

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN



2024

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS HALU OLEO



LEMBAR PENGESAHAN

Nama Dokumen : Laporan Hasil Survei Kepuasan FMIPA Tahun 2024

Tahun Akademik : 2024/2025

Tahun Pelaporan : 2024

Kendari, 9 Desember 2024

Mengesahkan
Dekan

Prof. 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, 9 Desember 2024
Ketua UJMSI FMIPA UHO

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



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	I.1
1.1. Latar Belakang	I.1
1.2. Tujuan	I.3
BAB II METODE	II.1
2.1. Lokasi dan Waktu Survei	II.1
2.2. Instrumen	II.1
2.3. Teknik Pengambilan Sampel	II.1
2.4. Metode Analisis Data	II.2
BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISISNYA	III.1
3.1. Hasil Kajian Survei Kepuasan Mahasiswa	III.1
3.1.1. Tata Pamong.....	III.1
3.1.2. Kemahasiswaan.....	III.3
3.1.3. Keuangan, Sarana dan Prasarana	III.6
3.1.4. Pendidikan: Tangible (Bukti Fisik yang Terlihat).....	III.8
3.1.5. Pendidikan: Reliability (Keandalan)	III.12
3.1.6. Pendidikan: Responsiveness (Sikap Tanggap)	III.15
3.1.7. Pendidikan: Assurance (Jaminan Kepada Mahasiswa) .	III.18
3.1.8. Pendidikan: Emphaty (Perhatian Kepada Masyarakat)	III.21
3.2. Hasil Kajian Survei Kepuasan Dosen	III.25
3.2.1. Tata Pamong.....	III.25
3.2.2. Sumber Daya Manusia.....	III.27
3.2.3. Kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana	III.29
3.3. Hasil Kajian Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan	III.31
3.3.1. Tata Pamong.....	III.31
3.3.2. Sumber Daya Manusia.....	III.32
3.4. Hasil Kajian Survei Kepuasan Alumni	III.33
3.5. Hasil Kajian Survei Kepuasan Pengguna Lulusan	III.35
3.6. Hasil Kajian Survei Kepuasan Mitra	III.36
3.6.1. Tata Pamong.....	III.36
3.6.2. Mitra Penelitian.....	III.36
3.6.3. Mitra Pengabdian	III.38
BAB IV PENUTUP	IV.1



DAFTAR TABEL

Tabel II.1.	Jumlah responden berdasarkan pemangku kepentingan	II.2
Tabel II.2.	Predikat tanggapan.....	II.2
Tabel II.3.	Predikat nilai IK	II.2
Tabel III.1.	Hasil survei mahasiswa terhadap kriteria tata pamong	III.2
Tabel III.2.	Hasil survei mahasiswa terhadap kriteria kemahasiswaan	III.4
Tabel III.3.	Hasil survei indeks kepuasan mahasiswa terhadap tata keuangan, sarana dan prasarana.....	III.7
Tabel III.4.	Persentase mahasiswa yang memberikan tanggapan terhadap kriteria tata pendidikan: tangibles	III.8
Tabel III.5.	Hasil survei mahasiswa kriteria tata pendidikan: tangibles...	III.10
Tabel III.6.	Persentase mahasiswa yang memberikan penilaian terhadap kriteria reliability	III.12
Tabel III.7.	Hasil survei mahasiswa kriteria reliability	III.14
Tabel III.8.	Hasil survei mahasiswa responsiveness	III.16
Tabel III.9.	Persentase Penilaian Mahasiswa Terhadap Kriteria Assurance	III.18
Tabel III.10.	Hasil survei mahasiswa kriteria assurance (jaminan pada mahasiswa).....	III.19
Tabel III.11.	Persentase Penilaian Mahasiswa Terhadap Kriteria Emphaty	III.21
Tabel III.12.	Hasil survei mahasiswa kriteria emphaty	III.22
Tabel III.13.	Hasil survei dosen kriteria tata pamong.....	III.26
Tabel III.14.	Hasil survei dosen sumber daya manusia	III.28
Tabel III.15.	Hasil survei dosen kriteria keuangan, sarana, dan prasarana	III.30
Tabel III.16.	Hasil survei kepuasan alumni	III.34
Tabel III.17.	Hasil Survey pengguna lulusan.....	III.35
Tabel III.18.	Hasil survei kepuasan mitra kriteria tata pamong	III.36
Tabel III.19.	Hasil survei kepuasan mitra kriteria penelitian.....	III.36
Tabel III.20.	Hasil survei kepuasan mitra kriteria pengabdian.....	III.38



DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1.	Rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria tata pamong FMIPA Universitas Halu Oleo.....	III.3
Gambar III.2.	Rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria kemahasiswaan FMIPA Universitas Halu Oleo.....	III.5
Gambar III.3.	Hasil Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tata Keuangan, Sarana dan Prasarana	III.8
Gambar III.4.	Indeks kepuasan mahasiswa berdasarkan kriteria Tangibles	III.11
Gambar III.5.	Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Pendidikan Aspek Reliability	III.15
Gambar III.6.	Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Pendidikan Aspek responsiveness	III.17
Gambar III.7.	Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Pendidikan (Aspek assurance)	III.20
Gambar III.8.	Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Pendidikan (Aspek emphaty)	III.23
Gambar III.9.	Indeks Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Kriteria	III.24
Gambar III.10.	Indeks kepuasan dosen berdasarkan kriteria	III.31
Gambar III.11.	Indeks kepuasan tendik berdasarkan kriteria tata pamong	III.32
Gambar III.12.	Indeks kepuasan tendik berdasarkan kriteria tata pamong	III.32
Gambar III.13.	Indeks Kepuasan Alumni Berdasarkan Tujuh Kriteria	III.35
Gambar III.14.	Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria penelitian.....	III.37
Gambar III.15.	Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria pengabdian kepada masyarakat.....	III.39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrumen Survei Indeks Kepuasan Pengguna Universitas Halu Oleo Tahun 2023.....



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 penggunaannya 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. *Realiable* (handal), meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan;
- c. *Responsiveness* (pertanggung jawaban), 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 disebarkan 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 2024.

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 <https://admin.sipk.uho.ac.id/?tahun=2024>. 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 II.1**.



Tabel II.1. Jumlah responden berdasarkan pemangku kepentingan

No.	Pemangku Kepentingan	Jumlah Responden
1	Mahasiswa	731
2	Dosen	113
3	Tenaga Kependidikan	25
4	Lulusan (Alumni)	660
5	Pengguna Lulusan	8009
6	Mitra	1345

2.4. Metode Analisis Data

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala likert, dengan kriteria sebagaimana disajikan pada **Tabel II.2.**

Tabel II.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:

$$IK = \frac{\sum nS_i}{N}$$

Keterangan:

S_i = skor item pertanyaan masing-masing kriteria

n = predikat item

N = jumlah responden

Tabel II.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.

3.1.1. Tata Pamong

Standar tata pamong yang disurvei meliputi 9 kriteria. Data hasil survei terhadap kepuasan mahasiswa mengenai kriteria tata pamong di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Tabel III.1**.

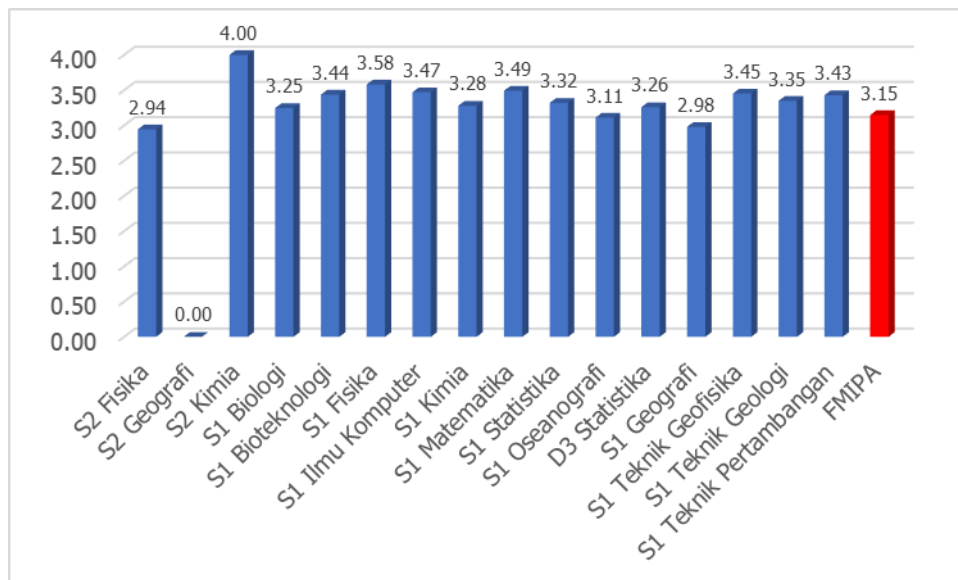
Berdasarkan data yang disajikan pada **Tabel III.1**, dapat diketahui bahwa dari 16 program studi yang ada di FMIPA Universitas Halu Oleo, program studi yang menempati hasil survei dengan nilai tertinggi yaitu prodi S2 Kimia memperoleh nilai rata-rata 4,0, diikuti dengan prodi S1 Fisika memperoleh nilai rata-rata 3,58, prodi S1 Matematika memperoleh nilai rata-rata 3,58. Program studi lainnya juga memperoleh nilai rata-rata di atas 3, kecuali prodi S2 Fisika memperoleh nilai 2,94 dan S2 Geografi memperoleh nilai 0.

Untuk melihat data rata-rata tanggapan mahasiswa terhadap tata pamong di FMIPA Universitas Halu Oleo, maka data pada tabel di atas disajikan pada **Gambar III.1**.



