



**LAPORAN MONEV KEPUASAN DOSEN DAN  
TENAGA KEPENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
TAHUN 2018  
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA "YPTK" PADANG**



*Melangkah  
Lebih Maju*



**SURAT KEPUTUSAN REKTOR  
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK” PADANG  
Nomor : 227/UPI-YPTK/R.SK/II/2018**

**TENTANG  
TIM MONEV KEPUASAN LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING  
MAHASISWA (Bimbingan PA) PROGRAM STUDI AKUNTANSI UNIVERSITAS  
PUTRA INDONESIA “YPTK” PADANG  
THN. 2018**

*-Bismillahirrahmanirrahim-*

Rektor Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang setelah :

- Menimbang : Dalam rangka penerapan Sistem Penjamin Mutu Institusi di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, maka perlu dibentuk Tim Monev Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuntansi supaya kegiatan tersebut berjalan dengan efektif dan Efesien
- Mengingat : 1. Undang-Undang no 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 tentang 1999 tentang Pendidikan Tinggi  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;  
4. Statuta Universitas Putra Indonesia “YPTK” .
- Memperhatikan : Surat dari LPMI Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang No. A.032/LPMI/UPI-YPTK/M.P/I/2018 perihal permohonan SK Tim Monev Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuntansi

**MEMUTUSKAN**

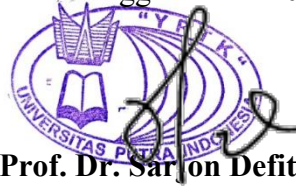
- Menetapkan : Tim Monev Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuntansi Sistem Penjamin Mutu Internal Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang
- Pertama : Tim Monev Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuntansi Sistem Penjamin Mutu Internal Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

Kedua : KEPADANYA DIBERIKAN AMANAT UNTUK MELAKUKAN AUDIT INTERNAL SISTEM PENJAMIN MUTU INSTITUSI SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU

Ketiga : MEMBUAT PELAPORAN HASIL AUDIT INTERNAL TERSEBUT PADA REKTOR

Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diubah dan dibetulkan sebagaimana semestinya

Ditetapkan di : Padang  
Pada Tanggal : Juni 2018



**Prof. Dr. Sarlon Defit, S.Kom, M.Sc**

**Tembusan**

1. Ketua YPTK Padang
2. Para Wakil Rektor 1,2,3 dan 4
3. Para Dekan/WD 1,2,3 dilingkungan UPI-YPTK Padang

**TIM MONITORING DAN EVALUASI KINERJA DOSEN**

<b>NO.</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
1.	Desi Ilona, SE. M.Sc. Ph. D	Ketua LPMI
2.	Dr. H. Fitrizal, SE, MM	Sekretaris
3.	Chintya Ones Charly, SE, MM	Anggota
4.	Frihapma Semita Ade, S.Psi. M.Psi, Psikolog	Anggota
5.	Hezy Kurnia, S.Kom M.Kom	Anggota
6.	Hilda Mary, SE, MM	Anggota
7.	Putri Intan Permata Sari, M.Si	Anggota
8.	Shary Armonitha Lusinia, S.Kom, M.Kom	Anggota
9.	Vicky Ariandi, S.Kom, M.Kom	Anggota

Nomor : A.032/LPMI/UPI-YPTK/M.P/IV/2018

Padang, April 2018

Lampiran : 1 (satu)

Sifat : Rahasia

Kepada Yth.

Bapak Rektor Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

Di Padang

Dengan Hormat,

Segala puji hanya milik Allah SWT, shalawat dan salam kita haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW. Mudah-mudahan kita semua senantiasa diberi rahmat dan hidayah-Nya dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Bersama ini kami sampaikan pada Bapak hasil monev Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang untuk tahun 2018. Bagian yang dievaluasi adalah SDM yang ada pada Program Studi Akuntansi. Hasil ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi Bapak agar proses belajar mengajar di tahun berikutnya lebih baik lagi.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,  
Ketua LPMI  
Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

(Desi Ilona, SE, MSc, PhD)

Tembusan:

1. Arsip
2. Bapak Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Komputer (YPTK) Padang

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang berupaya mewujudkan kepuasan dalam berbagai pelayanan yang ada melalui berbagai cara. Baik kepuasan dosen terhadap institusi dan kepuasan terhadap tenaga kependidikan. Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (perception) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (perceived) oleh penggunaan layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Dosen dan tenaga kependidikan adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa dan dosen akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum.

Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan dan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa dan dosen sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk. Salah satu upaya untuk memperoleh acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kemahasiswaan adalah survei kepuasan mahasiswa dan dosen. Hasil survei dijadikan tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan yang telah diupayakan dan menetapkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan kualitas pelayanan. Monitoring dan evaluasi (monev) kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada tahun 2018 ini dilaksanakan pada Desember 2018

Monev dilakukan untuk mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan. Kegiatan Monev dengan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan secara periodik juga diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan.
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong unit pelayanan untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan

## 1.2. Tujuan Monev

Badan Penjaminan Mutu menyelenggarakan monev kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik dan non akademik dengan tujuan

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan dan institusi
2. Mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing masing unit kerja pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

## 1.3. Waktu Pelaksanaan Monev kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada tahun 2018 dilakukan bulan Desember 2018.

## 1.4. Sasaran Monev

Indeks kepuasan diukur melalui kinerja kualitas pelayanan yang diukur dengan skala likert 1 sampai 4. Kualitas pelayanan yang diukur kinerjanya Unit Pelayanan dan Institusi

## 1.5. Aspek-aspek yang dinilai Tingkat kepuasan diukur melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Aspek Pengembangan Kompetensi
2. Aspek Pengembangan Karir / Jabatan
3. Aspek Kebutuhan Kesejahteraan
4. Aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran
5. Aspek Kebutuhan Sosial / Keagamaan

## BAB II

### METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1. Metode Kegiatan Monev dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa dan dosen sebagai responden dengan metode purposive sampling, dengan pengambilan sampel secara proposional dari populasi sebagai berikut:

Tabel 2.1 Tabel jumlah sampel

No	Program Studi	Mahasiswa	Tenaga Kepend.	Dosen
1.	Akuntansi	35	6	9

Kuesioner diterbitkan oleh Lembaga Penjamin Mutu Internal berdasarkan SN-Dikti yang kemudian didistribusikan pada unit penyelenggara Unit pelayanan. Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Olah data menggunakan SPSS for Window.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 4. Angka “1” menyatakan kurang baik, “2” menyatakan cukup baik, angka “3” menyatakan baik, dan angka “4” menyatakan sangat baik.

Konsekuensi dari skala pengukuran kepuasan tersebut, nilai tengah dari skala pengukuran skor kepuasan akan berada pada angka “3,0”. Berdasarkan skor nilai yang diperoleh akan diklasifikasikan ke dalam 4 daerah (zona) tingkat kepuasan. Masing-masing zona dicirikan dengan kondisi berikut.

Zona kritis, apabila rata-rata indeks berada pada range 1,00 – 1.80 memberi indikasi bahwa responden merasa kurang baik terhadap pelayanan.

Apabila tingkat atau indeks kepuasan berada pada zona sangat kritis dan kritis, maka diperlukan perhatian yang sangat serius dari pihak pelayanan ataupun insitusi. Selanjutnya, zona kepuasan rendah, apabila rata-rata indeks berada pada range 1.81 – 2.60 yang memberi indikasi bahwa responden cukup baik terhadap pelayanan. Kondisi ini menyiratkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan sudah cukup baik tapi masih harus ditingkatkan. Zona kepuasan baik, apabila rata-rata indeks berada pada range 2.61 – 3.40 yang member indikasi bahwa responden sudah merasa cukup



puas terhadap pelayanan yang ada. Kondisi ini menyiratkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan sudah setara dengan yang diharapkan oleh responden. Zona kepuasan tinggi, apabila rata-rata indeks berada lebih dari 3.41 – 4.20, nilai ini menggambarkan bahwa responden sudah menyatakan pelayanan sangat baik. Kondisi ini menyiratkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan sudah lebih dari yang diharapkan oleh responden.

