



LAPORAN

Survei Kepuasan

MAHASISWA

**Terhadap Layanan
Kemahasiswaan**

**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 limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan Tahun Akademik Genap 2024/2025 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan kemahasiswaan yang meliputi pengembangan minat dan bakat, pembinaan soft skill, layanan bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, layanan kesehatan, serta layanan karir dan kewirausahaan. Informasi yang diperoleh dari survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam menyusun kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan kemahasiswaan yang lebih efektif, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan pimpinan fakultas, tenaga kependidikan, dan seluruh mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam pengisian survei. Untuk itu, kami menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam pelaksanaan kegiatan ini.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan saran dan masukan yang konstruktif guna penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini memberikan manfaat dan dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan mutu layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi.

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	2
1.3 Manfaat Survei.....	2
BAB II. MEKANISME PELAKSANAAN	5
2.1 Waktu Pelaksanaan Survei	5
2.2 Instrumen Survei	5
2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data	5
3.1 Responden Penelitian	7
3.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa Saig.....	7
3.2.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Saig.....	9
3.3 Hasil Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa Biologi.....	14
3.3.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Biologi	16
3.4 Hasil Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa Statistika	21
3.4.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Statistika	23
BAB IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT	29
4.1 Kesimpulan	29
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	29

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan tinggi tidak hanya berfokus pada aspek akademik, tetapi juga dituntut untuk menjamin mutu dalam seluruh aspek layanan, termasuk layanan kemahasiswaan. Layanan kemahasiswaan yang berkualitas memiliki peran penting dalam menunjang terciptanya lingkungan kampus yang kondusif, inklusif, dan mendukung pengembangan diri mahasiswa secara holistik.

Sebagai bagian dari komitmen peningkatan mutu layanan, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi secara berkala melaksanakan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Survei ini dimaksudkan untuk mengevaluasi persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai bentuk layanan kemahasiswaan seperti pengembangan minat dan bakat, pembinaan soft skill, bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, layanan kesehatan, serta layanan karir dan kewirausahaan.

Pelaksanaan survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Dalam regulasi tersebut ditegaskan bahwa survei harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip:

1. **Transparansi** – hasil survei disampaikan secara terbuka kepada publik;
2. **Partisipasi** – melibatkan pengguna layanan (mahasiswa) secara aktif;
3. **Akuntabilitas** – proses dan hasil survei dapat dipertanggungjawabkan;
4. **Berkesinambungan** – dilaksanakan secara berkala untuk pemantauan dan peningkatan layanan;
5. **Keadilan** – menjangkau seluruh kelompok pengguna tanpa diskriminasi;
6. **Netralitas** – bebas dari kepentingan dan pengaruh tertentu.

Melalui survei ini, fakultas diharapkan memperoleh data objektif dan akurat mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Temuan dari survei akan menjadi landasan penting dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan mutu layanan kemahasiswaan yang lebih responsif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan mahasiswa.

1.2 Tujuan Survei

Secara umum, survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Tujuan khusus dari pelaksanaan survei ini meliputi:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, termasuk aspek layanan pengembangan diri, administrasi, dan pendukung lainnya.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang sudah berjalan dengan baik dan aspek yang masih memerlukan peningkatan.
3. Menyediakan data yang valid dan reliabel untuk mendukung pengambilan keputusan strategis dalam peningkatan mutu layanan.
4. Mendorong budaya pelayanan prima yang berorientasi pada mahasiswa, serta mencerminkan nilai-nilai akuntabilitas dan responsivitas.

1.3 Manfaat Survei

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata bagi berbagai pihak yang terlibat dalam proses pembelajaran di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi, antara lain:

- a. Bagi Fakultas:
 - Sebagai instrumen evaluatif terhadap kualitas layanan kemahasiswaan.
 - Menjadi dasar penyusunan kebijakan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.
 - Mendukung penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas layanan publik.
- b. Bagi Mahasiswa:
 - Memberikan ruang bagi mahasiswa untuk menyampaikan masukan dan penilaian secara konstruktif.
 - Mendorong terciptanya layanan yang lebih inklusif, partisipatif, dan sesuai dengan kebutuhan nyata mahasiswa.
- c. Bagi Institusi:
 - Mendukung pencapaian indikator kinerja institusi di bidang peningkatan mutu layanan dan tata kelola kemahasiswaan.
 - Memperkuat budaya pengambilan keputusan berbasis data dan evaluasi partisipatif.

BAB II. MEKANISME PELAKSANAAN

2.1 Waktu Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Semester Genap 2024/2025 di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilaksanakan pada bulan Juni - Juli tahun 2025, yang mencakup proses perencanaan, penyusunan instrumen survei, serta distribusi kuesioner melalui platform digital. Adapun penyusunan laporan hasil survei dilakukan pada bulan Agustus 2025 untuk merangkum dan menganalisis hasil yang diperoleh.

