

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN
PROGRAM VOKASI UNG TAHUN 2023**



DISUSUN OLEH:

**Tim Survei Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Kemahasiswaan**

**PROGRAM VOKASI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN PROGRAM VOKASI TAHUN 2023

GORONTALO, 26 JUNI 2024

Mengetahui,
Direktur Program Vokasi
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Ir. Trifandi Lasalewo, S.T., M.T.
NIP. 197607232003121002

Gorontalo, 26 Juni 2024
Ketua Tim Survei Program Vokasi
Universitas Negeri Gorontalo



Abdi Gunawan Djafar, S.T., M.T.
NIP.198703232019031011

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tim Pelaksana Survei dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan ini dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen institusi dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan mutu pendidikan secara berkelanjutan. Layanan kemahasiswaan merupakan salah satu aspek krusial yang menunjang proses akademik dan non-akademik mahasiswa. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan utama adalah langkah strategis untuk memperoleh umpan balik yang jujur dan objektif mengenai efektivitas serta efisiensi berbagai fasilitas dan layanan yang telah disediakan.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi landasan data yang kuat dan acuan bagi seluruh unit kerja terkait dalam merumuskan kebijakan, menyusun program kerja, serta mengambil langkah perbaikan yang fokus dan terarah untuk meningkatkan pengalaman akademik dan non-akademik mahasiswa di masa mendatang.

Kami menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, terutama kepada:

1. Pimpinan institusi atas dukungan dan arahan yang telah diberikan.
2. Seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi aktif dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dengan jujur dan penuh kesadaran.
3. Unit-unit layanan terkait yang telah mendukung kelancaran proses pengambilan data.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, segala saran dan masukan yang konstruktif sangat kami harapkan demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kemajuan institusi dan peningkatan mutu layanan kemahasiswaan.

Gorontalo, 26 Juni 2024
Ketua Tim Survei Program Vokasi
Universitas Negeri Gorontalo



Abdi Gunawan Djafar, S.T., M.T.
NIP.198703232019031011

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB 1 PENDAHULUAN.....	5
A. Pengantar	5
B. Tujuan Survei	6
C. Responden	6
D. Ruang Lingkup Informasi	6
E. Pelaksanaan dan Teknik Survei	6
1. Pelaksanaan	6
2. Teknik Survei	7
F. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skor	8
G. Metode Analisis	13
BAB II HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI.....	14
A. Aspek Tangibles (Sarana Kegiatan – Fasilitas dan Tempat Kegiatan).....	14
B. Aspek Reliability (Kehandalan Tenaga Kependidikan).....	14
C. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap).....	15
D. Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa).....	16
E. Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa).....	17
BAB III PENUTUP	18
A. Kesimpulan	18
B. Saran Tidak lanjut	18

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Pengantar

Mutu layanan merupakan strategi fundamental bagi setiap institusi, termasuk dalam konteks pendidikan, untuk memastikan tercapainya kepuasan pengguna. Pendidikan yang bermutu sangat bergantung pada konsistensi pencapaian tujuan dan pelaksanaan proses yang terencana. Penting untuk dipahami bahwa mutu pendidikan merupakan hasil dari sebuah sistem terpadu; kelemahan pada satu bagian sistem, bahkan jika bagian lain berjalan baik, dapat menurunkan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Definisi mutu layanan berpusat pada kemampuan institusi dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi pelanggan secara tepat dan konsisten. Kualitas layanan dapat diukur dengan membandingkan harapan ideal pengguna terhadap layanan dengan layanan aktual yang mereka terima. Layanan dianggap baik dan memuaskan jika yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, atau bahkan ideal jika melampaui harapan. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari ekspektasi, maka kualitas layanan dianggap buruk. Dengan demikian, kualitas jasa sangat ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Universitas Negeri Gorontalo (UNG), sebagai salah satu perguruan tinggi negeri, memiliki tuntutan untuk menyelenggarakan pelayanan prima serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai guna menjamin kepuasan semua pihak. Dalam konteks ini, mahasiswa adalah pelanggan internal utama yang merasakan langsung dampak dari kualitas layanan institusi. Untuk memperoleh gambaran akurat tentang mutu layanan, khususnya Layanan Kemahasiswaan di lingkungan Program Vokasi UNG, perlu dilakukan survei pengguna layanan, yaitu mahasiswa. Survei ini bertujuan utama untuk mengukur dan menilai kualitas layanan kemahasiswaan dari sudut pandang mahasiswa, yang merupakan indikator penting keberhasilan proses pelayanan di institusi tersebut.