**BAB III**  
**DESKRIPSI HASIL MONEV**

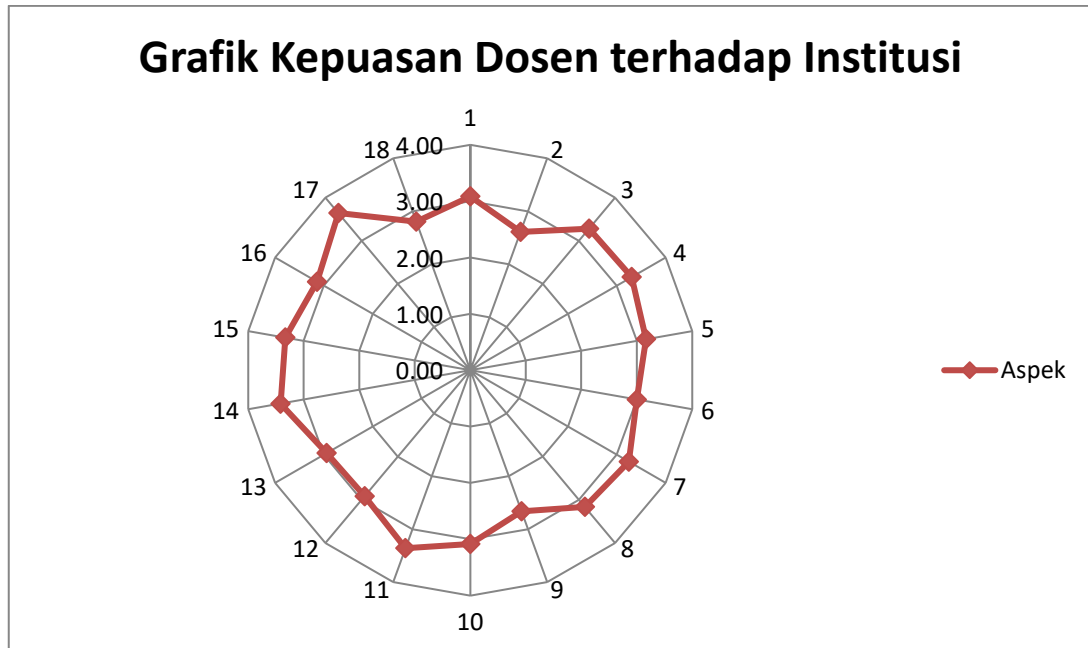
3.1 Gambaran umum hasil Monev tentang Kepuasan responden dari pelayanan yang ada adalah sebagai berikut :

**1. Kepuasan Dosen terhadap Institusi**

Dari hasil analisa data terhadap aspek Kenyamanan, Kejelasan SOP, Kepuasan pada Institusi dan Pengembangan Kompetensi Diri terhadap kualitas pelayanan pada unit pelayanan ini adalah sebagai mana terlihat pada tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel 3.1 Hasil kepuasan dosen terhadap Institusi

No.	Pernyataan	Skor Kepuasan Sangat Baik	Skor Kepuasan Baik	Skor Kepuasan Cukup	Skor Kepuasan Kurang
1	Aspek Pengembangan Kompetensi	73%	20%	3%	0%
2	Aspek Pengembangan Karir / Jabatan	82%	16%	2%	0%
3	Aspek Kebutuhan Kesejahteraan	78%	20%	2%	0%
4	Aspek Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran	82%	17%	1%	0%



Sumber : Data Primer (diolah)

Gambar 3.3 Grafik Kepuasan Dosen terhadap Institusi

Dari grafik tersebut dapat diinterpretasikan untuk masing-masing dimensi sebagai berikut:

*Pengembangan Kompetensi Diri*: Secara umum untuk aspek *Pengembangan Kompetensi Diri*, responden menjawab bahwa parameter untuk dimensi ini sangat baik dengan rata-rata nilai 2,93 dan capaian persentase tingkat kepuasan rata-rata adalah 73,25% yang menyatakan bahwasanya responden berada pada taraf merasa sangat baik .

