

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN TAHUN 2024
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
TAHUN 2024**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
DAN PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
2024**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024 dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah satisfaction (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan Universitas/Fakultas dan Program Studi untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

Wassalammualaikum

Mengetahui
Kepala Lembaga Penjaminan Mutu dan
Pengembangan Pembelajaran



Elya Nusantari
Prof. Dr. Elya Nusantari, M.Pd
NIP. 197209171999032001

Penanggung Jawab
Kepala Pusat SIM dan Survei SPMI

Bait Syaiful Rijal, M.Pd
NIP. 199111172022031008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	2
B. TUJUAN KEGIATAN	3
C. MANFAAT KEGIATAN	4
BAB 2 METODOLOGI	5
A. RUANG LINGKUP	6
B. OPERASIONAL VARIABEL	7
BAB 3 HASIL KEGIATAN	9
BAB 4 KESIMPULAN	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai sebuah unit penyelenggara pendidikan, Universitas Negeri Gorontalo dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada para pengguna internal yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan serta kepada pihak pengguna eksternal yaitu lulusan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama.

Kenyamanan civitas akademika sebagai pengguna internal tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh Universitas Negeri Gorontalo. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna internal yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.

Universitas Negeri Gorontalo merupakan kapal yang diciptakan untuk mengarungi peradaban manusia yang terus berkembang dan berubah. Oleh karena itu, agar keberadaannya terus memberi manfaat, Universitas Negeri Gorontalo terus melakukan perbaikan-perbaikan yang progresif dengan berlandaskan semangat Unggul dan Berdaya Saing.

Salah satu cara yang dilakukan Universitas Negeri Gorontalo untuk terus melakukan perbaikan adalah dengan melakukan survei kepuasan pihak internal yaitu mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan serta pengguna eksternal yaitu alumni, pengguna alumni dan mitra kerjasama. Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna internal dan eksternal tersebut dalam pelayanan yang sudah diberikan oleh Universitas Negeri Gorontalo. Laporan hasil survei menjadi bahan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan ke depan yang lebih responsif terhadap kebutuhan. Hasil survei kepuasan internal dan eksternal ini juga menjadi pertanggungjawaban dan informasi terkait layanan Universitas Negeri Gorontalo.

Hasil survei kepuasan pengguna internal dan eksternal menjadi dasar yang penting untuk membenahan pelayanan yang dinilai masih kurang dan mempertahankan atau mengembangkan pelayanan yang sudah baik.

B. Tujuan Kegiatan

Laporan Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024 bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan Dosen terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Negeri Gorontalo.

C. Manfaat Kegiatan

Manfaat kegiatan ini adalah

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Universitas Negeri Gorontalo.
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

METODE PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

Universitas Negeri Gorontalo memiliki 13 fakultas yaitu Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) , Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) , Fakultas Ilmu Sosial (FIS) , Fakultas Sastra dan Budaya (FSB) , Fakultas Teknik (FT) , Fakultas Pertanian (FAPERTA) , Fakultas Olahraga dan Kesehatan (FOK) , Fakultas Ekonomi (FE) , Fakultas Hukum (FH) , Fakultas Kelautan dan Teknologi Perikanan (FKTP) , Fakultas Kedokteran (FK) , Pascasarjana (PASCA) , Sekolah Vokasi (VOKASI) , Sedangkan jumlah program studi terdapat 94 program studi.

B. Operasional Variabel

Tingkat kepuasan terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1. Tangibles: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
2. Reliability: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. Responsiveness: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. Assurance: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahmataman, perhatian dan sikap.

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

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

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

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

C. Tingkat Kepuasan

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

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

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

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

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

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

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

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

BAB III

HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan dilakukan secara online di laman survei.penjamu.ung.ac.id yang dilakukan pada 2025-02-10 sampai 2025-02-21. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan di Universitas Negeri Gorontalo sebanyak 902 responden.

No.	Fakultas	Total Responden
1	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	154
2	Fakultas Ilmu Pendidikan	103
3	Fakultas Ilmu Sosial	48
4	Fakultas Sastra dan Budaya	53
5	Fakultas Teknik	113
6	Fakultas Pertanian	29
7	Fakultas Olahraga dan Kesehatan	167
8	Fakultas Ekonomi	70
9	Fakultas Hukum	16
10	Fakultas Kelautan dan Teknologi Perikanan	35
11	Fakultas Kedokteran	0
12	Pascasarjana	34
13	Sekolah Vokasi	12

A. Analisis Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Negeri Gorontalo disajikan pada gambar di bawah ini:



Hasil pengukuran tingkat kepuasan di dalam setiap aspek diuraikan berikut ini:

Kode	Instrumen	IKM	Kinerja Unit Pelayanan
2	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung	83.83	Sangat Baik
3	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung	83.28	Sangat Baik
6	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana	80.49	Baik
8	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian	83.75	Sangat Baik
9	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat	83.62	Sangat Baik

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung terdiri dari 5 item/ Pernyataan yang terdistribusi pada 5 indikator. Setiap indikator terdiri dari beberapa aitem yaitu: Pada aspek tangible ini, diukur tingkat kepuasan untuk setiap aitem/ pernyataan, hasilnya disajikan pada tabel berikut:

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
1	Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (aspek Tangibles)	84.77	A	Sangat Baik
2	Ketersediaan Layanan Dalam Menunjang Kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Secara Online Dan Off Line Dengan Akurat Dan Memuaskan (reliability)	83.19	A	Sangat Baik
3	Kemudahan Layanan Manajemen Dalam Pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (responsiveness)	83.81	A	Sangat Baik
4	Pelayanan Pimpinan Dan Atau Penanggung Jawab Yang Berwenang Dalam Menunjang Keterlaksanaan Tridharma Pt (assurance)	84.37	A	Sangat Baik
5	Layanan Prima Manajemen Di Pt Dilakukan Sesuai Dengan Prosedur (empathy)	82.92	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 5 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **82.92** (Layanan Prima Manajemen Di PT Dilakukan Sesuai Dengan Prosedur (Empathy)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi**

(Aspek Tangibles) (84.77).

