The Education University

LAPORAN

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

SEMESTER GENAP 2023/2024



Disusun oleh:

SATUAN PENJAMIN MUTU

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada kita. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar kita, yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama Islam yang sempurna dan menjadi anugerah serta rahmat bagi seluruh alam semesta.

Laporan ini mengetengahkan tentang hasil Survey Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia pada Semester Genap 2023/2024. Laporan ini mencakup tiga bagian, yaitu: Bab I, Pendahuluan berisi latar belakang, dasar hukum, penerima manfaat pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa, strategi pencapaian pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa, dan waktu pelaksanaan; Bab, II Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia Semester Genap 2023/2024; dan Bab III, Penutup.

Dalam kesempatan ini tak lupa ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan universitas, fakultas, kampus daerah, BPPU, dan Direktur yang telah memberikan dukungan moral dan material untuk penyelanggaraan survey ini, juga kepada para mahasiswa di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia yang telah berkenan memberikan dukungan terhadap survey ini yang dengan sukarela mengisi instrumen melalui sistem manajemen terintegrasi.

Kami menyadari tentunya sebagai bagian dari keseluruhan pembelajaran, maka dalam penulisan laporan ini masih memiliki banyak kekurangan baik ditinjau dari sisi pembahasan ataupun analisis, oleh karenanya segala kritik dan saran benar-benar menjadi suatu harapan yang dinantikan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bandung, Oktober 2024

TIM SPM UPI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iii

DAFTAR GAMBAR iv

BAB I 1

A. Latar Belakang 1

B. Dasar Hukum 2

C. Penerima Manfaat Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa 3

D. Strategi Pencapaian Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa 4

E. Waktu Pelaksanaan 5

BAB II 6

A. Metode Penilaian 6

B. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan pada Bidang Pendidikan 8

1. Deskripsi Hasil Penilaian Mahasiswa pada Indikator Keandalan (*Reliability*) 8

2. Deskripsi Hasil Penilaian Mahasiswa pada Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness)* 9

3. Deskripsi Hasil Penilaian Mahasiswa pada Indikator Kepastian (*Assurance*) 11

4. Deskripsi Hasil Penilaian Mahasiswa pada Indikator Empati (*Empathy*) 12

5. Deskripsi hasil penilaian mahasiswa terhadap Indikator Tangible 14

6. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Penelitian dan Pengabdian 15

7. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan 17

8. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi 18

9. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Sistem TIK dan Fasilitas Publik 20

BAB III 22

A. Kesimpulan 22

B. Rekomendasi 22

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Sebaran Mahasiswa di Lingkungan UPI 6

Tabel 2. 2. Keandalan (*Reliability*) 8

Tabel 2. 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) 10

Tabel 2. 4. Kepastian (*Assurance*) 11

Tabel 2. 5. Empati (*Empathy*) 13

Tabel 2. 6. Tangible 14

Tabel 2. 7. Layanan Penelitian dan Pengabdian 15

Tabel 2. 8. Layanan Kemahasiswaan 17

Tabel 2. 9. Layanan Administrasi 18

Tabel 2. 10. Sistem TIK dan Fasilitas Publik 20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Sebaran Mahasiswa di Lingkungan UPI 7

Gambar 2. 2. Keandalan (Reliability)..... 9

Gambar 2. 3. Daya Tanggap (*Responsiveness)* 11

Gambar 2. 4. Kepastian (*Assurance*)..... 12

Gambar 2. 5. Empati (*Empathy)*..... 13

Gambar 2. 6. Tangible..... 15

Gambar 2. 7. Layanan Penelitian Dan Pengabdian 16

Gambar 2. 8. Layanan Kemahasiswaan 18

Gambar 2. 9. Layanan Administrasi..... 19

Gambar 2. 10. Sistem TIK dan Fasilitas Publik 21

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Peraturan Pemerintah nomer 61 tahun 1999 tersebut tentang Perguruan Tinggi Negeri sebagai Badan Hukum, mempunyai konteks otonomi yang merupakan keinginan pemerintah untuk merevitalisasi kekuatan moral secara kelembagaan yaitu kekuatan moral yang disegani dengan membuktikan diri mampu menghasilkan produk yang bermutu, suatu perguruan tinggi akan mampu berperan sebagai kekuatan moral atau dengan kata lain perguruan tinggi harus menjamin mutu lulusan yang dikeluarkan. Mutu menjadi salah satu faktor nilai yang di tentukan oleh pelanggan dan diyakini dapat menjanjikan menjamin kelangsungan hidup suatu intitusi.

Salah satu butir mutu yang harus menjadi perhatian adalah kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pimpinan di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Pengukuran mutu ini diperlukan untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan mahasiswa yang sangat diperlukan sebagai bahan evaluasi perguruan tinggi, dan sebagai masukan bagi pimpinan manajemen di lingkungan Universita Pendidikan Indonesia untuk meningkatkan mutu layanan yang lebih baik lagi.

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia dilakukan oleh BPPU. Satuan Penjaminan Mutu memiliki tanggung jawab dan kewajiab dalam penyusunan laporan. Namun demikian, kegiatan ini mengalami berbagai kendala yang dihadapi, misalnya: tidak semua mahasiswa mengisi kuesioner melalui google form, pengisian yang tidak tepat waktu. Kondisi demikian berdampak terhadap kelancaran dalam penyelesaian laporan.