*Pengembangan Karir atau Jabatan*: Secara umum untuk aspek *Pengembangan Karis atau Jabatan*, responden menjawab bahwa parameter untuk dimensi ini sangat baik dengan rata-rata nilai 3,28 dan capaian persentase tingkat kepuasan rata-rata adalah 82% yang menyatakan bahwasanya responden berada pada taraf merasa sangat baik .

*Kebutuhan Kesejahteraan* : Secara umum untuk aspek *Kebutuhan Kesejahteraan*, responden menjawab bahwa parameter untuk dimensi ini sangat baik dengan rata-rata nilai 3,13 dan capaian persentase tingkat kepuasan rata-rata adalah 78,25% yang menyatakan bahwasanya responden berada pada taraf merasa sangat baik .

*Kepuasan Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran* : Secara umum untuk aspek *Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran*, responden menjawab bahwa parameter untuk dimensi ini sangat baik dengan rata-rata nilai 3,29 dan capaian persentase tingkat kepuasan rata-rata adalah 82,25% yang menyatakan bahwasanya responden berada pada taraf merasa sangat baik.

*Kepuasan Kebutuhan Sosial / Keagamaan* : Secara umum untuk aspek *Kebutuhan Sosial / Keagamaan*, responden menjawab bahwa parameter untuk dimensi ini sangat baik dengan rata-rata nilai 3,29 dan capaian persentase tingkat kepuasan rata-rata adalah 82,25% yang menyatakan bahwasanya responden berada pada taraf merasa sangat baik .

#### a. Uji Validitas

##### Uji Analisis Faktor ( Validitas ) Dengan SPSS Pada Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Universitas

Tabel 3.12 Hasil uji validitas kepuasan dosen terhadap Institusi

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.544
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	15.682
	df	6
	Sig.	.000

Pada tabel KMO dan bartlett's test di atas terlihat angka KMO *Measure of sampling Adequacy* (MSA) adalah 0.544. Karena nilai 0.544 ( $> 0.5$ ). Hal ini menunjukkan kecukupan dari sampel. Angka KMO dan Bartlet's test (yang tampak pada nilai chi-square) sebesar 15,682 dengan nilai signifikansi 0.000 ( $< 0.05$ ). hal ini menunjukkan bahwa adanya data kuisisioner kepuasan dosen terhadap institusi adalah **valid**.

#### b. Uji Reabilitas

##### Uji Analisis Faktor ( Reabilitas ) Dengan SPSS Pada Pada Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Universitas

Tabel 3.13 Hasil uji reability kepuasan dosen terhadap Institusi

<b>Case Processing Summary</b>		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Pada table Output diatas, memberikan informasi tentang jumlah sampel atau responden (N) yang dianalisis dalam program SPSS yakni N sebanyak 30 orang siswa. Karena tidak ada data yang kosong(dalam pengertian jawaban responden terisi semua) maka jumlah valid adalah 100%

Tabel 3.14 Hasil uji reability

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.894	4

Dari table Output diatas diketahui ada N of Items (banyaknya item atau butir pertanyaan angket) ada 4 buah item dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.894. karena nilai Cronbach's Alpha  $0.894 > 0.60$ , maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa ke 4 atau semua item pertanyaan angket untuk variable "**Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Universitas.**

Tabel 3.15 Hasil reability

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PKD	10.0667	3.789	.752	.869
PKJ	9.8667	3.637	.720	.883
PPKM	9.9667	3.620	.766	.864
KPI	9.8000	3.683	.836	.840