B. Tujuan Survei

Diharapkan, melalui pelaksanaan survei ini, diperoleh masukan dan pandangan dari pihak mahasiswa mengenai efektivitas layanan kemahasiswaan di Program Vokasi UNG. Data ini sangat penting sebagai bahan evaluasi dan dasar perencanaan perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan.

C. Responden

Survei ini melibatkan mahasiswa sebagai responden, yang merupakan perwakilan dari lima Program Studi di lingkungan Program Vokasi UNG, yang telah memberikan respons pada kuesioner layanan kemahasiswaan.

D. Ruang Lingkup Informasi

Ruang lingkup informasi yang dikumpulkan melalui tanggapan responden mencakup evaluasi terhadap Lima dimensi kualitas layanan kemahasiswaan. Aspek-aspek tersebut meliputi:

1. **Tangibles:** Penilaian terhadap sarana fisik, fasilitas, dan tempat yang disediakan untuk kegiatan mahasiswa.
2. **Reliability:** Pengukuran tingkat keandalan dan konsistensi kinerja dari pejabat, pembina, pendamping, dan staf yang bertugas di bagian kemahasiswaan.
3. **Responsiveness:** Evaluasi terhadap sikap tanggap dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.
4. **Assurance:** Penilaian terhadap kualitas perlakuan, jaminan, dan keramahan yang diterima mahasiswa dari staf layanan.
5. **Empathy:** Pengukuran tingkat pemahaman dan kepedulian staf terhadap kebutuhan serta kepentingan individual mahasiswa.

E. Pelaksanaan dan Teknik Survei

1. Pelaksanaan

Survei ini dilaksanakan pada bulan Juni, mencakup kinerja layanan selama periode satu tahun yakni Pada Tahun 2023. Tim Survei Program Vokasi UNG

bertanggung jawab atas pelaksanaan survei ini, dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden mahasiswa melalui tautan survei daring.

Pelaksanaan survei ini dibagi menjadi tiga tahapan utama:

a. Tahap Persiapan

1. Pembentukan tim pelaksana survei (atau tim studi pelacakan).
2. Pengembangan dan finalisasi instrumen atau kuesioner survei.
3. Penyelesaian dokumen administratif, termasuk surat penunjukan resmi dari pimpinan, serta persiapan instrumen yang akan digunakan.

b. Tahap Pelaksanaan

1. Melakukan koordinasi dan pemantapan tugas di antara anggota tim survei.
2. Penentuan sampel responden survei melalui metode pengacakan.
3. Pendistribusian kuesioner secara resmi kepada responden yang terpilih.
4. Pengumpulan seluruh tanggapan dan respons yang masuk dari para responden.
5. Proses pengolahan data mentah dilanjutkan dengan analisis data.

c. Tahap Pelaporan

Tahap ini dimulai segera setelah kuesioner terisi lengkap dan dikirimkan kembali secara daring melalui laman resmi Program Vokasi UNG. Laporan akhir disusun mencakup hasil komprehensif dari pengolahan data, visualisasi dalam bentuk diagram perolehan respons, dan dilengkapi dengan interpretasi mendalam terhadap hasil analisis data untuk setiap aspek pernyataan. Laporan ini kemudian diserahkan kepada pimpinan Program Vokasi UNG sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan.