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung terdiri dari 10 item/ Pernyataan yang terdistribusi pada 10 indikator. Setiap indikator terdiri dari beberapa aitem yaitu: Pada aspek tangible ini, diukur tingkat kepuasan untuk setiap aitem/ pernyataan, hasilnya disajikan pada tabel berikut:

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
1	Aksesibilitas Dan Kemudahan Dalam Mengakses System Informasi Mengenai Kinerja Dosen (sister, Siat, Dll.) (aspek Tangibles)	86.32	A	Sangat Baik
2	Kualitas Sarana Dan Prasarana Penunjang Dalam Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. (aspek Tangibles)	81.60	A	Sangat Baik
3	Keterlaksanaan Perencanaan Kebutuhan Dosen Dan Tendik Sesuai Dengan Sop Yang Berlaku (reliability)	82.01	A	Sangat Baik
4	Rekrutmen, Seleksi Dan Pemberhentian Dosen (reliability)	83.64	A	Sangat Baik
5	Kemudahan Dalam Proses Kenaikan Pangkat Dosen (responsiveness)	83.26	A	Sangat Baik
6	Pemberian Kesempatan Mengembangkan Karir Melalui Pelatihan/ Seminar/ Studi Lanjut/ Dsb. (responsiveness)	83.51	A	Sangat Baik
7	Evaluasi Kinerja Dosen Dilakukan Melalui Mekanisme Yang Transparan (assurance)	83.64	A	Sangat Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
8	Kesesuaian Pelaksanaan Orientasi Dan Penempatan Dosen Dengan Unit Kerja (assurance)	83.82	A	Sangat Baik
9	Pengawasan Kinerja Oleh Atasan Dalam Peningkatan Produktifitas (empathy)	84.04	A	Sangat Baik
10	Pemberian Remunerasi Yang Jelas, Adil Dan Transparan Dalam Peningkatan Kinerja (empathy)	81.10	B	Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 10 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **81.10** (Pemberian Remunerasi Yang Jelas, Adil Dan Transparan Dalam Peningkatan Kinerja (Empathy)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Aksesibilitas Dan Kemudahan Dalam Mengakses System Informasi Mengenai Kinerja Dosen (Sister, SIAT, DII.) (Aspek Tangibles)** (86.32).

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana terdiri dari 14 item/pernyataan yang terdistribusi pada 14 indikator. Setiap indikator terdiri dari beberapa aitem yaitu: Pada aspek tangible ini, diukur tingkat kepuasan untuk setiap aitem/pernyataan, hasilnya disajikan pada tabel berikut:

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
1	Ruang Kelas Yang Memadai (aspek Tangibles)	79.63	B	Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
2	Fasilitas Media Pembelajaran (lcd, Layar Lcd, Sound System, Dll) Di kelas (aspek Tangibles)	77.67	B	Baik
3	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Di Ruang Praktek/ Laboratorium/ Bengkel/dsb (aspek Tangibles)	79.28	B	Baik
4	Kelengkapan Referensi Buku Teks/ Buku Modul /jurnal Berlangganan Diruang Baca / Perpustakaan (aspek Tangibles)	80.07	B	Baik
5	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Poliklinik (aspek Tangibles)	79.12	B	Baik
6	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Tempat Parkir (aspek Tangibles)	80.38	B	Baik
7	Kemudahan Untuk Mengakses Internet Dan Kecepatan Akses Di Kampus (reliability)	84.77	A	Sangat Baik
8	Kemudahan Pengguna Dan Pemenuhan Kebutuhan Di Sso (reliability)	82.74	A	Sangat Baik
9	Kesigapan Dalam Memproses Kenaikan Pangkat (responsiveness)	83.23	A	Sangat Baik
10	Ketepatan Dalam Pemberian Insentif Remunerasi Sesuai Dengan Kinerja (responsiveness)	79.91	B	Baik
11	Transparan Dalam Segala Jenis Potongan Gaji Dan Remunerasi (assurance)	81.04	B	Baik
12	Ketepatan Pencairan Gaji, Sertifikasi Dosen Dan Remunerasi Disetiap Bulan (assurance)	80.47	B	Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
13	Kejelasan Pedoman Dan Peraturan Terkait Keuangan Yang Ditetapkan (assurance)	80.25	B	Baik
14	Keterlibatan Dosen Dalam Penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (rba) (empathy)	78.37	B	Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 14 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **77.67** (Fasilitas Media Pembelajaran (LCD, Layar LCD, Sound System, DII) Dikelas (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan Untuk Mengakses Internet Dan Kecepatan Akses Di Kampus (Realiability)** (84.77).

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian terdiri dari 13 item/pernyataan yang terdistribusi pada 13 indikator. Setiap indikator terdiri dari beberapa aitem yaitu: Pada aspek tangible ini, diukur tingkat kepuasan untuk setiap aitem/pernyataan, hasilnya disajikan pada tabel berikut:

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
1	Keterbukaan Informasi Hibah Penelitian (aspek Tangibles)	84.25	A	Sangat Baik
2	Kemudahan Menggunakan Fasilitas Penelitian (aspek Tangibles)	82.79	A	Sangat Baik
3	Ketepatan Pencairan Dana Peneliti (aspek Tangibles)	82.91	A	Sangat Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
4	Kemudahan Fasilitas Pengajuan Proposal (reliability)	84.27	A	Sangat Baik
5	Konsistensi Aturan Pada Pelaksanaan Penelitian Dan Kegiatan Monev (reliability)	83.78	A	Sangat Baik
6	Pedoman Dan Sop Yang Jelas Tentang Kewajiban Adanya Output Kegiatan Penelitian (reliability)	84.36	A	Sangat Baik
7	Kesigapan Layanan Administrasi Lppm Dalam Menangani Masalah Bidang Penelitian (responsiveness)	83.96	A	Sangat Baik
8	Ketepatan Output Penelitian (responsiveness)	84.11	A	Sangat Baik
9	Konsistensi Aturan Pelaksanaan Pengajuan, Penilaian Proposal Dan Laporan Penelitian (assurance)	83.99	A	Sangat Baik
10	Keterbukaan Hasil Penilaian Proposal Dan Laporan Penelitian (empathy)	82.88	A	Sangat Baik
11	Keterbukaan Informasi Hak Dan Kewajiban Peneliti (empathy)	84.26	A	Sangat Baik
12	Kemudahan Bimbingan Dalam Pencapaian Output Penelitian (empathy)	83.81	A	Sangat Baik
13	Kemudahan Bimbingan Dalam Pencapaian Output Penelitian (empathy)	83.74	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 13 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **82.79** (Kemudahan Menggunakan Fasilitas Penelitian (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Pedoman Dan SOP Yang Jelas Tentang**

Kewajiban Adanya Output Kegiatan Penelitian (Reliability) (84.36).

