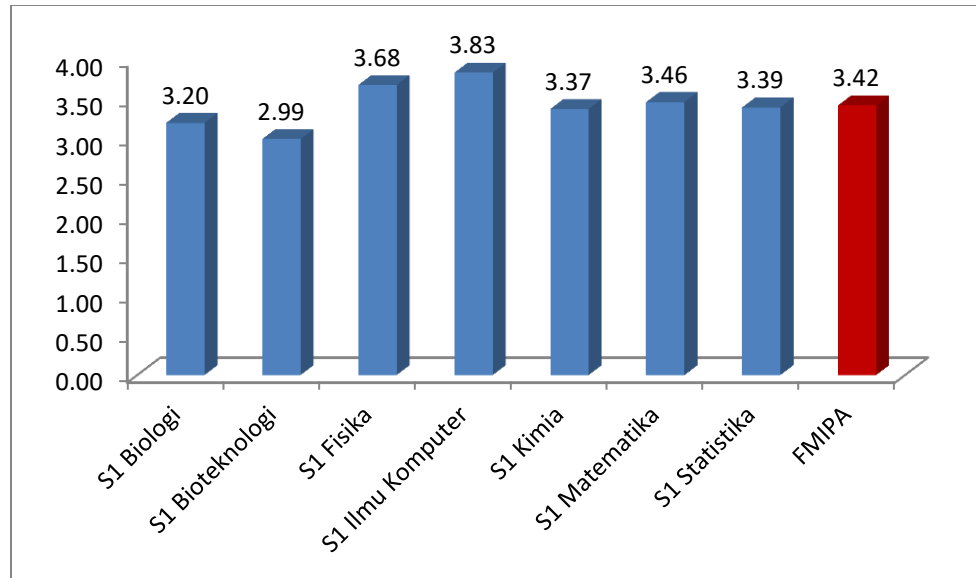
Berikut ini disajikan data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan pada aspek tangible di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.9 Hasil survei mahasiswa responsiveness

No.	Nama Fakultas	Jml. Responden	Kriteria 5.3.1	Kriteria 5.3.2	Kriteria 5.3.3	Kriteria 5.3.4	Kriteria 5.3.5	Kriteria 5.3.6	Rerata
1	S1 Biologi	111	3,09	3,11	3,12	3,42	3,21	3,23	3,20
2	S1 Bioteknologi	41	2,81	3	2,97	3,11	3	3,06	2,99
3	S1 Fisika	38	3,65	3,56	3,5	3,88	3,76	3,71	3,68
4	S1 Ilmu Komputer	4	4	4	3,5	4	3,5	4	3,83
5	S1 Kimia	85	3,29	3,25	3,38	3,54	3,35	3,43	3,37
6	S1 Matematika	62	3,54	3,33	3,38	3,58	3,52	3,42	3,46
7	S1 Statistika	79	3,41	3,29	3,34	3,56	3,35	3,4	3,39

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 3.9 di atas, dapat diketahui bahwa hasil survei terhadap indeks kepuasan mahasiswa dari berbagai program studi terhadap kriteria pendidikan (aspek responsiveness) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan nilai yang bervariasi. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Biologi sebesar 3,20. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Bioteknologi sebesar 2,99. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Fisika sebesar 3,68. Indeks kepuasan dari mahasiswa Ilmu Komputer sebesar 3,83. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Kimia sebesar 3,37. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi matematika sebesar 3,46. Selanjutnya, indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Statistika sebesar 3,39. Berangkat dari data tersebut, maka diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek responsiveness) yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,42. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi Bioteknologi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi Ilmu Komputer.

Lebih lanjut, untuk mengetahui data rata-rata tanggapan mahasiswa terhadap tata pendidikan (aspek reliability) di FMIPA Universitas Halu Oleo, maka data pada tabel di atas disajikan pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.6 Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Pendidikan Aspek responsiveness

Berdasarkan Gambar 3.6 di atas, serta memperhatikan patokan indeks kepuasan, mahasiswa yang berasal dari semua program studi yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo menganggap jika kriteria pendidikan (aspek responsiveness) yang ada bernilai sangat baik (sangat puas). Rata-rata hasil survei mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek tangibles) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,42. Terdapat empat program studi yang nilainya berada di bawah rata-rata indeks kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo yakni Biologi, Bioteknologi, Kimia dan Statistika. Sedangkan terdapat tiga program studi yang nilainya berada di atas rata-rata indeks kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo yaitu Fisika, Ilmu Komputer, dan Matematika.

g. Pendidikan: Assurance (Jaminan pada Mahasiswa)

Berikut ini disajikan data persentase mahasiswa yang memberikan penilaian terhadap kriteria pendidikan : assurance.

Tabel 3.10 Persentase Penilaian Mahasiswa Terhadap Kriteria Assurance

Nama Program Studi	Persentase (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
S1 Biologi	21,90	66,67	8,57	2,86
S1 Bioteknologi	13,89	75,00	5,56	5,56
S1 Fisika	63,41	34,15	2,44	0,00
S1 Ilmu Komputer	38,10	52,38	9,52	0,00
S1 Kimia	46,58	41,10	8,22	4,11
S1 Matematika	58,00	36,00	4,00	2,00
S1 Statistika	54,55	37,88	6,06	1,52

Tabel di atas menunjukkan bahwa persentase mahasiswa program studi Biologi yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 21,90%, baik sebesar 66,67%, dan cukup sebesar 8,57%. Persentase mahasiswa program studi Bioteknologi yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 13,89%, baik sebesar 75,00% dan cukup sebesar 5,56%. Persentase mahasiswa program studi Fisika yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 63,41%, baik sebesar 34,15% dan cukup sebesar 2,44%. Persentase mahasiswa pada program studi Ilmu Komputer memberikan penilaian yang sangat baik sebesar 38,10% dan baik sebesar 52,38%. Persentase mahasiswa pada program studi Kimia yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 47,35%, baik sebesar 44,12% dan cukup sebesar 8,53%. Persentase mahasiswa pada program studi Matematika yang memberikan penilaian sangat baik terhadap kriteria ini sebesar 58,00%, baik sebesar 36,00% dan cukup sebesar 4,00%. Serta persentase mahasiswa pada program studi Statistika yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 54,55%, baik sebesar 37,88% dan cukup sebesar 1,52%.

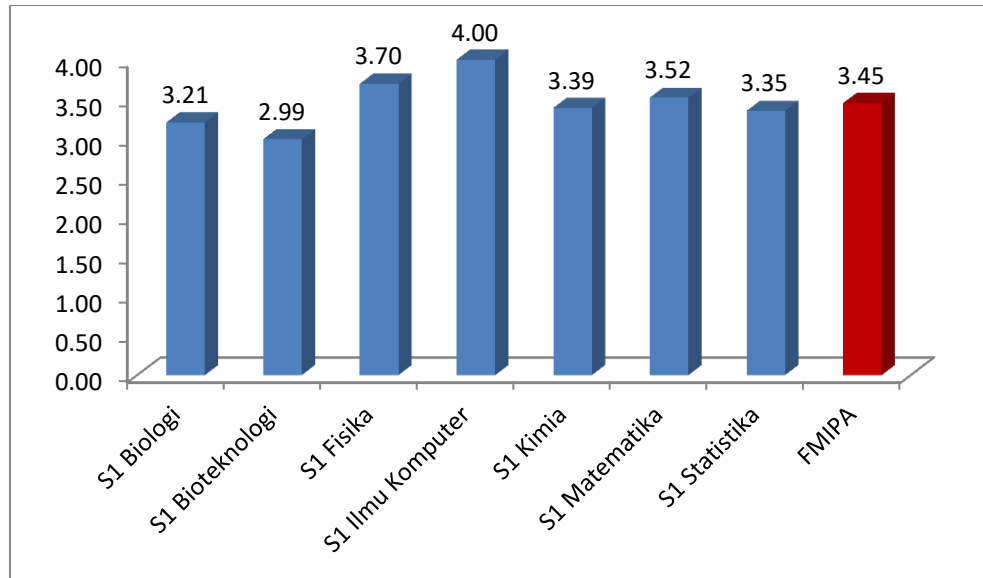
Berikut ini disajikan data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan pada aspek *assurance* di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.11 Hasil survei mahasiswa kriteria assurance (jaminan pada mahasiswa)

No.	Nama Fakultas	Jml. Responden	Kriteria 5.4.1	Kriteria 5.4.2	Kriteria 5.4.3	Kriteria 5.4.4	Kriteria 5.4.5	Kriteria 5.4.6	Kriteria 5.4.7	Kriteria 5.4.8	Rerata
1	S1 Biologi	111	3,08	3,28	3,26	3,19	3,01	3,23	3,18	3,41	3,21
2	S1 Bioteknologi	41	2,94	2,92	3,03	2,86	3,06	3	3,06	3,06	2,99
3	S1 Fisika	38	3,56	3,76	3,74	3,71	3,59	3,65	3,76	3,79	3,70
4	S1 Ilmu Komputer	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
5	S1 Kimia	85	3,28	3,36	3,46	3,38	3,35	3,38	3,39	3,51	3,39
6	S1 Matematika	62	3,31	3,6	3,54	3,58	3,44	3,44	3,6	3,65	3,52
7	S1 Statistika	79	3,26	3,38	3,32	3,38	3,29	3,31	3,38	3,49	3,35

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 3.7 di atas, dapat diketahui bahwa hasil survei terhadap indeks kepuasan mahasiswa dari berbagai program studi terhadap kriteria pendidikan (aspek assurance) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan nilai yang bervariasi. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Biologi sebesar 3,21. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Bioteknologi sebesar 2,99. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Fisika sebesar 3,70. Indeks kepuasan dari mahasiswa Ilmu Komputer sebesar 4,00. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Kimia sebesar 3,39. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi matematika sebesar 3,52. Selanjutnya, indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Statistika sebesar 3,35. Berangkat dari data tersebut, maka diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek assurance) yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,45. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi Bioteknologi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi Ilmu Komputer.