2.2 Instrumen Survei

Instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menggunakan *Googleform* (<https://forms.gle/zoRQfh8TqxbwxZYTA>) 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 Mahasiswa terhadap Layanan kemahasiswaan

NO	Dimensi	Indikator Penilaian
1	Pengembangan Minat dan Bakat	1. Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa yang mudah dijangkau
		2. Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa
		3. Kejelasan informasi untuk pengembangan minat dan bakat mahasiswa
		4. Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan
		5. Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa
		6. Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa
		7. Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa
		8. Bantuan universitas dalam kegiatan kemahasiswaan
2	Pembinaan Soft Skill	9. Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa yang mudah dijangkau
		10. Kecukupan ruangan layanan soft skill mahasiswa
		11. Kejelasan informasi untuk pengembangan soft skill mahasiswa

NO	Dimensi	Indikator Penilaian
		12. Kemudahan prosedur mendaftar kegiatan soft skill mahasiswa 13. Kemampuan petugas menjelaskan kegiatan soft skill 14. Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill 15. Tingkat pengetahuan tutor/narasumber 16. Program kegiatan soft skill sesuai kebutuhan mahasiswa
3	Bimbingan dan Konseling	17. Lokasi unit layanan bimbingan dan konseling mudah dijangkau 18. Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling 19. Kejelasan informasi untuk kegiatan bimbingan dan konseling 20. Kemudahan prosedur kegiatan bimbingan dan konseling 21. Kemampuan petugas melayani mahasiswa (Bimbingan) 22. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Bimbingan) 23. Ketepatan waktu layanan bimbingan dan konseling
4	Layanan Beasiswa	24. Lokasi unit layanan beasiswa yang mudah dijangkau 25. Kejelasan informasi untuk mendapatkan beasiswa 26. Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa 27. Kemampuan petugas menjelaskan layanan beasiswa 28. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Beasiswa) 29. Kejelasan kriteria penerima beasiswa 30. Transparansi seleksi penerima beasiswa 31. Ketepatan waktu pemberian beasiswa
5	Layanan Kesehatan	32. Lokasi unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau 33. Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa 34. Kejelasan informasi layanan kesehatan 35. Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan 36. Kemampuan petugas melayani mahasiswa (Kesehatan) 37. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Kesehatan) 38. Ketepatan waktu layanan kesehatan

NO	Dimensi	Indikator Penilaian
6	Karir dan Bimbingan Kewirausahaan	39. Lokasi unit layanan karir dan kewirausahaan yang mudah dijangkau
		40. Kecukupan ruangan layanan karir dan kewirausahaan
		41. Kejelasan informasi layanan karir dan kewirausahaan
		42. Kemudahan prosedur layanan karir dan kewirausahaan
		43. Kemampuan petugas melayani mahasiswa (Karir)
		44. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Karir)
		45. Ketepatan waktu layanan karir dan kewirausahaan

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 mahasiswa (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:

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

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 katgoeri 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

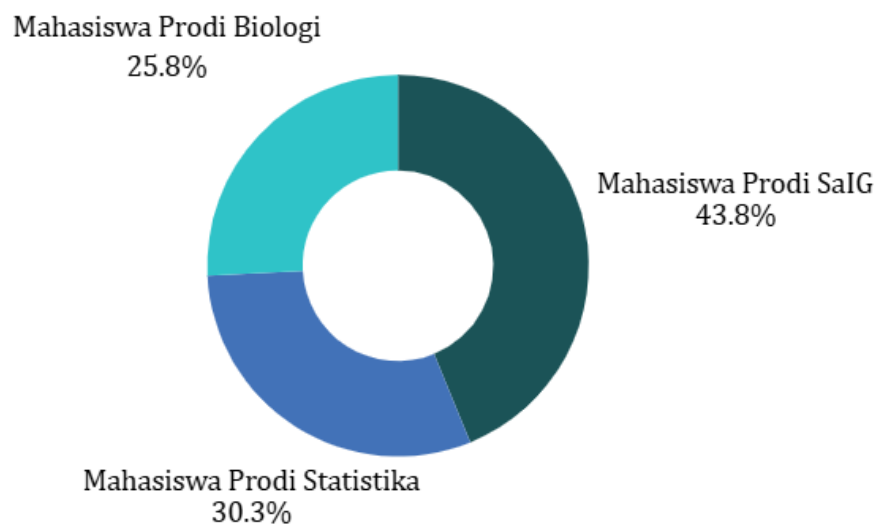
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik

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

Survei diberikan kepada responden yang merupakan mahasiswa di Fakultas Sains dan Teknologi. Mahasiswa yang terlibat dalam survei ini terdiri dari mahasiswa prodi Sains Informasi Geografi (39 orang responden), mahasiswa Biologi (23 orang responden), dan mahasiswa Statistika (27 orang responden). Adapun jumlah total keseluruhan responden yaitu **89 orang** pada Semester Genap Tahun Akademik 2024-2025 dengan persentase mahasiswa biologi yaitu 25,8%, mahasiswa Saig berjumlah 43,8 % dan mahasiswa statistika sebanyak 30,3% seperti Gambar 1 dibawah ini:



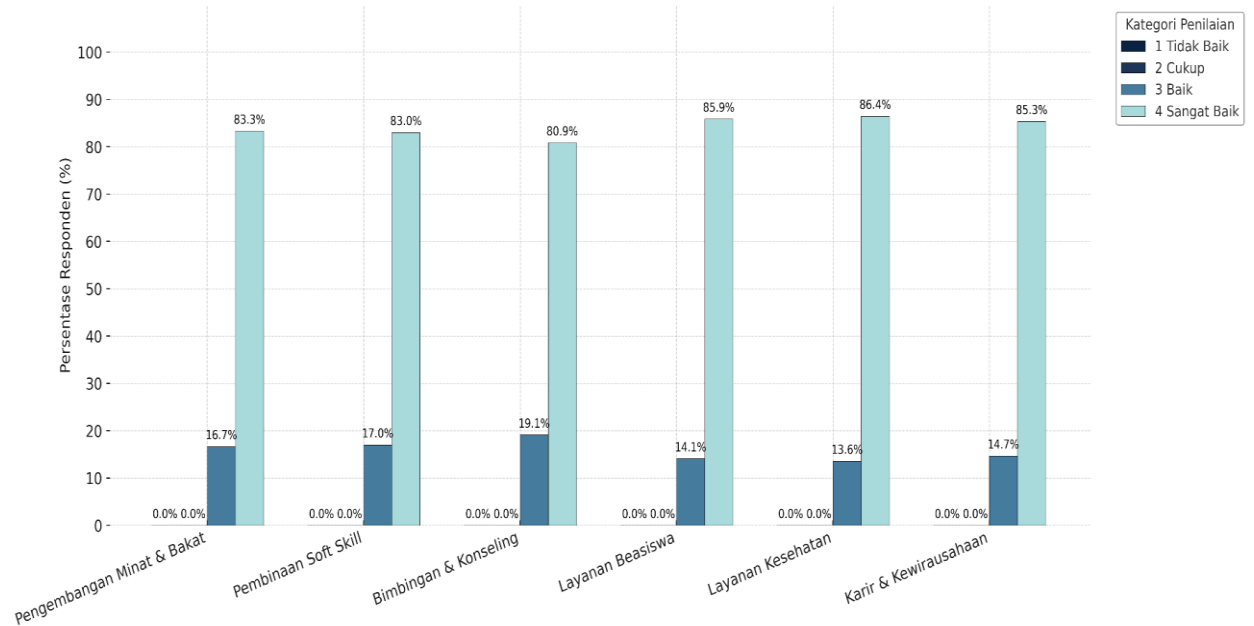
Gambar 1. Distribusi responden berdasarkan program studi