Tabel III.1. Hasil survei mahasiswa terhadap kriteria tata pamong

Nama Prodi	Jumlah Responden	Tata Pamong									Rata ²
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	
S2 Fisika	2	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	3.00	3.00	3.50	3.00	2.94
S2 Geografi	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
S2 Kimia	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
S1 Biologi	16	3.30	3.15	3.54	3.23	3.08	3.08	3.46	3.15	3.23	3.25
S1 Bioteknologi	45	3.39	3.51	3.54	3.41	3.49	3.39	3.41	3.46	3.34	3.44
S1 Fisika	67	3.52	3.55	3.67	3.55	3.59	3.59	3.61	3.58	3.58	3.58
S1 Ilmu Komputer	130	3.41	3.41	3.55	3.56	3.43	3.43	3.56	3.46	3.43	3.47
S1 Kimia	109	3.22	3.30	3.32	3.28	3.31	3.25	3.31	3.26	3.26	3.28
S1 Matematika	11	3.43	3.71	3.57	3.57	3.57	3.57	3.43	3.29	3.29	3.49
S1 Statistika	65	3.22	3.29	3.37	3.49	3.19	3.25	3.49	3.34	3.25	3.32
S1 Oseanografi	2	3.00	3.00	3.50	3.50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.11
D3 Statistika	63	3.11	3.26	3.27	3.31	3.24	3.27	3.31	3.24	3.32	3.26
S1 Geografi	14	2.91	3.00	3.18	3.09	3.18	3.18	2.91	2.73	2.64	2.98
S1 Teknik Geofisika	65	3.30	3.39	3.41	3.52	3.46	3.48	3.57	3.50	3.45	3.45
S1 Teknik Geologi	23	3.29	3.33	3.38	3.33	3.24	3.38	3.38	3.43	3.38	3.35
S1 Teknik Pertambangan	118	3.36	3.42	3.55	3.39	3.49	3.40	3.41	3.45	3.39	3.43
Rata-Rata FMIPA											3.15



Gambar III.1. Rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria tata pamong FMIPA Universitas Halu Oleo

Berdasarkan **Gambar III.1** di atas serta memperhatikan patokan indeks kepuasan, mahasiswa program studi S2 Fisika, S1 Oseanografi, dan S1 Geografi memberikan tanggapan yang baik (puas). Selanjutnya, mahasiswa program studi S2 Kimia, S1 Biologi, S1 Bioteknologi, S1 Fisika, S1 Ilmu Komputer, S1 Kimia, S1 Statistik, D3 Statistik, S1 Teknik Geofisika, S1 Teknik Geologi, dan S1 Teknik Pertambangan 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 3,15. Sesuai dengan patokan indeks kepuasan, maka nilai tersebut menggambarkan bahwa tanggapan mahasiswa terhadap tata pamong di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah baik atau puas. Terdapat tiga program studi yang nilainya berada di bawah rata-rata indeks kepuasan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah program studi S2 Fisika, S2 Geografi, S1 Oseanografi, dan S1 Geografi. Sedangkan terdapat 11 program studi yang nilainya berada di atas rata-rata indeks kepuasan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah S2 Kimia, S1 Biologi, S1 Bioteknologi, S1 Fisika, S1 Ilmu Komputer, S1 Kimia, S1 Matematika, S1 Statistik, D3 Statistik, S1 Teknik Geofisika, S1 Teknik Geologi, dan S1 Teknik Pertambangan.



3.1.2. Kemahasiswaan

Data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kriteria kemahasiswaan di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Tabel III.2.**

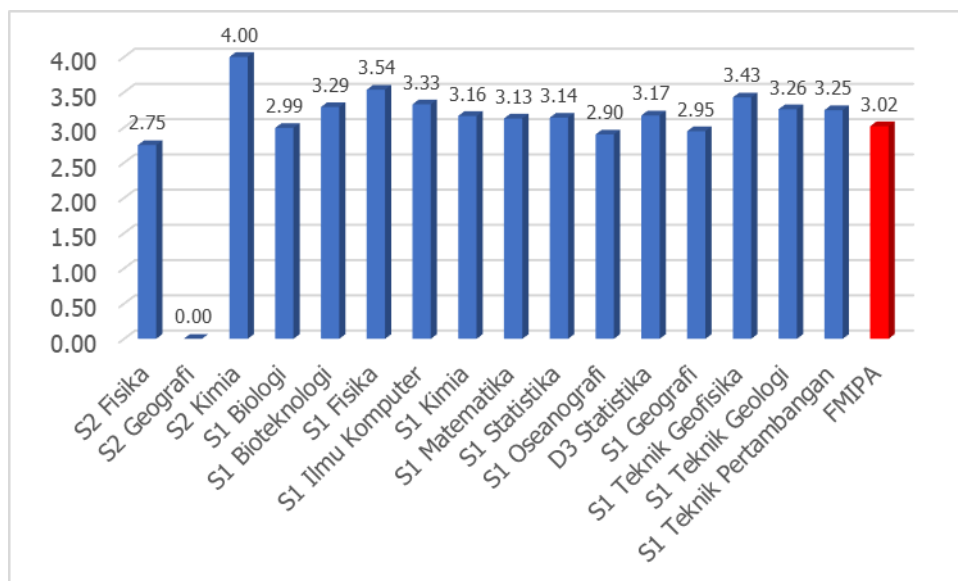


Tabel III.2. Hasil survei mahasiswa terhadap kriteria kemahasiswaan

Nama Prodi	Jumlah Responden	Kemahasiswaan										Rata ²
		2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	
(D3) Statistika	2	3.00	2.50	3.00	3.00	3.00	2.50	2.50	2.50	2.50	3.00	2.75
(S1) Biologi	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
(S1) Bioteknologi	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
(S1) Fisika	16	3.08	3.00	3.08	3.08	2.92	2.92	3.00	3.00	3.08	2.77	2.99
(S1) Ilmu Komputer	45	3.45	3.40	3.35	3.30	3.20	3.23	3.33	3.38	3.25	3.00	3.29
(S1) Kimia	67	3.58	3.55	3.55	3.52	3.50	3.55	3.58	3.59	3.52	3.41	3.54
(S1) Matematika	130	3.37	3.38	3.28	3.30	3.31	3.33	3.34	3.36	3.30	3.31	3.33
(S1) Statistika	109	3.22	3.23	3.19	3.23	3.11	3.10	3.17	3.13	3.14	3.11	3.16
(S1) Geografi	11	2.71	3.00	3.14	3.43	3.14	3.14	3.29	3.14	3.14	3.14	3.13
(S1) Teknik Geofisika	65	3.29	3.21	3.22	3.12	3.10	3.12	3.12	3.12	3.09	3.00	3.14
(S1) Teknik Geologi	2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.50	2.50	2.90
(S1) Teknik Pertambangan	63	3.24	3.15	3.21	3.16	3.27	3.19	3.19	3.24	3.08	2.97	3.17
(S1) Oseanografi	14	3.00	3.09	3.00	2.91	2.82	2.73	3.00	2.91	3.00	3.00	2.95
(S2) Kimia	65	3.44	3.46	3.41	3.46	3.50	3.41	3.43	3.44	3.54	3.17	3.43
Rata-Rata FMIPA												3,02

Berdasarkan data yang disajikan pada **Tabel III.2**, 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. Berdasarkan data tersebut, maka diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria kemahasiswaan yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,02. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi S2 Geografi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi S2 Kimia.

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 **Gambar III.2**.



Gambar III.2. Rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria kemahasiswaan FMIPA Universitas Halu Oleo

Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Kemahasiswaan berdasarkan **Gambar III.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 3,02. Program studi yang nilainya berada paling rendah indeks kepuasan FMIPA Universitas Halu Oleo yakni S2 Geografi. Sedangkan program studi yang nilainya paling tinggi adalah prodi S2 Kimia.



3.1.3. Keuangan, Sarana dan Prasarana

Hasil survei indeks kepuasan mahasiswa terhadap tata keuangan, sarana dan prasarana yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Tabel III.3**.

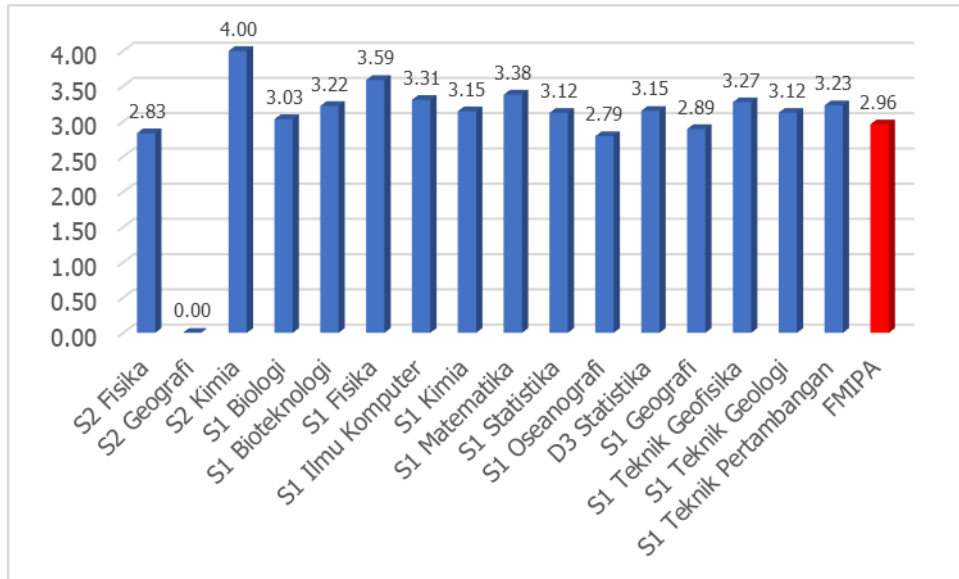
Berdasarkan data yang disajikan pada **Tabel III.3**, dapat diketahui bahwa hasil survei terhadap indeks kepuasan mahasiswa dari berbagai program studi terhadap kriteria tata keuangan, sarana dan prasarana di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan nilai yang bervariasi. Berdasarkan data tersebut, maka diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria tata kelola keuangan, sarana dan prasarana yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 2,96. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi S2 Geografi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program S2 Kimia.