2. Teknik Survei

Instrumen pengukuran berupa kuesioner dengan struktur tertutup, di mana setiap pernyataan menyediakan skala respons ordinal yang mencakup kategori Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang.

F. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skor

Instrumen yang digunakan dalam survei ini berbentuk kuesioner yang bertujuan mengukur kinerja layanan kemahasiswaan. Kuesioner ini mencakup penilaian terhadap lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL):

- **Tangibles** : Meliputi sarana, fasilitas, dan tempat yang mendukung kegiatan mahasiswa.
- **Reliability** : Terkait keandalan pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan.
- **Responsiveness**: Menilai sikap tanggap dan kesiapan petugas layanan.
- **Assurance** : Mengukur kualitas perlakuan dan jaminan yang diberikan kepada mahasiswa.
- **Empathy** : Menilai tingkat pemahaman dan kepedulian staf terhadap kepentingan mahasiswa.

Responden diminta untuk menanggapi setiap pernyataan dengan memilih salah satu dari empat skala respons: Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Untuk keperluan analisis kuantitatif, setiap pilihan respons diberikan bobot skor sebagai berikut:

- **Sangat Baik** diberikan skor 4.
- **Baik** diberikan skor 3.
- **Cukup** diberikan skor 2.
- **Kurang** diberikan skor 1.

**INSTRUMEN PENELUSURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN KEMAHASISWAAN**

1. Aspek *Tangibles* (Sarana Kegiatan – Fasilitas dan Tempat Kegiatan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Ketersediaan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa).				
2.	Ketersediaan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai				
3.	Ketersediaan transportasi bagi kegiatan mahasiswa.				
4.	Ketersediaan tempat parkir yang memadai.				
5.	Ketersediaan ruangan khusus konseling mahasiswa.				
6.	Ketersediaan ruang kesehatan mahasiswa				
7.	Ketersediaan gedung atau gallery untuk display produk kewirausahaan mahasiswa.				
8.	Ketersediaan fasilitas komputer pada unit kemahasiswaan.				

2. Aspek *Reliability* (Kehandalan Pejabat, Pembina, Pendamping, dan Staf Kemahasiswaan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
9.	Penempatan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.				
10.	Ketersediaan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan.				
11.	Jumlah Pembimbing pada setiap kegiatan mahasiswa.				
12.	Pejabat, pembina, pembimbing memberikan situasi keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa.				

13.	Kemudahan pengurusan administrasi kegiatan kemahasiswaan				
14.	Ketersediaan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa.				
15.	Keadilan dalam alokasi dana kegiatan mahasiswa.				
16.	Kejelasan proses pengajuan beasiswa (pendaftaran hingga putusan penerima beasiswa)				
17.	Ketepatan waktu pemberian beasiswa.				
18.	Ketepatan waktu pada unit pelayanan kesehatan mahasiswa.				
19.	Ketepatan waktu pada unit pelayanan konseling mahasiswa.				

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
20.	Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan.				
21.	Arahan yang diberikan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan.				
22.	Alokasi waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas Ormawa				
23.	Kesempatan yang diberikan kepada mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya.				
24.	Tersedia program kerja terstruktur dalam pembekalan karir bagi mahasiswa/alumni.				
25.	Menyelenggarakan seminar, kuliah umum dan/atau pelatihan kewirausahaan.				
26.	Pengawasan dan evaluasi terhadap aktivitas mahasiswa dan organisasi kemahasiswaan melalui pembimbing kemahasiswaan.				