Agar kegiatan ini dapat berjalan sesuai rencana, maka keterlibatan dan Kerjasama dengan pimpinan fakultas, pimpinan UPI Kampus Daerah, Direktorat TIK, dan ketua program studi untuk mendorong setiap mahasiswa mengisi kuesioner. Selain itu, pembuatan laporan tingkat kepuasan mahasiswa dilakukan juga pada tingkat fakultas. Hal ini sangat penting dilaksanakan untuk menjamin terselenggaranya penjaminana mutu untuk peningkatan mutu layanan manajemen secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan pentingnya pelaksanakan kegiatan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa untuk bahan evaluasi diri perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan manajemen terhadap mahasiswa di lingkungan universitas untuk mencapai *leading and outstanding university.*

B. Dasar Hukum

Kegiatan pengukuran kepuasan terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia dilaksanakan berlandaskan pada:

a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
b. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
c. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 156, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
d. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2013 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Badan Hukum;
e. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
f. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Pendidikan Indonesia;
g. Peraturan Presiden Nomor: 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
h. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 108 Tahun 2013 tentang Bantuan Operasional Perguruan Tinggi yang diselenggarakan oleh Pemerintah;
i. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 50 Tahun 2014 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
j. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 53/PMK.02/2014 tentang Standar Biaya Tahun Anggaran 2016;
k. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 87 Tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi Perguruan Tinggi;
l. Peraturan Majelis Wali Amanat Normor: 03/PER/MWA UPI/2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 2014 tentang Statuta UPI PTNbh;
m. Ketetapan Majelis Wali Amanat Normor: 21/TAP/MWA UPI/2021 tentang Rencana Strategis (Renstra) Universitas Pendidikan Indonesia 2021-2025;
n. Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Penjaminan Mutu UPI Tahun 2022.

C. Penerima Manfaat Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa

1. Bagi Pimpinan fakultas/kampus daerah
    a) Sebagai bahan evaluasi dalam memberikan dan melaksanakan layanan manajemen kepada mahasiswa dalam konteks pelaksanaan tri Darma PT;
    b) Mendapatkan informasi dan analisis perkembangan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan manajemen;
    c) Sebagai bahan masukan dan landasan kebijakan atau strategi peningkatan mutu layanan manajemen ke pada mahasiswa; dan
    d) Peningkatan tingkat kepuasan mahasiswa melalui peningkatan mutu layanan manajemen secara berkelanjutan.
2. Bagi Mahasiswa
    a) Sebagai proses evaluasi dan penilaian terhadap mutu layanan manajemen secara terbuka dan independent; dan
    b) Sebagai upaya meningkatkan mutu layanan bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian, kemahansiswaan, administrasi, dan system TIK dan fasilitas public.
3. Bagi Pimpinan UPI
    a) Sebagai bahan penilaian pimpinan universitas dalam mengevaluasi mutu layanan manajemen terhadap mahasiswa di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia;
    b) Sebagai landasan institusi menentukan kondisi dan mutu di masa depan yang diinginkan dalam mencapai visi dan misi universitas
4. Bagi Dosen UPI
    a) Sebagai bahan evaluasi dan refleksi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam pelayanan akademik dan non akademik; dan
    b) Mendapatkan masukkan untuk meningkatkan mutu layanan akadmik dan non akademik kepada mahasiswa.
5. Bagi Tenaga Kependidikan
    a) Sebagai bahan evaluasi dan refleksi dalam memberikan layanan administrasi baik akademik mayupun non akademik; dan
    b) Sebagai masukkan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi baik akademik mayupun non akademik ke pada mahasiswa.

D. Strategi Pencapaian Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa

1. Metode Pelaksanaan

   Metode pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia yaitu:

   - Perencanaan dan penjadwalan pelaksanaan pengukuran.
   - Pemutahiran (*Updateting)* instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa.
   - Koordinasi dengan Direktorat TIK, BPPU, dan pimpinan unit terkait
   - Penyebaran dan pengisian instrumen secara daring (*google form* oleh mahasiswa).
   - Pengolahan data dan analisis data pengukuran kepuasan mahasiswa.
   - Pelaporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa.
   - Manajemen reviu atas laporan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa.
   - Tindak lanjut perbaikan hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di lngkungan Universitas Pendidikan Indonesia.

2. Tahapan Kegiatan

   Kegiatan ini dilaksanakan melalui mekanisme dan rancangan sebagai berikut:

   a. Persiapan

      Persiapan kegiatan dilaksanakan dengan melakukan koordinasi dengan Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, BPPU, dan Direktorat TIK serta pimpinan fakultas/kampus daerahsekolah Pascasarjana baik dalam penyusunan ToR dan instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa maupun pelaksanaan serta pelaporan.

   b. Pelaksanaan

      Kegiatan ini dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan di dalam ToR, setiap Dekan fakultas, Direktur Sekolah Pascasrjana, dan Direktur UPI Kampus Daerah membantu memberikan tahukan dan mengingatkan kepada mahasiswa untuk mengisi kuesioner.

   c. Pelaporan dan Evaluasi

      Pelaporan dibuat setelah data dari kuesioner terkumpul dan telah memenuhi syarat proposrsional kebutuhan analisis. Laporan dilakssnakan oleh universitas/SPM, fakultas, kampus daerah, dan Sekolah Pascasarjana. Evaluasi dilaksanakan untuk melihat keberhasilan pelaksanaan pengukuran, dan untuk perbaikan serta peningkatan mutu layanan manajemen secara berkelanjutan.

E. Waktu Peleksanaan

No	Uraian Kegiatan	Tanggal	Tempat
1	Perencanaan dan Persiapan Pengukuran kepuasan mahasiswa semester Genap 2023/2024	Mei 2024	Kantor SPM
2	Koordinasi dengan Direktorat TIK	Mei 2024	SPM dan Dit. TIK
3	Pemutahiran (*Updateting)* instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa	Juni-Juli 2024	Kantor SPM
4	Penyebaran dan pengisian instrumen melalui google form oleh mahasiswa	Juli-Agustus 2024	Direktorat TIK
5	Pengolahan data dan analisis data pengukuran kepuasan mahasiswa semester Genap	Agustus-September 2024	SPM dan Dit. TIK
6	Penyusunan laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa semseter ganjil 2023/2024	Oktober 2024	SPM
7	Manajemen reviu atas laporan pengukuran	Oktober 2024	SPM
8	Tindak lanjut perbaikan hasil pengukuran	November 2024	SPM
9	Evaluasi hasil pengukuran kepuasan mahasiswa	November 2024	SPM

BAB II
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA SEMESTER GENAP 2023/2024