3.2 Hasil Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa Prodi Saig

Hasil analisis kepuasan mahasiswa program studi Sains Informasi Geografi terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi dapat dilihat pada Gambar 2.

Hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi Sains Informasi Geografi menunjukkan bahwa seluruh kategori layanan kemahasiswaan memperoleh penilaian yang sangat tinggi, dengan dominasi skor "**Sangat Baik**" pada kisaran **80,9% hingga 86,4%**. Kategori **Layanan Kesehatan, Layanan Beasiswa**, serta **Karir dan Kewirausahaan** mencatat persentase kepuasan tertinggi, yang mengindikasikan bahwa layanan tersebut dinilai efektif, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara optimal. Kategori **Pengembangan Minat dan Bakat, Pembinaan Soft Skill**, serta **Bimbingan dan Konseling** juga

menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik, meskipun sedikit lebih rendah dibanding kategori lainnya, sehingga masih terdapat ruang peningkatan terutama terkait penguatan fasilitas dan pendampingan pengembangan diri.



Gambar 2. Tingkat kepuasan mahasiswa SaIG terhadap layanan kemahasiswaan

Tidak ditemukannya penilaian pada kategori **“Tidak Baik”** maupun **“Cukup”** menegaskan bahwa kualitas layanan kemahasiswaan telah memenuhi ekspektasi mahasiswa secara konsisten. Adapun proporsi penilaian **“Baik”** yang berkisar antara 13–19% mencerminkan adanya kelompok kecil mahasiswa yang menilai layanan masih dapat dioptimalkan. Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi telah berjalan dengan sangat baik; namun upaya peningkatan berkelanjutan tetap perlu dilakukan untuk memastikan layanan tetap relevan dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan mahasiswa.

Tabel 3. Rata-rata skor per kategori

Kategori	Rata-rata Skor (1-4)
Pengembangan Minat dan Bakat	3.83
Pembinaan Soft Skill	3.83
Bimbingan dan Konseling	3.81
Layanan Beasiswa	3.86

Layanan Kesehatan	3.86
Karir dan Bimbingan Kewirausahaan	3.85

Berdasarkan nilai rata-rata skor pada enam kategori layanan kemahasiswaan, terlihat bahwa seluruh aspek memperoleh penilaian yang sangat baik, dengan rentang skor **3.81 hingga 3.86** dari skala maksimal 4.00. Kategori **Layanan Beasiswa** dan **Layanan Kesehatan** menunjukkan skor tertinggi (3.86), yang mengindikasikan bahwa kemudahan prosedur, kejelasan informasi, serta kualitas pelayanan pada kedua layanan tersebut dirasakan paling optimal oleh mahasiswa. Selanjutnya, kategori **Karir dan Bimbingan Kewirausahaan** juga memperoleh skor yang tinggi (3.85), mencerminkan apresiasi mahasiswa terhadap aksesibilitas layanan serta kompetensi petugas dalam memberikan bimbingan karir dan kewirausahaan.

Kategori **Pengembangan Minat dan Bakat** serta **Pembinaan Soft Skill**, masing-masing dengan skor 3.83, tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik, meskipun berada sedikit di bawah kategori layanan lainnya. Sementara itu, **Bimbingan dan Konseling** memiliki skor terendah relatif (3.81), yang meskipun masih termasuk kategori sangat baik, dapat mengindikasikan adanya ruang peningkatan terutama terkait intensitas pendampingan, kejelasan informasi, atau ketepatan waktu layanan.

3.2.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

IKM merupakan indikator penting yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik secara obyektif, transparan, dan terukur. Pengukuran IKM ini didasarkan pada penilaian responden terhadap 6 kategori layanan kemahasiswaan yaitu: *Pengembangan Minat dan Bakat, Pembinaan Soft Skill, Bimbingan dan Konseling, Beasiswa, Layanan Kesehatan, Karir dan Bimbingan Kewirausahaan.*

Tabel 4. Mean dan IKM Kepuasan Mahasiswa Program Studi Sains Informasi Geografi

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Layanan
1	Pengembangan Minat dan Bakat	1. Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa yang mudah dijangkau	3.92	95,83%	Sangat Baik
		2. Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa	3.72		
		3. Kejelasan informasi untuk pengembangan minat dan bakat mahasiswa	3.90		
		4. Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan	3.85		
		5. Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa	3.77		
		6. Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa	3.87		
		7. Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa	3.90		
		8. Bantuan universitas dalam kegiatan kemahasiswaan	3.74		
2	Pembinaan Soft Skill	9. Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa yang mudah dijangkau	3.82	95,75%	Sangat Baik
		10. Kecukupan ruangan layanan soft skill mahasiswa	3.92		
		11. Kejelasan informasi untuk pengembangan soft skill mahasiswa	3.79		