Lebih lanjut, untuk mengetahui data rata-rata tanggapan mahasiswa terhadap tata pendidikan (aspek assurance) di FMIPA Universitas Halu Oleo, maka data pada tabel di atas disajikan pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Pendidikan (Aspek assurance)

Berdasarkan Gambar 3.7 di atas, serta memperhatikan patokan indeks kepuasan, mahasiswa yang berasal dari semua program studi yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo menganggap jika kriteria pendidikan (aspek assurance) yang ada bernilai Baik (puas). Rata-rata hasil survei mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek tangibles) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,45. Terdapat empat program studi yang nilainya berada di bawah rata-rata indeks kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo yakni Biologi, Bioteknologi, Kimia dan Statistika. Sedangkan terdapat tiga program studi yang nilainya sama dengan atau berada di atas rata-rata indeks kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo yaitu Fisika, Ilmu Komputer, dan Matematika.

h. Pendidikan: Emphaty (Perhatian kepada Mahasiswa)

Berikut ini disajikan data persentase penilaian mahasiswa terhap kriteria pendidikan : Emphaty

Tabel 3.12 Persentase Penilaian Mahasiswa Terhadap Kriteria Emphaty

Nama Program Studi	Persentase (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
S1 Biologi	35,24	52,38	8,57	3,81
S1 Bioteknologi	16,67	72,22	5,56	5,56
S1 Fisika	58,54	39,22	2,44	0,00
S1 Ilmu Komputer	28,57	57,14	9,52	4,76
S1 Kimia	41,10	49,32	6,85	2,74
S1 Matematika	40,00	50,00	8,00	2,00
S1 Statistika	39,39	51,52	7,58	1,52

Tabel di atas menunjukkan bahwa persentase mahasiswa program studi Biologi yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 35,24%, baik sebesar 52,38%, dan cukup sebesar 8,57%. Persentase mahasiswa program studi Bioteknologi yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 16,67 %, baik sebesar 72,22% dan cukup sebesar 5,52%. Persentase mahasiswa program studi Fisika yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 58,54%, baik sebesar 39,22% dan cukup sebesar 2,44%. Persentase mahasiswa pada program studi Ilmu Komputer memberikan penilaian yang sangat baik sebesar 28,57%, baik sebesar 57,14%, dan cukup sebesar 9,52%. Persentase mahasiswa pada program studi Kimia yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 41,10%, baik sebesar 49,32% dan cukup sebesar 6,85%. Persentase mahasiswa pada program studi Matematika yang memberikan penilaian sangat baik terhadap kriteria ini sebesar 40,00%, baik sebesar 50,00% dan cukup sebesar 8,00%. Serta persentase mahasiswa pada program studi Statistika yang memberikan penilaian sangat baik sebesar 39,39%, baik sebesar 51,52% dan cukup 7,58%.

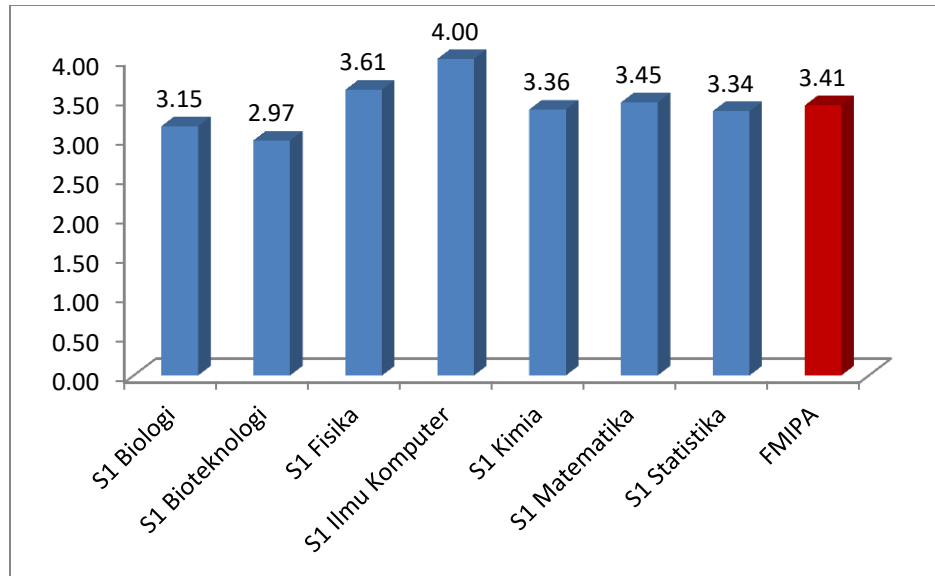
Berikut ini disajikan data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan pada aspek *emphaty* di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.13 Hasil survei mahasiswa kriteria empathy

No.	Nama Fakultas	Jml. Responden	Kriteria 5.5.1	Kriteria 5.5.2	Kriteria 5.5.3	Kriteria 5.5.4	Kriteria 5.5.5	Rerata
1	S1 Biologi	111	3,2	3	3,16	3,2	3,18	3,15
2	S1 Bioteknologi	41	2,94	2,83	2,89	3,06	3,11	2,97
3	S1 Fisika	38	3,74	3,41	3,59	3,62	3,68	3,61
4	S1 Ilmu Komputer	4	4	4	4	4	4	4
5	S1 Kimia	85	3,38	3,3	3,32	3,41	3,41	3,36
6	S1 Matematika	62	3,48	3,29	3,42	3,54	3,54	3,45
7	S1 Statistika	79	3,38	3,13	3,32	3,43	3,43	3,34

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 3.13 di atas, dapat diketahui bahwa hasil survei terhadap indeks kepuasan mahasiswa dari berbagai program studi terhadap kriteria pendidikan (aspek empathy) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan nilai yang bervariasi. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Biologi sebesar 3,15. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Bioteknologi sebesar 2,97. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Fisika sebesar 3,61. Indeks kepuasan dari mahasiswa Ilmu Komputer sebesar 4,00. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Kimia sebesar 3,36. Indeks kepuasan dari mahasiswa program studi matematika sebesar 3,45. Selanjutnya, indeks kepuasan dari mahasiswa program studi Statistika sebesar 3,34. Berangkat dari data tersebut, maka diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek empathy) yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,41. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi Bioteknologi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi Ilmu Komputer.

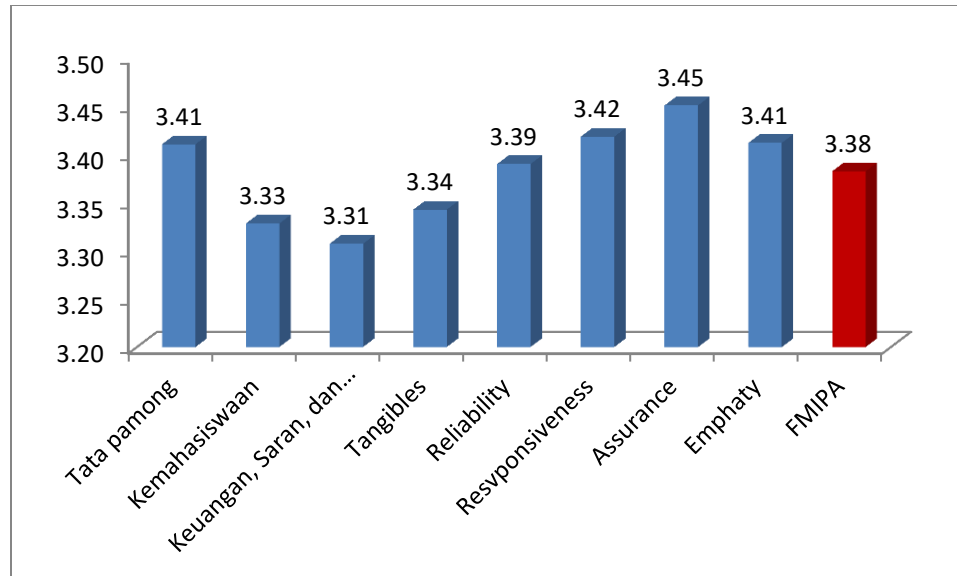
Lebih lanjut, untuk mengetahui data rata-rata tanggapan mahasiswa terhadap tata pendidikan (aspek empathy) di FMIPA Universitas Halu Oleo, maka data pada tabel di atas disajikan pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.8 Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Pendidikan (Aspek empathy)

Berdasarkan Gambar 3.8 di atas, serta memperhatikan patokan indeks kepuasan, mahasiswa yang berasal dari semua program studi yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo menganggap jika kriteria pendidikan (aspek empathy) yang ada bernilai sangat baik (sangat puas). Rata-rata hasil survei mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek tangibles) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,41. Terdapat empat program studi yang nilainya berada di bawah rata-rata indeks kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo yakni Biologi, Bioteknologi, Kimia dan Statistika. Sedangkan terdapat tiga program studi yang nilainya sama dengan atau berada di atas rata-rata indeks kepuasan mahasiswa di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo yaitu Fisika, Ilmu Komputer, dan Matematika.

Secara umum, indeks kepuasan mahasiswa terhadap beberapa kriteria yang menjadi tolak ukur kepuasan di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada gambar berikut.



