GUGUS PENJAMINAN MUTU & PENINGKATAN REPUTASI · FAKULTAS PETERNAKAN UNHAS

Kepuasan Mahasiswa S1

Pengukuran Kepuasan Pelanggan · Periode Januari–Juni 2026

826 responden | 9 atribut layanan akademik | 7 atribut layanan non-akademik | Skala 1–5

01 · INDEKS KEPUASAN PELANGGAN (CSI)

Kedua layanan melampaui target Unhas 90%

Layanan Akademik

97,76%

Garis hitam = target Unhas 90%

Naik 10,56 poin dari 87,20% (2025-2). Tertinggi kedua sejak 2022, setelah 98,1% pada 2023-1.

Layanan Non-Akademik

93,93%

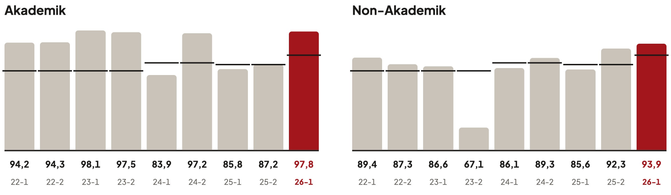
Garis hitam = target Unhas 90%

Naik 1,63 poin dari 92,30% (2025-2). Tertinggi dalam sembilan periode pengukuran (2022–2026).

02 · TREN CSI 2022–2026

Sembilan semester terakhir

2026-1 | Periode sebelumnya | Target Unhas | Sumbu tegak dimulai dari 60%



03 · KEPUASAN VS HARAPAN PER ATRIBUT

Dosen paling diapresiasi, sarana paling rendah

Kepuasan (K) | Harapan (H) | Sumbu 3,6–4,1 · Selisih = K – H

Layanan Akademik

	K	H	Selisih
1. Penguasaan dosen terhadap materi	**4,04**	4,02	+0,02
2. Penjelasan & metode mengajar dosen	**3,98**	3,95	+0,03
3. Evaluasi proses perkuliahan	**3,96**	3,90	+0,06
4. Kelengkapan sarana/prasarana	**3,73**	3,75	**–0,02**
5. Kesiapan ruangan sebelum kuliah	**3,87**	3,82	+0,05
6. Kebersihan, kerapian & kenyamanan ruangan	**3,90**	3,85	+0,05
7. Pelayanan praktikum lab & lapang	**3,79**	3,74	+0,05
8. Kesigapan petugas perkuliahan	**3,91**	3,86	+0,05
9. Penanganan keluhan selama kuliah	**3,76**	3,77	**–0,01**
Rata-rata akademik	**3,88**	**3,85**	**+0,03**

Layanan Non-Akademik

	K	H	Selisih
1. Kelengkapan sarana/prasarana	**3,73**	3,75	**–0,02**
2. Kesigapan petugas administrasi	**3,82**	3,85	**–0,03**
3. Kebersihan & kenyamanan ruang kuliah	**3,81**	3,83	**–0,02**
4. Kemampuan petugas memberi penjelasan	**3,82**	3,83	**–0,01**
5. Tanggapan petugas atas keluhan	**3,80**	3,81	**–0,01**
6. Kejelasan prosedur administrasi	**3,80**	3,83	**–0,03**
7. Kesopanan & keramahan petugas	**3,86**	3,86	0,00
Rata-rata non-akademik	**3,81**	**3,82**	**–0,01**

Baris berwarna = skor kepuasan terendah atau masuk kuadran prioritas perbaikan.

04 · ANALISIS KUADRAN

Mana yang dipertahankan, mana yang diperbaiki

Akademik

KUADRAN IV · PRIORITAS
Harapan tinggi, kepuasan rendah
Tidak ada atribut

KUADRAN I · PERTAHANKAN
Harapan & kepuasan tinggi
1 Penguasaan materi dosen
2 Metode mengajar
3 Evaluasi perkuliahan
8 Kesigapan petugas

KUADRAN III · PRIORITAS
Harapan & kepuasan rendah
4 Sarana/prasarana
5 Kesiapan ruangan
7 Praktikum lab & lapang
9 Penanganan keluhan

KUADRAN II · EVALUASI
Harapan rendah, kepuasan tinggi
6 Kebersihan & kenyamanan ruangan

Non-Akademik

KUADRAN IV · PRIORITAS
Harapan tinggi, kepuasan rendah
3 Kebersihan ruang kuliah
6 Kejelasan prosedur

KUADRAN I · PERTAHANKAN
Harapan & kepuasan tinggi
2 Kesigapan petugas
4 Penjelasan petugas
7 Kesopanan & keramahan

KUADRAN III · PRIORITAS
Harapan & kepuasan rendah
1 Sarana/prasarana
5 Tanggapan atas keluhan

KUADRAN II · EVALUASI
Harapan rendah, kepuasan tinggi
Tidak ada atribut

05 · CATATAN BACA

CSI naik, tetapi skor rata-rata turun

Kepuasan akademik
3,99 → 3,88
Harapan 4,01 → 3,85

Kepuasan non-akademik
3,94 → 3,81
Harapan 3,93 → 3,82

Dibanding 2025-2, harapan mahasiswa turun lebih dalam daripada kepuasannya, sehingga selisih keduanya menyempit dan CSI naik. Angka CSI perlu dibaca bersama skor rata-rata.