



LAPORAN

Survei Kepuasan

PENGGUNA

Terhadap Layanan Manajemen

Semester Genap
Tahun Akademik 2024/2025

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Manajemen Tahun Akademik Genap 2024-2025 ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan dan kontribusi pimpinan serta seluruh civitas akademika di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen yang mencakup aspek administratif, pelayanan akademik, serta dukungan layanan lainnya pada Tahun Akademik Genap 2024-2025. Survei ini juga dimaksudkan untuk mengukur efektivitas layanan serta menjadi dasar dalam peningkatan mutu layanan ke depan.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak, baik internal maupun eksternal, yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini, sehingga penyusunan laporan dapat berjalan dengan lancar. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan.

Jambi, Agustus 2025

Gugus Jaminan Mutu (GJM)
Fakultas Sains dan Teknologi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Survei	1
1.3 Manfaat Survei.....	2
BAB II. MEKANISME PELAKSANAAN	4
2.1 Waktu Pelaksanaan Survei	4
2.2 Instrumen Survei	4
2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data	5
3.1 Responden Penelitian	7
3.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan.....	8
3.3 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	10
BAB IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT	14
4.1 Kesimpulan	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, layanan manajemen yang efektif dan efisien memegang peranan penting dalam mendukung tercapainya tujuan institusi, khususnya dalam memberikan pengalaman akademik yang berkualitas kepada pengguna. Kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen—seperti layanan akademik, kemahasiswaan, administrasi, dan sarana prasarana—menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja unit-unit kerja di tingkat fakultas.

Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan manajemennya guna menjawab kebutuhan dan harapan pengguna. Salah satu langkah penting dalam upaya tersebut adalah dengan melakukan evaluasi dan monitoring secara sistematis melalui survei kepuasan pengguna layanan.

Sejalan dengan amanat PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap unit pelayanan publik diwajibkan untuk melaksanakan survei kepuasan guna memperoleh umpan balik dan merancang strategi perbaikan layanan secara berkelanjutan. Survei tersebut harus dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. **Transparansi:** hasil survei harus dipublikasikan dan mudah diakses.
2. **Partisipasi:** pelibatan aktif pengguna sebagai pengguna layanan.
3. **Akuntabilitas:** proses dan hasil survei dapat dipertanggungjawabkan.
4. **Berkesinambungan:** dilakukan secara periodik untuk memantau kemajuan layanan.
5. **Keadilan:** mencakup seluruh pengguna tanpa diskriminasi.
6. **Netralitas:** dilaksanakan tanpa konflik kepentingan.

Melalui pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi, diharapkan fakultas memperoleh gambaran objektif mengenai kualitas layanan yang diberikan serta area-area yang masih perlu ditingkatkan. Hasil survei ini akan menjadi dasar bagi perbaikan layanan serta pengambilan kebijakan strategis yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan fakultas.

1.2 Tujuan Survei

Secara umum, tujuan dilaksanakannya survei ini adalah untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen di Fakultas Sains dan Teknologi,

2. Mengidentifikasi aspek layanan yang sudah baik dan yang masih perlu ditingkatkan,
3. Menyediakan data empiris sebagai dasar pengambilan kebijakan dan peningkatan kualitas layanan manajemen,
4. Mendorong budaya pelayanan prima yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

1.3 Manfaat Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Fakultas:

- Sebagai alat evaluasi terhadap kualitas layanan manajemen yang telah diberikan.
- Sebagai dasar perumusan kebijakan dan strategi peningkatan mutu layanan manajemen secara berkelanjutan.
- Untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik di lingkungan fakultas.

b. Bagi Mahasiswa:

- Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menyampaikan penilaian dan aspirasi terhadap layanan yang mereka terima.
- Mendorong terciptanya lingkungan akademik yang lebih nyaman, adil, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

c. Bagi Dosen:

- Memberikan ruang bagi dosen untuk menyampaikan penilaian, masukan, dan aspirasi terhadap kualitas layanan yang mereka terima di lingkungan fakultas.
- Mendorong terciptanya iklim kerja akademik yang lebih mendukung, adil, dan sesuai dengan kebutuhan profesional dosen dalam mengajar, meneliti, dan mengabdikan kepada masyarakat.