Tabel III.3. Hasil survei indeks kepuasan mahasiswa terhadap tata keuangan, sarana dan prasarana

Nama Prodi	Jumlah Responden	Keuangan, Sarana, dan Prasarana												Rata ²
		4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9	4.10	4.11	4.12	
(D3) Statistika	2	2.50	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	2.50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.83
(S1) Biologi	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
(S1) Bioteknologi	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
(S1) Fisika	16	2.92	3.46	2.85	3.00	2.85	3.31	3.00	3.23	2.92	2.54	3.23	3.08	3.03
(S1) Ilmu Komputer	45	3.30	3.08	3.15	3.35	3.30	3.43	3.00	3.45	3.15	2.90	3.28	3.25	3.22
(S1) Kimia	67	3.66	3.63	3.56	3.64	3.55	3.66	3.50	3.66	3.48	3.47	3.61	3.64	3.59
(S1) Matematika	130	3.33	3.20	3.33	3.31	3.35	3.42	2.97	3.44	3.30	3.27	3.39	3.37	3.31
(S1) Statistika	109	3.14	3.32	3.02	3.14	3.08	3.19	3.18	3.28	3.01	3.00	3.14	3.24	3.15
(S1) Geografi	11	3.00	3.43	3.29	3.57	3.43	3.71	3.57	3.57	3.00	3.00	3.43	3.57	3.38
(S1) Teknik Geofisika	65	3.03	3.12	3.05	3.28	3.17	3.29	2.79	3.33	3.10	2.81	3.17	3.33	3.12
(S1) Teknik Geologi	2	3.00	2.50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.50	3.00	3.00	2.50	2.00	2.79
(S1) Teknik Pertambangan	63	3.02	3.26	3.21	3.10	3.20	3.33	3.16	3.28	2.97	2.98	3.34	2.95	3.15
(S1) Oseanografi	14	2.90	3.50	3.10	2.70	2.60	3.20	2.70	3.00	2.80	2.70	2.60	2.90	2.89
(S2) Kimia	65	3.31	3.31	3.31	3.30	3.31	3.43	3.19	3.39	3.26	3.17	3.17	3.13	3.27
Rata-Rata FMIPA														2,96

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 **Gambar III.3**.



Gambar III.3. Hasil Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tata Keuangan, Sarana dan Prasarana

Berdasarkan **Gambar III.3**, 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 2,96. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi S2 Geografi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi S2 Kimia.

3.1.4. Pendidikan: Tangible (Bukti Fisik yang Terlihat)

Persentase tanggapan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan untuk kategori Tangibles **Tabel III.4**.

Tabel III.4. Persentase mahasiswa yang memberikan tanggapan terhadap kriteria tata pendidikan: tangibles

Nama Prodi	Persentase (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
(D3) Statistika	42%	44%	6%	8%
(S1) Biologi	47%	32%	17%	5%
(S1) Bioteknologi	52%	36%	11%	1%
(S1) Fisika	68%	27%	5%	0%



Nama Prodi	Persentase (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
(S1) Ilmu Komputer	40%	50%	8%	2%
(S1) Kimia	37%	46%	13%	4%
(S1) Matematika	53%	41%	4%	1%
(S1) Statistika	36%	52%	11%	1%
(S1) Geografi	35%	40%	21%	4%
(S1) Teknik Geofisika	49%	41%	8%	1%
(S1) Teknik Geologi	28%	62%	8%	3%
(S1) Teknik Pertambangan	38%	48%	11%	4%
(S1) Oseanografi	0%	95%	5%	0%
(S2) Kimia	100%	0%	0%	0%
(S2) Fisika	30%	20%	50%	0%

Tabel III.4 menunjukkan mahasiswa yang memberikan tanggapan terhadap kriteria tata pendidikan: tangibles dikategorikan ke dalam empat kategori yaitu sangat baik, baik, cukup, dan kurang baik. Berdasarkan hasil survei, prodi yang memiliki ketegori sangat baik dengan persentase paling tinggi yaitu Prodi S2 Kimia pada angka 100%.

Data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan pada aspek tangible di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Tabel III.5**.

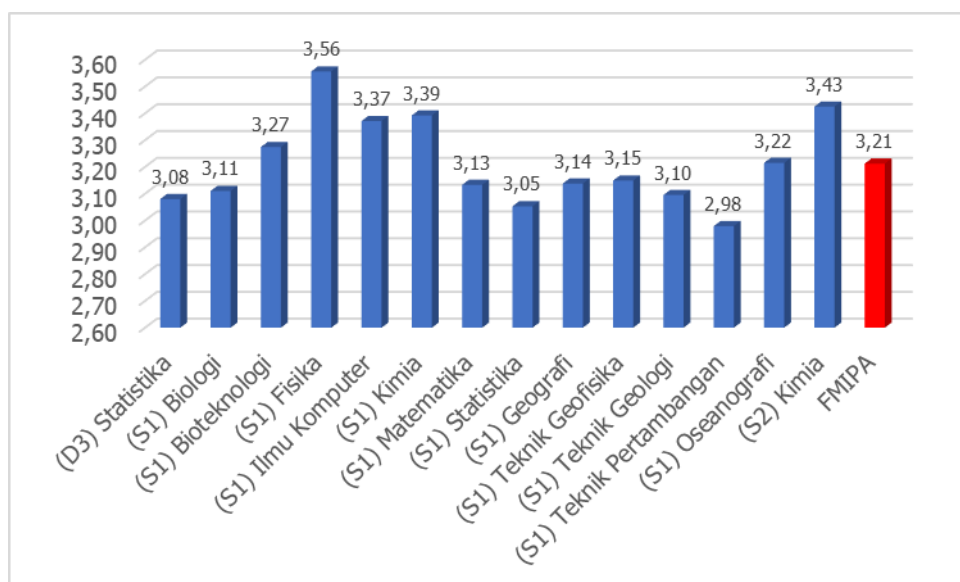


Tabel III.5. Hasil survei mahasiswa kriteria tata pendidikan: tangibles

Nama Prodi	Jumlah Responden	Pendidikan : Tangibles (Bukti Fisik yang Terlihat)										Rata ²
		5.1.1	5.1.2	5.1.3	5.1.4	5.1.5	5.1.6	5.1.7	5.1.8	5.1.9	5.1.10	
S2 Fisika	2	3.00	2.50	2.50	2.50	3.00	3.00	3.00	2.50	3.00	3.00	2.80
S2 Geografi	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
S2 Kimia	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
S1 Biologi	16	3.31	3.15	3.08	3.00	3.30	3.08	3.46	3.08	3.31	3.31	3.21
S1 Bioteknologi	45	3.28	3.38	3.30	3.35	3.53	3.48	3.38	3.15	3.45	3.50	3.38
S1 Fisika	67	3.56	3.58	3.66	3.63	3.69	3.66	3.59	3.56	3.69	3.67	3.63
S1 Ilmu Komputer	130	3.28	3.28	3.30	3.25	3.41	3.41	3.23	3.27	3.46	3.45	3.33
S1 Kimia	109	3.17	3.09	3.11	3.08	3.14	3.13	3.30	3.29	3.26	3.30	3.20
S1 Matematika	11	3.57	3.29	3.57	3.43	3.71	3.43	3.43	3.29	3.29	3.57	3.46
S1 Statistika	65	3.19	3.19	3.17	3.00	3.26	3.22	3.38	3.22	3.36	3.26	3.23
S1 Oseanografi	2	2.50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.95
D3 Statistika	63	3.10	3.19	3.15	3.19	3.17	3.10	3.32	3.14	3.29	3.31	3.20
S1 Geografi	14	3.00	2.80	2.80	2.80	3.10	3.10	3.30	3.30	3.10	3.30	3.06
S1 Teknik Geofisika	65	3.35	3.31	3.33	3.30	3.43	3.41	3.37	3.33	3.43	3.52	3.38
S1 Teknik Geologi	23	3.00	3.10	3.20	3.10	3.25	3.00	3.15	3.10	3.30	3.35	3.13
S1 Teknik Pertambangan	118	3.24	3.19	3.22	3.24	3.30	3.20	3.31	3.24	3.31	3.30	3.26
Rata-Rata FMIPA												3,08

Berdasarkan data yang disajikan pada **Tabel III.5**, 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 (D3) Statistika sebesar 3,08; (S1) Biologi sebesar 3,11; (S1) Bioteknologi sebesar 3,27; (S1) Fisika sebesar 3,56; (S1) Ilmu Komputer sebesar 3,37; (S1) Kimia sebesar 3,39; (S1) Matematika sebesar 3,13; (S1) Statistika sebesar 3,05; (S1) Geografi sebesar 3,14; (S1) Teknik Geofisika sebesar 3,15; (S1) Teknik Geologi sebesar 3,10; (S1) Teknik Pertambangan sebesar 2,98; (S1) Oseanografi sebesar 3,22; dan (S2) Kimia sebesar 3,43. 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 3,21. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi S1 Teknik Pertambangan, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi S1 Fisika.

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 **Gambar III.4**.