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat terdiri dari 15 item/ Pernyataan yang terdistribusi pada 15 indikator. Setiap indikator terdiri dari beberapa aitem yaitu: Pada aspek tangible ini, diukur tingkat kepuasan untuk setiap aitem/ pernyataan, hasilnya disajikan pada tabel berikut:

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
1	Keterbukaan Informasi Hibah Di Bidang Pkm (aspek Tangibles)	84.25	A	Sangat Baik
2	Ketepatan Pencairan Dana (aspek Tangibles)	82.76	A	Sangat Baik
3	Efisiensi Administrasi Laporan (aspek Tangibles)	83.67	A	Sangat Baik
4	Kemudahan Fasilitas Pengajuan Proposal (reliability)	84.11	A	Sangat Baik
5	Konsistensi Aturan Dan Pelaksanaan Kegiatan/monev (reliability)	83.82	A	Sangat Baik
6	Pedoman Dan Sop Yang Jelas Tentang Kewajiban Adanya Output Kegiatan Pkm (reliability)	83.83	A	Sangat Baik
7	Kesigapan Layanan Administrasi Lppm Dalam Pemecahan Masalah (responsiveness)	83.75	A	Sangat Baik
8	Kecepatan Layanan Administrasi Lppm Selama Kegiatan Pkm (responsiveness)	83.68	A	Sangat Baik
9	Ketepatan Prosedur Pengumpulan Laporan (responsiveness)	83.83	A	Sangat Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
10	Ketepatan Output Kegiatan Pkm (responsiveness)	83.72	A	Sangat Baik
11	Konsistensi Aturan Pelaksanaan Pengajuan, Penilaian Proposal Dan Laporan Pkm (assurance)	83.92	A	Sangat Baik
12	Keterbukaan Hasil Penilaian Proposal Dan Laporan Pkm (empathy)	82.48	A	Sangat Baik
13	Keterbukaan Informasi Hak Dan Kewajiban Pelaksana Pkm (empathy)	83.57	A	Sangat Baik
14	Kemudahan Bimbingan Dalam Pencapaian Output Pkm (empathy)	83.21	A	Sangat Baik
15	Aplikasi Output Pkm Berdaya Guna Tinggi Dimasyarakat (empathy)	83.57	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 15 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **82.48** (Keterbukaan Hasil Penilaian Proposal Dan Laporan PKM (Empathy)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Keterbukaan Informasi Hibah Di Bidang PKM (Aspek Tangibles)** (84.25).

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

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

No	Aitem Pernyataan	Indeks
1	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN UNG	83.83
2	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGELOLAAN PENGEMBANGAN SDM UNG	83.28
3	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA	80.49
4	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PROSES PENELITIAN	83.75
5	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PROSES PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT	83.62

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

- Fasilitas Media Pembelajaran (LCD, Layar LCD, Sound System, Dll) Dikelas (Aspek Tangibles) (77.67)
- Keterlibatan Dosen Dalam Penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) (Empathy) (78.37)
- Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Poliklinik (Aspek Tangibles) (79.12)
- Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Di Ruang Praktek/ Laboratorium/ Bengkel/dsb (Aspek Tangibles) (79.28)
- Ruang Kelas Yang Memadai (Aspek Tangibles) (79.63)

Faktor-faktor atau akar permasalahan yang menyebabkan indeks kepuasan dosen masih rendah yaitu:

- Tingkat kepuasan sebesar 56,25% menunjukkan bahwa fasilitas media pembelajaran di kelas belum sepenuhnya mendukung proses pembelajaran secara optimal, baik dari segi ketersediaan, kualitas fungsi alat, maupun kemudahan penggunaannya. Berdasarkan hasil survei dari dosen, ditemukan sejumlah kendala pada aspek tangibles (fasilitas fisik) di ruang kelas yang berpotensi mengganggu efektivitas pembelajaran. Tidak semua ruang kelas dilengkapi LCD proyektor secara permanen, sehingga dosen dan mahasiswa harus meminjam perangkat ke jurusan yang menyebabkan keterlambatan perkuliahan. Di kelas yang telah terpasang LCD, kabel HDMI yang tersedia terlalu pendek, membatasi fleksibilitas penggunaan laptop saat presentasi. Selain itu, beberapa ruang kelas belum memiliki layar LCD (screen), sehingga proyeksi dilakukan ke papan tulis atau dinding yang mengakibatkan tampilan terpotong dan kurang jelas. Jumlah stop kontak di kelas juga terbatas, menyulitkan pengisian daya perangkat elektronik. Unit AC yang tersedia tidak memberikan pendinginan optimal, menurunkan kenyamanan belajar, terutama saat suhu ruang meningkat. Ditambah lagi, beberapa handle pintu kelas mengalami kerusakan, yang tidak hanya mengganggu kenyamanan tetapi juga berdampak pada aspek keamanan ruang kelas., UPPS telah menyediakan fasilitas media pembelajaran dengan baik, namun masih terdapat beberapa perangkat LCD yang ada tidak berfungsi dengan baik, seperti LCD yang kadang mengalami masalah dengan resolusi gambar, kabel yang sering terlepas atau tidak kompatibel dengan perangkat laptop. Solusi yang ditawarkan adalah beberapa dosen mengusulkan untuk perbaikan perangkat tersebut yang mendukung pengalaman belajar yang lebih interaktif dan efisien di dalam kelas, Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 65,91%, yang mencerminkan ketidakpuasan sebagian besar responden terhadap fasilitas media pembelajaran, seperti LCD dan layar LCD. Temuan ini mengindikasikan adanya ketidakefektifan pembelajaran. Beberapa ruang kelas tidak dilengkapi dengan proyektor LCD permanen. Di kelas yang telah terpasang