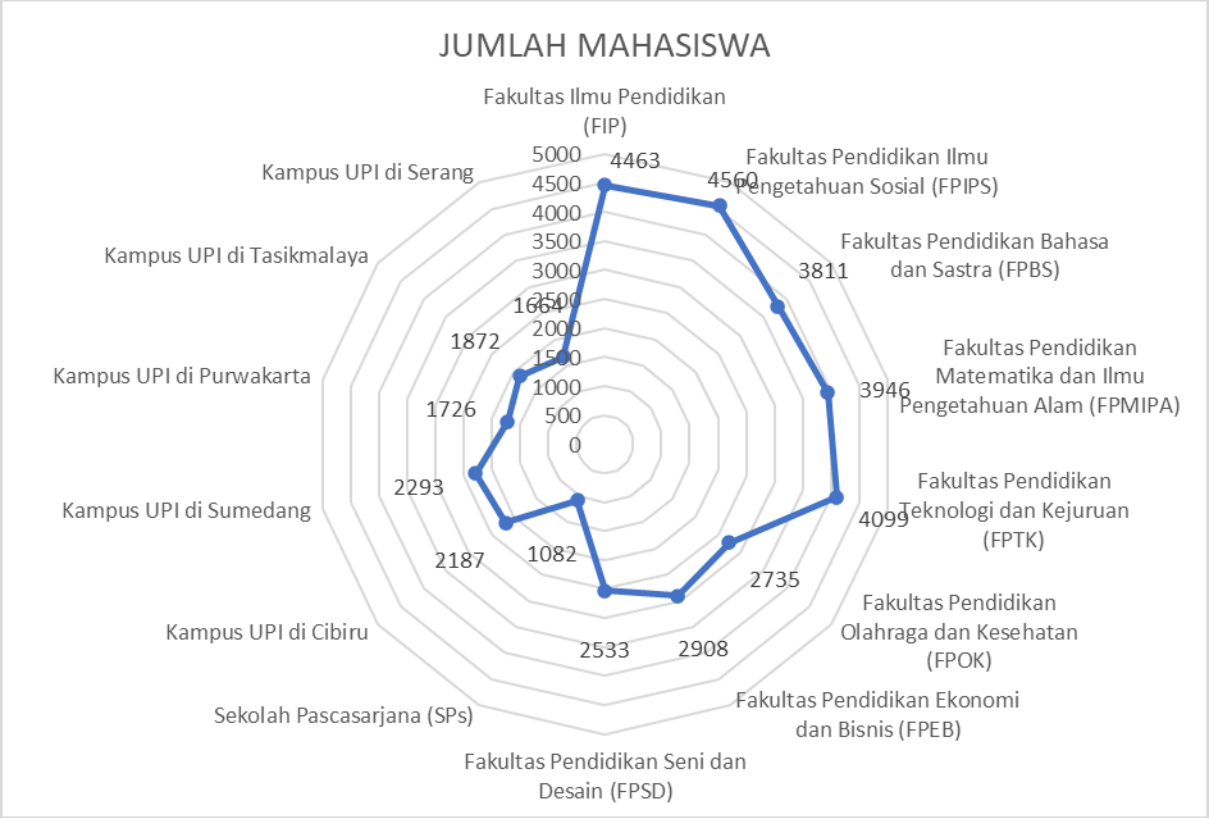
A. Metode Penilaian

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia dilaksanakan melalui penilaian dari 39879 orang mahasiswa dalam mendapatkan layanan pelaksanaan Tri Darma PT pada semester Genap 2023/2024. Mahasiswa yang memberikan penilaian tersebut adalah mahasiswa pada 8 fakultas, dan lima kampus UPI daerah, dengan sebaran sebagai berikut:

Tabel 2. 1. Sebaran Mahasiswa di Lingkungan UPI

NO	FAKULTAS/SPs/KAMDA	MAHASISWA
1	Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP)	4463
2	Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS)	4560
3	Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra (FPBS)	3811
4	Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FPMIPA)	3946
5	Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan (FPTK)	4099
6	Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan (FPOK)	2735
7	Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (FPEB)	2908
8	Fakultas Pendidikan Seni dan Desain (FPSD)	2533
9	Sekolah Pascasarjana (SPs)	1082
10	Kampus UPI di Cibiru	2187
11	Kampus UPI di Sumedang	2293
12	Kampus UPI di Purwakarta	1726
13	Kampus UPI di Tasikmalaya	1872
14	Kampus UPI di Serang	1664
	JUMLAH	**39879**

Berdasarkan data yang tercantum pada tabel 2.1 tersebut, mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia yang memberikan respons terhadap kuesioner adalah tersebar pada 14 unit layanan pendidikan, yakni delapan fakultas, Sekolah Pascasarjana dan lima kampus daerah, baik untuk jenjang sarjana dan magister maupun doctoral. Sebaran mahasiswa berdasarkan unit layanan kepada mahasiswa di fakultas dan kampus daerah dapat diilustrasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2. 1. Sebaran Mahasiswa di Lingkungan UPI

Berdasarkan gambar 2.1 tersebut, maka unit kerja yang menunjukkan jumlah mahasiswa terbesar adalah FPIPS yakni 4560 orang mahasiswa (11%), sedangkan unit kerja paling sedikit adalah Sekolah Pascasarjana yakni 1082 orang mahasiswa (3%). Dengan demikian, data sebaran mahasiswa di lingkungan UPI menunjukkan tidak merata pada setiap unit kerja. Namun demikian, sebaran mahasiswa juga ditentukan oleh banyaknya jumlah program studi yang terdapat di unit kerja di lngkungan UPI.

Kuesioner pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Lingkungan UPI, secara garis besar terdiri atas lima bidang, yakni: pelayanan pendidikan, penelitian dan pengabdian, kemahasiswaan, administrasi, dan system TIK dan informasi. Setiap indikator tersebut disampaikan dalam bentuk pertanyaan dengan jawaban sudah disediakan terdiri atas empat alternatif, yakni: sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Kuesioner tersebut sebelumnya telah divalidasi oleh ahli dari setiap fakultas.

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan TIK secara langsung dengan menghitung rata-rata score kinerja mahasiswa per indikator kinerja yang dinilai, dan rata-rata nilai kinerja mahasiswa per fakultas dan secara keseluruhan (UPI). Hasil pengolahan data ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik batang, sehingga lebih jelas

memperlihatkan perbedaan hasil diantara indikator yang dinilai dan sebaran mahasiswa berdasarkan unit pelayanan mahasiswa di lingkungan UPI.

B. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan pada Bidang Pendidikan

Pemaparan hasil penilaian mahasiswa terhadap layanan manajemen di lingkumngan UPI dalam pelaksanaan bidang pendidikan meliputi lima indikator, yaitu: keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian *(Assurance*), empati (*Empathy*), dan *tangible.* Masing- masing indikator tersebut, disajikan dalam bentuk tabel dan gambar agar memberikan gambaran secara komprehensif.

1. Deskripsi Hasil Penilaian Mahasiswa pada Indikator Keandalan (*Reliability*)

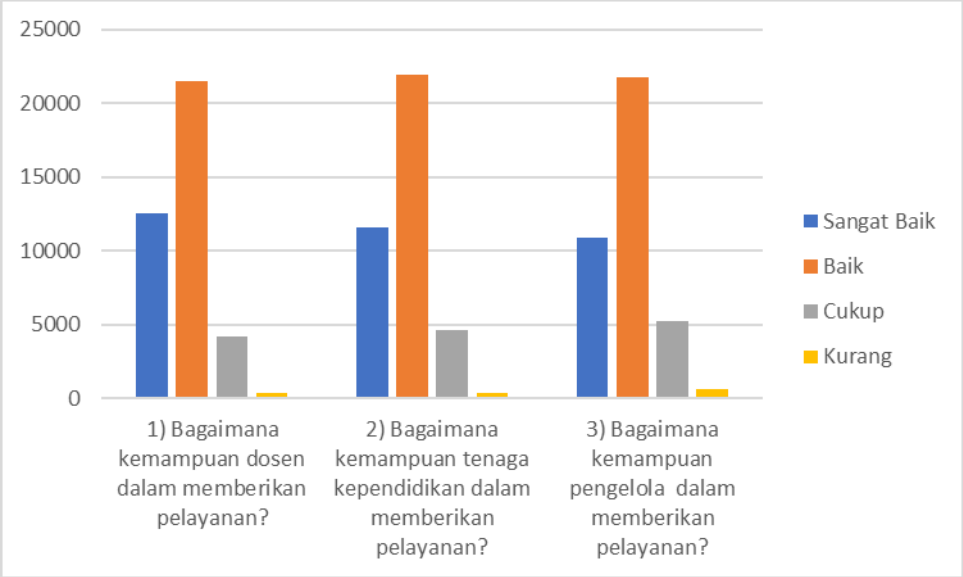
Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap layanan manajemen di lingkungan UPI pada bidang pendidikan indikator keandalan (*Reliability*) diperoleh hasil sebagaimana tertera pada tabel 2.2 berikut.

Tabel 2. 2. Keandalan (*Reliability*)

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Bagaimana kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan?	12536	32,5%	21505	55,8%	4195	10,9%	337	0,8%	38573	33,4%
2	Bagaimana kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?	11555	30%	21919	56,9%	4661	12,1%	387	1%	38522	33,3%
3	Bagaimana kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan?	10851	28,2%	21786	56,62%	5242	13,62%	599	1,56%	38478	33,3%
Rata-Rata		11648	30,23%	22845	56,44%	4926	12,2%	457	1,12%	38524	33,3%

Berdasarkan data pada Tabel 2.2 terlihat bahwa mahasiswa memberikan penilaian terhadap pelayanan pendidikan rata-rata berada pada kategori baik di nilai oleh mahasiswa yakni, kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan sebesar 55,8%,

kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan sebesar 56,9%, dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan sebesar 56,62%. Tingkat kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan manajemen pada bidang pendidikan indikator keandalan (*Reliability*), juga dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2. 2. Keandalan (Reliability)

Berdasarkan Gambar 2.2 maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada indikator keandalan (*Reliability*) di lingkungan UPI berada pada kategori Baik. Namun demikian masih terdapat penilaian mahasiswa yang berada pada kategori kurang untuk ketiga layanan manajemen, terutama pada bagaimana kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan.

Pengukuran indikator keandalan (*Reliability*) secara keseluruhan bisa dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x30,23%) + (3x56,44%) + (2x12,2%) + 1,12%)/4 = 78,94%. Nilai ini dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

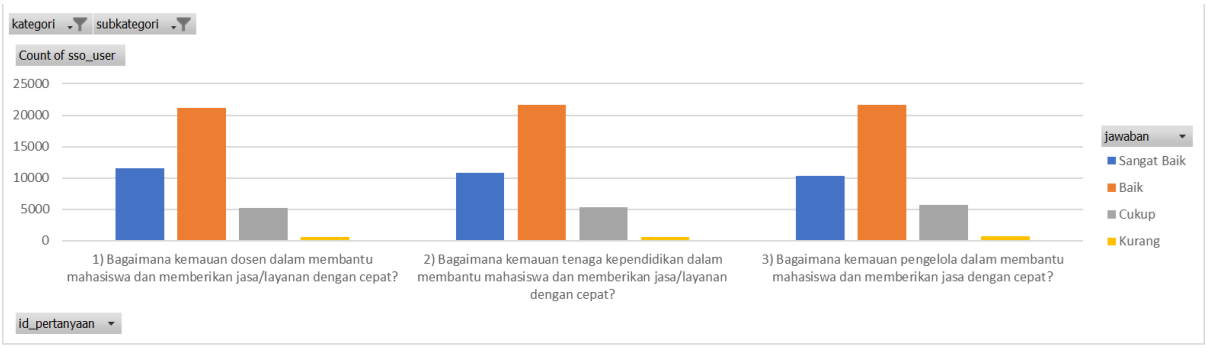
2. Deskripsi Hasil Penilaian Mahasiswa pada Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness)*

Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap layanan manajemen di lingkungan UPI pada bidang pendidikan indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) diperoleh hasil sebagaimana tertera pada Tabel 2.3 berikut.