d. Bagi Tenaga Kependidikan:

- Memberikan kesempatan bagi tenaga kependidikan untuk menyampaikan penilaian dan aspirasi terhadap layanan yang mereka terima.
- Mendorong terciptanya lingkungan akademik yang lebih nyaman, adil, dan sesuai dengan kebutuhan tenaga kependidikan.

e. Bagi Institusi:

- Memberikan kontribusi terhadap pencapaian indikator kinerja institusi dalam hal peningkatan mutu layanan publik.
- Memperkuat budaya pelayanan prima berbasis data dan partisipasi pengguna layanan.

BAB II. MEKANISME PELAKSANAAN

2.1 Waktu Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen Semester Genap 2024/2025 di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilaksanakan pada Juli–Agustus 2025, mencakup penyusunan instrumen, distribusi kuesioner digital, serta pengolahan laporan pada Agustus 2025.

2.2 Instrumen Survei

Instrumen pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menggunakan *Googleform* (<http://sutha.link/gdmWB7>) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*) yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Dimensi dan Indikator Instrumen Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Manajemen

NO	Dimensi	Indikator Penilaian
1	<i>Reliability</i>	1. Layanan manajemen di Fakultas dan Prodi dilaksanakan sesuai prosedur yang ditetapkan
		2. Informasi yang diberikan oleh Fakultas dan Prodi akurat dan dapat dipercaya
		3. Keluhan/pengajuan diproses dengan cepat dan tepat oleh Fakultas dan Prodi
		4. Dokumen/surat-menyurat disediakan tepat waktu oleh Fakultas dan Prodi
2	<i>Responsiveness</i>	5. Staf Fakultas dan Prodi cepat tanggap terhadap pertanyaan dan kebutuhan pengguna
		6. Mudah menghubungi staf Fakultas dan Prodi saat perlu bantuan
		7. Respons terhadap keluhan diberikan dalam waktu wajar

NO	Dimensi	Indikator Penilaian
		8. Tersedia layanan digital/online yang responsif dan memadai
3	<i>Assurance</i>	9. Staf Fakultas dan Prodi menunjukkan profesionalisme saat melayani
		10. Staf Fakultas dan Prodi memahami peraturan dan prosedur layanan dengan baik
		11. Komunikasi dari staf Fakultas dan Prodi bersifat jujur dan transparan
4	<i>Empathy</i>	12. Staf Fakultas dan Prodi memahami kondisi dan kebutuhan pengguna
		13. Staf Fakultas dan Prodi melayani dengan sopan dan ramah
		14. Tidak ada perbedaan perlakuan dalam pelayanan terhadap jenis pengguna
5	<i>Tangible</i>	15. Sarana/fasilitas layanan bersih, rapi, dan nyaman
		16. Fasilitas Teknologi Informasi memadai dan selalu diperbarui
		17. Informasi layanan tersedia secara jelas pada media online maupun offline

2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Jawaban dari responden selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan statistis deskriptif yang terdiri atas mean dan standar deviasi serta pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM). 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 pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total responden}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = \frac{\text{Nilai IKM}}{25}$$

Dibawah ini adalah kategorisasi mutu layanan terhadap IKM yang sudah didapat:

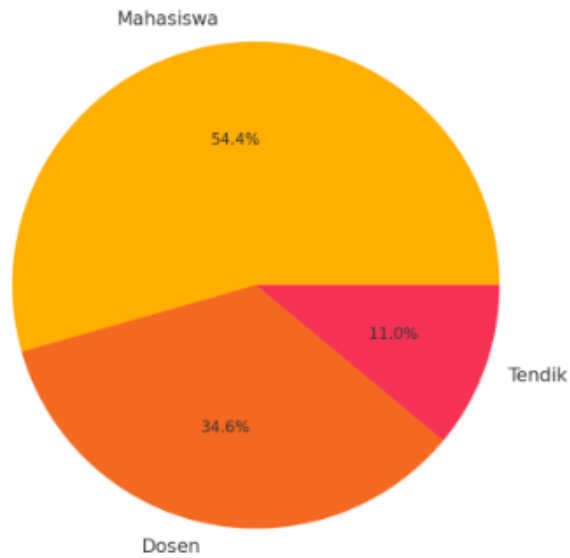
Tabel 3. Kategorisasi Kinerja Mutu Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-1.75	25-43.75	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 SURVEI KEPUASAN