LCD namun, kabel HDMI rusak atau tidak berfungsi. Selain itu, beberapa ruang kelas belum dilengkapi dengan layar LCD, sehingga proyeksi dilakukan langsung ke papan tulis atau dinding, mengakibatkan tampilan yang terpotong dan kurang jelas., Aspek ini memperoleh tingkat kepuasan sebesar 60,00%, yang tergolong cukup puas, namun masih berada dalam kategori mutu layanan C (Kurang Baik). berdasarkan hasil survei, Dosen FMIPA UNG menyampaikan bahwa kelengkapan dan kualitas media pembelajaran seperti LCD projector, speaker, atau layar presentasi di kelas masih belum konsisten tersedia atau sering mengalami gangguan teknis, bahkan pada beberapa ruang kuliah tidak tersedia., Beberapa ruang kelas masih menggunakan perangkat pembelajaran seperti LCD dan sound system yang tidak berfungsi optimal atau sudah usang. Ketidaksiapan teknis saat proses belajar mengajar seringkali mengganggu kelancaran perkuliahan. Selain itu, masih terdapat ruangan yang tidak memiliki LCD sama sekali, sementara LCD yang tersedia pun sering mengalami kendala, seperti kabel HDMI yang tidak berfungsi dan remot yang hilang. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemeliharaan secara berkala terhadap fasilitas tersebut, penggantian alat yang sudah tidak layak pakai, penambahan perangkat di ruang yang belum memilikinya., Tingkat kepuasan dosen terhadap fasilitas media pembelajaran di kelas seperti LCD, layar, dan sound system memperoleh nilai butir 2.70 dengan tingkat kepuasan 67,50% (predikat "Puas"). Nilai ini mencerminkan adanya kendala dalam ketersediaan atau kualitas sarana pendukung pembelajaran, seperti perangkat yang tidak berfungsi optimal, keterbatasan teknis, atau kurangnya pemeliharaan rutin. Untuk perbaikan, UPPS perlu memastikan pemutakhiran dan pemeliharaan berkala terhadap fasilitas media pembelajaran, serta menyediakan saluran pelaporan yang cepat jika terjadi kerusakan. Program Studi juga dapat berperan dalam menginventarisasi kebutuhan dosen terkait media pembelajaran dan menyampaikan rekomendasi kepada pihak pengelola fasilitas., - Kondisi fasilitas media pembelajaran banyak yang tidak optimal (rusak, tidak tersedia, atau ketinggalan zaman). - Kurangnya pemeliharaan rutin terhadap alat-alat elektronik pembelajaran. - Distribusi fasilitas belum merata di

seluruh ruang kelas. - Minimnya pelatihan dosen dalam mengoperasikan media pembelajaran yang tersedia., Data survei menunjukkan bahwa fasilitas media pembelajaran di kelas—termasuk LCD, layar proyektor, dan sound system—mendapatkan nilai rata-rata 3,00 (mutu B) dengan tingkat kepuasan 75,00 % dari lima responden. Tidak ada responden yang memberi kategori tidak memadai, tetapi dua dosen hanya menilai cukup memadai, satu memadai, dan dua sangat memadai, menandakan kebanyakan merasa fasilitas sudah layak meski konsistensi layanannya terkadang kurang. Kinerja unit pelayanan tercatat “Baik” dan predikat “Puas”, namun adanya penilaian “cukup memadai” mengindikasikan masih ada gangguan teknis atau ketersediaan alat yang terbatas. Temuan ini menggarisbawahi perlunya peningkatan keandalan dan ketersediaan perangkat media pembelajaran supaya semua dosen dapat mengajar tanpa hambatan.,

- Nilai kepuasan dosen terhadap aspek keterlibatan dalam penyusunan RBA masih tergolong rendah. Hal ini mencerminkan persepsi dosen yang merasa kurang dilibatkan secara langsung dalam proses pengambilan keputusan terkait alokasi dan perencanaan anggaran. Beberapa akar masalah yang menyebabkan rendahnya persepsi ini adalah: 1. Tidak Ada Keterlibatan Langsung Dosen dalam Proses Penyusunan RBA Dalam praktiknya, penyusunan RBA dilakukan secara terpusat oleh pimpinan unit (UPPS) bersama Ketua Jurusan atau Ketua Program Studi. Sementara itu, dosen hanya menerima informasi akhir tanpa ruang eksplisit untuk memberikan masukan langsung terhadap kebutuhan atau prioritas program. 2. Minimnya Komunikasi dan Transparansi Tahapan Penyusunan RBA Tidak semua dosen mengetahui tahapan penyusunan RBA, prinsip-prinsip dasar pengalokasian anggaran, dan mekanisme penjangkangan aspirasi. Hal ini memperkuat persepsi bahwa penyusunan RBA bersifat top-down tanpa partisipasi dosen. 3. Ketidakterbukaan Akses terhadap Dokumen RBA Dokumen RBA umumnya tidak dibuka secara luas atau dijelaskan kembali kepada seluruh dosen, sehingga banyak dosen tidak mengetahui apakah kebutuhan mereka sudah diakomodasi atau tidak. Rekomendasi Perbaikan Untuk UPPS (Unit Pengelola Program Studi): 1. Membangun Mekanisme

Formal Penjaringan Aspirasi Dosen Menyusun sistem penjaringan kebutuhan dan aspirasi dosen secara tertulis menjelang penyusunan RBA, seperti melalui kuesioner, form usulan kegiatan, atau forum diskusi dosen per jurusan.

2. Transparansi dalam Proses dan Hasil Penyusunan RBA Menyediakan ruang informasi terkait rencana dan hasil RBA (secara garis besar) kepada seluruh dosen melalui media internal.
3. Meningkatkan Pelatihan dan Pemahaman Dosen tentang Manajemen Anggaran Menyenggarakan workshop atau sosialisasi tentang prinsip dan kerangka penyusunan RBA agar dosen memahami batasan dan peluang dalam proses perencanaan anggaran.

