



**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

**MERDEKA  
BELAJAR**

**LAPORAN ANALISIS  
KEPUASAN LAYANAN  
PERGURUAN TINGGI**



**UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2024**

# LAPORAN ANALISIS KEPUASAN LAYANAN PERGURUAN TINGGI

---

## PENDAHULUAN

Laporan ini menyajikan hasil analisis komprehensif mengenai survei kepuasan terhadap berbagai aspek layanan di institusi perguruan tinggi. Survei mencakup empat bidang utama: Layanan Manajemen, Pengelolaan dan Pengembangan SDM, Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana, serta Layanan Penelitian. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan-layanan tersebut dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.

Data survei disajikan dalam bentuk persentase dengan skala penilaian 1-4, di mana:

- Skala 1: Sangat Tidak Puas
- Skala 2: Tidak Puas
- Skala 3: Puas
- Skala 4: Sangat Puas

## ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

Layanan manajemen mencakup enam aspek yang berhubungan dengan pelayanan administratif dan lingkungan kerja. Berikut adalah hasil analisis untuk setiap aspek:

### 1. Kemudahan Pelayanan Administrasi Perkantoran

Tingkat kepuasan terhadap aspek ini cukup tinggi, dengan 41,1% responden menyatakan puas (skala 3) dan 53,4% menyatakan sangat puas (skala 4). Hanya 5,5% responden yang tidak puas, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Total tingkat kepuasan mencapai 94,5%, yang menunjukkan bahwa layanan administrasi perkantoran telah berjalan dengan sangat baik.

### 2. Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Administrasi Perkantoran

Aspek ini mendapat penilaian tertinggi di antara semua aspek layanan manajemen, dengan 54,8% responden menyatakan puas dan 38,4% menyatakan sangat puas. Total tingkat kepuasan mencapai 93,2%, sementara 6,8% responden merasa tidak puas. Meskipun sebagian besar responden puas, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal ketepatan waktu pelayanan.

### 3. Ketersediaan Ruang Kerja

Pada aspek ini, 41,1% responden menyatakan puas dan 49,3% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 90,4%. Sebanyak 8,2% responden menyatakan tidak puas dan 1,4% menyatakan sangat tidak puas. Adanya ketidakpuasan sebesar 9,6% menunjukkan perlunya peningkatan dalam ketersediaan ruang kerja.

### 4. Iklim Lingkungan Kerja

Aspek iklim lingkungan kerja mendapat penilaian positif dengan 49,3% responden menyatakan puas dan 45,2% menyatakan sangat puas, sehingga total tingkat kepuasan mencapai 94,5%. Hanya 5,5% responden yang menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa iklim lingkungan kerja telah tercipta dengan baik.

### 5. Aksesibilitas terhadap Informasi Akademik dan Non-Akademik

Aksesibilitas informasi mendapat penilaian tinggi dengan 50,7% responden menyatakan puas dan 42,5% menyatakan sangat puas. Total tingkat kepuasan mencapai 93,2%, sementara 6,8% responden merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi yang ada sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan semua pengguna.

## **6. Kualitas Pelayanan Berbasis IT**

Aspek ini mendapat tingkat kepuasan tinggi dengan 47,9% responden menyatakan puas dan 45,2% menyatakan sangat puas, sehingga total tingkat kepuasan mencapai 93,1%. Sebanyak 5,5% responden menyatakan tidak puas dan 1,4% menyatakan sangat tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan berbasis IT telah berkembang dengan baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

### **Ringkasan Layanan Manajemen**

Secara keseluruhan, layanan manajemen mendapat penilaian yang sangat positif dengan rata-rata tingkat kepuasan di atas 90% untuk semua aspek. Aspek yang mendapat penilaian tertinggi adalah Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Administrasi Perkantoran (54,8% puas), sementara aspek yang memerlukan perhatian lebih adalah Ketersediaan Ruang Kerja yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi (9,6%).

## **ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM**

Aspek pengelolaan dan pengembangan SDM mencakup 11 sistem dan mekanisme yang berkaitan dengan kepegawaian. Berikut adalah hasil analisis untuk setiap aspek:

### **1. Sistem dan Mekanisme Perencanaan Kepegawaian**

Aspek ini mendapat tingkat kepuasan yang tinggi dengan 65,8% responden menyatakan puas (skala 3) dan 26,0% menyatakan sangat puas (skala 4). Total tingkat kepuasan mencapai 91,8%, sementara 8,2% responden merasa tidak puas dan hanya sedikit yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil ini menunjukkan perencanaan kepegawaian telah berjalan dengan baik.