3.1 Responden Penelitian

Sebanyak 145 responden dari 3 program studi (Biologi, Sains Informasi Geografi dan Statistika) yang terlibat dalam survei ini, terdiri dari **81** mahasiswa, **47** dosen, dan **17** tenaga kependidikan.



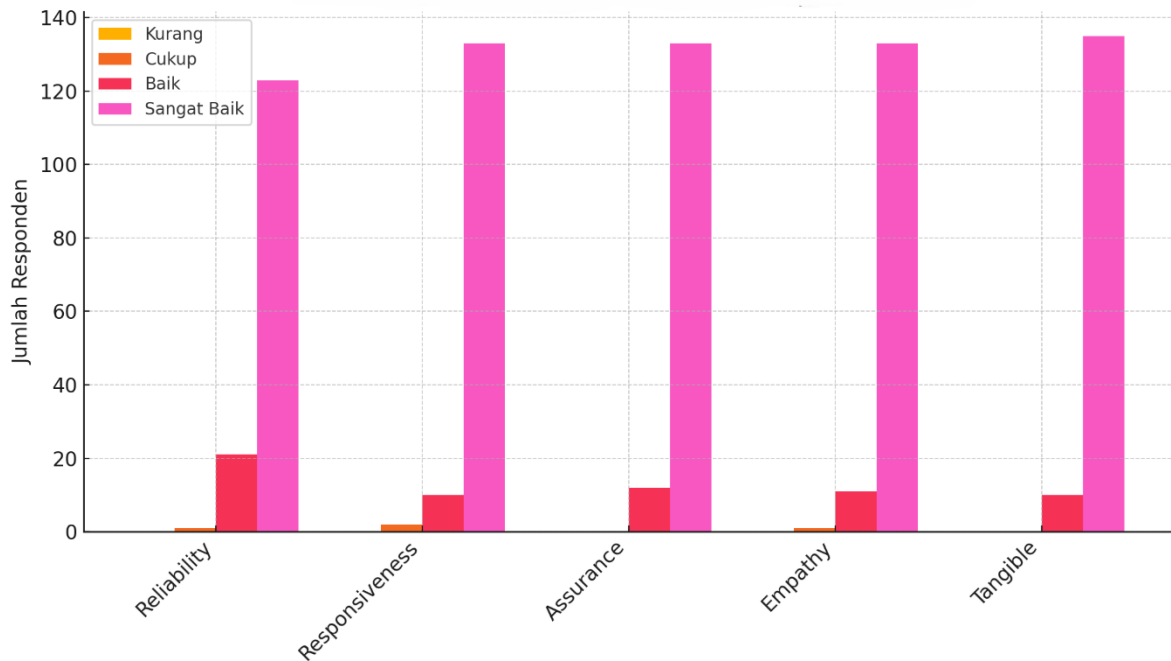
Gambar 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Jumlah
Biologi	30
Statistika	40
Sains Informasi Geografi	58
Tenaga Kependidikan	17
Total	145

3.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan

Hasil analisis kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen di Fakultas Sains dan Teknologi dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Grafik batang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen

Grafik batang di atas menampilkan distribusi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen Fakultas Sains dan Teknologi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible. Setiap dimensi dikategorikan ke dalam empat tingkat kepuasan: Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik. Secara umum, grafik menunjukkan bahwa mayoritas besar responden memberikan penilaian pada kategori “Sangat Baik” untuk semua dimensi layanan.