Untuk Program Studi (PS):

1. Mengadakan Forum Curah Pendapat Pra-RBA Menjadwalkan pertemuan dosen secara berkala untuk menginventarisasi kebutuhan program studi, bahan ajar, laboratorium, dan program pengabdian yang memerlukan dukungan anggaran, untuk selanjutnya dibawa Ketua Prodi ke forum UPPS.
2. Menerapkan Prinsip Bottom-Up Secara Parsial Meskipun pengambilan keputusan tetap dilakukan oleh pimpinan, namun program studi dapat menerapkan prinsip partisipatif dengan mengintegrasikan usulan prioritas dari dosen dalam proposal RBA yang diajukan.
3. Evaluasi dan Refleksi Pasca-Pengajuan RBA Setelah proses RBA selesai, program studi mengadakan pertemuan untuk merefleksikan sejauh mana usulan dosen diakomodasi, serta membangun komitmen bersama untuk tindak lanjut di tahun anggaran berikutnya.

Proses penyusunan rencana bisnis dan anggaran masih berlangsung secara tertutup, tanpa melibatkan dosen secara aktif dalam pengambilan keputusan. Minimnya forum diskusi dan saluran aspirasi membuat masukan dari dosen belum terserap dengan baik dalam perencanaan. Untuk itu, perlu dibuka ruang partisipasi melalui forum rutin serta disediakan kanal komunikasi daring agar dosen dapat terlibat secara aktif dalam menyampaikan kebutuhan akademik.

Proses penyusunan rencana bisnis dan anggaran masih dilakukan secara tertutup dan belum melibatkan peran aktif dosen dalam pengambilan keputusan. Terbatasnya forum diskusi serta kurangnya saluran untuk menyampaikan aspirasi menyebabkan masukan dari dosen belum sepenuhnya terakomodasi dalam tahap perencanaan. Oleh karena itu, perlu dibuka

ruang partisipasi melalui penyelenggaraan forum secara berkala serta disediakannya platform komunikasi online guna memungkinkan dosen berperan lebih aktif dalam mengemukakan kebutuhan akademik mereka., Proses penyusunan rencana bisnis dan anggaran belum melibatkan peran aktif dosen dalam pengambilan keputusan. Tidak adanya forum bagi dosen untuk mengusulkan anggaran sesuai kebutuhan menyebabkan sering kebutuhan dosen dalam PBM, dan penelitian tidak terpenuhi.,

- Tidak ada poliklinik di Tingkat Fakultas maupun Jurusan, Tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan, dan seluruh responden memberikan penilaian positif, meskipun dalam tiga tingkat yang berbeda (cukup memuaskan, memuaskan, sangat memuaskan). Hal ini mencerminkan bahwa ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik yang disediakan di tingkat universitas sudah cukup mendukung kebutuhan kesehatan dasar dosen, walaupun akses layanan tersebut belum tersedia secara langsung di tingkat fakultas, jurusan, maupun UPPS., Tingkat kepuasan dosen terhadap ketersediaan sarana dan prasarana poliklinik tercatat rendah berdasarkan hasil survei. Setelah ditelusuri, akar permasalahan yang memengaruhi penilaian tersebut antara lain: 1. Tidak Tersedianya Poliklinik di Kampus 4 Saat ini, Kampus 4 Universitas Negeri Gorontalo tidak memiliki fasilitas poliklinik tersendiri. Hal ini menjadi kendala signifikan bagi dosen maupun tenaga kependidikan yang membutuhkan layanan kesehatan ringan, pemeriksaan awal, atau penanganan medis darurat di lokasi kampus. 2. Lokasi Poliklinik Masih Terpusat di Kampus 1 UNG Layanan kesehatan kampus hanya tersedia di Kampus 1 yang berjarak cukup jauh dari Kampus 4. Ini menyulitkan akses, khususnya dalam kondisi darurat atau untuk keperluan medis harian. Ketergantungan terhadap fasilitas yang hanya ada di satu lokasi menimbulkan persepsi ketidakmerataan pelayanan antar kampus. 3. Ketiadaan Informasi dan Rujukan Minimnya informasi atau prosedur rujukan dari Kampus 4 ke Poliklinik Kampus 1 juga menjadi hambatan. Tidak ada sistem yang secara eksplisit memfasilitasi rujukan cepat atau dukungan logistik untuk dosen dan staf yang membutuhkan akses ke poliklinik tersebut. Rekomendasi Perbaikan Untuk UPPS (Unit Pengelola Program Studi): 1.

Mengusulkan Pendirian Poliklinik Satelit di Kampus 4 Mengajukan usulan pembangunan poliklinik kepada pihak rektorat/universitas sebagai bentuk desentralisasi layanan kesehatan. Fasilitas awal dapat berupa ruang periksa, layanan obat ringan, dan tenaga medis minimal (perawat atau dokter jaga paruh waktu).

2. Menyusun Kajian Kebutuhan Layanan Kesehatan Membuat kajian kebutuhan (need assessment) terkait urgensi dan frekuensi layanan kesehatan bagi civitas akademika di Kampus 4 sebagai bahan pendukung proposal pengembangan fasilitas.
3. Advokasi Penguatan Layanan Kesehatan Terintegrasi Menyampaikan kebutuhan ini dalam forum strategis seperti rapat senat fakultas, evaluasi mutu internal, atau pertemuan lintas unit universitas untuk mendapatkan dukungan pengambil kebijakan.

Untuk Program Studi (PS):

1. Pemetaan dan Sosialisasi Akses Layanan Kesehatan Terdekat Melakukan identifikasi fasilitas kesehatan terdekat dari Kampus 4 (Puskesmas, klinik swasta, apotek) dan menyebarkan informasi tersebut kepada dosen dan mahasiswa melalui media informasi kampus.
2. Penyusunan Prosedur Penanganan Medis Darurat Menyusun dan mensosialisasikan SOP (Standard Operating Procedure) sederhana terkait penanganan medis darurat di Kampus 4, termasuk prosedur evakuasi atau transportasi ke Kampus 1 bila diperlukan.
3. Penguatan Kemitraan dengan Layanan Kesehatan Lokal Bekerja sama dengan instansi kesehatan setempat (puskesmas/klinik) untuk menyediakan layanan konsultasi atau pemeriksaan rutin di kampus dalam skema berkala, misalnya pemeriksaan tekanan darah, gula darah, atau layanan imunisasi.