Gambar III.4. Indeks kepuasan mahasiswa berdasarkan kriteria Tangibles

Berdasarkan **Gambar III.4** 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 3,21. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi S1 Teknik Pertambangan, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi S1 Fisika.

3.1.5. Pendidikan: Reliability (Keandalan)

Persentase mahasiswa yang memberikan penilaian terhadap kriteria pendidikan : Reliability disajikan pada **Tabel III.6**.

Tabel III.6. Persentase mahasiswa yang memberikan penilaian terhadap kriteria reliability

Nama Prodi	Persentase (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
(D3) Statistika	48%	41%	3%	7%
(S1) Biologi	37%	48%	11%	5%
(S1) Bioteknologi	65%	31%	2%	3%
(S1) Fisika	71%	25%	5%	0%
(S1) Ilmu Komputer	52%	43%	4%	1%
(S1) Kimia	71%	25%	5%	0%
(S1) Matematika	46%	49%	6%	0%
(S1) Statistika	48%	46%	6%	0%
(S1) Geografi	28%	42%	30%	0%
(S1) Teknik Geofisika	48%	46%	6%	0%
(S1) Teknik Geologi	30%	62%	8%	0%
(S1) Teknik Pertambangan	46%	43%	7%	3%
(S1) Oseanografi	0%	100%	0%	0%
(S2) Kimia	100%	0%	0%	0%
(S2) Fisika	40%	10%	50%	0%
(S2) Geografi	0%	0%	0%	0%

Tabel III.6 menunjukkan mahasiswa yang memberikan tanggapan terhadap kriteria reliability dikategorikan ke dalam empat kategori yaitu sangat baik, baik, cukup, dan kurang baik. Berdasarkan hasil survei, prodi yang memiliki kategori sangat baik dengan persentase paling tinggi yaitu Prodi S2 Geografi dengan angka 100%.

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan pada aspek tangible di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Tabel III.7**.



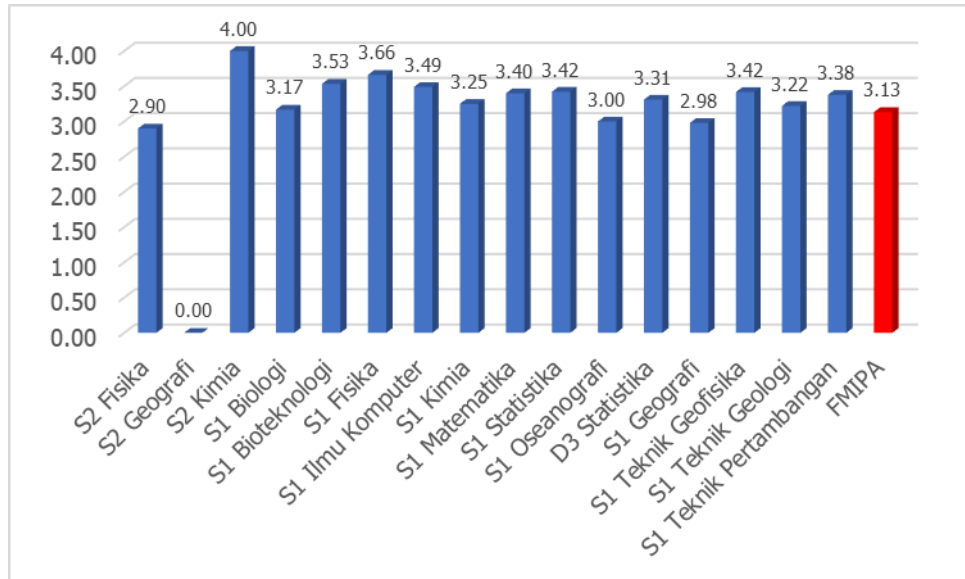
Berdasarkan data yang disajikan pada **Tabel III.7**, dapat diketahui bahwa hasil survei terhadap indeks kepuasan mahasiswa dari berbagai program studi terhadap kriteria pendidikan (aspek reliability) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan nilai yang bervariasi. Berdasarkan data tersebut, maka diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek tangible) yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,13. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi S2 Geografi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi S2 Kimia.



Tabel III.7. Hasil survei mahasiswa kriteria reliability

Nama Prodi	Jumlah Responden	Pendidikan: Reliability (Keandalan)					Rata ²
		5.2.1	5.2.2	5.2.3	5.2.4	5.2.5	
S2 Fisika	2	3.00	3.00	2.50	3.00	3.00	2.90
S2 Geografi	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
S2 Kimia	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
S1 Biologi	16	3.23	2.92	3.00	3.23	3.46	3.17
S1 Bioteknologi	45	3.53	3.60	3.63	3.36	3.55	3.53
S1 Fisika	67	3.63	3.63	3.66	3.70	3.69	3.66
S1 Ilmu Komputer	130	3.41	3.48	3.46	3.60	3.50	3.49
S1 Kimia	109	3.22	3.21	3.23	3.30	3.29	3.25
S1 Matematika	11	3.43	3.29	3.14	3.57	3.57	3.40
S1 Statistika	65	3.38	3.31	3.40	3.55	3.47	3.42
S1 Oseanografi	2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
D3 Statistika	63	3.32	3.31	3.31	3.27	3.34	3.31
S1 Geografi	14	2.90	2.90	3.00	3.10	3.00	2.98
S1 Teknik Geofisika	65	3.50	3.39	3.35	3.41	3.44	3.42
S1 Teknik Geologi	23	3.20	3.25	3.20	3.25	3.20	3.22
S1 Teknik Pertambangan	118	3.36	3.29	3.41	3.41	3.42	3.38
Rata-Rata FMIPA							3,13

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 **Gambar III.5**.



Gambar III.5. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Pendidikan Aspek Reliability

Berdasarkan **Gambar III.5**, 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 3,13. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi S2 Geografi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi S2 Kimia.

3.1.6. Pendidikan: Responsiveness (Sikap Tanggap)

Persentase mahasiswa yang memberikan penilaian terhadap kriteria pendidikan: Responsiveness disajikan pada **Tabel III.8**.

Tabel III.8. Persentase mahasiswa yang memberikan penilaian terhadap kriteria responsiveness

Nama Prodi	Persentase (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
(D3) Statistika	47%	41%	5%	8%
(S1) Biologi	49%	42%	8%	1%
(S1) Bioteknologi	64%	31%	0%	4%
(S1) Fisika	72%	23%	5%	1%



Nama Prodi	Persentase (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
(S1) Ilmu Komputer	50%	44%	5%	2%
(S1) Kimia	42%	44%	11%	3%
(S1) Matematika	55%	33%	12%	0%
(S1) Statistika	49%	42%	9%	0%
(S1) Geografi	35%	38%	27%	0%
(S1) Teknik Geofisika	57%	36%	6%	0%
(S1) Teknik Geologi	33%	60%	7%	0%
(S1) Teknik Pertambangan	49%	42%	5%	4%
(S1) Oseanografi	0%	100%	0%	0%
(S2) Kimia	100%	0%	0%	0%
(S2) Fisika	50%	0%	50%	0%
(S2) Geografi	0%	0%	0%	0%

Tabel III.8 menunjukkan mahasiswa yang memberikan tanggapan terhadap kriteria responsiveness dikategorikan ke dalam empat kategori yaitu sangat baik, baik, cukup, dan kurang baik. Berdasarkan hasil survei, prodi yang memiliki kategori sangat baik dengan persentase paling tinggi yaitu Prodi S2 Kimia dengan angka 100%.

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan pada aspek responsiveness di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Tabel III.9**.

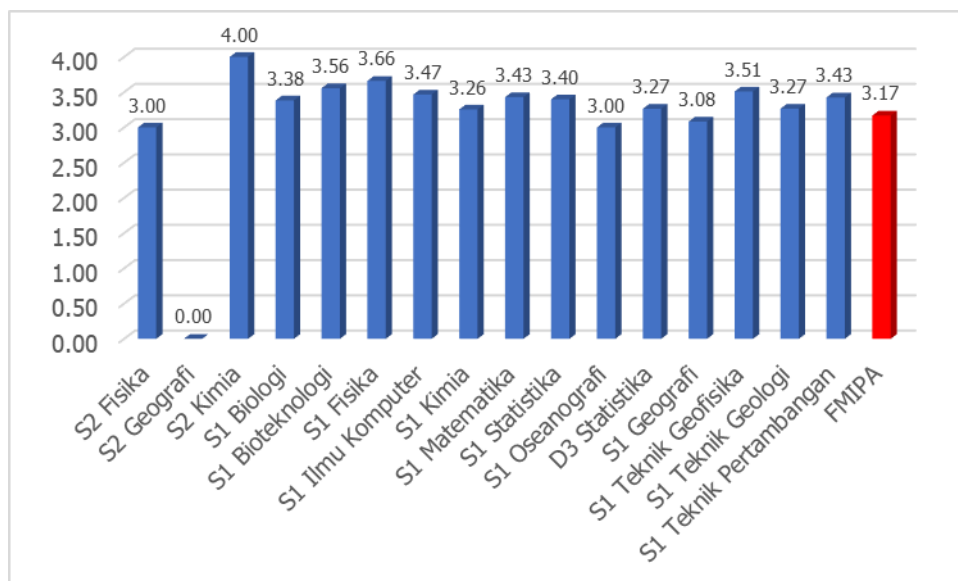


Tabel III.9. Hasil survei mahasiswa responsiveness

Nama Prodi	Jumlah Responden	Pendidikan: Responsiveness (Sikap Tanggap)						Rata ²
		5.3.1	5.3.2	5.3.3	5.3.4	5.3.5	5.3.6	
S2 Fisika	2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
S2 Geografi	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
S2 Kimia	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
S1 Biologi	16	3.31	3.23	3.23	3.69	3.46	3.38	3.38
S1 Bioteknologi	45	3.50	3.53	3.45	3.68	3.60	3.58	3.56
S1 Fisika	67	3.66	3.61	3.66	3.73	3.63	3.67	3.66
S1 Ilmu Komputer	130	3.43	3.37	3.40	3.59	3.47	3.54	3.47
S1 Kimia	109	3.23	3.20	3.19	3.35	3.28	3.28	3.26
S1 Matematika	11	3.57	3.29	3.43	3.43	3.57	3.29	3.43
S1 Statistika	65	3.47	3.29	3.26	3.64	3.40	3.33	3.40
S1 Oseanografi	2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
D3 Statistika	63	3.32	3.20	3.19	3.32	3.27	3.29	3.27
S1 Geografi	14	3.30	2.90	2.90	3.10	3.10	3.20	3.08
S1 Teknik Geofisika	65	3.57	3.35	3.43	3.65	3.52	3.54	3.51
S1 Teknik Geologi	23	3.35	3.20	3.25	3.25	3.25	3.30	3.27
S1 Teknik Pertambangan	118	3.45	3.34	3.33	3.54	3.45	3.44	3.43
Rata-Rata FMIPA								3.17

Berdasarkan data yang disajikan pada **Tabel III.9**, 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. Berdasarkan data tersebut, maka diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek tangible) yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,17. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi S2 Geografi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi S2 Kimia.