Tabel 2. Rata – Rata Skor per Dimensi

Dimensi	Rata-rata Skor (1-4)
<i>Reliability</i>	3,74
<i>Responsiveness</i>	3,75
<i>Assurance</i>	3,76
<i>Empathy</i>	3,76
<i>Tangible</i>	3,76

Secara umum, seluruh dimensi SERVQUAL menunjukkan nilai yang sangat baik dengan rentang skor **3,74–3,76**, yang menggambarkan bahwa pengguna secara konsisten merasa **sangat puas** terhadap layanan manajemen Fakultas. Dimensi **Assurance, Empathy, dan Tangible** merupakan aspek yang memperoleh skor tertinggi ($\approx 3,76$), sedangkan **Reliability** berada sedikit lebih rendah (3,74) namun tetap berada pada kategori sangat baik. Temuan ini menunjukkan bahwa mutu layanan secara keseluruhan telah memenuhi ekspektasi pengguna, dengan beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan untuk mencapai kinerja layanan yang lebih optimal.

1. Reliability

Dimensi Reliability mencakup konsistensi pelaksanaan layanan sesuai prosedur, keakuratan informasi, ketepatan dan kecepatan pemrosesan keluhan atau pengajuan, serta ketepatan waktu penyediaan dokumen. Skor **3,74** mengindikasikan bahwa layanan pada dimensi ini telah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur. Meskipun demikian, terdapat ruang perbaikan khususnya pada aspek: peningkatan kecepatan dan ketepatan dalam memproses keluhan atau pengajuan, serta, peningkatan ketepatan waktu dalam penyediaan dokumen dan surat-menyurat. Aspek-aspek tersebut dapat menjadi perhatian dalam upaya peningkatan mutu layanan berkelanjutan.

2. Responsiveness

Responsiveness menggambarkan kesiapan dan kecepatan staf dalam merespons kebutuhan pengguna, kemudahan dihubungi, kecepatan penyampaian respons terhadap keluhan, serta ketersediaan layanan digital yang mendukung. Skor **3,75** menunjukkan bahwa pengguna menilai staf cukup sigap dan mudah diakses, serta layanan digital relatif memadai. Meskipun demikian, masukan terkait peningkatan intensitas pemanfaatan layanan berbasis digital serta percepatan respons terhadap keluhan perlu dipertimbangkan untuk memperkuat mutu layanan.

3. Assurance

Dimensi Assurance berkaitan dengan profesionalisme staf, pemahaman terhadap prosedur dan ketentuan layanan, serta komunikasi yang jujur dan transparan. Dengan skor **3,76**, pengguna merasa yakin terhadap kompetensi staf dalam memberikan layanan, serta menilai bahwa komunikasi yang disampaikan telah jelas, terbuka, dan dapat dipercaya. Temuan ini menunjukkan bahwa jaminan mutu layanan dari sisi kompetensi SDM telah berjalan dengan sangat baik.

4. *Empathy*

Empathy mencerminkan perhatian dan kepedulian staf terhadap kondisi serta kebutuhan pengguna, termasuk sikap ramah dan perlakuan yang adil tanpa diskriminasi. Skor **3,76** menunjukkan bahwa pengguna merasakan kualitas layanan interpersonal staf berada pada tingkat sangat baik. Hal ini menandakan bahwa pendekatan layanan yang humanis dan inklusif telah terlaksana secara konsisten.

5. *Tangible*

Dimensi Tangible mencakup ketersediaan dan kualitas fasilitas teknologi informasi, kebersihan dan kenyamanan sarana layanan, serta kejelasan informasi pada media online maupun offline. Skor **3,76** mengindikasikan bahwa fasilitas fisik dan dukungan teknologi telah memadai, terpelihara dengan baik, dan dianggap nyaman oleh pengguna. Informasi layanan yang tersedia juga dinilai cukup jelas dan mudah diakses.

3.3 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas layanan manajemen yang diberikan oleh Fakultas Sains dan Teknologi, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan.