Tidak ditemukannya poliklinik baik di tingkat UPPS maupun di tingkat Jurusan Fisika, sehingga tidak ada temuan untuk kelengkapan sarana dan prasarananya. Solusi yang disarankan adalah perlu Poliklinik di tingkat UPPS sehingga mahasiswa mendapat pelayanan kesehatan dengan cepat dan baik, Dengan tingkat kepuasan 68.18%, ada indikasi bahwa fasilitas di poliklinik belum memenuhi harapan sebagian pengguna. Meskipun sudah ada fasilitas medis, beberapa peralatan atau sumber daya lainnya tidak lengkap atau kurang memadai dalam mendukung pelayanan kesehatan, Layanan poliklinik saat ini hanya tersedia di kampus 1 , sementara di

kampus 4 tempat dosen dan mahasiswa program studi matematika beraktivitas, belum tersedia fasilitas kesehatan serupa. Kondisi ini menyulitkan bagi yang membutuhkan layanan kesehatan ringan secara cepat, karena harus berpindah lokasi yang cukup jauh. Oleh karena itu, perlu adanya penyediaan fasilitas layanan kesehatan dasar di kampus 4, baik dalam bentuk unit poliklinik mandiri maupun kerja sama dengan penyedia layanan kesehatan terdekat, guna menjamin aksesibilitas dan kesejahteraan seluruh sivitas akademika di lingkungan kampus, Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan dosen terhadap kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik tergolong cukup rendah, dengan nilai butir 2.65 (predikat "Puas"). Akar permasalahan kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan fasilitas yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dosen, peralatan yang kurang memadai, serta kurangnya informasi terkait layanan dan jadwal praktik. Oleh karena itu, disarankan kepada UPPS untuk meningkatkan koordinasi dengan pengelola poliklinik dalam hal pengadaan dan pemeliharaan fasilitas, serta memperluas jam layanan. Sementara itu, Program Studi dapat berperan dalam mengidentifikasi kebutuhan dosen melalui survei internal dan menyosialisasikan informasi layanan secara lebih efektif., - Beberapa fasilitas atau alat kesehatan belum lengkap atau mengalami kerusakan ringan. - Waktu pelayanan yang terbatas atau tidak sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. - Kurangnya tenaga medis atau petugas yang standby secara optimal pada jam-jam sibuk. - Kurangnya sosialisasi atau informasi terkait layanan dan fasilitas yang tersedia di poliklinik.,

- Tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan, dan seluruh responden memberikan penilaian positif, meskipun dalam tiga tingkat yang berbeda (cukup memuaskan, memuaskan, sangat memuaskan). Hal ini mencerminkan bahwa sarana dan prasarana di ruang praktek/laboratorium/dsb sudah cukup lengkap. , Adanya beberapa peralatan masih mengalami kerusakan dan membutuhkan perbaikan atau penggantian dan terdapatnya kekurangan dalam jumlah peralatan tertentu yang sering digunakan dalam praktikum ; serta beberapa dosen mengeluhkan suhu ruangan laboratorium Fisika yang tidak kondusif (panas). Solusi

yang disarankan adalah memperbaharui peralatan laboratorium Fisika dan menambah kuantitasnya serta memperbaiki pengatur suhu ruangan di laboratorium Fisika sehingga tercipta suasana akademik yang baik, Tingkat kepuasan sebesar 68,18% menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden menilai ruang praktek atau laboratorium sudah cukup lengkap, beberapa fasilitas masih belum memenuhi standar yang diharapkan atau dalam kondisi yang optimal. Beberapa peralatan yang ada di laboratorium kimia mengalami kerusakan dan memerlukan perbaikan atau penggantian, sementara jumlah peralatan tertentu yang sering digunakan dalam praktikum juga masih terbatas. Selain itu, beberapa dosen mengungkapkan keluhan terkait suhu ruangan di laboratorium kimia yang tidak mendukung, khususnya suhu yang terlalu panas, yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan konsentrasi dalam pelaksanaan praktikum. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas dan kelengkapan fasilitas laboratorium kimia, Tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan, dan seluruh responden memberikan penilaian positif, meskipun dalam tiga tingkat yang berbeda (cukup memuaskan, memuaskan, sangat memuaskan). Hal ini mencerminkan bahwa sarana dan prasarana di ruang praktek/laboratorium/dsb sudah cukup lengkap., Tingkat kepuasan dosen terhadap kelengkapan sarana ruang praktik/laboratorium/bengkel berada pada nilai 2.70 (67,50%, predikat "Puas"). Hal ini mengindikasikan masih adanya kekurangan alat atau fasilitas pendukung. UPPS disarankan untuk meningkatkan evaluasi dan pengadaan fasilitas, sementara Program Studi dapat mengidentifikasi kebutuhan dan menyusun usulan perbaikan secara berkala., - Ketersediaan alat praktik/lab tidak lengkap atau tidak sesuai dengan kebutuhan praktikum. - Alat dan bahan praktik kurang terawat atau sudah usang. - Jumlah alat tidak mencukupi jumlah mahasiswa sehingga harus bergiliran dan mengurangi efektivitas praktik. - Kurangnya pembaruan peralatan sesuai perkembangan teknologi atau kurikulum terbaru.,