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 **Gambar III.6**.



Gambar III.6. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Pendidikan Aspek responsiveness

Berdasarkan **Gambar III.6**, 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 3,17.



3.1.7. Pendidikan: Assurance (Jaminan Kepada Mahasiswa)

Data persentase mahasiswa yang memberikan penilaian terhadap kriteria pendidikan: assurance disajikan pada **Tabel III.10**.

Tabel III.10. Persentase Penilaian Mahasiswa Terhadap Kriteria Assurance

Nama Prodi	Persentase (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
(D3) Statistika	47%	42%	3%	8%
(S1) Biologi	50%	37%	11%	2%
(S1) Bioteknologi	58%	36%	3%	4%
(S1) Fisika	68%	27%	4%	1%
(S1) Ilmu Komputer	52%	43%	4%	1%
(S1) Kimia	42%	44%	10%	3%
(S1) Matematika	62%	35%	3%	0%
(S1) Statistika	41%	53%	6%	1%
(S1) Geografi	32%	36%	32%	0%
(S1) Teknik Geofisika	52%	42%	6%	0%
(S1) Teknik Geologi	33%	58%	8%	1%
(S1) Teknik Pertambangan	50%	41%	6%	2%
(S1) Oseanografi	0%	100%	0%	0%
(S2) Kimia	100%	0%	0%	0%
(S2) Fisika	39%	11%	50%	0%
(S2) Geografi	0%	0%	0%	0%

Tabel III.10 menunjukkan mahasiswa yang memberikan tanggapan terhadap kriteria assurance dikategorikan ke dalam empat kategori yaitu sangat baik, baik, cukup, dan kurang baik. Berdasarkan hasil survei, prodi yang memiliki kategori sangat baik dengan persentase paling tinggi yaitu Prodi S2 Kimia dengan angka 100%.

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan pada aspek assurance di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Tabel III.11**.

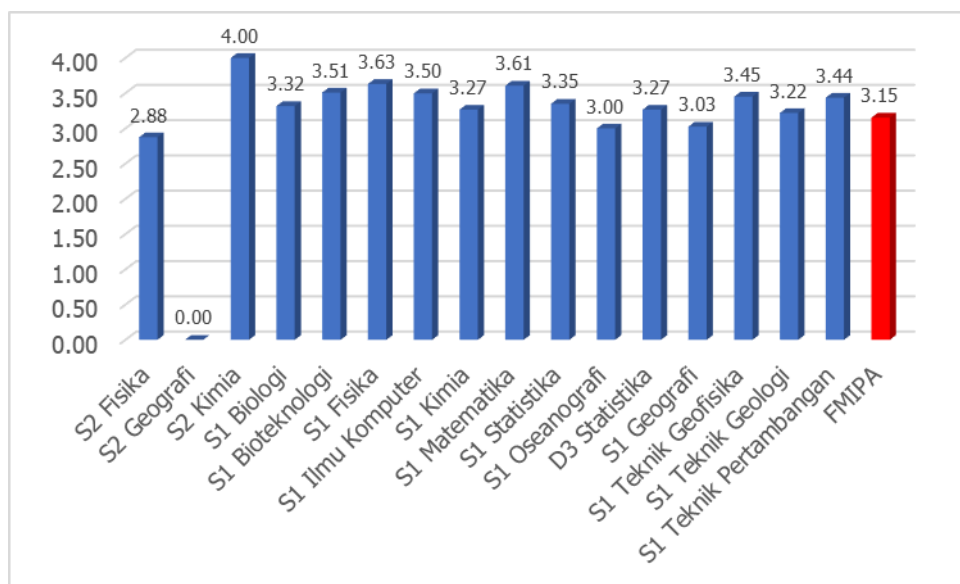


Tabel III.11. Hasil survei mahasiswa kriteria assurance (jaminan pada mahasiswa)

Nama Prodi	Jumlah Responden	Pendidikan: Assurance (Jaminan pada Mahasiswa)								Rata ²
		5.4.1	5.4.2	5.4.3	5.4.4	5.4.5	5.4.6	5.4.7	5.4.8	
S2 Fisika	2	2.50	3.00	2.50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.88
S2 Geografi	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
S2 Kimia	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
S1 Biologi	16	2.85	3.38	3.54	3.31	3.31	3.31	3.38	3.46	3.32
S1 Bioteknologi	45	3.45	3.45	3.53	3.70	3.28	3.43	3.53	3.70	3.51
S1 Fisika	67	3.64	3.67	3.63	3.64	3.55	3.64	3.61	3.67	3.63
S1 Ilmu Komputer	130	3.38	3.49	3.48	3.54	3.50	3.52	3.52	3.59	3.50
S1 Kimia	109	3.18	3.28	3.27	3.30	3.25	3.28	3.25	3.32	3.27
S1 Matematika	11	3.43	3.57	3.43	3.71	3.71	3.57	3.57	3.86	3.61
S1 Statistika	65	3.22	3.40	3.34	3.55	3.19	3.22	3.36	3.52	3.35
S1 Oseanografi	2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
D3 Statistika	63	3.19	3.36	3.25	3.37	3.14	3.24	3.29	3.29	3.27
S1 Geografi	14	3.00	3.10	3.00	3.10	2.90	2.90	3.10	3.10	3.03
S1 Teknik Geofisika	65	3.35	3.52	3.41	3.46	3.43	3.48	3.50	3.46	3.45
S1 Teknik Geologi	23	3.15	3.20	3.25	3.25	3.25	3.20	3.20	3.25	3.22
S1 Teknik Pertambangan	118	3.40	3.40	3.44	3.46	3.44	3.43	3.44	3.48	3.44
Rata-Rata FMIPA										3.15

Berdasarkan data yang disajikan pada **Tabel III.11**, 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. Berdasarkan data tersebut, maka diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek assurance) yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,15.

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 **Gambar III.7**.



Gambar III.7. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Pendidikan (Aspek assurance)

Berdasarkan **Gambar III.7** 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 assurance) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,15. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi S2 Geografi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi S2 Kimia.

3.1.8. Pendidikan: Emphaty (Perhatian Kepada Masyarakat)

Data persentase penilaian mahasiswa terhadap kriteria pendidikan: Emphaty disajikan pada **Tabel III.12**.



Tabel III.12. Persentase Penilaian Mahasiswa Terhadap Kriteria Emphaty

Nama Prodi	Persentase (%)			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
(D3) Statistika	44%	42%	6%	7%
(S1) Biologi	40%	51%	8%	2%
(S1) Bioteknologi	58%	36%	2%	5%
(S1) Fisika	64%	30%	5%	1%
(S1) Ilmu Komputer	46%	45%	8%	2%
(S1) Kimia	41%	45%	10%	4%
(S1) Matematika	49%	51%	0%	0%
(S1) Statistika	37%	52%	10%	1%
(S1) Geografi	36%	38%	26%	0%
(S1) Teknik Geofisika	47%	44%	8%	0%
(S1) Teknik Geologi	31%	61%	8%	0%
(S1) Teknik Pertambangan	45%	46%	8%	2%
(S1) Oseanografi	0%	100%	0%	0%
(S2) Kimia	100%	0%	0%	0%
(S2) Fisika	30%	20%	50%	0%
(S2) Geografi	0%	0%	0%	0%

Tabel III.12 menunjukkan mahasiswa yang memberikan tanggapan terhadap kriteria assurance dikategorikan ke dalam empat kategori yaitu sangat baik, baik, cukup, dan kurang baik. Berdasarkan hasil survei, prodi yang memiliki kategori sangat baik dengan persentase paling tinggi yaitu Prodi S2 Kimia dengan angka 100%.

Data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan pada aspek emphaty di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Tabel III.13**.