Tabel 2. 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	11583	30,1 %	21127	54,83%	5265	13,7 %	552	1,4 %	38527	33,4 %
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	10804	28,1 %	21694	56,4 %	5406	14,1 %	573	1,49%	38477	33,3 %
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?	10379	27%	21622	56,3 %	5755	15%	683	1,7 %	38439	33,3 %
	JUMLAH	10722	28,4 %	221461	55,8 %	5475	14,3 %	602,7	1,5 %	38481	33%

Berdasarkan data yang pada Tabel 2.3 tersebut, menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian terhadap pelayanan pendidikan rata-rata berada pada kategori Baik yang dinilai oleh mahasiswa dalam bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat sebesar 56,4%, kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat sebesar 56,3%, dan kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sebesar 54,8%. Tingkat kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan manajemen pada bidang pendidikan indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*), juga dapat divusualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2. 3. Daya Tanggap (*Responsiveness)*

Berdasarkan Gambar 2.3 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada indikator Daya Tanggap (*Responsiveness)* di lingkungan UPI berada pada kategori Baik. Namun demikian masih terdapat penilaian mahasiswa yang berada pada kategori kurang untuk ketiga layanan manajemen yakni pelayanan dosen, tendik yakni sebesar 1,4%.

Pengukuran indikator daya tanggap (*responsiveness)* secara keseluruhan bisa dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x28,4%) + (3x55,8%) + (2x14,3%) + 1,5%)/4 = 77,8%. Nilai ini dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

3. Deskripsi Hasil Penilaian Mahasiswa pada Indikator Kepastian (*Assurance*)

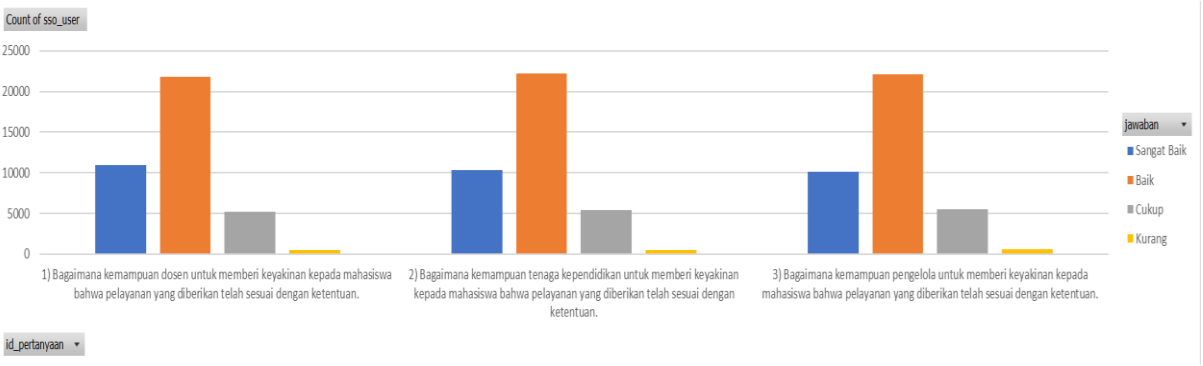
Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap layanan manajemen di lingkungan UPI pada bidang pendidikan indikator Kepastian (*Assurance*) diperoleh hasil sebagaimana tertera pada tabel 2.4 berikut.

Tabel 2. 4. Kepastian (*Assurance*)

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	10937	28,4%	21825	56,7%	5217	13,6%	498	1,3%	38477	33,4%
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	10350	26,9%	22220	57,8%	5384	14%	494	1,3%	38448	33,3%
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?	10177	26,5%	22122	57,6%	5552	14,4%	576	1,5%	38427	33,3%
Rata-Rata		10548	27,3%	220551	57,4	5383	14%	523	1,3%	38451	33,3%

Tabel 2.4 menunjukkan bahwa mahasiswa rata-rata memberikan penilaian terhadap pelayanan pendidikan indikator kepastian (*Assurance*) berada pada kategori

Baik dengan perolehan jumlah terbanyak yaitu pada item pertanyaan bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat, yaitu sebanyak 57,8%, sedangkan kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat sebesar 56,7 memperoleh persentase jawaban yang paling sedikit. Tingkat kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan manajemen pada bidang pendidikan indikator kepastian (*Assurance*), juga dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2. 4. Kepastian (*Assurance*)

Berdasarkan Gambar 2.4 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada indikator kepastian (*Assurance*) di lingkungan UPI berada pada kategori Baik yakni dinilai oleh mahasiswa sebesar 57,8%. Namun demikian masih terdapat penilaian mahasiswa yang berada pada kategori kurang untuk kedua layanan manajemen yakni kemauan tenaga kependidikan dan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat yakni sebesar 1,3%.

Pengukuran indikator kepastian (*assurance*) secara keseluruhan bisa dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x27,3%) + (3x57,4%) + (2x14%) + 1,3%)/4 = 77,7%. Nilai ini dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

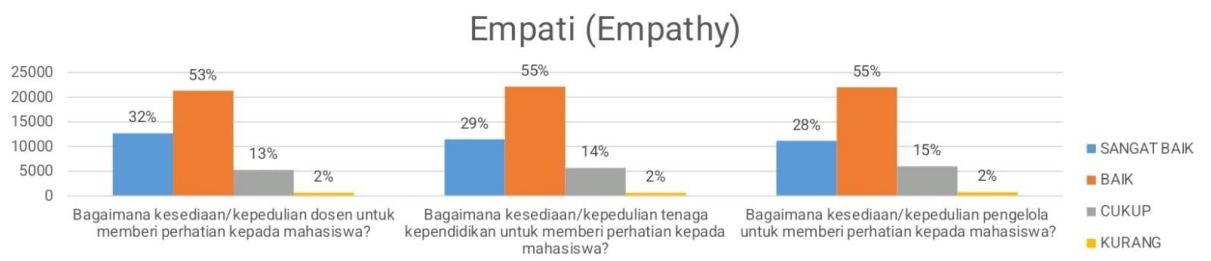
4. Deskripsi Hasil Penilaian Mahasiswa pada Indikator Empati (*Empathy*)

Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap layanan manajemen di lingkungan UPI pada bidang pendidikan indikator empati (*Empathy*) diperoleh hasil sebagaimana tertera pada tabel 2.5 .