27.	Ketersediaan sistem informasi khusus layanan konseling.				
28.	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan kemahasiswaan.				
39.	Kemudahan memperoleh informasi status pengurusan surat, persetujuan, dsb.				
30.	Kejelasan informasi pengajuan beasiswa (pendaftaran hingga putusan penerima beasiswa).				
31.	Penggunaan sistem informasi untuk pengelolaan, penyaluran, dan distribusi beasiswa.				
32.	Penggunaan sistem informasi untuk pengelolaan karir mahasiswa dan/atau alumni.				
33.	Penggunaan website dan/atau sistem informasi yang berisi informasi dan/atau angket tracer study untuk alumni.				

4. Aspek *Assurance* (Perlakuan Pada Mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
34.	Staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa dalam kegiatan kemahasiswaan.				
35.	Sikap dan kemampuan petugas konseling yang melayani.				
36.	Sikap dan kemampuan petugas kesehatan yang melayani.				
37.	Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa melalui bidang kemahasiswaan.				
38.	Pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa.				

39.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.				
40.	Kesesuaian aktivitas kemahasiswaan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa.				

5.Aspek Empathy (Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
41.	Pejabat, pembina, pendamping, dan/atau staf kemahasiswaan berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.				
42.	Pejabat, pembina, pendamping, dan/atau staf kemahasiswaan bersedia membantu dan berusaha memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan.				
43.	Pejabat, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat kepada mahasiswa.				
44.	Pejabat Program Vokasi UNG membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa.				
45.	Pejabat, pembimbing dan pembina berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.				
46.	Layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan yang diberikan				
47.	Program Vokasi UNG memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan.				

3. Metode Analisis

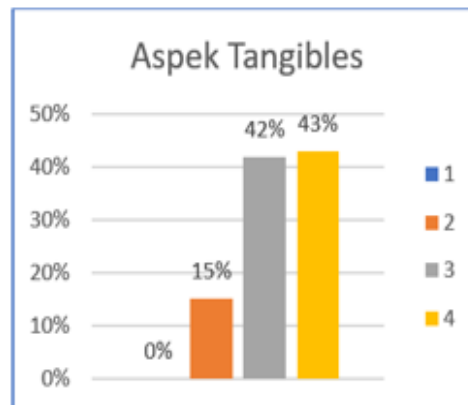
Metode analisis data yang digunakan dalam survei ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, yang disajikan dalam bentuk persentase. Hasil analisis data kuesioner kemudian akan dikomparasikan dengan data ideal yang seharusnya diperoleh berdasarkan instrumen kuesioner yang disebarkan. Perbandingan ini bertujuan untuk menghasilkan pemetaan yang jelas mengenai distribusi respons pada setiap pernyataan yang diajukan.

BAB II

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. ASPEK TANGIBLES

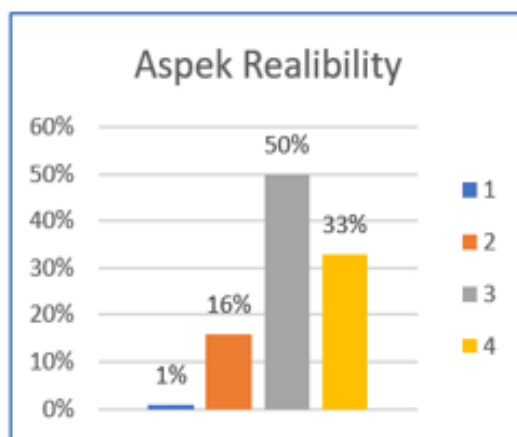
Fokus Pengukuran pada aspek *tangibles* terdiri dari 8 pernyataan yang mengukur kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan dan kualitas sarana fisik, seperti wadah Ormawa, fasilitas kegiatan, transportasi, tempat parkir, ruang konseling, ruang kesehatan, galeri produk kewirausahaan, dan fasilitas komputer. Hasil Survei menunjukkan Sangat Baik (4): 43%, Baik (3): 42%, Cukup (2): 15%, dan Kurang (1): 0% sebagaimana dapat dilihat pada Chart 2.A berikut ini:



Rata-rata tanggapan menunjukkan bahwa 85% mahasiswa sangat puas atau puas. Hal ini berarti upaya Program Vokasi dalam menyediakan prasarana fisik utama seperti yang diukur dalam Pernyataan No. 1 hingga No. 8 (termasuk ruang konseling, kesehatan, dan fasilitas Ormawa) dinilai sangat berhasil. Fakta bahwa 0% responden memilih Kurang menunjukkan tidak adanya kegagalan fatal dalam penyediaan fasilitas dasar.