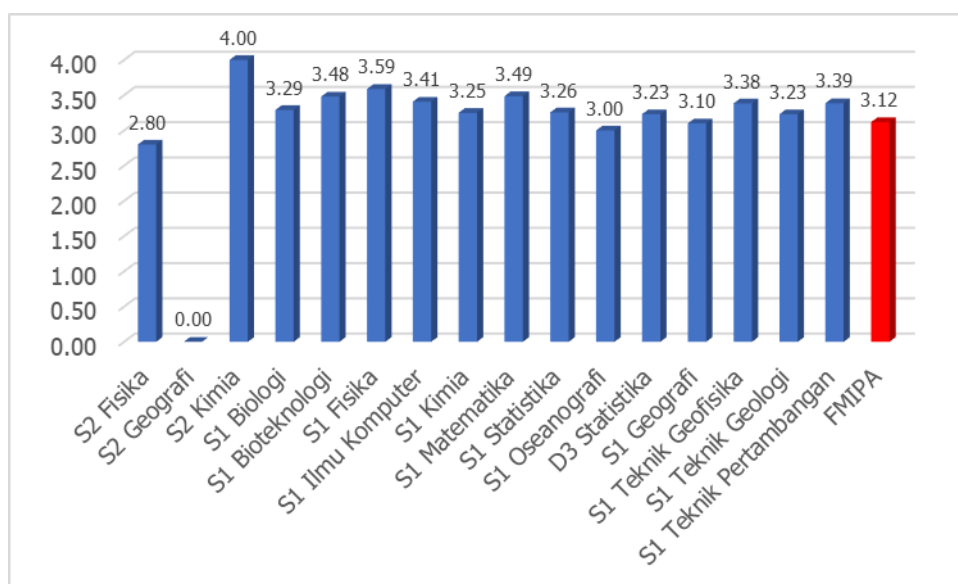


Tabel III.13. Hasil survei mahasiswa kriteria empathy

Nama Prodi	Jumlah Responden	Pendidikan: Emphaty (Perhatian kepada Mahasiswa)					Rata ²
		5.5.1	5.5.2	5.5.3	5.5.4	5.5.5	
S2 Fisika	2	3.00	2.50	2.50	3.00	3.00	2.80
S2 Geografi	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
S2 Kimia	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
S1 Biologi	16	3.38	3.15	3.23	3.31	3.38	3.29
S1 Bioteknologi	45	3.53	3.53	3.33	3.53	3,43	3.48
S1 Fisika	67	3.66	3.52	3.50	3.63	3.63	3.59
S1 Ilmu Komputer	130	3.35	3.32	3.37	3.49	3.51	3.41
S1 Kimia	109	3.25	3.18	3.29	3.28	3.25	3.25
S1 Matematika	11	3.57	3.43	3.43	3.57	3.43	3.49
S1 Statistika	65	3.31	3.19	3.24	3.28	3.26	3.26
S1 Oseanografi	2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
D3 Statistika	63	3.15	3.22	3.19	3.25	3.34	3.23
S1 Geografi	14	3.30	3.10	3.00	3.20	2.90	3.10
S1 Teknik Geofisika	65	3.35	3.31	3.41	3.44	3.41	3.38
S1 Teknik Geologi	23	3.30	3.25	3.15	3.30	3.15	3.23
S1 Teknik Pertambangan	118	3.39	3.31	3.40	3.42	3.41	3.39
Rata-Rata FMIPA							3.12

Berdasarkan data yang disajikan pada **Tabel III.13** diketahui bahwa hasil survei terhadap indeks kepuasan mahasiswa dari berbagai program studi terhadap kriteria pendidikan (aspek emphaty) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan nilai yang bervariasi. Berdasarkan data tersebut, maka diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek emphaty) yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,12.

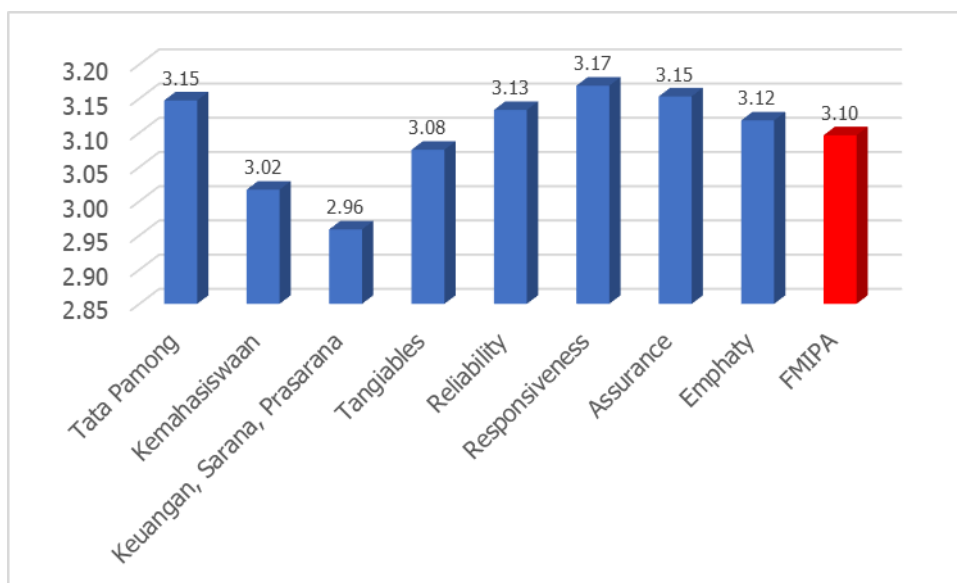
Lebih lanjut, untuk mengetahui data rata-rata tanggapan mahasiswa terhadap tata pendidikan (aspek emphaty) di FMIPA Universitas Halu Oleo, maka data pada tabel di atas disajikan pada **Gambar III.8**.



Gambar III.8. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kriteria Pendidikan (Aspek Emphaty)

Berdasarkan **Gambar III.8** 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 emphaty) yang ada bernilai sangat baik (sangat puas). Rata-rata hasil survei mahasiswa terhadap kriteria pendidikan (aspek tangibles) di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,12. Indeks kepuasan terendah berasal dari program studi S2 Geografi, sedangkan indeks kepuasan tertinggi berasal dari program studi S2 Kimia.

Secara umum, indeks kepuasan mahasiswa terhadap beberapa kriteria yang menjadi tolak ukur kepuasan di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Gambar III.9**.



Gambar III.9. Indeks Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Kriteria

Berdasarkan **Gambar III.9** dapat diketahui bahwa rata-rata nilai indeks kepuasan mahasiswa FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,10. Nilai indeks kepuasan terendah ditempati oleh kriteria keuangan, sarana dan prasarana, sedangkan nilai tertinggi ditempati oleh kriteria pendidikan (aspek responsiveness). 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

3.2.1. Tata Pamong

Hasil survei kepuasan dosen terhadap tata pamong di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Tabel III.14**.

Berdasarkan data yang disajikan pada **Tabel III.14** dapat diketahui bahwa indeks kepuasan dosen terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah sebesar 3.50. Untuk mengukur indeks kepuasan dosen pada kriteria ini, digunakan sembilan atribut, dimana 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.



Tabel III.14. Hasil survei dosen kriteria tata pamong

Nama Fakultas	Jumlah Responden	Tata Pamong									
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	Rata ²
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	113	3.55	3.46	3.52	3.53	3.55	3.45	3.4	3.55	3.48	3.50



3.2.2. Sumber Daya Manusia

Hasil survei kepuasan dosen terhadap sumber daya manusia di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Tabel III.15**.

Berdasarkan data pada **Tabel III.15**, maka dapat diketahui bahwa indeks kepuasan dosen terhadap sumber daya manusia yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah sebesar 3,44. Untuk mengukur indeks kepuasan dosen pada kriteria ini, digunakan enam atribut. Semua kriteria memiliki indeks kepuasan bernilai 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.



Tabel III.15. Hasil survei dosen sumber daya manusia

Nama Fakultas	Jumlah Responden	Sumber Daya Manusia						Rata ²
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	113	3.46	3.42	3.43	3.43	3.55	3.36	3.44



3.2.3. Kriteria Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Data hasil survei indeks kepuasan dosen terhadap kriteria keuangan, sarana dan prasarana yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Tabel III.16**.

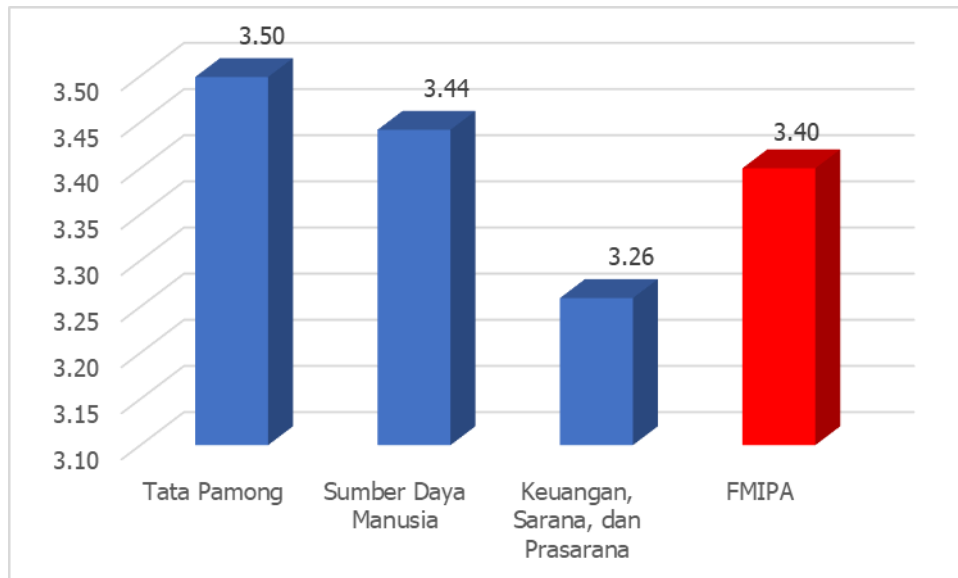
Berdasarkan data pada **Tabel III.16**, maka dapat diketahui bahwa indeks kepuasan dosen terhadap keuangan, sarana dan prasarana yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo adalah sebesar 3,26. Untuk mengukur indeks kepuasan dosen pada kriteria ini, digunakan enambelas atribut. Terdapat tujuh 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.