- Tingginya persentase kepuasan yaitu 68,75% dengan predikat puas, sehingga kinerja unit pelayanan dinyatakan baik. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian

besar (75%) dosen telah menilai ruang kelas dalam kondisi memadai (memuaskan dan sangat memuaskan), namun masih terdapat 25% yang menyatakan ketidakpuasan terhadap kondisi ruang kelas. Kemungkinan permasalahan dapat berkaitan dengan fasilitas dalam ruang kelas yang belum merata mutunya., Temuan awal menunjukkan bahwa aspek ruang kelas mendapatkan tingkat kepuasan terendah, yaitu hanya 57,50%, dengan mutu layanan masuk dalam kategori C (Kurang Baik). Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian dosen di Fakultas MIPA UNG merasa fasilitas ruang perkuliahan belum sepenuhnya mendukung proses pembelajaran secara optimal. Beberapa permasalahan yang sering muncul misalnya kapasitas ruang yang tidak sesuai jumlah mahasiswa, kurangnya kenyamanan ruang kuliah dari sisi pencahayaan, ventilasi, dan alat pendingin ruangan yang tidak berfungsi serta banyak ruang kuliah yang menggunakan laboratorium., Jumlah ruang kelas yang tersedia saat ini masih belum mencukupi untuk menampung seluruh aktivitas perkuliahan, terutama pada jam-jam sibuk. Kondisi ini menyebabkan beberapa mata kuliah terpaksa dilaksanakan di laboratorium komputer, yang sebenarnya tidak dirancang untuk kegiatan belajar mengajar reguler. Penggunaan ruang yang tidak sesuai ini dapat mengurangi kenyamanan dan efektivitas pembelajaran. Oleh karena itu, perlu dilakukan penambahan ruang kelas atau penjadwalan yang lebih efisien, serta optimalisasi pemanfaatan ruang yang ada agar seluruh perkuliahan dapat berlangsung di ruang yang layak dan sesuai peruntukannya., -Jumlah ruang kelas tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa atau program studi. - Kondisi fisik ruang kelas kurang terawat (ventilasi, pencahayaan, kebersihan, atau kenyamanan tempat duduk). - Desain ruang kelas tidak mendukung pembelajaran aktif atau kolaboratif. - Fasilitas penunjang ruang kelas terbatas (stop kontak, AC/kipas, papan tulis, dll)., Kondisi fisik ruang kelas dinilai tidak memadai oleh dosen, mencakup pencahayaan yang kurang, ventilasi buruk, dan beberapa meja/kursi rusak., Data menunjukkan bahwa aspek Tangible berupa kelayakan ruang kelas memperoleh nilai rata-rata 2,80 (mutu B) dengan tingkat kepuasan 70,00 %. Dari lima responden, satu menilai tidak memadai, satu

cukup memadai, satu memadai, dan dua sangat memadai, mencerminkan variasi persepsi mengenai kondisi fisik ruang. Kinerja unit pelayanan tercatat “Baik” dan predikat “Puas”, menandakan bahwa sebagian besar dosen merasa fasilitas ruang kelas sudah memadai. Namun, adanya satu responden yang memberi nilai tidak memadai menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan pada aspek seperti pencahayaan, ventilasi, atau kebersihan ruang.,

Rencana tindak lanjutnya yaitu:

- Menyusun rencana pengadaan bertahap untuk ruang kelas yang belum memiliki fasilitas media pembelajaran. Dan untuk ruang kelas yang sudah tersedia fasilitas media pembelajaran, sebaiknya dilakukan pemeliharaan rutin berkala agar alat tetap dalam kondisi optimal. , Solusi yang dapat dilakukan adalah melengkapi seluruh ruang kelas dengan LCD proyektor permanen, layar proyeksi, dan kabel HDMI yang panjang dan fleksibel. Selain itu, perlu dilakukan penambahan stop kontak di setiap kelas serta perawatan rutin terhadap AC dan fasilitas pendukung lainnya. Perbaikan handle pintu juga harus segera dilakukan untuk menjaga kenyamanan dan keamanan selama proses pembelajaran berlangsung., Untuk meningkatkan kepuasan, disarankan agar pihak terkait melakukan pemeriksaan dan perawatan rutin pada fasilitas media pembelajaran, termasuk memastikan bahwa semua perangkat berfungsi dengan baik sebelum digunakan. Selain itu, memberikan pelatihan kepada pengajar dan mahasiswa tentang penggunaan alat-alat tersebut akan membantu meminimalkan kesalahan penggunaan. Mengganti atau memperbaiki perangkat yang sudah usang juga dapat menjadi solusi jangka panjang., perlu dilakukan perbaikan pada fasilitas media pembelajaran, seperti pemasangan proyektor dan layar LCD permanen di setiap ruang kelas. Selain itu, pemeliharaan rutin kabel HDMI dan perangkat lainnya sangat penting agar tidak terjadi kerusakan. Ruang kelas yang belum dilengkapi layar LCD sebaiknya segera dipasang untuk memastikan tampilan proyeksi yang jelas. Pengembangan sistem pemantauan kerusakan peralatan dan survei kepuasan berkala akan membantu

mengidentifikasi masalah dan mencari solusi tepat waktu. Dengan alokasi anggaran yang tepat dan kerjasama dengan pihak ketiga, fasilitas pembelajaran dapat terus diperbarui untuk mendukung proses belajar yang lebih optimal, Perlu melakukan inventarisasi dan pemeriksaan kelayakan alat bantu pembelajaran setiap semester dan melengkapi media pembelajaran tersebut pada ruang kuliah yang masih belum tersedia, , , - Melakukan pendataan dan audit menyeluruh terhadap kondisi fasilitas media di setiap kelas. - Menganggarkan peremajaan dan pengadaan ulang alat pembelajaran seperti LCD, layar proyektor, dan sound system. - Menjadwalkan pemeliharaan rutin (maintenance) untuk memastikan semua fasilitas berfungsi optimal. - Memberikan pelatihan teknis bagi dosen dan tenaga kependidikan untuk penggunaan dan perawatan alat., Sebagai solusi, langkah pertama adalah melakukan inventarisasi lengkap terhadap semua perangkat media pembelajaran dan mengganti atau memperbaiki unit yang usang atau sering bermasalah. Kedua, terapkan jadwal pemeliharaan rutin—termasuk kalibrasi proyektor, pengecekan kabel, dan pembersihan speaker—agar downtime diminimalkan. Ketiga, sediakan stok cadangan untuk komponen penting seperti kabel HDMI, remote kontrol, dan lampu proyektor sehingga kerusakan tidak langsung menghentikan kegiatan mengajar. Terakhir, adakan pelatihan singkat bagi teknisi dan petugas ruang serta sosialisasi prosedur peminjaman dan pelaporan kerusakan, lalu lakukan evaluasi ulang kepuasan dosen di semester berikutnya untuk memastikan perbaikan berjalan efektif.,