### **2. Sistem dan Mekanisme Rekrutmen Kepegawaian**

Sistem rekrutmen mendapat penilaian sangat positif dengan 69,9% responden menyatakan puas dan 21,9% menyatakan sangat puas. Total tingkat kepuasan mencapai 91,8%, sama dengan perencanaan kepegawaian. Tingkat ketidakpuasan sebesar 8,2% menunjukkan perlu adanya peningkatan dalam proses rekrutmen.

### **3. Sistem dan Mekanisme Seleksi Kepegawaian**

Hasil survei menunjukkan 64,4% responden menyatakan puas dan 27,4% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 91,8%. Sebanyak 8,2% responden tidak puas dan hanya sedikit yang sangat tidak puas. Proses seleksi kepegawaian dipandang cukup baik oleh mayoritas responden.

### **4. Sistem dan Mekanisme Penempatan Kepegawaian**

Aspek ini mendapat tingkat kepuasan tertinggi di antara semua aspek pengelolaan SDM, dengan 71,2% responden menyatakan puas dan 20,5% menyatakan sangat puas. Total tingkat kepuasan mencapai 91,7%, yang hampir sama dengan aspek-aspek sebelumnya. Tingkat ketidakpuasan sebesar 8,3% menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan.

### **5. Sistem dan Mekanisme Pengembangan Kepegawaian**

Aspek pengembangan kepegawaian mendapat penilaian yang sangat baik dengan 67,1% responden menyatakan puas dan 24,7% menyatakan sangat puas. Total tingkat kepuasan mencapai 91,8%, sama dengan beberapa aspek sebelumnya. Sebanyak 8,2% responden menyatakan tidak puas, menunjukkan perlu adanya peningkatan dalam program pengembangan pegawai.

## **6. Sistem dan Mekanisme Retensi Kepegawaian**

Hasil survei menunjukkan 58,9% responden menyatakan puas dan 34,2% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 93,1%. Sebanyak 6,8% responden tidak puas, sementara yang sangat tidak puas hanya sedikit. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan sistem retensi kepegawaian telah berjalan dengan baik.

## **7. Sistem dan Mekanisme Pemberhentian Kepegawaian**

Aspek ini mendapat tingkat kepuasan yang cukup dengan 47,9% responden menyatakan puas dan 49,3% menyatakan sangat puas, sehingga total tingkat kepuasan mencapai 97,2%. Hanya 2,7% responden yang menyatakan tidak puas. Ini menunjukkan bahwa sistem pemberhentian kepegawaian dipandang sangat adil dan transparan oleh hampir semua responden.

## **8. Sistem dan Mekanisme Pensiun Kepegawaian**

Pada aspek ini, 56,2% responden menyatakan puas dan 30,1% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 86,3%. Sebanyak 13,7% responden menyatakan tidak puas, yang merupakan tingkat ketidakpuasan tertinggi di antara semua aspek pengelolaan SDM. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem pensiun kepegawaian.

## **9. Sosialisasi Sistem Pengelolaan Kepegawaian**

Hasil survei menunjukkan 60,3% responden menyatakan puas dan 28,8% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 89,1%. Sebanyak 11,0% responden menyatakan tidak puas, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam sosialisasi sistem pengelolaan kepegawaian.

## **10. Kegiatan Pengembangan Kepegawaian**

Aspek ini mendapat penilaian positif dengan 65,8% responden menyatakan puas dan 23,3% menyatakan sangat puas. Total tingkat kepuasan mencapai 89,1%, sama dengan aspek sosialisasi. Sebanyak 11,0% responden menyatakan tidak puas, menunjukkan perlu adanya peningkatan dalam kegiatan pengembangan kepegawaian.

## **11. Skema Pemberian Reward dan Punishment**

Pada aspek ini, 63,0% responden menyatakan puas dan 30,1% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 93,1%. Hanya 6,8% responden yang menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa skema pemberian reward dan punishment dipandang cukup adil dan efektif oleh mayoritas responden.