Gambar 3.9 Indeks Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Kriteria

Berdasarkan Gambar 3.9 di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata nilai indeks kepuasan mahasiswa FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,38. Nilai indeks kepuasan terendah ditempati oleh kriteria keuangan, sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi ditempati oleh kriteria pendidikan (aspek assurance). Terdapat tiga kriteria yang nilainya di bawah nilai indeks kepuasan mahasiswa FMIPA Universitas Halu Oleo, yaitu kriteria Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana dan Prasarana serta Pendidikan (aspek tangibles). Sedangkan kriteria yang nilainya berada di atas rata-rata yaitu tata pamong dan pendidikan (aspek reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty). Secara umum, mahasiswa memberikan penilaian yang sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

3.2 Hasil Kajian Survei Kepuasan Dosen

a. Tata Pamong

Berikut ini disajikan data hasil survei kepuasan dosen terhadap tata pamong di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.14 Hasil survei dosen kriteria tata pamong

No.	Nama Fakultas	Jml. Responden	Kriteria 1.1	Kriteria 1.2	Kriteria 1.3	Kriteria 1.4	Kriteria 1.5	Kriteria 1.6	Kriteria 1.7	Kriteria 1.8	Kriteria 1.9	Rerata
1	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	246	3,24	3,26	3,42	3,33	3,27	3,22	3,19	3,24	3,28	3,27
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	83	3,09	3,06	3,14	3,04	3,1	3,05	3,09	3,09	3,12	3,09
3	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	122	3,2	3,19	3,27	3,17	3,11	3,04	3,06	3,2	3,17	3,16
4	Fakultas Teknik	93	3,1	3,14	3,19	3,05	3,09	3	3,08	3,1	3,12	3,1
5	Program Pendidikan Vokasi	30	3	3,21	3,29	3,18	3,25	3,11	3,29	3	3,14	3,16
6	Fakultas Pertanian	109	3,1	3,17	3,26	3,19	3,17	3,09	3,04	3,1	3,13	3,14
7	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	67	3,44	3,39	3,51	3,44	3,34	3,42	3,29	3,44	3,42	3,41
8	Pascasarjana	74	3,33	3,34	3,34	3,39	3,24	3,37	3,31	3,33	3,28	3,33

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 3.14 di atas, maka dapat diketahui bahwa indeks kepuasan dosen terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah sebesar 3,41. Untuk mengukur indeks kepuasan dosen pada kriteria ini, digunakan sembilan atribut, di mana nilai indeks kepuasannya secara keseluruhan berada lebih dari 3,25 sehingga penilaian dosen terhadap tata pamong di fakultas ini adalah sangat baik atau sangat memuaskan.

b. Sumber Daya Manusia

Berikut ini disajikan data hasil survei kepuasan dosen terhadap sumber daya manusia di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.15 Hasil survei dosen sumber daya manusia

No.	Nama Fakultas	Jml. Responden	Kriteria 1.1	Kriteria 1.2	Kriteria 1.3	Kriteria 1.4	Kriteria 1.5	Kriteria 1.6	Rerata
1	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	246	3,22	3,22	3,08	3,09	3,27	3,11	3,17
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	83	3,03	3,09	3,05	2,97	3,11	2,96	3,04
3	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	122	3,09	3,06	2,98	3,01	3,13	3,06	3,06
4	Fakultas Teknik	93	2,98	2,98	2,87	2,88	3,15	2,92	2,96
5	Program Pendidikan Vokasi	30	3	3,18	3	3,07	3,07	3	3,05
6	Fakultas Pertanian	109	3,02	3,14	3,01	3,01	3,21	2,97	3,06
7	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	67	3,32	3,39	3,24	3,39	3,53	3,34	3,37
8	Pascasarjana	74	3,15	3,21	3,12	3,11	3,35	3,11	3,17
9	Fakultas Hukum	49	3,02	3	2,98	2,85	3,21	3,04	3,02

Berdasarkan data pada Tabel 3.15, maka dapat diketahui bahwa indeks kepuasan dosen terhadap sumber daya manusia yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah sebesar 3,37. Untuk mengukur indeks kepuasan dosen pada kriteria ini, digunakan enam atribut. Terdapat satu kriteria yang indeks kepuasannya bernilai baik atau memuaskan, sedangkan kriteria lainnya sangat baik atau sangat memuaskan. Secara keseluruhan, indeks kepuasan dosen terhadap sumber daya manusia yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah sangat baik atau sangat memuaskan.

c. Keuangan, Sarana dan Prasarana

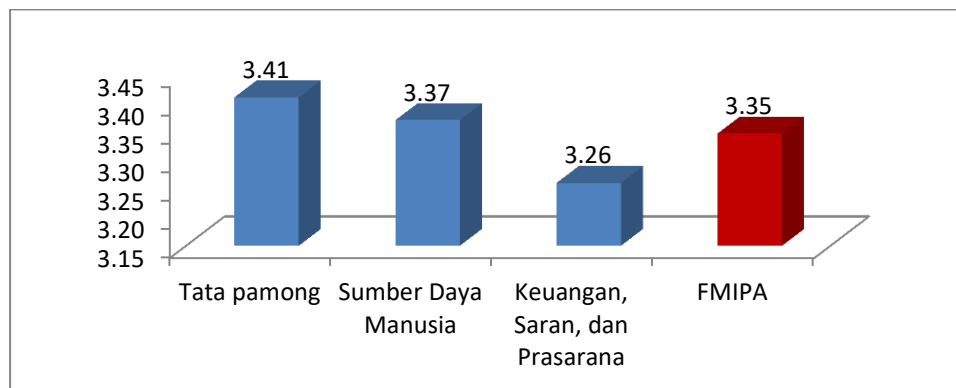
Berikut ini disajikan data hasil survei indeks kepuasan dosen terhadap kriteria keuangan, sarana dan prasarana yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.16 Hasil survei dosen kriteria keuangan, sarana, dan prasarana

No.	Nama Fakultas	Jml. Responden	Kriteria 1.1	Kriteria 1.2	Kriteria 1.3	Kriteria 1.4	Kriteria 1.5	Kriteria 1.6	Kriteria 1.7	Kriteria 1.8	Kriteria 1.9	Kriteria 1.10	Kriteria 1.11	Kriteria 1.12	Kriteria 1.13	Kriteria 1.14	Kriteria 1.15	Kriteria 1.16	Rerata
1	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	246	3,06	3,04	3,07	2,84	2,8	2,9	3,03	2,98	3,24	2,56	2,73	3,17	3,26	2,74	3,29	2,96	2,98
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	83	2,83	2,87	2,89	2,8	2,61	2,85	2,83	2,8	3,03	2,47	2,72	2,96	2,89	2,65	3	2,72	2,81
3	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	122	2,9	2,96	3,02	2,63	2,57	2,64	2,71	2,76	3,36	2,57	2,7	3,15	2,92	2,7	3,01	2,66	2,83
4	Fakultas Teknik	93	2,88	2,81	2,87	2,66	2,73	2,78	2,73	2,64	3,01	2,76	2,8	2,86	2,86	2,6	2,92	2,51	2,78
5	Program Pendidikan Vokasi	30	3,04	2,89	2,89	3,14	2,86	2,96	2,86	2,79	3,14	3,11	2,93	3,11	2,86	2,57	3	2,75	2,93
6	Fakultas Pertanian	109	2,97	2,97	2,97	2,78	2,63	2,73	2,83	2,71	3,33	2,55	2,77	3,22	3,03	2,51	3,19	2,99	2,89
7	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	67	3,28	3,21	3,24	3,12	3,12	3,38	3,28	3,14	3,5	3	3,28	3,47	3,41	2,98	3,53	3,17	3,26
8	Pascasarjana	74	3,06	3	2,98	3	2,88	3,06	2,94	2,83	3,33	2,66	3,03	3,23	3,13	2,78	3,25	2,91	3

Berdasarkan data pada Tabel 3.16, maka dapat diketahui bahwa indeks kepuasan dosen terhadap keuangan, sarana dan prasarana yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah sebesar 3,26. Untuk mengukur indeks kepuasan dosen pada kriteria ini, digunakan enambelas atribut. Terdapat delapan atribut yang indeks kepuasannya bernilai sangat baik atau sangat memuaskan, sedangkan sepuluh atribut lainnya baik atau memuaskan. Secara keseluruhan, indeks kepuasan dosen terhadap sumber daya manusia yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah sangat baik atau sangat memuaskan.

Lebih lanjut, berikut ini disajikan grafik indeks kepuasan dosen berdasarkan kriteria tata pamong, sumber daya manusia, serta keuangan, sarana dan prasarana yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.



Gambar 3.10 Indeks kepuasan dosen berdasarkan kriteria

Gambar 3.10 di atas menunjukkan bahwa indeks kepuasan dosen tertinggi ditempati oleh kriteria tata pamong dengan nilai 3,41, di mana dosen yang ada di Fakultas FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan penilaian sangat baik atau

sangat puas terhadap tata pamong yang ada. Kriteria sumber daya manusia menempati urutan kedua dengan indeks kepuasan sebesar 3,37. Sedangkan kriteria keuangan, sarana dan prasarana menempati urutan terendah dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,26. Secara umum, nilai rata-rata untuk ketiga kriteria tersebut adalah sebesar 3,35. Artinya, dosen memberikan penilaian yang sangat baik atau sangat puas terhadap pelayanan yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

3.3 Hasil Kajian Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

a. Tata Pamong

Berikut ini disajikan data hasil survei kepuasan tenaga pendidikan terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

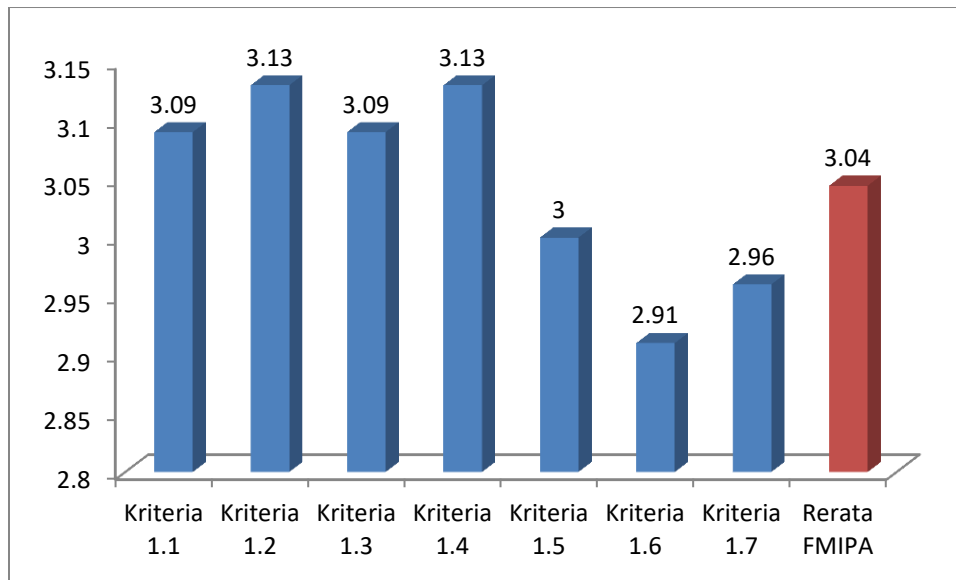
Tabel 3.17 Hasil survei tenaga kependidikan kriteria tata pamong