Tabel III.16. Hasil survei dosen kriteria keuangan, sarana, dan prasarana

Nama Fakultas	Jumlah Responden	Keuangan, Sarana, dan Prasarana																
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11	1.12	1.13	1.14	1.15	1.16	Rata ²
FMIPA	113	3.26	3.23	3.19	3.23	2.96	3.24	3.21	3.11	3.49	3.14	3.28	3.48	3.5	3.12	3.46	3.25	3.26

Lebih lanjut, **Gambar III.10** menunjukkan grafik indeks kepuasan dosen berdasarkan kriteria tata pamong, sumber daya manusia, serta keuangan, sarana dan prasarana yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.



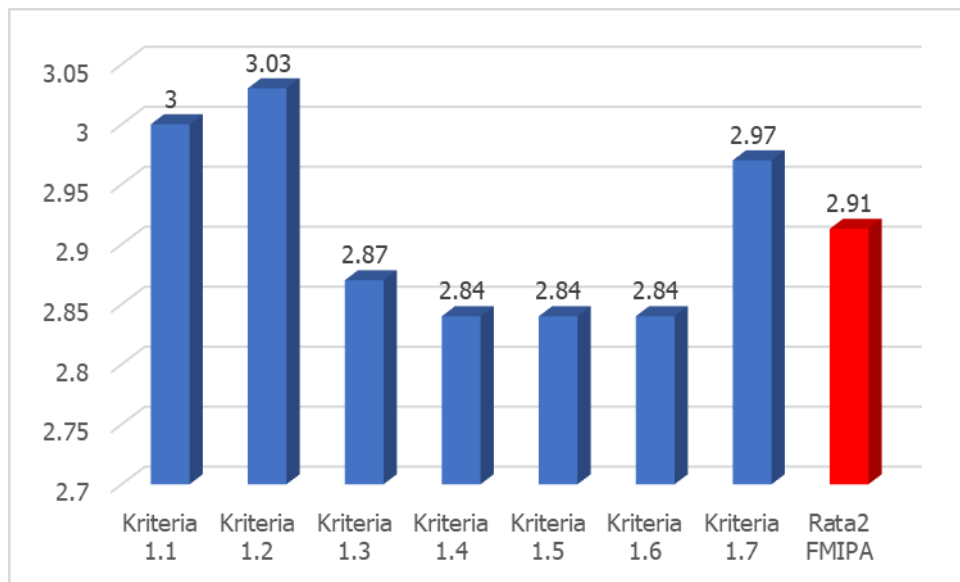
Gambar III.10. Indeks kepuasan dosen berdasarkan kriteria

Gambar III.10 menunjukkan bahwa indeks kepuasan dosen tertinggi ditempatkan oleh kriteria tata pamong dengan nilai 3,50, di mana dosen yang ada di Fakultas FMIPA Universitas Halu Oleo memberikan penilaian sangat baik atau sangat puas terhadap sumber tata pamong yang ada. Kriteria sumber daya manusia menempati urutan kedua dengan indeks kepuasan sebesar 3,44. 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 3,40. 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

3.3.1. Tata Pamong

Indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo berdasarkan kriteria yang digunakan di dalam survei disajikan pada **Gambar III.11**.

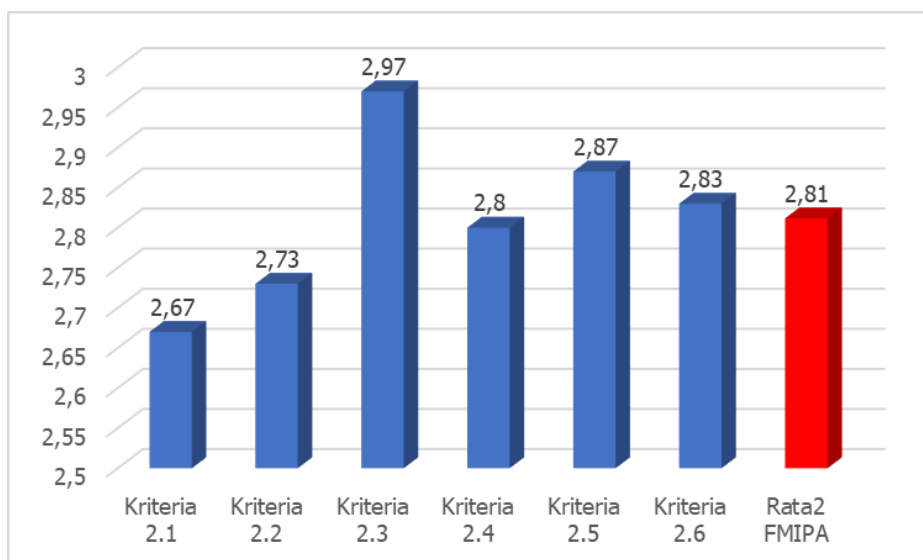


Gambar III.11. Indeks kepuasan tendik berdasarkan kriteria tata pamong

Berdasarkan data yang ditampilkan pada **Gambar III.11**, 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 3, kriteria 4, kriteria 5, dan kriteria 6. Sedangkan tiga atribut lainnya nilainya sama atau berada di atas indek kepuasan rata-rata.

3.3.2. Sumber Daya Manusia

Indeks kepuasan tenaga kependidikan terhadap sumber daya manusia yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo berdasarkan kriteria yang digunakan di dalam survei disajikan pada **Gambar III.12**.



Gambar III.12. Indeks kepuasan tendik berdasarkan kriteria tata pamong



Berdasarkan data yang ditampilkan pada **Gambar III.12** dapat diketahui bahwa terdapat tiga 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, kriteria 2, dan kriteria 4. Sedangkan tiga atribut lainnya nilainya berada di atas indeks kepuasan rata-rata.

3.4. Hasil Kajian Survei Kepuasan Alumni

Data indeks kepuasan alumni yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo berdasarkan 7 kriteria disajikan pada **Tabel III.17**.

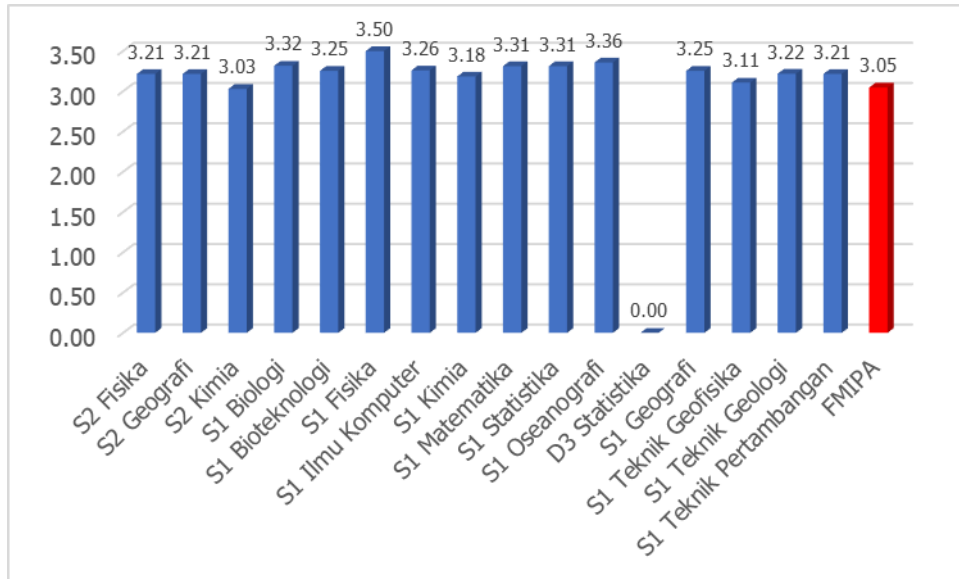
Berdasarkan data pada **Tabel III.17** dapat diketahui bahwa indeks kepuasan alumni terbesar yaitu pada program studi D3 statistik yaitu 0,00.



Tabel III.17. Hasil survei kepuasan alumni

Nama Fakultas	Jumlah Responden	Tata Pamong							Rata ²
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	
S2 Fisika	4	3.25	3.00	3.25	3.50	3.25	3.00	3.25	3.21
S2 Geografi	2	3.00	3.00	3.50	3.00	3.00	3.50	3.50	3.21
S2 Kimia	5	2.80	2.00	3.80	3.00	3.00	3.40	3.20	3.03
S1 Biologi	149	3.09	3.23	3.54	3.34	3.30	3.36	3.35	3.32
S1 Bioteknologi	64	3.02	3.02	3.38	3.25	3.33	3.39	3.38	3.25
S1 Fisika	42	3.45	3.43	3.52	3.50	3.57	3.45	3.57	3.50
S1 Ilmu Komputer	74	3.11	3.24	3.38	3.28	3.23	3.23	3.34	3.26
S1 Kimia	72	3.03	3.01	3.39	3.29	3.19	3.18	3.19	3.18
S1 Matematika	75	3.03	3.17	3.53	3.45	3.27	3.36	3.37	3.31
S1 Statistika	124	3.13	3.17	3.48	3.40	3.39	3.32	3.29	3.31
S1 Oseanografi	4	3.25	3.25	3.50	3.50	3.25	3.50	3.25	3.36
D3 Statistika	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
S1 Geografi	16	3.19	3.13	3.38	3.25	3.13	3.31	3.38	3.25
S1 Teknik Geofisika	19	2.95	2.95	3.11	3.21	3.26	3.16	3.11	3.11
S1 Teknik Geologi	8	3.00	2.75	3.25	3.38	3.38	3.38	3.38	3.22
S1 Teknik Pertambangan	2	2.50	3.00	3.00	3.00	4.00	3.50	3.50	3.21
Rata-Rata FMIPA									3.05

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 disajikan pada **Gambar III.13**.