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Layanan
		12. Kemudahan prosedur mendaftar kegiatan soft skill mahasiswa	3.82		
		13. Kemampuan petugas menjelaskan kegiatan soft skill	3.87		
		14. Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill	3.82		
		15. Tingkat pengetahuan tutor/narasumber	3.74		
		16. Program kegiatan soft skill sesuai kebutuhan mahasiswa	3.85		
3	Bimbingan dan Konseling	17. Lokasi unit layanan bimbingan dan konseling mudah dijangkau	3.74	95,22 %	Sangat Baik
		18. Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling	3.79		
		19. Kejelasan informasi untuk kegiatan bimbingan dan konseling	3.77		
		20. Kemudahan prosedur kegiatan bimbingan dan konseling	3.85		
		21. Kemampuan petugas melayani mahasiswa (Bimbingan)	3.87		
		22. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Bimbingan)	3.79		
		23. Ketepatan waktu layanan bimbingan dan konseling	3.85		

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Layanan
4	Layanan Beasiswa	24. Lokasi unit layanan beasiswa yang mudah dijangkau	3.77	96,47 %	Baik
		25. Kejelasan informasi untuk mendapatkan beasiswa	3,85		
		26. Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa	3.85		
		27. Kemampuan petugas menjelaskan layanan beasiswa	3.82		
		28. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Beasiswa)	3.90		
		29. Kejelasan kriteria penerima beasiswa	3.90		
		30. Transparansi seleksi penerima beasiswa	3.87		
		31. Ketepatan waktu pemberian beasiswa	3.92		
5	Layanan Kesehatan	32. Lokasi unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau	3.92	96,61 %	Sangat Baik
		33. Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa	3.87		
		34. Kejelasan informasi layanan kesehatan	3.72		
		35. Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan	3.85		
		36. Kemampuan petugas melayani mahasiswa (Kesehatan)	3.92		

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Layanan
		37. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Kesehatan)	3.87		
		38. Ketepatan waktu layanan kesehatan	3.90		
6	Karir dan Bimbingan Kewirausahaan	39. Lokasi unit layanan karir dan kewirausahaan yang mudah dijangkau	3.85	96.34 %	Baik
		40. Kecukupan ruangan layanan karir dan kewirausahaan	3.87		
		41. Kejelasan informasi layanan karir dan kewirausahaan	3.77		
		42. Kemudahan prosedur layanan karir dan kewirausahaan	3.87		
		43. Kemampuan petugas melayani mahasiswa (Karir)	3.87		
		44. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Karir)	3.87		
		45. Ketepatan waktu layanan karir dan kewirausahaan	3.87		

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa SaIG terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) dengan rentang skor antara **95,22% hingga 96,61%** yang secara konsisten berada pada kategori **Sangat Baik**. Temuan ini mencerminkan bahwa mahasiswa Program Studi SaIG memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan kemahasiswaan yang diselenggarakan oleh fakultas. Kategori **Layanan Kesehatan** memperoleh nilai IKM tertinggi sebesar **96,61%**, diikuti oleh **Layanan Beasiswa (96,47%)** dan **Karir dan Kewirausahaan (96,34%)**, yang

mengindikasikan bahwa layanan tersebut dinilai sangat efektif, mudah diakses, dan responsif dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

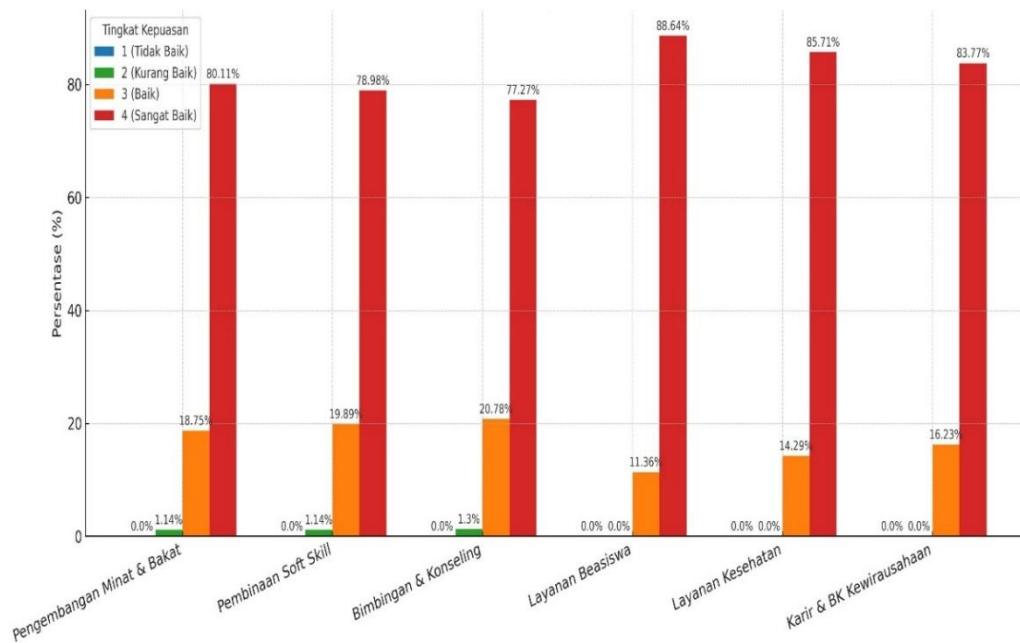
Di sisi lain, kategori dengan nilai IKM relatif lebih rendah, yaitu **Bimbingan dan Konseling (95,22%)**, meskipun tetap berada pada kategori Sangat Baik, menunjukkan adanya potensi ruang peningkatan terutama dalam hal efektivitas penyampaian informasi, kualitas komunikasi petugas, serta ketepatan waktu layanan. Kategori **Pengembangan Minat dan Bakat (95,83%)** dan **Pembinaan Soft Skill (95,75%)** juga memperlihatkan tingkat kepuasan yang tinggi, namun sedikit di bawah kategori lainnya. Hal ini dapat mengindikasikan perlunya penguatan pada aspek fasilitas, koordinasi kegiatan, dan penyelarasan program dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa.