No.	Nama Fakultas	Jml. Responden	Kriteria 1.1	Kriteria 1.2	Kriteria 1.3	Kriteria 1.4	Kriteria 1.5	Kriteria 1.6	Kriteria 1.7	Rerata
1	Rektorat (Kantor Pusat)	92	3,19	3,26	3,26	3,21	3,3	3,12	3,29	3,23
2	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	40	3,37	3,47	3,39	3,5	3,55	3,5	3,42	3,46
3	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	26	3,14	3,09	3,05	2,91	2,86	3,09	2,91	3,01
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	33	2,87	2,78	2,87	2,87	2,96	2,87	2,87	2,87
5	Biro Perencanaan dan Penganggaran	21	3,19	3,25	3,25	3,06	3,25	3,19	3,31	3,21
6	Fakultas Teknik	25	2,86	3,05	3,29	3,19	3,19	3,19	2,81	3,08
7	Program Pendidikan Vokasi	12	2,73	2,82	2,73	2,91	2,82	2,91	3	2,84
8	Fakultas Pertanian	30	2,77	2,62	2,85	2,77	2,69	2,77	2,69	2,74
9	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	25	3,09	3,13	3,09	3,13	3	2,91	2,96	3,04
10	Pascasarjana	33	3,24	3,32	3,36	3,28	3,24	3,24	3,24	3,27

Berdasarkan data pada Tabel 3.17, maka dapat diketahui bahwa indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah sebesar 3,04. Untuk mengukur indeks kepuasan tenaga kependidikan pada kriteria ini, digunakan tujuh atribut. Secara keseluruhan, indeks

kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah baik atau memuaskan.

Grafik berikut ini menyajikan indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo berdasarkan kriteria yang digunakan di dalam survei.



Gambar 3.11 Indeks kepuasan tendik berdasarkan kriteria tata pamong

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Gambar 3.11 di atas, dapat diketahui bahwa terdapat empat kriteria yang nilainya di bawah indeks kepuasan rata-rata tenaga kependidikan terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo yaitu kriteria 5, kriteria 6, dan kriteria 7. Sedangkan empat atribut lainnya nilainya sama atau berada di atas indek kepuasan rata-rata.

b. Sumber Daya Manusia

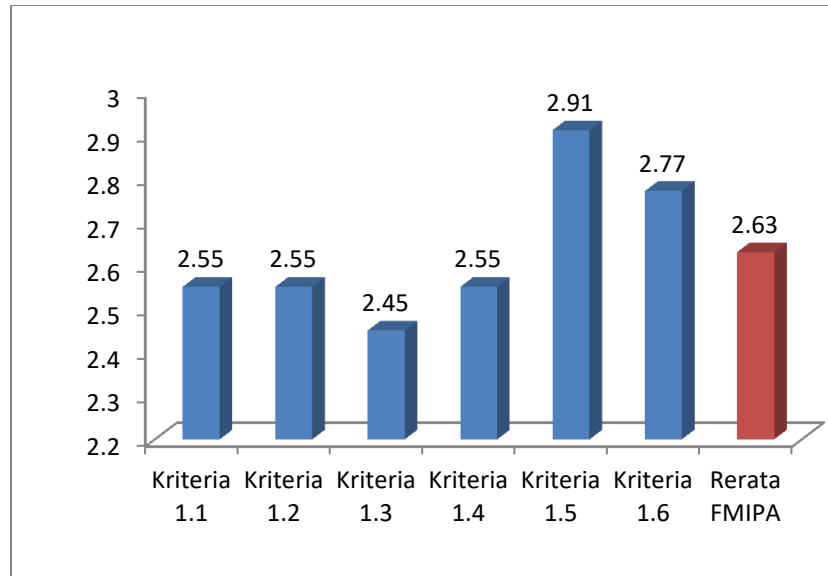
Berikut ini disajikan data hasil survei kepuasan tenaga pendidikan terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.18 Hasil survei tenaga kependidikan kriteria sumber daya manusia

No.	Nama Fakultas	Jml. Responden	Kriteria 3.1	Kriteria 3.2	Kriteria 3.3	Kriteria 3.4	Kriteria 3.5	Kriteria 3.6	Rerata
1	Rektorat (Kantor Pusat)	92	3,1	3,15	3,21	3,15	3,18	3,17	3,16
2	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	40	3,08	3,36	3,22	3,31	3,47	3,36	3,3
3	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	26	2,91	3,05	2,95	2,77	3	2,95	2,94
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	33	2,77	3,05	2,73	2,73	2,82	2,82	2,82
5	Biro Perencanaan dan Penganggaran	21	3,13	3,2	3,13	3,2	3,13	3,33	3,19
6	Fakultas Teknik	25	2,76	2,76	3	2,67	3	2,71	2,82
7	Program Pendidikan Vokasi	12	2,5	2,3	2,6	2,6	2,7	2,5	2,53
8	Fakultas Pertanian	30	2,33	2,17	2,33	2,33	2,25	2,5	2,32
9	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	25	2,55	2,55	2,45	2,55	2,91	2,77	2,63
10	Pascasarjana	33	2,92	3,2	2,88	2,88	3	3	2,98

Berdasarkan data pada Tabel 3.18, maka dapat diketahui bahwa indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah sebesar 2,63. Untuk mengukur indeks kepuasan tenaga kependidikan pada kriteria ini, digunakan enam atribut. Secara keseluruhan, indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap sumber daya manusia yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah cukup.

Grafik berikut ini menyajikan indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap sumber daya manusia yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo berdasarkan kriteria yang digunakan di dalam survei.



Gambar 3.12 Indeks kepuasan tendik berdasarkan kriteria tata pamong

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Gambar 3.12 di atas, dapat diketahui bahwa terdapat empat kriteria yang nilainya di bawah indeks kepuasan rata-rata tenaga kependidikan terhadap sumber daya manusia yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo yaitu kriteria 1 sampai 4. Sedangkan dua atribut lainnya nilainya sama atau berada di atas indek kepuasan rata-rata.

3.4 Hasil Kajian Survei Kepuasan Alumni

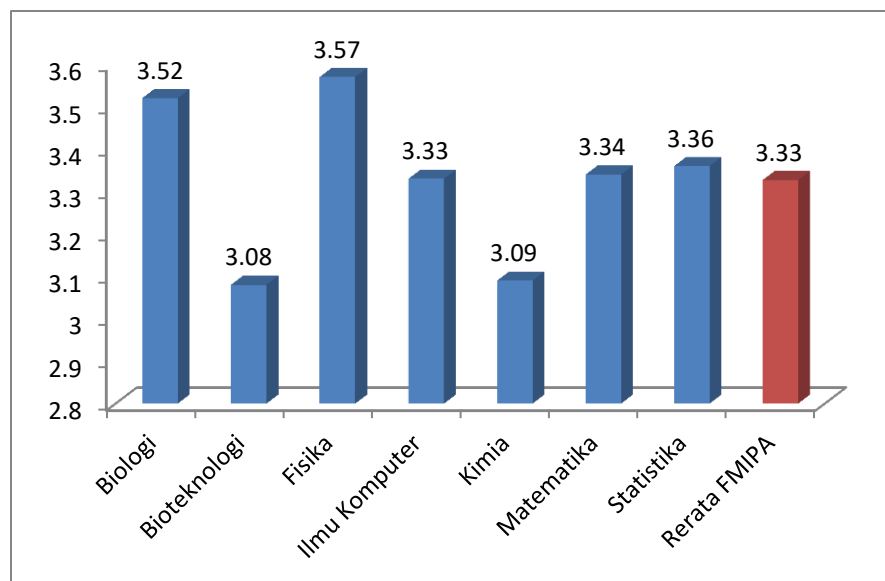
Berikut ini disajikan data indeks kepuasan alumni yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo berdasarkan 7 kriteria.

Tabel 3.19 Hasil survei kepuasan alumni

No.	Nama Program Studi	Jml. Responden	Kriteria 1.1	Kriteria 1.2	Kriteria 1.3	Kriteria 1.4	Kriteria 1.5	Kriteria 1.6	Kriteria 1.7	Rerata
1	Biologi	9	3,11	3,11	3,67	3,67	3,78	3,67	3,67	3,52
2	Bioteknologi	40	2,8	2,83	3,23	3,08	3,15	3,25	3,25	3,08
3	Fisika	6	3,5	3,67	3,67	3,5	3,5	3,5	3,67	3,57
4	Ilmu Komputer	53	3,19	3,21	3,51	3,34	3,32	3,28	3,43	3,33
5	Kimia	37	2,89	2,95	3,24	3,22	3,11	3,11	3,11	3,09
6	Matematika	11	3	3,18	3,55	3,36	3,36	3,45	3,45	3,34
7	Statistika	94	3,16	3,18	3,56	3,45	3,41	3,39	3,35	3,36

Berdasarkan data pada Tabel 3.19 di atas, dapat diketahui bahwa indeks kepuasan alumni program studi Biologi sebesar 3,52. Indeks kepuasan alumni program studi Bioteknologi sebesar 3,08. Indeks kepuasan alumni program studi Fisika sebesar 3,57. Indeks kepuasan alumni program studi Ilmu Komputer sebesar 3,33. Indeks kepuasan alumni program studi Kimia sebesar 3,09. Indeks kepuasan alumni program studi Matematika sebesar 3,34. Indeks kepuasan alumni program studi Statistika sebesar 3,36.

Untuk lebih jelasnya berikut ini disajikan grafik indeks kepuasan alumni berdasarkan tujuh kriteria yang digunakan untuk mengukur kepuasan alumni pada setiap program studi yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.