IKM merupakan indikator penting yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik secara obyektif, transparan, dan terukur. Pengukuran IKM ini didasarkan pada penilaian responden terhadap sejumlah aspek layanan yang dikategorikan ke dalam lima dimensi: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

Tabel 3. Mean dan IKM Kepuasan Pengguna

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
1	<i>Reliability</i>	1. Layanan manajemen di Fakultas dan Prodi dilaksanakan sesuai prosedur yang ditetapkan	3.78	94.48	Sangat Baik
		2. Informasi yang diberikan oleh Fakultas dan Prodi	3.71	92.76	

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
		akurat dan dapat dipercaya			
		3. Keluhan/pengajuan diproses dengan cepat dan tepat oleh Fakultas dan Prodi	3.7	92.59	
		4. Dokumen/surat-menyurat disediakan tepat waktu oleh Fakultas dan Prodi	3.77	94.31	
2	<i>Responsiveness</i>	5. Staf Fakultas dan Prodi cepat tanggap terhadap pertanyaan dan kebutuhan pengguna	3.68	92.07	Sangat Baik
		6. Mudah menghubungi staf Fakultas dan Prodi saat perlu bantuan	3.79	94.83	
		7. Respons terhadap keluhan diberikan dalam waktu wajar	3.73	93.28	
		8. Tersedia layanan digital/online yang responsif dan memadai	3.81	95.17	
3	<i>Assurance</i>	9. Staf Fakultas dan Prodi menunjukkan profesionalisme saat melayani	3.77	94.14	Sangat Baik
		10. Staf Fakultas dan Prodi memahami peraturan dan prosedur layanan dengan baik	3.78	94.48	
		11. Komunikasi dari staf Fakultas dan Prodi bersifat jujur dan transparan	3.76	93.97	

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Pelayanan
4	<i>Empathy</i>	12. Staf Fakultas dan Prodi memahami kondisi dan kebutuhan pengguna	3.74	93.45	Sangat Baik
		13. Staf Fakultas dan Prodi melayani dengan sopan dan ramah	3.75	93.79	
		14. Tidak ada perbedaan perlakuan dalam pelayanan terhadap jenis pengguna	3.77	94.14	
5	<i>Tangible</i>	15. Sarana/fasilitas layanan bersih, rapi, dan nyaman	3.77	94.14	Sangat Baik
		16. Fasilitas Teknologi Informasi memadai dan selalu diperbarui	3.78	94.62	
		17. Informasi layanan tersedia secara jelas pada media online maupun offline	3.72	93.1	

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 17 butir pertanyaan menunjukkan bahwa seluruh indikator layanan manajemen Fakultas Sains dan Teknologi memperoleh nilai pada kategori **Sangat Baik**, dengan rentang IKM antara **92,07 hingga 95,17**. Nilai tersebut mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pengguna dan konsisten menunjukkan kinerja yang tinggi di seluruh aspek.

Pada dimensi **Reliability**, nilai IKM berada pada rentang **92,59-94,48**. Indikator terkait kesesuaian layanan dengan prosedur dan ketepatan waktu penyediaan dokumen memperoleh nilai tertinggi, menandakan bahwa proses layanan administratif telah dilaksanakan secara konsisten dan sesuai standar operasional. Meskipun demikian, indikator mengenai kecepatan pemrosesan keluhan/pengajuan memperoleh nilai sedikit lebih rendah, sehingga perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan mutu pada siklus PPEPP berikutnya.

Dimensi **Responsiveness** menunjukkan capaian IKM **92,07–95,17**. Nilai tertinggi terdapat pada indikator ketersediaan layanan digital/online yang responsif, menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan telah berjalan sangat efektif. Namun, indikator terkait kecepatan tanggapan staf terhadap kebutuhan pengguna menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah sehingga fakultas perlu meningkatkan konsistensi respons dan memperkuat budaya layanan cepat tanggap.

Pada dimensi **Assurance**, seluruh indikator memperoleh IKM pada kisaran **93,45–94,48**. Penilaian ini menggambarkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi, profesionalisme, dan integritas staf dalam memberikan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia telah memenuhi standar layanan akademik dan administratif yang ditetapkan.

Dimensi **Empathy** juga menunjukkan nilai yang sangat baik dengan IKM **93,79–94,14**. Pengguna menilai bahwa staf memberikan layanan dengan penuh perhatian, sopan, dan tanpa diskriminasi. Capaian ini mengindikasikan bahwa budaya layanan yang humanis telah terinternalisasi dan berjalan secara konsisten.