Secara umum, hasil survei ini menegaskan bahwa pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi telah memenuhi standar kualitas yang sangat baik. Meskipun demikian, fakultas tetap perlu melakukan upaya peningkatan berkelanjutan, khususnya pada layanan yang berkaitan dengan pengembangan personal mahasiswa seperti konseling, soft skill, serta pengembangan minat dan bakat. Peningkatan kualitas program, penyediaan informasi yang lebih komprehensif, serta optimalisasi peran petugas layanan merupakan rekomendasi penting untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa di masa mendatang.

3.3 Hasil Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa Prodi Biologi

Hasil analisis kepuasan mahasiswa program studi Biologi terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi dapat dilihat pada Gambar 3.

Gambar 3 menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan mahasiswa Biologi terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Jambi terhadap mutu layanan berada pada kategori Sangat Baik. Persentase penilaian "Sangat Baik" mendominasi seluruh indikator, dengan rentang 77,27% hingga 88,64%. Layanan beasiswa menjadi aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi (88,64%) diikuti layanan kesehatan (85,71%) dan program karir dan kemahasiswaan (83,77%) yang menunjukkan efektivitas pengelolaan dan relevansi layanan dengan kebutuhan mahasiswa. Indikator lain seperti pembinaan minat & bakat, pembinaan soft skill dan bimbingan dan konseling juga mendapatkan respons positif, di mana sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian pada kategori "Sangat Baik" dan "Baik". Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa layanan yang disediakan Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi telah berjalan sesuai tujuan, berkontribusi pada penguatan pengalaman akademik dan non-akademik mahasiswa, serta memberikan kepuasan tinggi bagi sebagian besar responden.



Gambar 3. Tingkat kepuasan mahasiswa Biologi terhadap layanan kemahasiswaan

Namun demikian, pada grafik juga memperlihatkan adanya persentase sangat kecil penilaian “Kurang Baik” pada tiga indikator pertama, yaitu pengembangan minat dan bakat (**1,14%**), pembinaan soft skill (**1,14%**) dan bimbingan serta konseling (**1,95%**). Meskipun persentasenya sangat kecil, kemunculan kategori ini menjadi indikator penting perlunya evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, terutama terkait konsistensi pelaksanaan program, kecepatan respons dan ketersediaan informasi bagi mahasiswa. Layanan bimbingan dan konseling menunjukkan persentase “Sangat Baik” yang relatif lebih rendah dibanding indikator lainnya, sehingga memerlukan perhatian khusus dalam peningkatan aksesibilitas dan efektivitas pendampingan. Secara keseluruhan, hasil evaluasi ini menegaskan bahwa Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi telah berhasil menyelenggarakan layanan kemahasiswaan secara efektif dan berkualitas. Temuan ini sekaligus menjadi dasar penting bagi fakultas untuk memperkuat tata kelola layanan, memastikan keberlanjutan mutu dan mengarahkan pengembangan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa di masa mendatang.

Tabel 5. Rata-rata skor per kategori

Kategori	Rata-rata Skor (1-4)
Pengembangan Minat dan Bakat	3.80
Pembinaan Soft Skill	3,77
Bimbingan dan Konseling	3.76
Layanan Beasiswa	3.88
Layanan Kesehatan	3.86
Karir dan Bimbingan Kewirausahaan	3.84

Berdasarkan hasil rekapitulasi Tabel 4 rata-rata skor kepuasan mahasiswa Biologi terhadap enam kategori layanan kemahasiswaan, terlihat bahwa seluruh indikator berada pada rentang skor **3,76 hingga 3,88**, yang menunjukkan mutu layanan berada pada kategori **sangat baik**. Layanan beasiswa memperoleh skor tertinggi (**3,88**), diikuti layanan kesehatan (**3,86**) serta karir dan bimbingan kewirausahaan (**3,84**), menandakan layanan ini dinilai sangat optimal dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Indikator pengembangan minat dan bakat (**3,80**) dan pembinaan soft skill (**3,77**) juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, meskipun masih terdapat peluang peningkatan dalam hal pemerataan pelaksanaan kegiatan dan efektivitas program. Sementara itu, bimbingan dan konseling memperoleh skor terendah (**3,76**) dibandingkan indikator lainnya, meskipun tetap termasuk kategori sangat baik menandakan perlunya penguatan pada aspek responsivitas, akses layanan dan sosialisasi kepada mahasiswa. Secara keseluruhan, capaian skor ini mencerminkan bahwa layanan kemahasiswaan Fakultas Saintek telah dikelola dengan efektif, namun tetap perlu penguatan berkelanjutan untuk memastikan kualitas layanan yang semakin optimal dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa

3.3.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM merupakan indikator penting yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik secara obyektif, transparan, dan terukur. Pengukuran IKM ini didasarkan pada penilaian responden terhadap 6 kategori layanan kemahasiswaan yaitu: *Pengembangan Minat dan Bakat, Pembinaan Soft Skill, Bimbingan dan Konseling, Beasiswa, Layanan Kesehatan, Karir dan Bimbingan*

Kewirausahaan. Nilai IKM kepuasan mahasiswa prodi Biologi ditunjukkan oleh Tabel 6 dibawah ini.