Gambar 3.13 Indeks Kepuasan Alumni Berdasarkan Tujuh Kriteria

Berdasarkan Gambar 3.13 di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata indeks kepuasan alumni yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,33. Hal ini berarti bahwa mayoritas alumni di fakultas ini memberikan penilaian yang sangat baik terhadap layanan yang diberikan.

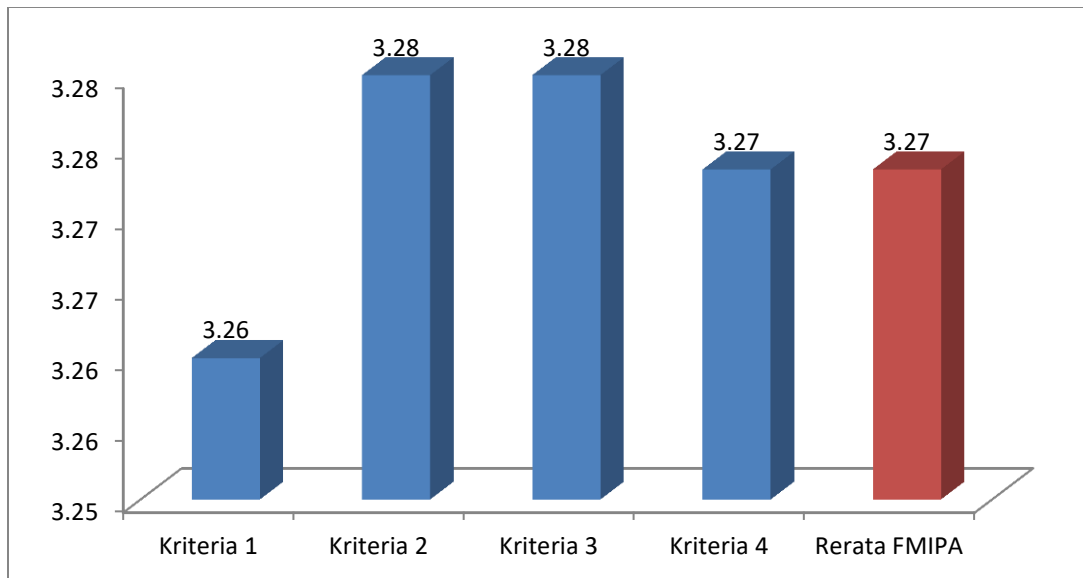
3.5 Pengguna Lulusan

Berikut ini disajikan data indeks kepuasan pengguna lulusan yang berasal dari lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.20 Hasil Survey pengguna lulusan

No.	Kriteria	Hasil
1	Telah tercipta komunikasi yang baik antara pihak pengguna lulusan dengan pihak fakultas/universitas	3,26
2	Adanya kejelasan prosedur layanan manajemen antara pihak pengguna lulusan dengan fakultas/universitas	3,28
3	Kualitas layanan yang diberikan oleh staf/petugas	3,28
4	Manfaat yang diberikan oleh pelaksanaan kegiatan terhadap pihak mitra	3,27

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 3.20 di atas, dapat diketahui bahwa untuk kriteria pertama, indeks kepuasan pengguna lulusan sebesar 3,26. Indeks kepuasan untuk kriteria ke-dua sebesar 3,28. Indeks kepuasan pengguna lulusan untuk kriteria ke-tiga sebesar 3,28. Sedangkan indeks kepuasan pengguna lulusan terhadap kriteria ke-empat sebesar 3,27. Untuk lebih jelasnya, berikut disajikan grafik indeks kepuasan pengguna lulusan terhadap empat kriteria yang digunakan.



Gambar 3.13 indeks kepuasan pengguna lulusan berdasarkan empat kriteria. Berdasarkan grafik yang disajikan pada Gambar 3.13, dapat diketahui bahwa rata-rata indeks kepuasan pengguna lulusan sebesar 3,27. Terdapat satu kriteria yang nilainya berada di bawah rata-rata, sedangkan tiga kriteria lainnya nilainya berada sama dengan atau di atas rata-rata. Secara keseluruhan, pengguna lulusan memberikan penilaian sangat memuaskan atau sangat baik untuk setiap kriteria penilaian,. Hal ini karena indeks kepuasan setiap kriteria $\geq 3,27$.

3.6 Hasil Kajian Survei Kepuasan Mitra

Pada bagian ini disajikan data indeks kepuasan mitra terhadap kriteria tata pamong, mitra penelitian, dan mitra pengabdian.

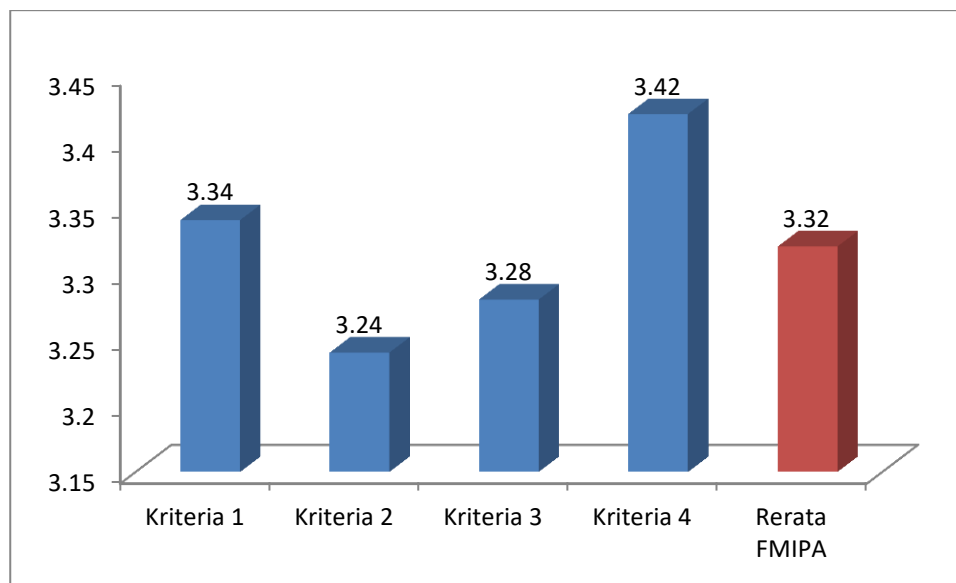
a. Tata Pamong

Berikut ini disajikan data hasil survei indeks kepuasan mitra terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Tabel 3.21 Hasil survei kepuasan mitra kriteria tata pamong

No.	Kriteria	Hasil
1	Telah tercipta komunikasi yang baik antara pihak mitra UHO dengan pihak universitas	3,34
2	Adanya kejelasan prosedur kerjasama antara pihak mitra dengan pihak universitas	3,24
3	Realisasi kegiatan kerja sama selama masa berlaku MOA MOU/sejenisnya	3,28
4	Manfaat yang diberikan oleh pelaksanaan kegiatan terhadap pihak mitra	3,42

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 3.21 di atas, dapat diketahui bahwa indeks kepuasan mitra terhadap kriteria pertama sebesar 3,34. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-dua sebesar 3,24. Indeks kepuasan mitra terhadap poin ke-tiga sebesar 3,28. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-empat sebesar 3,42. Untuk lebih jelasnya, berikut disajikan grafik indeks kepuasan mitra terhadap empat kriteria tata pamong yang digunakan.



Gambar 3.14 indeks kepuasan mitra terhadap kriteria tata pamong

Secara keseluruhan, rata-rata indeks kepuasan mitra terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,32. Grafik di atas menunjukkan bahwa terdapat dua kriteria yang nilainya berada di bawah rata-rata indeks kepuasan FMIPA. Berdasarkan patokan indeks kepuasan, dapat diketahui bahwa mitra memberikan penilaian yang sangat baik atau merasa sangat puas dengan tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

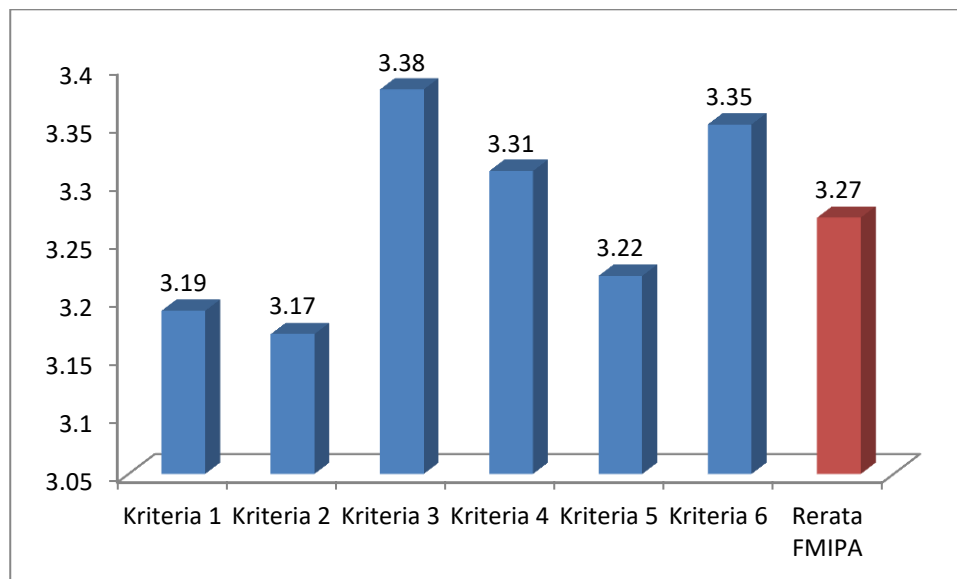
b. Mitra Penelitian

Berikut ini disajikan data hasil survei indeks kepuasan mitra terhadap penelitian.