Pada dimensi **Tangible**, nilai IKM berada pada rentang **93,10–94,62**. Indikator kebersihan, kerapian, dan kenyamanan sarana layanan memperoleh nilai tertinggi, menandakan bahwa fasilitas layanan telah memadai dan mendukung kelancaran proses pelayanan. Meskipun demikian, indikator terkait kejelasan informasi layanan pada media online maupun offline memiliki nilai sedikit lebih rendah, sehingga perlu ditingkatkan melalui optimalisasi penyajian informasi yang lebih sistematis, mudah diakses, dan mutakhir.

Secara keseluruhan, hasil IKM per butir pertanyaan menunjukkan bahwa layanan manajemen Fakultas Sains dan Teknologi berada pada tingkat kepuasan **Sangat Baik**, dengan beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk memastikan keberlanjutan mutu layanan sesuai prinsip perbaikan berkelanjutan dalam siklus SPMI.

BAB IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan perhitungan IKM, dapat disimpulkan bahwa:

- Layanan manajemen Fakultas Sains dan Teknologi secara umum berada pada tingkat kepuasan yang sangat baik dengan IKM 93,84 (A).
- Kelima dimensi SERVQUAL menunjukkan skor yang tinggi ($\geq 3,74$), dengan dimensi Assurance, Empathy, dan Tangible sebagai kekuatan utama.
- Seluruh kelompok pengguna (dosen, mahasiswa, dan tendik) menilai layanan dalam kategori sangat baik, dengan tingkat kepuasan tertinggi dari kelompok mahasiswa.
- Ketiga program studi (Biologi, Statistika, dan Sains Informasi Geografi) juga menunjukkan IKM kategori A (Sangat Baik).

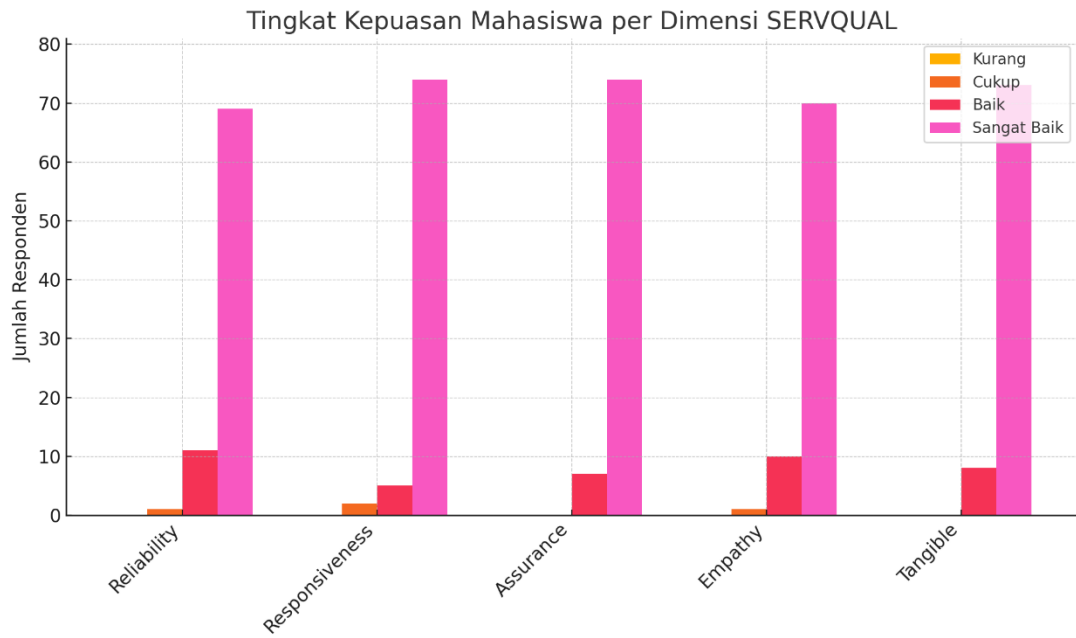
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Adapun beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dipertimbangkan adalah:

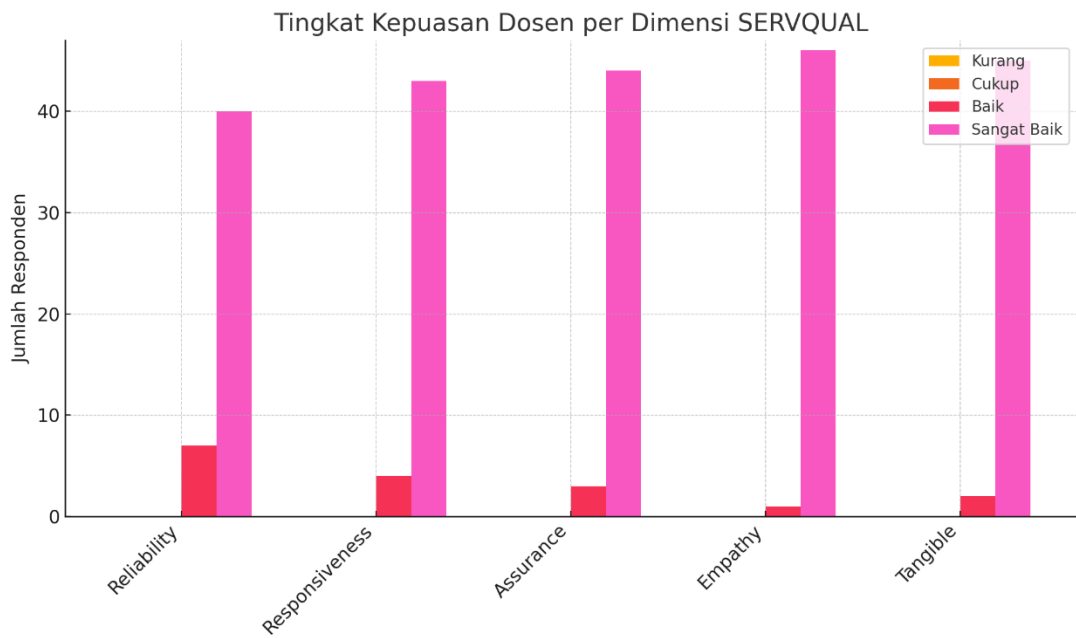
1. Peningkatan dimensi Reliability, khususnya:
 - mempercepat dan mempermudah proses penanganan keluhan atau pengajuan,
 - memastikan ketepatan waktu dalam penyediaan dokumen dan surat-menyerurat.
2. Penguatan layanan digital/online, antara lain:
 - pemanfaatan sistem informasi berbasis web/aplikasi secara lebih optimal,
 - penyediaan kanal komunikasi online yang responsif (misal: helpdesk, tiket keluhan, atau chat resmi).
3. Pemeliharaan dan pengembangan fasilitas fisik (Tangible):
 - menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang layanan,
 - memperbarui fasilitas teknologi informasi secara berkala,
 - memastikan informasi layanan mudah diakses baik secara online maupun offline.
4. Konsistensi pelatihan dan pengembangan SDM untuk mempertahankan dimensi Assurance dan Empathy, sehingga profesionalisme, keramahan, dan keadilan dalam pelayanan dapat terus dijaga.

LAMPIRAN

MAHASISWA				
Dimensi	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	0	1.23	13.58	85.19
Responsiveness	0	2.47	6.17	91.36
Assurance	0	0	8.64	91.36
Empathy	0	1.23	12.35	86.42
Tangible	0	0	9.88	90.12



DOSEN				
Dimensi	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	0	0	14.89	85.11
Responsiveness	0	0	8.51	91.49
Assurance	0	0	6.38	93.62
Empathy	0	0	2.13	97.87
Tangible	0	0	4.26	95.74



TENAGA KEPENDIDIKAN				
Dimensi	Kurang (%)	Cukup (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
Reliability	0	0	17.65	82.35
Responsiveness	0	0	5.88	94.12
Assurance	0	0	11.76	88.24
Empathy	0	0	0	100
Tangible	0	0	0	100