Tabel 6. Mean dan IKM Kepuasan Mahasiswa Program Studi Biologi

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Layanan
1	Pengembangan Minat dan Bakat	1. Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa yang mudah dijangkau	3.91	94,74%	Sangat Baik
		2. Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa	3.68		
		3. Kejelasan informasi untuk pengembangan minat dan bakat mahasiswa	3.91		
		4. Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan	3.68		
		5. Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa	3.77		
		6. Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa	3.77		
		7. Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa	3.77		
		8. Bantuan universitas dalam kegiatan kemahasiswaan	3.64		
2	Pembinaan Soft Skill	9. Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa yang mudah dijangkau	3.82	94,46%	Sangat Baik
		10. Kecukupan ruangan layanan soft skill mahasiswa	3.77		

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Layanan
		11. Kejelasan informasi untuk pengembangan soft skill mahasiswa	3.77		
		12. Kemudahan prosedur mendaftar kegiatan soft skill mahasiswa	3.82		
		13. Kemampuan petugas menjelaskan kegiatan soft skill	3.73		
		14. Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill	3.82		
		15. Tingkat pengetahuan tutor/narasumber	3.68		
		16. Program kegiatan soft skill sesuai kebutuhan mahasiswa	3.82		
3	Bimbingan dan Konseling	17. Lokasi unit layanan bimbingan dan konseling mudah dijangkau	3.68	94,13 %	Sangat Baik
		18. Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling	3.68		
		19. Kejelasan informasi untuk kegiatan bimbingan dan konseling	3.82		
		20. Kemudahan prosedur kegiatan bimbingan dan konseling	3.73		
		21. Kemampuan petugas melayani mahasiswa (Bimbingan)	3.82		
		22. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Bimbingan)	3.86		

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Layanan
		23. Ketepatan waktu layanan bimbingan dan konseling	3.77		
4	Layanan Beasiswa	24. Lokasi unit layanan beasiswa yang mudah dijangkau	3.77	97,15 %	Baik
		25. Kejelasan informasi untuk mendapatkan beasiswa	3,95		
		26. Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa	3.86		
		27. Kemampuan petugas menjelaskan layanan beasiswa	3.91		
		28. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Beasiswa)	3.86		
		29. Kejelasan kriteria penerima beasiswa	3.91		
		30. Transparansi seleksi penerima beasiswa	3.82		
		31. Ketepatan waktu pemberian beasiswa	4.00		
5	Layanan Kesehatan	32. Lokasi unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau	3.95	96,42 %	Sangat Baik
		33. Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa	3.86		
		34. Kejelasan informasi layanan kesehatan	3.73		
		35. Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan	3.82		

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Layanan
		36. Kemampuan petugas melayani mahasiswa (Kesehatan)	3.95		
		37. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Kesehatan)	3.86		
		38. Ketepatan waktu layanan kesehatan	3.82		
6	Karir dan Bimbingan Kewirausahaan	39. Lokasi unit layanan karir dan kewirausahaan yang mudah dijangkau	3.86	95.94 %	Baik
		40. Kecukupan ruangan layanan karir dan kewirausahaan	3.86		
		41. Kejelasan informasi layanan karir dan kewirausahaan	3.77		
		42. Kemudahan prosedur layanan karir dan kewirausahaan	3.86		
		43. Kemampuan petugas melayani mahasiswa (Karir)	3.82		
		44. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Karir)	3.86		
		45. Ketepatan waktu layanan karir dan kewirausahaan	3.82		

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Biologi terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) dengan rentang skor antara **94,13% hingga 97,15%** yang secara konsisten berada pada kategori **Sangat Baik**. Temuan ini mencerminkan bahwa mahasiswa Program Studi Biologi memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan kemahasiswaan yang diselenggarakan oleh fakultas. Kategori **Layanan Beasiswa** memperoleh nilai

IKM tertinggi sebesar **97,15%**, diikuti oleh **Layanan Kesehatan (96,43%)** dan **Karir dan bimbingan Kewirausahaan (95,94%)**, yang mengindikasikan bahwa layanan tersebut dinilai sangat efektif, mudah diakses, dan responsif dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