B. ASPEK RELIABILITY

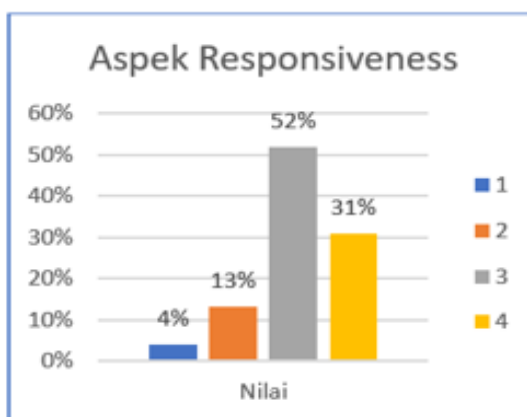
Fokus Pengukuran pada aspek *reliability* terdiri dari 11 pernyataan yang mengukur kehandalan dan konsistensi layanan, termasuk penempatan/jumlah pembimbing yang handal, situasi keamanan kegiatan, kemudahan/ketepatan waktu pengurusan administrasi, ketersediaan/keadilan dana kegiatan, serta kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan beasiswa, kesehatan, dan konseling. Hasil Survei menunjukkan Sangat Baik (4): 33%, Baik (3): 50%, Cukup (2): 16%, Kurang (1): 1% sebagaimana dapat dilihat pada Chart 2.B berikut ini:



Mayoritas (83%) mahasiswa merasa puas. Persentase Baik (50%) yang dominan menunjukkan bahwa konsistensi layanan dan kehandalan staf/pejabat (yang mencakup seluruh area pendanaan, pembimbingan, dan ketepatan waktu) sudah memenuhi ekspektasi (Pernyataan No. 9 s/d No. 19). Namun, karena persentase Sangat Baik (33%) lebih rendah daripada *Tangibles*, Program Vokasi perlu mengidentifikasi area spesifik (misalnya, *Ketepatan waktu pemberian beasiswa* atau *Kemudahan pengurusan administrasi*) yang dapat didorong dari *Baik* ke *Sangat Baik*.

C. ASPEK RESPONSIVENESS

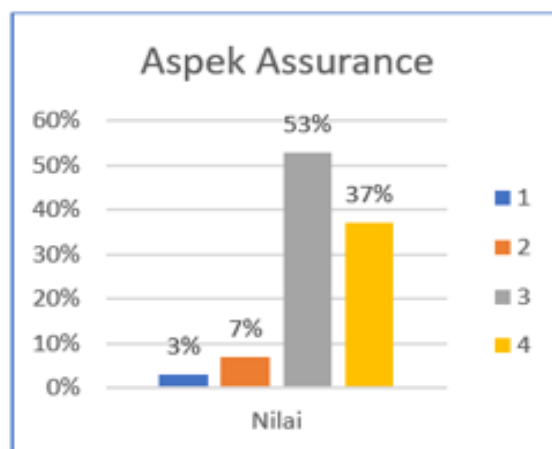
Fokus Pengukuran pada aspek *responsiveness* terdiri dari 14 pernyataan yang mengukur kesigapan, kepedulian pimpinan/staf terhadap kegiatan (kehadiran, arahan, alokasi waktu diskusi), kesempatan pengembangan diri (karir, prestasi, kewirausahaan), serta kemudahan memperoleh informasi (status surat, beasiswa, konseling, *tracer study*). Hasil Survei dari aspek ini menunjukkan Sangat Baik (4): 31%, Baik (3): 52%, Cukup (2): 13%, dan Kurang (1): 4% sebagaimana dapat dilihat pada Chart 2.C berikut ini:



Meskipun total kepuasan positif mencapai 83%, aspek ini memiliki persentase Kurang (4%) tertinggi kedua. Hal ini mengindikasikan bahwa ada sebagian kecil mahasiswa yang merasakan layanan kemahasiswaan kurang sigap. Hal ini terkait dengan efisiensi sistem informasi (Pernyataan No. 27, 29, 31, 32, 33) dan kecepatan/ketepatan respons pimpinan/staf terhadap kebutuhan mahasiswa (Pernyataan No. 20, 22). Perlu ada perbaikan pada mekanisme tanggap darurat dan alur informasi.

D. ASPEK ASSURANCE

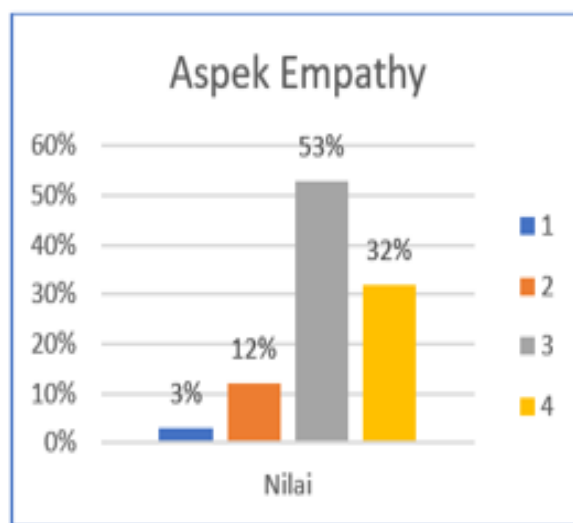
Fokus Pengukuran pada aspek *assurance* terdiri dari 7 pernyataan yang mengukur kompetensi staf, sikap petugas (konseling dan kesehatan), penanganan keluhan, perlakuan yang sama (keadilan), penerapan sanksi yang konsisten, dan relevansi aktivitas dengan pengembangan diri mahasiswa. Hasil Survei pada aspek ini menunjukkan Sangat Baik (4): 37%, Baik (3): 53%, Cukup (2): 7%, dan Kurang (1): 3% sebagaimana dapat dilihat pada Chart 2.D berikut ini:



Dengan total kepuasan positif 90%, *Assurance* menunjukkan bahwa mahasiswa merasa yakin akan kompetensi staf dan keadilan perlakuan. Persentase *Cukup* yang sangat rendah (7%) menunjukkan bahwa penanganan keluhan dan sikap profesional staf (Pernyataan No. 34 s/d No. 37) sudah sangat baik. Hal ini merupakan kekuatan institusi (Program Vokasi UNG) dalam membangun kepercayaan dan kredibilitas.

E. ASPEK EMPATHY

Fokus Pengukuran pada aspek *empathy* terdiri dari 7 pernyataan yang mengukur tingkat perhatian dan kepedulian personal, termasuk usaha memahami kesulitan/kepentingan mahasiswa, kesediaan membantu, sikap bersahabat, keterbukaan komunikasi, pemahaman minat/bakat, kualitas layanan pengaduan, dan kesempatan masukan dari orang tua/wali. Hasil Survei pada aspek ini menunjukkan Sangat Baik (4): 32%, Baik (3): 53%, Cukup (2): 12%, Kurang (1): 3% sebagaimana dapat dilihat pada Chart 2.E berikut ini:



Total kepuasan positif mencapai 85%. Meskipun sikap bersahabat dan kesediaan membantu (Pernyataan No. 42, 43) sudah dinilai baik, peningkatan pada *personal touch* dan keterbukaan komunikasi (Pernyataan No. 44, 47) dapat mendorong lebih banyak respons ke kategori Sangat Baik. Persentase *Cukup* (12%) menunjukkan perlunya upaya yang lebih personal dalam interaksi agar mahasiswa merasa kepentingannya benar-benar dipahami.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Temuan survei menggambarkan bahwa proses Layanan Kemahasiswaan yang diselenggarakan di Program Vokasi Universitas Negeri Gorontalo (UNG) termasuk dalam kategori berkualitas tinggi. Hal ini dilihat dari persepsi responden mahasiswa berkenaan dengan 5 (lima) aspek penilaian (SERVQUAL), yaitu: *Tangibles* (sarana kegiatan-fasilitas dan tempat kegiatan), *Reliability* (kehandalan pejabat, Pembina, pendampingan, dan staf kemahasiswaan), *Responsiveness* (sikap tanggap), *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa), dan *Empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa). Kelima aspek tersebut dipersepsi oleh mahasiswa berada pada kategori Sangat Baik dan Baik, dengan total persentase kepuasan positif di atas 83% pada semua dimensi.

Hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu layanan manajemen Program Vokasi UNG dalam upaya memfasilitasi kegiatan kemahasiswaan bagi para mahasiswanya memberikan kepuasan yang tinggi, yang secara tidak langsung mendukung pembentukan kompetensi mahasiswa. Dengan demikian, hasil positif ini menjadi pendorong bagi Program Vokasi UNG untuk terus memberikan layanan kemahasiswaan yang lebih unggul lagi di kemudian hari. Meskipun demikian, masih terdapat penilaian beberapa responden pada kategori Cukup dan Kurang, terutama pada aspek *Responsiveness*, yang mengindikasikan perlunya perbaikan pada kecepatan dan kesigapan layanan.

Diharapkan pada laporan mendatang, Program Vokasi UNG dapat menunjukkan gambaran peningkatan kepuasan mahasiswa yang lebih merata, terutama pada aspek yang mendapat persepsi Cukup dan Baik (didominasi oleh nilai 3), sehingga tingkat kepuasan layanan secara keseluruhan dapat mencapai level Sangat Baik (nilai 4) secara konsisten.

3.2 Saran Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis hasil survei, berikut adalah saran tindak lanjut yang direkomendasikan untuk peningkatan mutu Layanan Kemahasiswaan Program Vokasi UNG:

1. Aspek Fisik (*Tangibles*):

Mempertahankan dan meningkatkan ketersediaan serta kualitas sarana fisik yang sudah baik, serta memastikan kelengkapan dan pemeliharaan fasilitas utama seperti ruang kesehatan dan fasilitas komputer pada unit kemahasiswaan.

2. Peningkatan Keadilan dan Konsistensi (*Reliability* dan *Assurance*):

- a. Perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan transparan untuk proses pengajuan dan distribusi beasiswa (mulai dari pendaftaran hingga putusan penerima), guna menjamin keadilan dan ketepatan waktu.
- b. Mempertahankan dan menguatkan penerapan sanksi yang adil dan konsisten bagi mahasiswa yang melanggar peraturan, untuk mendukung aspek jaminan dan keadilan.

3. Peningkatan Kecepatan Layanan (*Responsiveness*):

- a. Mengembangkan SOP resmi untuk proses pengaduan permasalahan kemahasiswaan yang menjamin kecepatan tanggap dan tindak lanjut.
- b. Mengoptimalkan penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk mempermudah mahasiswa memperoleh informasi (Pernyataan No. 28 dan 29) serta memantau status pengurusan surat atau persetujuan secara mandiri.

4. Peningkatan Kepedulian Personal (*Empathy*):

Mengadakan pelatihan *soft skill* secara berkala bagi staf dan pejabat kemahasiswaan untuk meningkatkan kemampuan pemahaman personal (empati) dan keterbukaan komunikasi dengan mahasiswa (Pernyataan No. 41 dan 44).