Tabel 2. 5. Empati (*Empathy*)

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	12681	32%	21298	53%	5253	13%	644	2%	39876	33%
2	Bagaimana kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	11456	29%	22110	55%	5677	14%	633	2%	39876	33%
3	Bagaimana kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	11157	28%	21983	55%	5985	15%	751	2%	39876	33%
Rata-rata		11765	30%	21797	54%	5638	14%	676	2%	39876	33%

Berdasarkan data yang tercantum pada tabel 2.5 tersebut, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada indikator Empati (*Empathy*) berada pada kategori Baik dengan perolehan nilai tertinggi yang dinilai oleh mahasiswa yakni pada item pertanyaan kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sebesar 55%, Tingkat kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan manajemen pada bidang pendidikan indikator kepastian (*Assurance*), juga dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2. 5. Empati (*Empathy)*

Berdasarkan Gambar 2.5, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen untuk mendapatkan layanan pendidikan pada indikator empati (*empathy)* mahasiswa berada pada Kategori Baik sebesar 55%, terutama pada kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Namun masih terdapat penilaian mahasiswa yang berada pada kategori kurang dalam mendapatkan pelayanan hak mahasiswa yakni pada semua indicator yaitu sebesar 2%.

Pengukuran indikator empati (*empathy)* secara keseluruhan dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x30%) + (3x54%) + (2x14%) + 2%)/4 = 78%. Perolehan ini dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

5. Deskripsi hasil penilaian mahasiswa terhadap Indikator *Tangible*

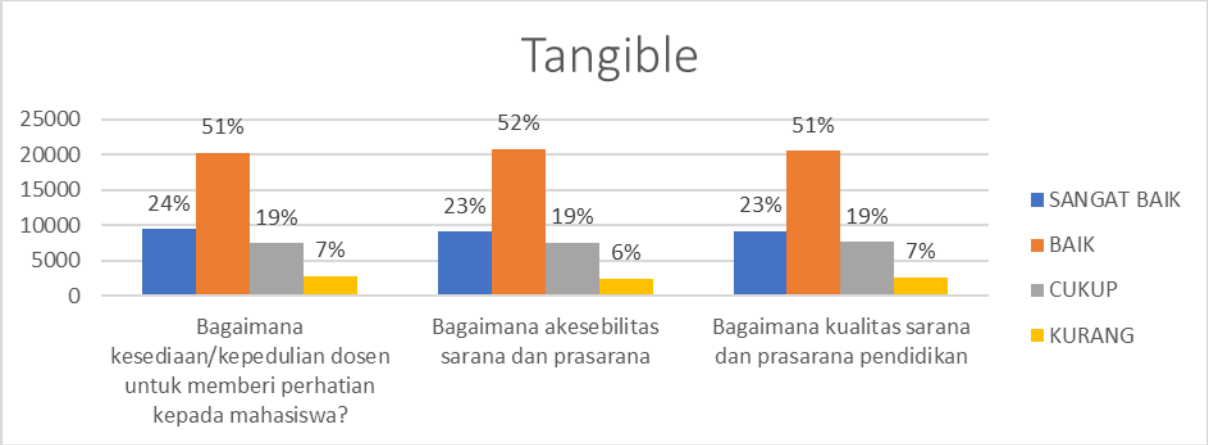
Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap layanan manajemen di lingkungan UPI pada bidang pendidikan indikator *tangible* diperoleh hasil sebagaimana tertera pada tabel 2.6 berikut.

Tabel 2. 6. *Tangible*

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?	9384	24%	20275	51%	7395	19%	2822	7%	39876	33%
2	Bagaimana akesebilitas sarana dan prasarana	9076	23%	20797	52%	7553	19%	2450	6%	39876	33%
3	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendidikan	9163	23%	20535	51%	7562	19%	2616	7%	39876	33%
Rata-rata		9208	23%	20536	51%	7503	19%	2629	7%	39876	33%

Tabel 2.6 tersebut, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada indikator *Tangible* berada pada kategori Baik. Perolehan skor terbanyak pada kategori terbaik yang dinilai oleh mahasiswa yakni pada item pertanyaan akesebilitas sarana dan prasarana sebesar 52%. Tingkat kepuasan mahasiswa dalam

mendapatkan pelayanan manajemen pada indikator *Tangible*, dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2. 6. *Tangible*

Berdasarkan Gambar 2.6 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada indikator *tangible* berada pada kategori Baik (52%). Namun sebesar 6% mahasiswa juga masih memberikan penilaian kurang terutama pada aksesibilitas sarana dan prasarana.

Pengukuran indikator *tangible* secara keseluruhan bisa dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x23%) + (3x51%) + (2x19%) + 7%)/4 = 72,5%. Nilai ini dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

6. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Penelitian dan Pengabdian

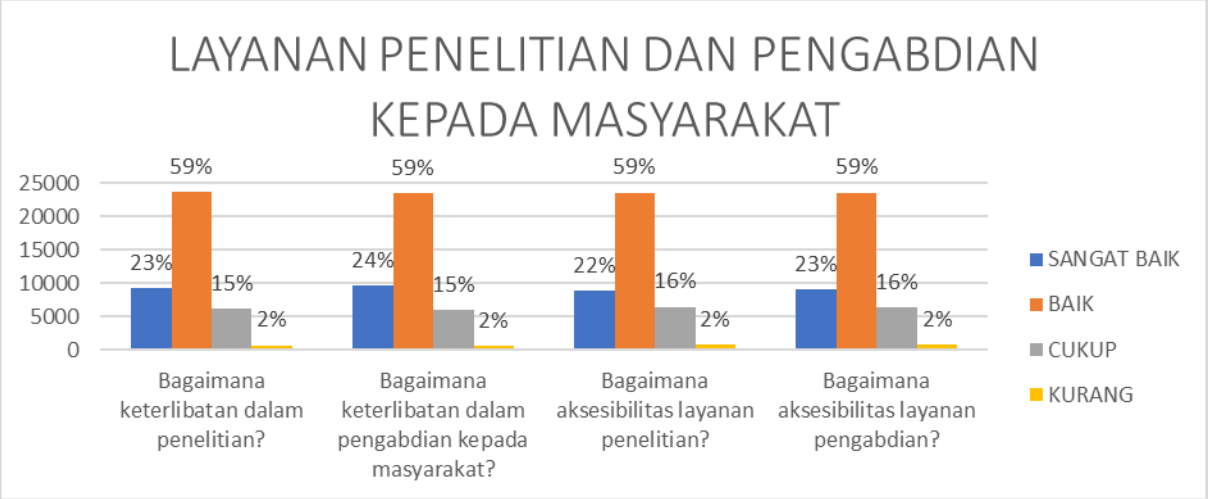
Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada bidang layanan penelitian dan pengabdian di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia diperoleh hasil sebagaimana tertera pada tabel 2.7 berikut.