Tabel 3.22 Hasil survei kepuasan mitra kriteria penelitian

No.	Kriteria	Hasil
1	Layanan yang diberikan staf/petugas di bagian kerjasama Universitas bidang penelitian	3,19
2	Kompetensi SDM yang tersedia di universitas sehubungan dengan kerjasama bidang penelitian memadai	3,17
3	Komunikasi yang baik antara pihak mitra dan pihak universitas di bidang penelitian	3,38
4	Kejelasan prosedur kerjasama bidang penelitian antara pihak mitra dan pihak fakultas	3,31
5	Implementasi kegiatan kerja sama bidang penelitian sesuai kontrak	3,22
6	Manfaat pelaksanaan kegiatan penelitian terhadap pihak mitra	3,35

Berdasarkan Tabel 3.22 di atas, dapat diketahui bahwa indeks kepuasan mitra terhadap kriteria pertama sebesar 3,19. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria kedua 3,217. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-tiga sebesar 3,38. Indeks kepausan mitra terhadap kriteria ke-empat sebesar 3,31. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-lima sebesar 3,22. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-enam sebesar 3,35.



Gambar 3.14 indeks kepuasan mitra terhadap kriteria penelitian

Secara keseluruhan, rata-rata indeks kepuasan mitra terhadap penelitian yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,27. Grafik di atas

menunjukkan bahwa terdapat tiga kriteria yang nilainya berada di bawah rata, sedangkan tiga kriteria lainnya nilainya sama atau lebih dari nilai rata-rata. Berdasarkan patokan indeks kepuasan, dapat diketahui bahwa mitra memberikan penilaian yang sangat baik atau merasa sangat puas dengan penelitian yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

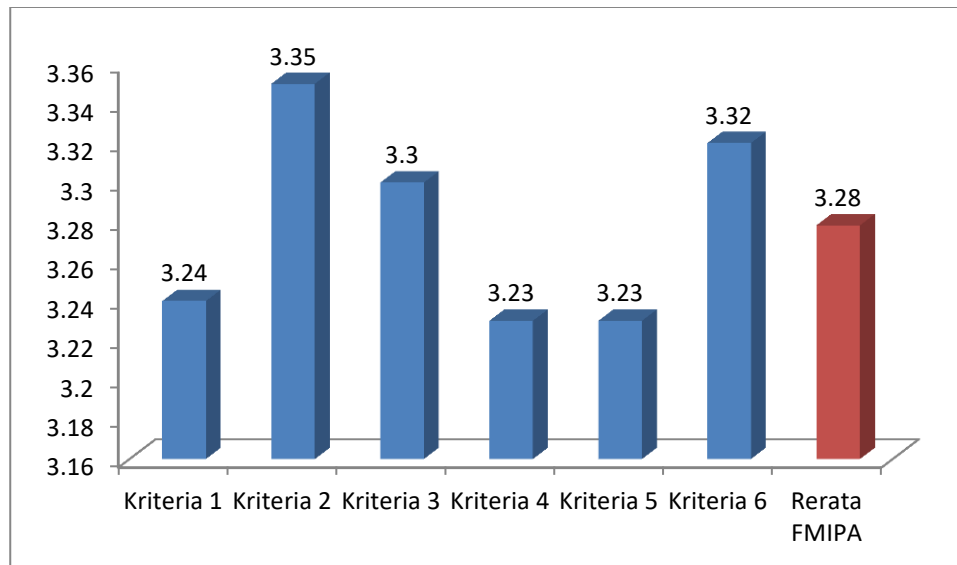
c. Mitra Pengabdian

Berikut ini disajikan data hasil survei indeks kepuasan mitra terhadap pengabdian kepada masyarakat.

Tabel 3.23 Hasil survei kepuasan mitra kriteria pengabdian

No.	Kriteria	Hasil
1	Layanan yang diberikan staf/petugas di bagian kerjasama Universitas bidang pengabdian kepada masyarakat	3,24
2	Kompetensi SDM yang tersedia di universitas sehubungan dengan kerjasama bidang pengabdian kepada masyarakat memadai	3,35
3	Komunikasi yang baik antara pihak mitra dan pihak universitas bidang pengabdian kepada masyarakat	3,3
4	Kejelasan prosedur kerjasama antara pihak mitra dan pihak fakultas di bidang pengabdian kepada masyarakat	3,23
5	Implementasi kegiatan kerja sama di bidang pengabdian kepada masyarakat sesuai kontrak	3,23
6	Manfaat pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat terhadap pihak mitra	3,32

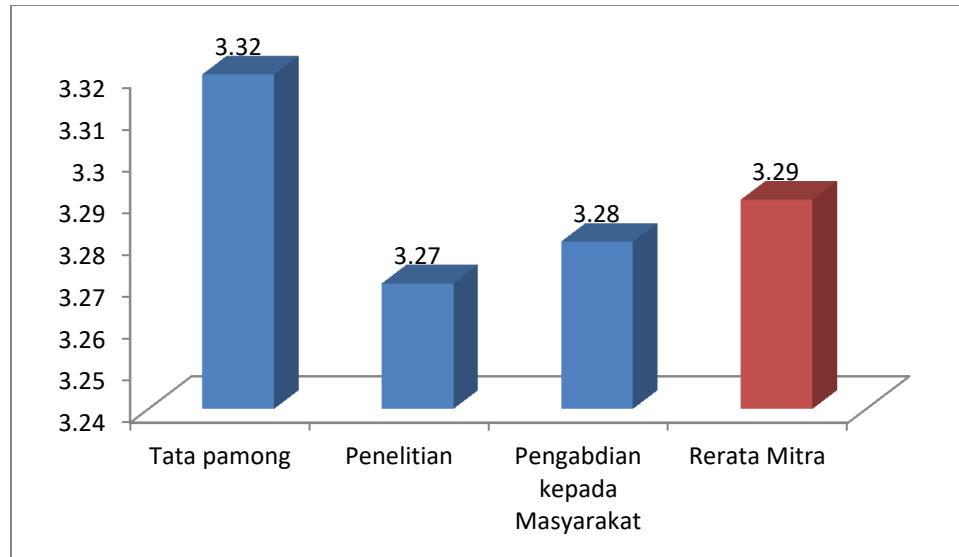
Berdasarkan Tabel 3.23 di atas, dapat diketahui bahwa indeks kepuasan mitra terhadap kriteria pertama sebesar 3,24. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria kedua 3,35. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-tiga sebesar 3,3. Indeks kepausan mitra terhadap kriteria ke-empat sebesar 3,23. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-lima sebesar 3,23. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-lima sebesar 3,32. Berikut ini disajikan grafik indeks kepuasan untuk enam kriteria yang digunakan



Gambar 3.15 indeks kepuasan mitra terhadap kriteria pengabdian kepada masyarakat

Secara keseluruhan, rata-rata indeks kepuasan mitra terhadap kriteria pengabdian kepada masyarakat yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,28. Berdasarkan patokan indeks kepuasan, dapat diketahui bahwa mitra memberikan penilaian yang sangat baik atau merasa sangat puas dengan pengabdian kepada masyarakat yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.

Berikut ini secara umum disajikan data indeks kepuasan mitra terhadap tiga kriteria yang diberikan.



Gambar 3.16 Indeks kepuasan mitra berdasarkan tiga kriteria

Berdasarkan grafik yang ada pada Gambar 3.16 di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata indeks kepuasan mitra terhadap tiga kriteria yang dinilai sebesar 3,29. Indeks ini menunjukkan bahwa secara umum, mitra merasa sangat puas atau memberikan penilaian yang sangat baik terhadap tata pamong, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang ada atau dilaksanakan oleh FMIPA Universitas Halu Oleo.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan analisis data survei dapat disimpulkan bahwa:

1. berdasarkan indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria tata pamong, kemahasiswaan, keuangan, sarana dan prasarana, dan pendidikan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) secara umum bernilai memuaskan. Hal ini perlu menjadi perhatian oleh pimpinan dalam menyusun rencana strategis dan program dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa;
2. berdasarkan indeks kepuasan dosen terhadap tata pamong, sumber daya manusia, serta keuangan, sarana dan prasarana secara umum memberikan penilaian memuaskan. Hal ini tentu saja perlu menjadi perhatian pimpinan dalam rangka menyusun rencana strategis dan program dalam rangka meningkatkan kepuasan manusia, terutama peningkatan sarana dan prasarana yang berkelanjutan;
3. tenaga kependidikan di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan penilaian yang baik atau puas terhadap kriteria indeks kepuasan. Pimpinan diharapkan dapat mengabil langkah atau kebijakan agar dapat meningkatkan indeks kepuasan tenaga kependidikan;
4. alumni yang berasal dari lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan penilaian sangat baik atau sangat puas terhadap kriteria yang diberikan. Hal ini perlu dipertahankan agar penilaian alumni terhadap penilaian indeks kepuasan tidak mengalami penurunan,
5. pengguna lulusan memberikan penilaian yang sangat baik atau sangat memuaskan terhadap kriteria yang diberikan. Hal ini perlu dipertahankan atau ditingkatkan agar indeks kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni yang berasal dari lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo tidak mengalami penurunan;
6. mitra memberikan penilaian yang sangat baik atau sangat memuaskan terhadap tata pamong, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh FMIPA Universitas Halu Oleo. Hal ini perlu dipertahankan agar indeks kepuasan mitra tidak mengalami penurunan terhadap kriteria yang ada.

INSTRUMEN

SURVEI INDEKS KEPUASAAN PENGGUNA UNIVERSITAS HALU OLEO TAHUN 2022



LEMBAGA PENGEMBANGAN DAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN UNIVERSITAS HALU OLEO 2022

**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA UNIVERSITAS HALU OLEO
TAHUN 2022/2023**

* Wajib diisi

Data Diri Nama *

Alamat email

Nomor Ponsel

Status *

- Mahasiswa
- Dosen
- Tenaga Kependidikan
- Alumni
- Pengguna Lulusan
- Mitra

Tuliskan Tingkat Semester/Unit/Instansi/Perusahaan sesuai dengan status Anda saat ini

Petunjuk Pengisian Angket

Beri tanda (√) pada kolom/kotak jawaban yang tersedia. Alternatif tanggapan Bapak/Ibu/ Saudara (i), gunakan kunci jawaban sesuai dengan petunjuk masing-masing sebagai berikut :

- Sangat Puas/ Sangat Baik [4]
- Puas/ Baik [3]
- Cukup Puas/Cukup Baik [2]
- Tidak Puas/Tidak Baik [1]

Pilih satu alternatif jawaban dari 4 (empat) alternatif jawaban yang tersedia.