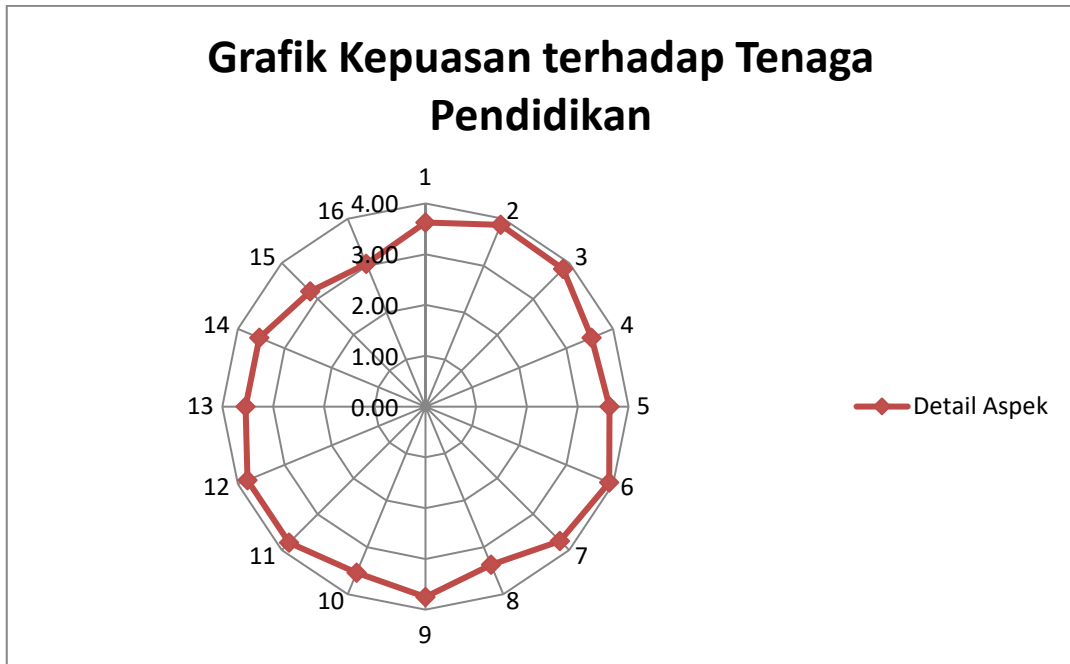
Tabel output diatas memberikan gambaran tentang nilai statistic untuk ke 4 item pertanyaan angket. Pada kolom “Cronbach’s Alpha if item Deleted” dalam table ini diketahui nilai Cronbach’s Alpha untuk ke tujuh item soal adalah >0.60 maka dapat disimpulkan bahwa k 4 aspek adalah **reliabel**

## 2. Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

Dari hasil analisa data terhadap aspek Kenyamanan, Kejelasan SOP, Kepuasan pada Institusi dan Pengembangan Kompetensi Diri terhadap kualitas pelayanan pada unit pelayanan ini adalah sebagai mana terlihat pada tabel dan grafik sebagai berikut :

Tabel 3.6 Hasil kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

No.	Pernyataan	Skor Kepuasan Sangat Baik	Skor Kepuasan Baik	Skor Kepuasan Cukup Baik	Skor Kepuasan Kurang Baik
1	Aspek Kenyaman	92%	7%	1%	0%
2	Aspek Kejelasan SOP	93%	6%	1%	0%
3	Aspek Kepuasan pada Institusi	88%	10%	2%	0%
4	Aspek Pengembangan Kompetensi Diri	78%	20%	2%	0%



Sumber : Data Primer (diolah)

Grafik 3.2 Kepuasan terhadap Tenaga Pendidikan

Dari grafik tersebut dapat diinterpretasikan untuk masing-masing dimensi sebagai berikut:

*Kenyamanan:* Secara umum untuk aspek *Kenyamanan*, responden menjawab bahwa parameter untuk dimensi ini sangat baik dengan rata-rata nilai 3.69 dan capaian persentase tingkat kepuasan rata-rata adalah 93% yang menyatakan bahwasanya responden berada pada taraf merasa sangat baik .

*Kejelasan SOP:* Secara umum untuk aspek *Kejelasan SOP*, responden menjawab bahwa parameter untuk dimensi ini sangat baik dengan rata-rata nilai 3.72 dan capaian persentase tingkat kepuasan rata-rata adalah 92,25% yang menyatakan bahwasanya responden berada pada taraf merasa sangat baik .