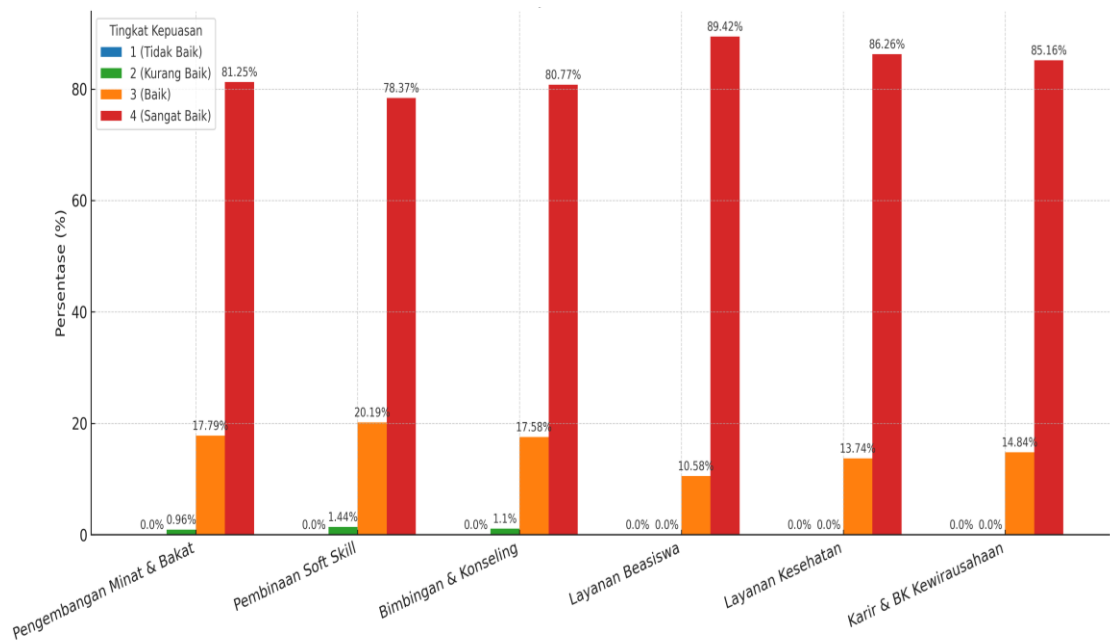
Di sisi lain, kategori dengan nilai IKM relatif lebih rendah, yaitu **Bimbingan dan Konseling (94,13%)**, meskipun tetap berada pada kategori Sangat Baik, menunjukkan adanya potensi ruang peningkatan terutama dalam hal efektivitas penyampaian informasi, kualitas komunikasi petugas bimbingan dan konseling, serta ketepatan waktu layanan bimbingan. Kategori **Pengembangan Minat dan Bakat (95,83%)** dan **Pembinaan Soft Skill (94,74%)** juga memperlihatkan tingkat kepuasan yang tinggi, namun sedikit di bawah kategori lainnya. Hal ini dapat mengindikasikan perlunya penguatan pada aspek fasilitas, koordinasi kegiatan, dan penyesuaian program dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi telah berada pada standar kualitas yang sangat baik. Namun demikian, diperlukan peningkatan berkelanjutan khususnya pada layanan pengembangan personal seperti konseling, soft skill, serta minat dan bakat. Penguatan kualitas program, penyediaan informasi yang lebih jelas, dan optimalisasi peran petugas layanan menjadi langkah penting untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan mahasiswa di masa mendatang.

3.4 Hasil Survei Kepuasan Layanan Mahasiswa Prodi Statistika

Hasil analisis kepuasan mahasiswa program studi Statistika terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi dapat dilihat pada Gambar 4.

Gambar 4, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Statistika terhadap enam indikator layanan kemahasiswaan berada pada kategori **sangat baik**, ditunjukkan oleh dominasi penilaian “4 (Sangat Baik)” pada seluruh indikator. Persentase tertinggi terlihat pada **Layanan Beasiswa** dengan nilai **89,42%**, disusul oleh **Layanan Kesehatan (86,26%)** dan **Karir & Bimbingan Kewirausahaan (85,16%)**. Temuan ini mengindikasikan bahwa layanan administratif, akses informasi beasiswa, dan dukungan karir telah berjalan sangat efektif serta mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara optimal. Pada kategori **Pengembangan Minat dan Bakat, Pembinaan Soft Skill, dan Bimbingan & Konseling** terdapat penilaian “Kurang Baik” dalam jumlah yang sangat kecil ($\leq 1,44%$). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasakan ketidakkonsistenan layanan, khususnya terkait efektivitas komunikasi, ketersediaan kegiatan dan kualitas pendampingan personal.



Gambar 4. Tingkat kepuasan mahasiswa Statistika terhadap layanan kemahasiswaan

Namun secara keseluruhan, hasil kepuasan layanan mahasiswa menegaskan bahwa layanan kemahasiswaan di Prodi Statistika telah berjalan dengan sangat baik dan memenuhi ekspektasi mahasiswa, adanya penilaian “Kurang Baik” dalam persentase sangat kecil menunjukkan perlunya **optimalisasi kegiatan pengembangan minat bakat, peningkatan kualitas program soft skill, serta penguatan layanan bimbingan dan konseling.**

Tabel 7. Rata-rata skor per kategori

Kategori	Rata-rata Skor (1-4)
Pengembangan Minat dan Bakat	3.80
Pembinaan Soft Skill	3,77
Bimbingan dan Konseling	3.80
Layanan Beasiswa	3.89
Layanan Kesehatan	3.86
Karir dan Bimbingan Kewirausahaan	3.85

Berdasarkan rata-rata skor kepuasan mahasiswa Statistika terhadap enam kategori layanan kemahasiswaan, seluruh indikator menunjukkan capaian yang sangat baik dengan rentang skor **3,77 hingga 3,89** dari skala empat. Layanan beasiswa memperoleh skor tertinggi (**3,89**), diikuti layanan kesehatan (**3,86**) serta layanan karir dan bimbingan kewirausahaan (**3,85**), yang mencerminkan kualitas layanan administratif dan dukungan pengembangan karir yang dinilai optimal oleh mahasiswa. Pada kategori pengembangan minat dan bakat serta bimbingan dan konseling, masing-masing dengan skor **3,80**, mahasiswa menilai layanan sudah baik namun masih terdapat ruang peningkatan terutama pada aspek keterlibatan dan efektivitas pendampingan. Sementara itu, pembinaan soft skill memperoleh skor terendah (**3,77**), meskipun tetap berada pada kategori sangat baik, menunjukkan perlunya penguatan program dalam hal relevansi, keberlanjutan, dan aksesibilitas kegiatan.