Tabel 2. 7. Layanan Penelitian dan Pengabdian

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Bagaimana keterlibatan dalam penelitian?	9314	23%	23666	59%	6173	15%	723	2%	39876	25%
2	Bagaimana keterlibatan dalam	9669	24%	23445	59%	6093	15%	669	2%	39876	25%

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
	pengabdian kepada masyarakat?										
3	Bagaimana aksesibilitas layanan penelitian?	8960	22%	23612	59%	6497	16%	807	2%	39876	25%
4	Bagaimana aksesibilitas layanan pengabdian?	9032	23%	23602	59%	6472	16%	770	2%	39876	25%
Rata-Rata		9244	23%	23581	59%	6300	15,5 %	742	2%	39876	25%

Tabel 2.7 menunjukkan bahwa mahasiswa mendapatkan layanan mananajemen pada bidang layanan penelitian dan pengabdian rata-rata berada pada kategori baik yakni sebesar 59% pada semua indikator aksesibilitas pelayanan penelitian dan pengabdian. Tingkat kepuasan mahasiswa mendapatkan layanan manajemen pada indikator penelitian dan pengabdian, juga dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2. 7. Layanan Penelitian Dan Pengabdian

Gambar 2.7 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada indikator penelitian dan pengabdian berada pada kategori baik sebesar 59%. Namun demikian, masih terdapat 2% penilaian mahasiswa yang berada pada kategori kurang yakni pada indikator aksesibilitas layanan penelitian dan pengabdian.

Pengukuran indikator penelitian dan pengabdian secara keseluruhan dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 =

((4x23%) + (3x59%) + (2x15,5%) + 2%)/4 = 75,5%. Nilai ini dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

7. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada bidang layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia diperoleh hasil sebagaimana tertera pada tabel 2.8 berikut.

Tabel 2. 8. Layanan Kemahasiswaan

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	9945	25%	22675	57%	6190	16%	1066	3%	39876	33%
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?	9230	23%	22620	57%	6656	17%	1370	3%	39876	33%
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?	9199	23%	22923	57%	6532	16%	1221	3%	39875	33%
Rata-rata		9458	24%	22739	57%	6459	16%	1219	3%	39875	33%

Tabel 2.8 menunjukkan bahwa mahasiswa mendapatkan layanan mananajemen pada bidang layanan kemahasiswaan rata-rata berada pada kategori Baik yang dinyatakan mahasiswa terutama pada indikator kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sebesar 57%. Tingkat kepuasan mahasiswa mendapatkan layanan manajemen pada indikator layanan kemahasiswaan, juga dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2. 8. Layanan Kemahasiswaan

Berdasarkan Gambar 2.8 maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada indikator kemahasiswaan berada pada kategori Baik. Namun demikian, 3% mahasiswa menyatakan bahwa pelayanan manajemen pada indikator kemahasiswaan masih berada pada kategori kurang.

Pengukuran indikator kemahasiswaan secara keseluruhan bisa dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x24%) + (3x57%) + (2x16%) + 3%)/4 = 75,5%. Nilai ini dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

8. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi

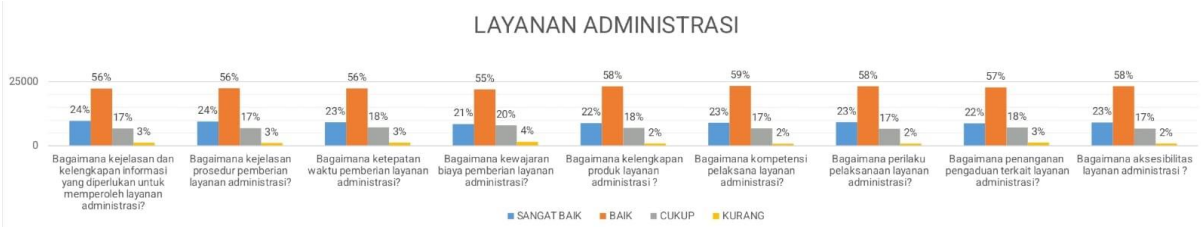
Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada bidang layanan administrasi di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia diperoleh hasil sebagaimana tertera pada tabel 2.9 berikut.

Tabel 2. 9. Layanan Administrasi

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Bagaimana kejelasan dan kelengkapan informasi yang diperlukan untuk memperoleh layanan administrasi?	9669	24%	22302	56%	6726	17%	1178	3%	39875	11%
2	Bagaimana kejelasan prosedur pemberian layanan administrasi?	9480	24%	22416	56%	6874	17%	1105	3%	39875	11%
3	Bagaimana ketepatan waktu pemberian layanan administrasi?	9148	23%	22341	56%	7185	18%	1202	3%	39876	11%

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
4	Bagaimana kewajaran biaya pemberian layanan administrasi?	8446	21%	21975	55%	7948	20%	1507	4%	39876	11%
5	Bagaimana kelengkapan produk layanan administrasi?	8838	22%	23161	58%	6996	18%	881	2%	39876	11%
6	Bagaimana kompetensi pelaksana layanan administrasi?	8997	23%	23338	59%	6757	17%	784	2%	39876	11%
7	Bagaimana perilaku pelaksanaan layanan administrasi?	9192	23%	23212	58%	6639	17%	833	2%	39876	11%
8	Bagaimana penanganan pengaduan terkait layanan administrasi?	8755	22%	22744	57%	7157	18%	1220	3%	39876	11%
9	Bagaimana aksesibilitas layanan administrasi?	9068	23%	23234	58%	6692	17%	882	2%	39876	11%
Rata-rata		9066	23%	22747	57%	6997	18%	1066	3%	39876	11%

Tabel 2.9 tersebut, menunjukkan bahwa mahasiswa mendapatkan layanan mananajemen pada bidang layanan administrasi berada pada kategori Baik yang dinyatakan oleh mahasiswa sebesar 59%, terutama pada indikator kompetensi pelaksana layanan administrasi. Tingkat kepuasan mahasiswa mendapatkan layanan manajemen pada indikator layanan kemahasiswaan, juga dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2. 9. Layanan Administrasi

Berdasarkan gambar 2.9 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada indikator layanan administrasi berada pada kategori baik (56%). Namun demikian, masih 2% penilaian mahasiswa terutama pada kelengkapan produk layanan administrasi dirasa masih kurang.