*Kepuasan:* Secara umum untuk aspek *Kepuasan*, responden menjawab bahwa parameter untuk dimensi ini sangat baik dengan rata-rata nilai 3.54 dan capaian persentase tingkat kepuasan rata-rata adalah 88,5% yang menyatakan bahwasanya responden berada pada taraf merasa sangat baik .

*Pengembangan Kompetensi Diri*: Secara umum untuk aspek *Pengembangan Kompetensi Diri*, responden menjawab bahwa parameter untuk dimensi ini sangat baik dengan rata-rata nilai 3.13 dan capaian persentase tingkat kepuasan rata-rata adalah 75,28% yang menyatakan bahwasanya responden berada pada taraf merasa sangat baik .

#### a. Uji Validitas

Uji Analisis Faktor ( Validitas ) Dengan SPSS Pada Pada Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan

Tabel 3.7 Hasil uji validitas kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.607
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	135.356
	df	6
	Sig.	.000

Pada tabel KMO dan bartlett's test di atas terlihat angka KMO *Measure of sampling Adequacy* (MSA) adalah 0.607. Karena nilai 0.607 ( $> 0.5$ ). Hal ini menunjukkan kecukupan dari sampel. Angka KMO dan Bartlett's test (yang tampak pada nilai chi-square) sebesar 135.356 dengan nilai signifikansi 0.000 ( $< 0.05$ ). hal ini menunjukkan bahwa adanya data kuisisioner kepuasan terhadap tenaga kependidikan yang diberikan UPI adalah **valid**.

#### b. Uji Reabilitas

Uji Analisis Faktor ( Reabilitas ) Dengan SPSS Pada Pada Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan



Tabel 3.8 Hasil uji reability kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	24	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	24	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Pada table Output diatas, memberikan informasi tentang jumlah sampel atau responden (N) yang dianalisis dalam program SPSS yakni N sebanyak 24 orang siswa. Karena tidak ada data yang kosong (dalam pengertian jawaban responden terisi semua) maka jumlah valid adalah 100%

Tabel 3.9 Hasil uji reability

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.691	4

Dari table Output diatas diketahui ada N of Items (banyaknya item atau butir pertanyaan angket) ada 4 buah item dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.691. karena nilai Cronbach's Alpha  $0.691 > 0.60$ , maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa ke 4 atau semua item pertanyaan angket untuk variable "**Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan**"

Tabel 3.10 Hasil reability

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kenyamanan	10.13	1.418	.069	.614
KejelasanSOP	10.67	1.536	.031	.636
KepuasanPadaInstitusi	10.08	1.123	.270	.692
PengembanganKompetensiDiri	10.63	.679	.245	.680

Tabel output diatas memberikan gambaran tentang nilai statistic untuk ke 4 item pertanyaan angket. Pada kolom "Cronbach's Alpha if item Deleted" dalam table ini diketahui nilai Cronbach's Alpha untuk ke 4 item soal adalah >0.60 maka dapat disimpulkan bahwa ke 4 aspek **reliabel**.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### 4.1. Kesimpulan

Laporan audit Mutu Internal (AMI) tentang kepuasan mahasiswa dan dosen atas layanan dan institusi tahun 2018 ini yang telah disampaikan di atas pastinya masih ditemukan beberapa kekurangan, dan sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu berkelanjutan maka perbaikan akan terus dilakukan pada tahun mendatang

Secara umum, dari kelima dimensi yang digunakan (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance*) mahasiswa dan dosen merasa bahwa pelayanan yang diberikan berada pada kualitas sangat baik dalam pelayanan di setiap unit dan institusi. Sedangkan dari kelima dimensi tersebut untuk seluruh parameternya rata-rata mahasiswa dan dosen menjawabnya dalam kategori sangat baik.

#### 4.2. Saran

1. Untuk tercapainya pelayanan yang prima maka di rekomendasikan bagi petugas yang ada di setiap unit pelayanan dan institusi untuk dapat meningkatkan pelayanan sesuai dengan parameter yang ada pada setiap dimensi.
2. Dengan kualitas pelayanan yang prima maka mahasiswa dan dosen akan merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan tersebut dan akan berdampak pada loyalitas mahasiswa dan dosen pada lembaga kita ini