1. Kriteria Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama

Survei ditujukan untuk mengukur kepuasan layanan manajemen terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna lulusan, dan mitra. Isilah hanya pada bagian yang sesuai dengan status Anda saat ini.

Pernyataan berikut ini ditujukan kepada **MAHASISWA**

Indikator/Item Pernyataan MAHASISWA pada Kriteria Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. UHO telah memiliki sistem tata pamong yang dapat menjamin terlaksananya akuntabilitas, keberlanjutan dan transparansi, serta mitigasi potensi risiko institusi				
2. Peraturan (Statuta, OTK, Peraturan Akademik) telah dilaksanakan secara konsisten, efektif dan efisien				
3. Dosen dan Tenaga Kependidikan telah bekerja sesuai tugas dan fungsinya				
4. Kualitas pelayanan di program studi dalam pengurusan kegiatan kemahasiswaan atau kebutuhan lainnya				
5. Kualitas pelayanan di tingkat fakultas dalam pengurusan kegiatan kemahasiswaan atau kebutuhan lainnya				
6. Kualitas pelayanan di tingkat universitas dalam pengurusan kegiatan kemahasiswaan atau kebutuhan lainnya				
7. Sikap profesional petugas di program studi dalam melayani pengurusan kegiatan kemahasiswaan atau kebutuhan lainnya				
8. Sikap profesional petugas di tingkat fakultas dalam melayani pengurusan kegiatan kemahasiswaan atau kebutuhan lainnya				
9. Sikap profesional petugas di tingkat universitas dalam melayani pengurusan kegiatan kemahasiswaan atau kebutuhan lainnya				

Pertanyaan berikut ini ditujukan kepada **DOSEN**

Indikator/Item Pernyataan DOSEN pada Kriteria	Alternative jawaban
--	---------------------

Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama	[1]	[2]	[3]	[4]
1. UHO telah memiliki sistem tata pamong yang dapat menjamin terlaksananya akuntabilitas, keberlanjutan dan transparansi, serta mitigasi potensi risiko institusi				
2. Peraturan (Statuta, OTK, Peraturan Akademik) telah dilaksanakan secara konsisten, efektif dan efisien				
3. Dosen dan Tenaga Kependidikan telah bekerja sesuai tugas dan fungsinya				
4. Kualitas layanan di tingkat prodi/fakultas dalam kegiatan administratif (kepangkatan/jabatan fungsional, surat ijin, dll)				
5. Kualitas layanan di tingkat universitas dalam kegiatan administratif (kepangkatan/jabatan fungsional, surat ijin, dll)				
6. Kualitas layanan di tingkat fakultas dalam penyediaan kebutuhan pembelajaran				
7. Kualitas layanan di tingkat universitas dalam penyediaan kebutuhan pembelajaran				
8. Kemampuan petugas di tingkat prodi/fakultas dalam memberikan layanan /informasi				
9. Kemampuan petugas di tingkat universitas dalam memberikan layanan /informasi				

Pertanyaan berikut ini ditujukan kepada **TENAGA KEPENDIDIKAN**

Indikator/Item Pernyataan TENAGA KEPENDIDIKAN pada Kriteria Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. UHO telah memiliki sistem tata pamong yang dapat menjamin terlaksananya akuntabilitas, keberlanjutan dan transparansi, serta mitigasi potensi risiko institusi				
2. Peraturan (Statuta, OTK, Peraturan Akademik) telah dilaksanakan secara konsisten, efektif dan efisien				
3. Dosen dan Tenaga Kependidikan telah bekerja sesuai tugas dan fungsinya				
4. Kualitas layanan di tingkat prodi/fakultas dalam kegiatan administratif (kepangkatan/jabatan fungsional, surat ijin, dll)				
5. Kualitas layanan di tingkat universitas dalam kegiatan administratif (kepangkatan/jabatan fungsional, surat ijin, dll)				
6. Kemampuan petugas di tingkat fakultas dalam memberikan layanan /informasi				
7. Kemampuan petugas di tingkat universitas dalam memberikan layanan /informasi				

Pertanyaan berikut ini ditujukan kepada **ALUMNI**

Indikator/Item Pernyataan ALUMNI pada Kriteria Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. UHO telah memiliki sistem tata pamong yang dapat menjamin terlaksananya akuntabilitas, keberlanjutan dan transparansi, serta mitigasi potensi risiko institusi				
2. Peraturan (Statuta, OTK, Peraturan Akademik) telah dilaksanakan secara konsisten, efektif dan efisien				
3. Dosen dan Tenaga Kependidikan telah bekerja sesuai tugas dan fungsinya				
4. Kualitas layanan di tingkat program studi/fakultas dalam pengurusan administratif (ijazah, legalisir, dan kebutuhan lainnya)				
5. Kualitas layanan di tingkat fakultas/universitas dalam pengelolaan alumni				

6. Kualitas layanan di tingkat fakultas dalam memberikan layanan /informasi				
7. Kualitas layanan di tingkat universitas dalam memberikan layanan /informasi				

Pertanyaan berikut ini ditujukan kepada **PENGGUNA LULUSAN**

Indikator/Item Pernyataan PENGGUNA LULUSAN pada Kriteria Alternatif Jawaban: Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Telah tercipta komunikasi yang baik antara pihak pengguna lulusan dengan pihak fakultas/universitas				
2. Adanya kejelasan prosedur layanan manajemen antara pihak pengguna lulusan dengan fakultas/universitas				
3. Kualitas layanan yang diberikan oleh staf/petugas				

Pertanyaan berikut ini ditujukan kepada **MITRA**

Indikator/Item Pernyataan MITRA pada Kriteria Alternatif Jawaban: Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Telah tercipta komunikasi yang baik antara pihak mitra UHO dengan pihak universitas				
2. Adanya kejelasan prosedur kerjasama antara pihak mitra dengan pihak universitas				
3. Realisasi kegiatan kerja sama selama masa berlaku MOA MOU/sejenisnya				
4. Manfaat yang diberikan oleh pelaksanaan kegiatan terhadap pihak mitra				

2. Kriteria Mahasiswa

Pada bagian ini, survei ditujukan hanya kepada MAHASISWA. Kepada pengisi survei selain MAHASISWA, silakan melewati bagian ini dengan menekan tombol "next". Alternatif Pilihan/Jawaban: Tidak Puas [1]; Cukup Puas [2]; Puas [3]; dan Sangat Puas [4].

Indikator/Item Pernyataan ditujukan kepada MAHASISWA pada Alternatif Jawaban: Kriteria Mahasiswa	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Kemudahan memperoleh informasi kegiatan penalaran				
2. Kejelasan pembinaan kegiatan penalaran				
3. Kemudahan memperoleh informasi tentang minat dan bakat				
4. Kejelasan pembinaan dalam minat/bakat				
5. Kemudahan memperoleh informasi tentang kesejahteraan (beasiswa, bimbingan konseling, dan layanan kesehatan)				
6. Kejelasan prosedur dalam kesejahteraan (beasiswa, bimbingan konseling, dan layanan kesehatan)				
7. Kemudahan memperoleh informasi tentang karier dan bimbingan kewirausahaan				
8. Kejelasan prosedur dalam karier dan bimbingan kewirausahaan				
9. Kejelasan kriteria seleksi beasiswa				
10. Ketepatan waktu pencairan beasiswa				

3. Kriteria Sumber Daya Manusia

Pada bagian ini, survei ditujukan hanya kepada DOSEN dan TENAGA KEPENDIDIKAN. Kepada pengisi survei selain dosen dan tenaga kependidikan, silakan melewati bagian ini dengan menekan tombol "next". Alternatif Pilihan/Jawaban: Tidak Puas [1]; Cukup Puas [2]; Puas [3]; dan Sangat Puas [4].

Pertanyaan ini ditujukan kepada **DOSEN**

Indikator/Item Pernyataan ditujukan kepada DOSEN pada Kriteria Alternatif Jawaban: Sumber Daya Manusia	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Kejelasan sistem rekrutmen, orientasi, dan penempatan/pembagian tugas dosen				
2. Kesempatan untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri				
3. Jenjang karir didasarkan pada kinerja/prestasi kerja				
4. Sistem pembinaan dosen dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi				
5. Universitas mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan dosen secara periodic				

6. Universitas menanggapi maupun menindaklanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan				
--	--	--	--	--

Pertanyaan ini ditujukan kepada **TENAGA KEPENDIDIKAN**

Item Pernyataan ditujukan kepada TENAGA KEPENDIDIKAN Alternatif Jawaban: pada Kriteria Sumber Daya Manusia	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Kejelasan sistem rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai				
2. Kesempatan untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri				
3. Jenjang karir didasarkan pada kinerja/prestasi kerja				
4. Sistem pembinaan tenaga kependidikan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi				
5. Universitas menilai dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan tenaga kependidikan secara periodik				
6. Universitas menanggapi kemudian menindaklanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan				

4. Kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Pada bagian ini, survei hanya ditujukan kepada MAHASISWA dan DOSEN. Kepada pengisi survei selain mahasiswa dan dosen, silakan melewati bagian ini dengan menekan tombol "next". Alternatif Jawaban: Tidak Puas [1]; Cukup Puas [2]; Puas [3]; dan Sangat Puas [4].