Pengukuran indikator layanan administrasi secara keseluruhan dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x23%) + (3x57%) + (2x18%) + 3%)/4 = 75,5%. Nilai ini dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

9. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Sistem TIK dan Fasilitas Publik

Berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada bidang layanan sistem TIK dan fasilitas publik di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia diperoleh hasil sebagaimana tertera pada tabel 2.10 berikut.

Tabel 2. 10. Sistem TIK dan Fasilitas Publik

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT BAIK		BAIK		CUKUP		KURANG			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Bagaimana kelengkapan sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan nonakademik?	9498	24%	22328	56%	6637	17%	1413	4%	39876	25%
2	Bagaimana kualitas sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan non-akademik?	9188	23%	22558	57%	6739	17%	1391	3%	39876	25%
3	Bagaimana kelengkapan fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?	8644	22%	21877	55%	7069	18%	2286	6%	39876	25%
4	Bagaimana kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?	8652	22%	22005	55%	6982	18%	2237	6%	39876	25%
Rata-Rata		8996	23%	22192	56%	6857	18%	1832	5%	39876	25%

Berdasarkan data yang tercantum pada tabel 2. 10 tersebut, menunjukkan bahwa mahasiswa mendapatkan layanan manajemen pada bidang layanan system TIK dan fasilitas publik berada pada kategori baik yang dinyatakan oleh 22558 mahasiswa (57%), terutama pada indikator kualitas sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan non-akademik. Tingkat kepuasan mahasiswa mendapatkan layanan

manajemen pada bidang system TIK dan fasilitas publik, juga dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2. 10. Sistem TIK dan Fasilitas Publik

Berdasarkan Gambar 2.10, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen pada indikator layanan administrasi berada pada kategori Baik (56%). Namun demikian, sebanyak 1391 mahasiswa (3%) menyatakan bahwa indikator kualitas sistem teknologi informasi dan komunikasi pada layanan akademik dan non-akademik masih berada pada kategori kurang.

Pengukuran indikator layanan system TIK dan fasilitas publik secara keseluruhan dihitung menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x23%) + (3x56%) + (2x18%) + 5%)/4 = 75,25%. Nilai ini dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tingkat Kepuasan mahasiswa yang terdiri dari 9 Indikator dan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus yang telah ditetapkan oleh BAN-PT mengenai dalam pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa Rata-rata tingkat kepuasan keseluruhan dari semua indikator adalah 76,30%. Angka ini masih dibawah target yang tercantum pada Renstra UPI yaitu sebesar 83% sehingga pelayanan kepada mahasiswa perlu di tingkatkan, sehingga pada periode survey selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa bisa lebih tinggi.
2. Data sebaran kepuasan tertinggi terletak pada indikator *reliability* yaitu (78,94%) sedangkan hasil persentase untuk indikator terkecil yaitu Indikator *tangible* yaitu sebesar 72,5%.

B. Rekomendasi

1. Berdasarkan hasil survey tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen di lingkungan UPI memberikan gambaran bahwa layanan terhadap mahasiswa mendapat respon dengan empat kategori secara berurutan yakni: Baik, Sangat Baik, Cukup, dan Kurang. Dengan demikian, sangat penting mendapatkan perhatian dari pihak manajemen di lingkungan UPI untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa agar pada waktu mendatang mendapatkan respon atau penilaian yang lebih baik. sehingga di waktu yang akan datang tidak ada lagi mahasiswa yang memberikan respons pada kategori kurang. Hal ini sangat krusial agar memberikan kontribusi yang signifikan terhadap proses pencapaian VMTS UPI.
2. Terdapat lima bidang indikator pelayanan terhadap mahasiswa, baik yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan maupun pengelola. Pada sebagian besar mendapatkan penilaian pada kategori Baik, belum ada pelayanan yang mendapat penilaian kategori Sangat Baik dengan proporsi terbanyak, dibandingkan dengan kategori lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sangat penting untuk segera ditindaklanjuti agar di masa mendapat terdapat bidang dan indikator layanan yang mendapatkan penilaian terbesar pada kategori Sangat Baik. Sehingga secara periodik dan berkelanjutan dapat tercapai layanan yang bermutu kepada mahasiswa. Hal ini sangat penting mengingat mahasiswa adalah pihak stakeholder

internal yang menjadi konsumen dari penyediaan layanan manajemen di lingkungan UPI.

3. Meningkatkan Kualitas Fasilitas dan Infrastruktur
   Indikator Tangible dan IT Systems & Public Facilities memiliki tingkat kepuasan terendah. Universitas perlu meningkatkan kualitas fasilitas fisik, seperti ruang belajar, perpustakaan, dan akses internet. Investasi dalam infrastruktur digital, seperti sistem informasi kampus yang lebih andal dan layanan publik yang lebih baik, juga sangat penting.
4. Penguatan Layanan Administrasi dan Dukungan Mahasiswa
   Indikator Administrative Services dan Student Services menunjukkan adanya ketidakpuasan yang signifikan. Universitas perlu memperbaiki efisiensi proses administratif dan meningkatkan layanan dukungan mahasiswa, seperti bantuan keuangan, bimbingan karir, dan pelayanan konseling.
5. Meningkatkan Program Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
   Untuk meningkatkan indikator Research & Community Service, universitas bisa memperluas peluang penelitian bagi mahasiswa dan dosen, serta memperkuat kolaborasi dengan masyarakat lokal. Peningkatan ini bisa dilakukan dengan menyediakan dana penelitian yang memadai, menawarkan lebih banyak kesempatan publikasi, dan memperluas program pengabdian masyarakat yang relevan dengan kebutuhan setempat. Dengan fokus pada area ini, universitas diharapkan dapat mendekati atau melampaui target kepuasan sebesar 83% pada tahun mendatang.