## **Ringkasan Pengelolaan dan Pengembangan SDM**

Secara keseluruhan, aspek pengelolaan dan pengembangan SDM mendapat penilaian yang positif dengan rata-rata tingkat kepuasan di atas 85% untuk semua aspek. Aspek yang mendapat penilaian tertinggi adalah Sistem dan Mekanisme Pemberhentian Kepegawaian (97,2% puas), sementara aspek yang memerlukan perhatian lebih adalah Sistem dan Mekanisme Pensiun Kepegawaian yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi (13,7%).

## **ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA**

Aspek pengelolaan keuangan dan sarana prasarana mencakup 10 aspek yang berkaitan dengan anggaran, pengelolaan sarana, dan kapabilitas staf. Berikut adalah hasil analisis untuk setiap aspek:

### **1. Ketersediaan Anggaran untuk Kegiatan Akademik**

Aspek ini mendapat tingkat kepuasan yang tinggi dengan 61,6% responden menyatakan puas (skala 3) dan 27,4% menyatakan sangat puas (skala 4). Total tingkat kepuasan mencapai 89,0%, sementara 9,6% responden merasa

tidak puas dan 1,4% sangat tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan anggaran untuk kegiatan akademik sudah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan.

## **2. Distribusi Anggaran Akademik**

Pada aspek ini, 61,6% responden menyatakan puas dan 31,5% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 93,1%. Sebanyak 6,8% responden menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa distribusi anggaran akademik telah dilakukan dengan cukup merata dan transparan.

## **3. Pengelolaan Sarana dan Prasarana**

Hasil survei menunjukkan 57,5% responden menyatakan puas dan 32,9% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 90,4%. Sebanyak 8,2% responden tidak puas dan 1,4% sangat tidak puas. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan pengelolaan sarana dan prasarana telah berjalan dengan baik.

## **4. Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana Pendidikan**

Aspek ini mendapat penilaian tertinggi di antara semua aspek pengelolaan keuangan dan sarana prasarana, dengan 48,6% responden menyatakan puas dan 43,8% menyatakan sangat puas. Total tingkat kepuasan mencapai 92,4%, yang menunjukkan bahwa sarana pendidikan telah memadai dan mudah diakses. Namun, masih ada 7,6% responden yang menyatakan tidak puas.

## **5. Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana TIK**

Pada aspek ini, 56,2% responden menyatakan puas dan 34,2% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 90,4%. Sebanyak 9,6% responden menyatakan tidak puas, yang menunjukkan perlu adanya peningkatan dalam penyediaan dan aksesibilitas sarana TIK.

## **6. Kecukupan dan Aksesibilitas Prasarana**

Hasil survei menunjukkan 61,6% responden menyatakan puas dan 32,9% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 94,5%. Hanya 5,5% responden yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan prasarana yang tersedia sudah sangat memadai.

## **7. Kapabilitas Staf Pengelola Keuangan**

Aspek ini mendapat penilaian positif dengan 64,4% responden menyatakan puas dan 31,5% menyatakan sangat puas. Total tingkat kepuasan mencapai 95,9%, yang merupakan tingkat kepuasan tertinggi di antara semua aspek. Hanya 4,1% responden yang menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa staf pengelola keuangan memiliki kapabilitas yang sangat baik.

## **8. Kapabilitas Staf Pengelola Sarana dan Prasarana**

Pada aspek ini, 63,0% responden menyatakan puas dan 32,9% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 95,9%, sama dengan kapabilitas staf pengelola keuangan. Hanya 4,1% responden yang menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan staf pengelola sarana dan prasarana memiliki kemampuan yang sangat baik.

## **9. Kecepatan Respon Staf Pengelola Keuangan**

Hasil survei menunjukkan 61,6% responden menyatakan puas dan 34,2% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 95,8%. Hanya 4,1% responden yang menyatakan tidak puas. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan staf pengelola keuangan sangat responsif terhadap kebutuhan pengguna.

## **10. Kecepatan Respon Staf Pengelola Sarana dan Prasarana**

Aspek ini mendapat penilaian positif dengan 61,6% responden menyatakan puas dan 34,2% menyatakan sangat puas, sama persis dengan kecepatan respon staf pengelola keuangan. Total tingkat kepuasan mencapai 95,8%, dan hanya 4,1% responden yang menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan staf pengelola sarana dan prasarana sangat responsif.