- Diadakannya forum diskusi dosen per jurusan., , Perlu dibuka ruang partisipasi melalui penyelenggaraan forum secara berkala serta disediakan platform komunikasi online guna memungkinkan dosen berperan lebih aktif dalam mengemukakan kebutuhan akademik mereka., Diperlukan satu forum dimana dosen dapat terlibat dalam forum penyusunan anggaran,
- Solusi yang dapat dilakukan adalah menyediakan ruang layanan kesehatan sederhana di tingkat fakultas atau jurusan sebagai unit pertolongan pertama sebelum dirujuk ke poliklinik universitas. Ruang ini dapat dilengkapi dengan

perlengkapan medis dasar dan petugas kesehatan terlatih secara bergilir. Selain itu, perlu dibangun sistem rujukan dan koordinasi yang jelas dengan poliklinik pusat agar pelayanan tetap terintegrasi dan responsif., Temuan ini mengindikasikan adanya potensi peningkatan kepuasan apabila sarana dan prasarana layanan kesehatan diperluas atau ditingkatkan aksesibilitasnya bagi sivitas akademika di tingkat fakultas atau jurusan, baik melalui pembentukan unit layanan kesehatan skala kecil maupun kerja sama layanan dengan pihak internal universitas., , , perlu dilakukan pengadaan dan pemeliharaan peralatan medis yang lebih lengkap dan memadai. Selain itu, penambahan sumber daya seperti tenaga medis dan staf pendukung yang kompeten juga penting untuk mempercepat proses pelayanan. Pemantauan berkala terhadap fasilitas dan peralatan yang ada harus dilakukan agar segera diketahui kekurangan atau kerusakan, sehingga bisa ditangani dengan cepat. Dengan meningkatkan kualitas fasilitas dan sumber daya, diharapkan tingkat kepuasan pengguna poliklinik dapat meningkat dan pelayanan kesehatan menjadi lebih optimal, , , - Melakukan pendataan dan pengadaan alat kesehatan secara berkala, terutama alat yang dibutuhkan mahasiswa. - Menambah jam operasional atau shift layanan, terutama saat jam sibuk perkuliahan. - Meningkatkan jumlah tenaga medis dan administrasi yang bertugas di poliklinik. - Melakukan sosialisasi dan promosi layanan poliklinik melalui media kampus agar mahasiswa mengetahui manfaat yang tersedia.,

- Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang baik secara kuantitas maupun kualitas, agar mampu memenuhi ekspektasi dosen secara lebih menyeluruh., Untuk meningkatkan tingkat kepuasan, langkah yang dapat diambil adalah melakukan audit sarana dan prasarana secara berkala untuk memastikan bahwa fasilitas di ruang praktek dan laboratorium dalam kondisi baik dan lengkap. Perawatan rutin dan penggantian alat yang sudah rusak perlu dilakukan. Selain itu, pihak terkait harus memastikan adanya fasilitas pendukung yang memadai dan memperhatikan kebersihan serta kenyamanan ruang praktek. , perlu dilakukan perbaikan dan penggantian peralatan yang rusak serta penambahan jumlah peralatan yang sering digunakan dalam praktikum. Selain itu, pengelolaan suhu ruangan harus

diperhatikan dengan memasang pendingin udara atau sistem ventilasi yang lebih baik untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung konsentrasi. Pemeliharaan rutin terhadap fasilitas laboratorium juga sangat penting untuk menjaga agar peralatan tetap dalam kondisi optimal. Dengan peningkatan kualitas dan kelengkapan fasilitas tersebut, diharapkan tingkat kepuasan akan meningkat dan praktikum dapat dilakukan dengan lebih efektif dan nyaman, Untuk meningkatkan tingkat kepuasan, salah satu langkah yang bisa dilakukan adalah melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap sarana dan prasarana guna memastikan bahwa fasilitas di area praktik dan laboratorium dalam keadaan baik dan lengkap. Perlu juga dilakukan perawatan rutin serta penggantian peralatan yang sudah tidak berfungsi. Selain itu, pihak terkait harus menjamin tersedianya fasilitas pendukung yang memadai, serta menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang praktik., , - Melakukan inventarisasi dan evaluasi kelayakan alat praktik serta kebutuhan setiap program studi. - Mengalokasikan anggaran secara bertahap untuk pengadaan dan peremajaan peralatan laboratorium. - Menyusun jadwal praktik yang lebih efisien dan merata agar semua mahasiswa mendapat kesempatan yang setara. - Menjalin kerja sama dengan pihak industri atau lembaga eksternal untuk mendukung pemenuhan alat laboratorium modern.,

- Memastikan mutu ruang kelas semakin merata dan mendukung proses pembelajaran secara optimal., Perlu dilakukan pengecekan dan perbaikan secara berkala pada fasilitas ruang kuliah, Perlu penambahan ruang kuliah baru agar ketersediaan ruang kuliah sesuai dengan jumlah mahasiswa, serta dapat melibatkan dosen dan mahasiswa dalam survei kepuasan dan kebutuhan ruang kelas., , - Melakukan evaluasi jumlah dan kapasitas ruang kelas berdasarkan jumlah mahasiswa dan kebutuhan program studi. - Mengalokasikan anggaran renovasi/perawatan berkala ruang kelas agar tetap layak pakai dan nyaman. - Mendesain ulang tata letak ruang kelas agar lebih ergonomis dan mendukung metode pembelajaran interaktif. - Menambahkan fasilitas penunjang seperti kipas angin, AC, stop kontak, dan pencahayaan yang memadai., , Untuk meningkatkan

kepuasan, lakukan audit menyeluruh terhadap kondisi ruang kelas—mulai dari pencahayaan dan ventilasi hingga kursi dan kebersihan—lalu perbarui elemen yang rusak atau kurang layak. Terapkan jadwal pemeliharaan rutin dengan inspeksi berkala dan tindakan perbaikan kecil sebelum menimbulkan kerusakan serius. Libatkan perwakilan dosen dalam tim evaluasi dan perencanaan perbaikan agar masukan langsung dari pengguna terakomodasi. Setelah perbaikan dilakukan, adakan survei susulan pada semester berikutnya untuk memastikan peningkatan kualitas dan menindaklanjuti masukan lebih lanjut.,