Gambar III.13. Indeks Kepuasan Alumni Berdasarkan Tujuh Kriteria

Berdasarkan **Gambar III.13** dapat diketahui bahwa rata-rata indeks kepuasan alumni yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo sebesar 3,05. Hal ini berarti bahwa mayoritas alumni di fakultas ini memberikan penilaian yang baik terhadap layanan yang diberikan.

3.5. Hasil Kajian Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

Data indeks kepuasan pengguna lulusan yang berasal dari lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Tabel III.18**.

Tabel III.18. Hasil Survey pengguna lulusan

No.	Kriteria	Hasil
1	Telah tercipta komunikasi yang baik antara pihak pengguna lulusan dengan pihak fakultas/universitas	0,00
2	Adanya kejelasan prosedur layanan manajemen antara pihak pengguna lulusan dengan fakultas/universitas	0,00
3	Kualitas layanan yang diberikan oleh staf/petugas	0,00
4	Manfaat yang diberikan oleh pelaksanaan kegiatan terhadap pihak mitra	3.23



Berdasarkan data yang disajikan pada **Tabel III.18** dapat diketahui bahwa untuk kriteria pertama, indeks kepuasan pengguna lulusan yaitu 0. Indeks kepuasan untuk kriteria ke-dua yaitu 0. Indeks kepuasan pengguna lulusan untuk kriteria ke-tiga yaitu 0. Sedangkan indeks kepuasan pengguna lulusan terhadap kriteria ke-empat sebesar 3,23.

3.6. Hasil Kajian Survei Kepuasan Mitra

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

3.6.1. Tata Pamong

Data hasil survei indeks kepuasan mitra terhadap tata pamong yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo disajikan pada **Tabel III.19**.

Tabel III.19. Hasil survei kepuasan mitra kriteria tata pamong

No.	Kriteria	Hasil
1	Telah tercipta komunikasi yang baik antara pihak mitra UHO dengan pihak universitas	3.46
2	Adanya kejelasan prosedur kerjasama antara pihak mitra dengan pihak universitas	3.23
3	Realisasi kegiatan kerja sama selama masa berlaku MOA MOU/sejenisnya	3.46
4	Manfaat yang diberikan oleh pelaksanaan kegiatan terhadap pihak mitra	3.23

Berdasarkan data yang disajikan pada **Tabel III.19** dapat diketahui bahwa indeks kepuasan mitra terhadap kriteria pertama sebesar 3,46. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-dua sebesar 3,23. Indeks kepuasan mitra terhadap poin ke-tiga sebesar 3,46. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-empat sebesar 3,23.

3.6.2. Mitra Penelitian

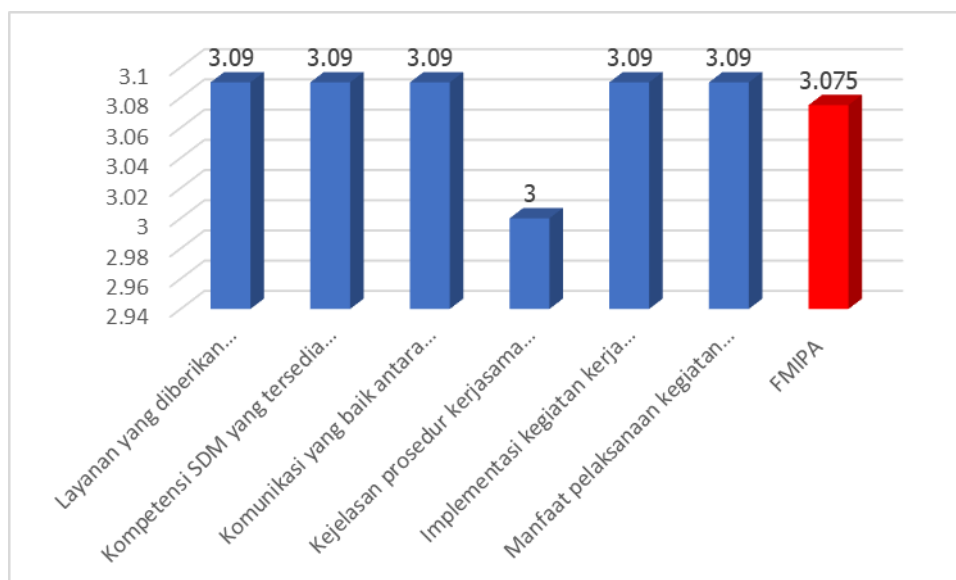
Data hasil survei indeks kepuasan mitra terhadap penelitian disajikan pada **Tabel III.20**.

Tabel III.20. Hasil survei kepuasan mitra kriteria penelitian

No.	Kriteria	Hasil
1	Layanan yang diberikan staf/petugas di bagian kerjasama Universitas bidang penelitan	3.09
2	Kompetensi SDM yang tersedia di universitas sehubungan dengan kerjasama bidang penelitian memadai	3.09

No.	Kriteria	Hasil
3	Komunikasi yang baik antara pihak mitra dan pihak universitas di bidang penelitian	3.09
4	Kejelasan prosedur kerjasama bidang penelitian antara pihak mitra dan pihak fakultas	3
5	Implementasi kegiatan kerja sama bidang penelitian sesuai kontrak	3.09
6	Manfaat pelaksanaan kegiatan penelitian terhadap pihak mitra	3.09

Berdasarkan **Tabel III.20** dapat diketahui bahwa indeks kepuasan mitra terhadap kriteria pertama sebesar 3,09. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria kedua 3,09. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-tiga sebesar 3,09. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-empat sebesar 3. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-lima sebesar 3,09. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria keenam sebesar 3,09.



Gambar III.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 3,075. **Gambar III.14** menunjukkan bahwa terdapat tiga kriteria yang nilainya berada di bawah rata-rata, sedangkan tiga kriteria lainnya nilainya lebih dari nilai rata-rata. Berdasarkan patokan indeks kepuasan, dapat diketahui bahwa mitra memberikan penilaian yang baik atau merasa puas dengan penelitian yang ada di lingkungan FMIPA Universitas Halu Oleo.



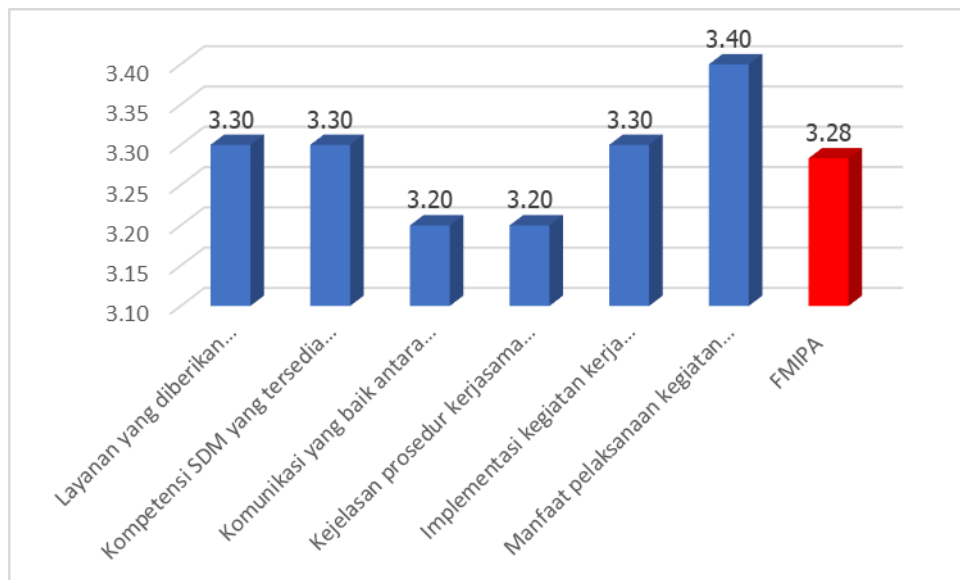
3.6.3. Mitra Pengabdian

Data hasil survei indeks kepuasan mitra terhadap pengabdian kepada masyarakat disajikan pada **Tabel III.21**.

Tabel III.21. Hasil survei kepuasan mitra kriteria pengabdian

No.	Kriteria	Hasil
1	Layanan yang diberikan staf/petugas di bagian kerjasama Universitas bidang pengabdian kepada masyarakat	3.30
2	Kompetensi SDM yang tersedia di universitas sehubungan dengan kerjasama bidang pengabdian kepada masyarakat memadai	3.30
3	Komunikasi yang baik antara pihak mitra dan pihak universitas bidang pengabdian kepada masyarakat	3.20
4	Kejelasan prosedur kerjasama antara pihak mitra dan pihak fakultas di bidang pengabdian kepada masyarakat	3.20
5	Implementasi kegiatan kerja sama di bidang pengabdian kepada masyarakat sesuai kontrak	3.30
6	Manfaat pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat terhadap pihak mitra	3.40

Berdasarkan **Tabel III.21** dapat diketahui bahwa indeks kepuasan mitra terhadap kriteria pertama sebesar 3,30. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria kedua 3,30. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-tiga sebesar 3,20. Indeks kepausan mitra terhadap kriteria ke-empat sebesar 3,20. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria ke-lima sebesar 3,30. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria kelima sebesar 3.30. Indeks kepuasan mitra terhadap kriteria keenam sebesar 3.40. Grafik indeks kepuasan untuk enam kriteria yang digunakan disajikan pada **Gambar III.15**.



Gambar III.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.



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 empathy) 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 mengambil 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.