Pertanyaan berikut ini ditujukan kepada **MAHASISWA**

Indikator/Item Pernyataan ditujukan kepada MAHASISWA pada Alternatif Jawaban: Kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Adanya alokasi dana untuk kegiatan kemahasiswaan				
2. Ruang kuliah nyaman, bersih, rapi, dan memadai				
3. Ketersediaan alat/bahan penunjang kegiatan praktikum				
4. Perpustakaan yang nyaman, bersih, dan memadai				
5. Perpustakaan menyediakan buku, jurnal, dan literatur lain yang memadai				

6. Tempat ibadah nyaman, bersih, dan memadai				
7. Ketersediaan sarana dan prasarana internet				
8. Taman dan ruang terbuka yang mendukung terciptanya suasana akademik yang kondusif				
9. Ketersediaan sarana dan prasarana olah raga				
10. Ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan				
11. Tempat parkir yang aman dan memadai				
12. Toilet nyaman, bersih, dan memadai				

Pertanyaan berikut ini ditujukan kepada **DOSEN**

indikator/Item Pernyataan ditujukan kepada DOSEN pada Kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Alokasi biaya operasional pendidikan memadai				
2. Alokasi dana kegiatan penelitian dosen memadai				
3. Alokasi dana untuk kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat oleh dosen memadai				
4. Ruang kuliah nyaman dan memadai				
5. Ruang dosen nyaman dan memadai				
6. Ketersediaan alat-alat penunjang untuk kegiatan mengajar				
7. Perpustakaan nyaman dan memadai				
8. Perpustakaan menyediakan buku, jurnal, dan literatur lain yang memadai				
9. Tempat ibadah nyaman dan memadai				
10. Akses jaringan internet memadai dan lancar				
11. Ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran daring				
12. Taman maupun ruang terbuka yang mendukung terciptanya suasana akademik				
13. Ketersediaan sarana dan prasarana olah raga				
14. Ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan				
15. Tempat parkir yang aman dan memadai				
16. Toilet nyaman, bersih, dan memadai				

5. Kriteria Pendidikan

Pada bagian ini, survei hanya ditujukan kepada MAHASISWA. Kepada pengisi survei selain mahasiswa, silakan melewati bagian ini dengan menekan tombol "next". Alternatif Pilihan/Jawaban: Tidak Puas [1]; Cukup Puas [2]; Puas [3]; dan Sangat Puas [4].

Tangibles (Bukti Fisik yang Terlihat). Dimensi ini terkait dengan fasilitas fisik, peralatan, kenyamanan dan fungsionalitas dari layanan akademik.

Indikator/Item: Pernyataan ditujukan kepada MAHASISWA pada Kriteria Pendidikan (Bukti Fisik yang Terlihat)	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Kondisi sarana dan prasarana pembelajaran daring				
2. Perpustakaan yang nyaman dan memadai				
3. Perpustakaan menyediakan buku, jurnal, dan literature lain yang memadai				
4. Tersedianya sarana dalam mengakses buku, jurnal dan literature serta bahan ajar berbasis internet di perpustakaan				
5. Ketersediaan laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan				
6. Kelengkapan sarana laboratorium yang mudah diakses dan berkualitas				
7. Ruang kuliah aman, nyaman, dan bersih				
8. Kelengkapan sarana perkuliahan				
9. Ruang layanan administrasi akademik fakultas (Tata Usaha) nyaman				
10. Ruang administrasi akademik (Tata Usaha fakultas) memiliki prosedur pelayanan akademik yang jelas				

Reliability (Keandalan). Dimensi ini terkait dengan ketepatan dan keakuratan layanan akademik.

Indikator/Item Pernyataan ditujukan kepada MAHASISWA pada 1 Kriteria Pendidikan (Keandalan)	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Sistem informasi akademik universitas memberikan data administrasi yang akurat				
2. Jadwal kegiatan akademik diselenggarakan tepat waktu				
3. Tenaga kependidikan memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu				
4. Dosen menyampaikan RPS dan melaksanakan kontrak perkuliahan yang telah disepakati				
5. Pengelola program studi/fakultas memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa				

Responsiveness (Sikap Tanggap). Dimensi ini terkait dengan kecepatan dan respon layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa.

Indikator/Item Pernyataan ditujukan kepada MAHASISWA pada Kriteria Pendidikan (Sikap Tanggap)	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Sistem informasi akademik mudah diakses				
2. Staf perpustakaan tanggap melayani mahasiswa				
3. Tenaga kependidikan tanggap melayani keluhan mahasiswa				
4. Dosen memberikan kesempatan untuk bertanya atau berdiskusi				
5. Kemudahan dosen dalam melayani mahasiswa				
6. Dosen wali akademik tanggap menangani permasalahan akademik mahasiswa				

Assurance (Jaminan pada Mahasiswa). Dimensi ini berkaitan dengan profesionalisme pengalaman, sikap dan kemampuan yang memadai dalam memberikan layanan akademik.

Indikator/Item Pernyataan ditujukan kepada MAHASISWA pada Kriteria Pendidikan (Jaminan pada Mahasiswa)	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Pustakawan memiliki pengetahuan sesuai dengan pekerjaannya				
2. Tenaga kependidikan memiliki pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaannya				
3. Tenaga kependidikan bersikap ramah dan professional				
4. Dosen memberikan perkuliahan sesuai kontrak (minimal 14 minggu)				
5. Dosen transparan dalam pemberian nilai				
6. Dosen wali akademik memberikan solusi dalam menangani permasalahan mahasiswa				
7. Kurikulum sesuai dengan kompetensi lulusan				
8. Dosen memiliki kompetensi sesuai bidang ilmu				

Emphaty (Perhatian kepada Mahasiswa). Dimensi ini terkait dengan kepedulian dan perhatian terhadap mahasiswa.

Indikator/Item Pernyataan ditujukan kepada MAHASISWA pada Kriteria Pendidikan (Perhatian)	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]

kepada Mahasiswa)				
1. Sistem informasi akademik memberikan peringatan terkait kegiatan akademik maupun kelengkapan administrasi akademik				
2. Pustakawan membantu mencari buku/ jurnal terkait				
3. Tenaga kependidikan memahami masalah dan kepentingan administrasi akademik mahasiswa				
4. Dosen memberikan perhatian kepada semua mahasiswa terkait perkuliahan				
5. Dosen wali akademik memantau perkembangan akademik mahasiswa				

6. Kriteria Penelitian

Pada bagian ini, survei hanya ditujukan kepada DOSEN dan MITRA PENELITIAN. Kepada pengisi survei selain dosen dan mitra penelitian, silakan melewati bagian ini dengan menekan tombol "next". Alternatif Pilihan/Jawaban: Tidak Puas [1]; Cukup Puas [2]; Puas [3]; dan Sangat Puas [4].

Pertanyaan berikut ini ditujukan kepada **DOSEN**

Indikator/Item Pernyataan ditujukan kepada DOSEN pada Kriteria Penelitian	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Kemudahan dalam memperoleh informasi tentang dana penelitian				
2. Seleksi dana penelitian dilakukan secara transparan dan akuntabel				
3. Kesesuaian penelitian dengan bidang ilmu				
4. Keterlibatan mahasiswa dalam penelitian				
5. Hasil penelitian telah diintegrasikan dalam proses pembelajaran (bahan ajar/buku ajar)				
6. Kemudahan mendapatkan bantuan seminar luar negeri				
7. Kemudahan mendapatkan bantuan seminar dalam negeri				
8. Kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas atau sarana prasarana fakultas/universitas untuk keperluan pelaksanaan penelitian				

Pertanyaan ini ditujukan kepada **MITRA PENELITIAN**

Indikator/Item Pernyataan ditujukan kepada MITRA pada	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]

Kriteria Penelitian				
1. Layanan yang diberikan staf/petugas di bagian kerjasama Universitas bidang penelitian				
2. Kompetensi SDM yang tersedia di universitas sehubungan dengan kerjasama bidang penelitian memadai				
3. Komunikasi yang baik antara pihak mitra dan pihak universitas di bidang penelitian				
4. Kejelasan prosedur kerjasama bidang penelitian antara pihak mitra dan pihak fakultas				
5. Implementasi kegiatan kerja sama bidang penelitian sesuai kontrak				
6. Manfaat pelaksanaan kegiatan penelitian terhadap pihak mitra				

7. Kriteria Pengabdian kepada Masyarakat

Pada bagian ini, survei hanya ditujukan kepada DOSEN dan MITRA KERJA SAMA. Kepada pengisi survei selain yang telah disebutkan, silakan melewati bagian ini dengan menekan tombol "next". Alternatif Pilihan/Jawaban: Tidak Puas [!]; Cukup Puas [2]; Puas [3]; dan Sangat Puas [4].

Pernyataan Berikut Ditujukan kepada DOSEN

Item Pernyataan ditujukan kepada DOSEN pada Kriteria Pengabdian kepada Masyarakat	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Kemudahan dalam memperoleh informasi tentang dana pengabdian kepada masyarakat				
2. Seleksi dana pengabdian kepada masyarakat dilakukan secara transparan dan akuntabel				
3. Kesesuaian pengabdian kepada masyarakat dengan bidang ilmu				
4. Keterlibatan mahasiswa dalam pengabdian kepada masyarakat				
5. Hasil pengabdian kepada masyarakat diintegrasikan dalam proses pembelajaran (bahan ajar/buku ajar)				
6. Kemudahan mendapatkan bantuan seminar luar negeri				
7. Kemudahan mendapatkan bantuan seminar dalam negeri				

8. Kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas atau sarana prasarana fakultas/universitas untuk keperluan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat				
---	--	--	--	--

Pernyataan Berikut Ditujukan kepada **Mitra Pengabdian**

Item Pernyataan ditujukan kepada MITRA pada Kriteria Pengabdian kepada Masyarakat	Alternative jawaban			
	[1]	[2]	[3]	[4]
1. Layanan yang diberikan staf/petugas di bagian kerjasama Universitas bidang pengabdian kepada masyarakat				
2. Kompetensi SDM yang tersedia di universitas sehubungan dengan kerjasama bidang pengabdian kepada masyarakat memadai				
3. Komunikasi yang baik antara pihak mitra dan pihak universitas bidang pengabdian kepada masyarakat				
4. Kejelasan prosedur kerjasama antara pihak mitra dan pihak fakultas di bidang pengabdian kepada masyarakat				
5. Implementasi kegiatan kerja sama di bidang pengabdian kepada masyarakat sesuai kontrak				
6. Manfaat pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat terhadap pihak mitra				