### **Ringkasan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana**

Secara keseluruhan, aspek pengelolaan keuangan dan sarana prasarana mendapat penilaian yang sangat positif dengan rata-rata tingkat kepuasan di atas 90% untuk semua aspek. Aspek yang mendapat penilaian tertinggi adalah Kapabilitas Staf Pengelola Keuangan dan Kapabilitas Staf Pengelola Sarana dan Prasarana (keduanya 95,9% puas), sementara aspek yang memerlukan perhatian lebih adalah Ketersediaan Anggaran untuk Kegiatan Akademik yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi (11,0%).

### **ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LAYANAN PENELITIAN**

Aspek layanan penelitian mencakup 10 aspek yang berkaitan dengan dukungan penelitian dan pengelolaannya. Berikut adalah hasil analisis untuk setiap aspek:

#### **1. Sistem Informasi dan Manajemen untuk Penelitian**

Aspek ini mendapat tingkat kepuasan yang tinggi dengan 47,9% responden menyatakan puas (skala 3) dan 47,9% menyatakan sangat puas (skala 4). Total tingkat kepuasan mencapai 95,8%, sementara hanya 4,1% responden yang merasa tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem informasi dan manajemen untuk penelitian telah berjalan dengan sangat baik.

#### **2. Ketersediaan Rencana Induk Penelitian**

Pada aspek ini, 54,8% responden menyatakan puas dan 38,4% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 93,2%. Sebanyak 6,8% responden menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa rencana induk penelitian telah tersedia dengan baik dan disosialisasikan dengan efektif.

#### **3. Ketersediaan SOP untuk Kegiatan Penelitian**

Hasil survei menunjukkan 53,4% responden menyatakan puas dan 39,7% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 93,1%. Sebanyak 6,8% responden tidak puas. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan SOP untuk kegiatan penelitian telah tersedia dan dipahami dengan baik.

#### **4. Keterlaksanaan SOP**

Aspek ini mendapat penilaian tertinggi di antara semua aspek layanan penelitian, dengan 63,0% responden menyatakan puas dan 31,5% menyatakan sangat puas. Total tingkat kepuasan mencapai 94,5%, yang menunjukkan bahwa SOP telah dilaksanakan dengan sangat baik. Namun, masih ada 5,5% responden yang menyatakan tidak puas.

#### **5. Pelayanan Staf dalam Kegiatan Penelitian**

Pada aspek ini, 60,3% responden menyatakan puas dan 32,9% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 93,2%. Sebanyak 6,8% responden menyatakan tidak puas. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan staf sangat mendukung kegiatan penelitian.

#### **6. Ketersediaan Anggaran PT untuk Kegiatan Penelitian**

Hasil survei menunjukkan 54,8% responden menyatakan puas dan 43,8% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 98,6%. Hanya 1,4% responden yang menyatakan tidak puas. Tingkat kepuasan yang sangat tinggi menunjukkan anggaran untuk penelitian telah sangat memadai.

## **7. Peningkatan Kapasitas Dosen dalam Penelitian**

Aspek ini mendapat penilaian positif dengan 50,7% responden menyatakan puas dan 47,9% menyatakan sangat puas. Total tingkat kepuasan mencapai 98,6%, sama dengan ketersediaan anggaran. Hanya 1,4% responden yang menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan program peningkatan kapasitas dosen dalam penelitian telah sangat efektif.

## **8. Kapabilitas Staf Pengelola Kegiatan Penelitian**

Pada aspek ini, 60,3% responden menyatakan puas dan 35,6% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 95,9%. Hanya 4,1% responden yang menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan staf pengelola kegiatan penelitian memiliki kapabilitas yang sangat baik.

## **9. Kecepatan Respon Staf Pengelola Kegiatan Penelitian**

Hasil survei menunjukkan 60,3% responden menyatakan puas dan 35,6% menyatakan sangat puas, dengan total tingkat kepuasan mencapai 95,9%, sama dengan kapabilitas staf. Hanya 4,1% responden yang menyatakan tidak puas. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan staf pengelola sangat responsif.

## **10. Sistem Informasi dan Manajemen untuk Kegiatan Penelitian**

Aspek ini mendapat penilaian positif dengan 50,7% responden menyatakan puas dan 45,2% menyatakan sangat puas. Total tingkat kepuasan mencapai 95,9%, sama dengan dua aspek sebelumnya. Hanya 4,1% responden yang menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan sistem informasi untuk kegiatan penelitian telah sangat mendukung.

### **Ringkasan Layanan Penelitian**

Secara keseluruhan, aspek layanan penelitian mendapat penilaian yang sangat positif dengan rata-rata tingkat kepuasan di atas 93% untuk semua aspek. Aspek yang mendapat penilaian tertinggi adalah Ketersediaan Anggaran PT untuk Kegiatan Penelitian dan Peningkatan Kapasitas Dosen dalam Penelitian (keduanya 98,6% puas), sementara aspek yang memerlukan sedikit perhatian adalah Ketersediaan Rencana Induk Penelitian dan Ketersediaan SOP untuk Kegiatan Penelitian yang memiliki tingkat ketidakpuasan 6,8%.

### **PERBANDINGAN ANTAR KATEGORI LAYANAN**

Berdasarkan analisis terhadap empat kategori layanan, dapat disimpulkan beberapa poin penting:

1. **Tingkat Kepuasan Tertinggi:** Layanan Penelitian memiliki rata-rata tingkat kepuasan tertinggi (95,5%), diikuti oleh Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana (93,3%), Layanan Manajemen (93,2%), dan Pengelolaan dan Pengembangan SDM (91,3%).
2. **Aspek dengan Kepuasan Tertinggi:** Ketersediaan Anggaran PT untuk Kegiatan Penelitian dan Peningkatan Kapasitas Dosen dalam Penelitian (keduanya 98,6% puas) merupakan aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi di antara semua aspek yang disurvei.
3. **Aspek yang Memerlukan Perhatian:** Sistem dan Mekanisme Pensiun Kepegawaian (13,7% tidak puas) merupakan aspek dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi, diikuti oleh Sosialisasi Sistem Pengelolaan Kepegawaian dan Kegiatan Pengembangan Kepegawaian (keduanya 11,0% tidak puas).
4. **Tren Positif:** Hampir semua aspek mendapat tingkat kepuasan di atas 85%, yang menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam penyediaan layanan di institusi perguruan tinggi.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis terhadap keempat kategori layanan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan di institusi perguruan tinggi sangat tinggi, dengan rata-rata tingkat kepuasan di atas 90%.
2. Aspek-aspek yang berkaitan dengan penelitian mendapat penilaian tertinggi, yang menunjukkan bahwa institusi telah berhasil dalam mengembangkan ekosistem penelitian yang kondusif.
3. Beberapa aspek dalam pengelolaan SDM, khususnya yang berkaitan dengan sistem pensiun dan pengembangan kepegawaian, masih memerlukan perhatian dan perbaikan.
4. Kapabilitas dan kecepatan respon staf pengelola, baik di bidang keuangan, sarana prasarana, maupun penelitian, mendapat penilaian yang sangat baik, yang menunjukkan kualitas SDM yang tinggi.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk perbaikan:

1. **Pengelolaan SDM:**
  - Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem dan mekanisme pensiun kepegawaian.
  - Meningkatkan sosialisasi sistem pengelolaan kepegawaian agar lebih dipahami oleh seluruh pegawai.
  - Mengembangkan program pengembangan kepegawaian yang lebih komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan.
2. **Layanan Manajemen:**
  - Menambah ketersediaan ruang kerja dan meningkatkan kualitasnya untuk mengurangi ketidakpuasan.
  - Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap aksesibilitas informasi akademik dan non-akademik.
3. **Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana:**
  - Meningkatkan ketersediaan anggaran untuk kegiatan akademik dan memastikan distribusinya merata.
  - Melakukan pembaruan dan peningkatan kualitas sarana TIK untuk memenuhi kebutuhan yang terus berkembang.
4. **Layanan Penelitian:**
  - Melakukan pembaruan terhadap rencana induk penelitian dan SOP untuk kegiatan penelitian.
  - Mempertahankan dan meningkatkan dukungan anggaran untuk kegiatan penelitian yang telah mendapat penilaian sangat baik.
5. **Umum:**
  - Melakukan survei kepuasan secara berkala untuk memantau perkembangan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

- Mengembangkan mekanisme umpan balik yang lebih efektif untuk menampung aspirasi dan keluhan pengguna.
- Memberikan penghargaan kepada unit dan staf yang menunjukkan kinerja sangat baik untuk mempertahankan motivasi.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi di atas, diharapkan institusi perguruan tinggi dapat terus meningkatkan kualitas layanannya dan mencapai tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi di masa mendatang.