3.4.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

IKM berfungsi sebagai indikator utama untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik secara objektif, transparan, dan dapat diukur. Pengukuran IKM ini didasarkan pada penilaian responden terhadap 6 kategori layanan kemahasiswaan yaitu: *Pengembangan Minat dan Bakat, Pembinaan Soft Skill, Bimbingan dan Konseling, Beasiswa, Layanan Kesehatan, Karir dan Bimbingan Kewirausahaan*. Nilai IKM kepuasan mahasiswa prodi Statistika ditunjukkan oleh Tabel 7 dibawah ini.

Tabel 7. Mean dan IKM Kepuasan Mahasiswa Program Studi Biologi

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Layanan
1	Pengembangan Minat dan Bakat	1. Lokasi unit layanan bakat dan minat mahasiswa yang mudah dijangkau	3.92	95,07%	Sangat Baik
		2. Kecukupan ruangan unit layanan bakat dan minat mahasiswa	3.73		
		3. Kejelasan informasi untuk pengembangan minat dan bakat mahasiswa	3.92		
		4. Kemudahan prosedur kegiatan kemahasiswaan	3.73		

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Layanan
		5. Kecepatan persetujuan kegiatan mahasiswa	3.73		
		6. Koordinasi pimpinan dan mahasiswa dalam kegiatan mahasiswa	3.81		
		7. Kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan mahasiswa	3.96		
		8. Bantuan universitas dalam kegiatan kemahasiswaan	3.62		
2	Pembinaan Soft Skill	9. Lokasi unit layanan soft skill mahasiswa yang mudah dijangkau	3.81	94,23%	Sangat Baik
		10. Kecukupan ruangan layanan soft skill mahasiswa	3.77		
		11. Kejelasan informasi untuk pengembangan soft skill mahasiswa	3.77		
		12. Kemudahan prosedur mendaftar kegiatan soft skill mahasiswa	3.85		
		13. Kemampuan petugas menjelaskan kegiatan soft skill	3.69		
		14. Keramahan petugas dalam menjelaskan kegiatan soft skill	3.81		
		15. Tingkat pengetahuan tutor/narasumber	3.65		
		16. Program kegiatan soft skill sesuai kebutuhan mahasiswa	3.81		

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Layanan
3	Bimbingan dan Konseling	17. Lokasi unit layanan bimbingan dan konseling mudah dijangkau	3.73	95,04 %	Sangat Baik
		18. Kecukupan ruangan layanan bimbingan dan konseling	3.73		
		19. Kejelasan informasi untuk kegiatan bimbingan dan konseling	3.85		
		20. Kemudahan prosedur kegiatan bimbingan dan konseling	3.77		
		21. Kemampuan petugas melayani mahasiswa (Bimbingan)	3.85		
		22. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Bimbingan)	3.88		
		23. Ketepatan waktu layanan bimbingan dan konseling	3.81		
		4	Layanan Beasiswa		
25. Kejelasan informasi untuk mendapatkan beasiswa	3,96				
26. Kemudahan prosedur untuk mendapatkan beasiswa	3.88				
27. Kemampuan petugas menjelaskan layanan beasiswa	3.92				
28. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Beasiswa)	3.88				

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Layanan
		29. Kejelasan kriteria penerima beasiswa	3.92		
		30. Transparansi seleksi penerima beasiswa	3.81		
		31. Ketepatan waktu pemberian beasiswa	4.00		
5	Layanan Kesehatan	32. Lokasi unit layanan kesehatan yang mudah dijangkau	3.96	96,57 %	Sangat Baik
		33. Kecukupan ruangan layanan kesehatan mahasiswa	3.88		
		34. Kejelasan informasi layanan kesehatan	3.73		
		35. Kemudahan prosedur untuk mendapatkan layanan kesehatan	3.81		
		36. Kemampuan petugas melayani mahasiswa (Kesehatan)	3.96		
		37. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Kesehatan)	3.85		
		38. Ketepatan waktu layanan kesehatan	3.85		
6	Karir dan Bimbingan Kewirausahaan	39. Lokasi unit layanan karir dan kewirausahaan yang mudah dijangkau	3.85	96.29 %	Baik
		40. Kecukupan ruangan layanan karir dan kewirausahaan	3.88		
		41. Kejelasan informasi layanan karir dan kewirausahaan	3.81		

NO	Dimensi	Indikator Penilaian	Mean	IKM	Nilai Unsur Layanan
		42. Kemudahan prosedur layanan karir dan kewirausahaan	3.88		
		43. Kemampuan petugas melayani mahasiswa (Karir)	3.85		
		44. Keramahan petugas melayani mahasiswa (Karir)	3.88		
		45. Ketepatan waktu layanan karir dan kewirausahaan	3.81		

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Statistika terhadap layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) dengan rentang skor antara **94,23% hingga 97,36%** yang secara konsisten berada pada kategori **Sangat Baik**. Temuan ini mencerminkan bahwa mahasiswa Program Studi Statistika memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan kemahasiswaan. Kategori **Layanan Beasiswa** memperoleh nilai IKM tertinggi sebesar **97,36%**, diikuti oleh **Layanan Kesehatan (96,57%)** dan **Karir dan bimbingan Kewirausahaan (96,29%)**, yang mengindikasikan bahwa layanan tersebut dinilai sangat efektif, mudah diakses, dan responsif dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Di sisi lain, kategori dengan nilai IKM relatif lebih rendah, yaitu **Pembinaan Soft Skill (94,23%)**, meskipun tetap berada pada kategori Sangat Baik, menunjukkan adanya potensi ruang peningkatan terutama dalam hal penguatan efektivitas program, relevansi materi dengan kebutuhan mahasiswa, serta intensitas pendampingan yang diberikan. Kategori **Pengembangan Minat dan Bakat (95,07%)** serta **Bimbingan dan Konseling (94,04%)** juga memperlihatkan tingkat kepuasan yang tinggi, namun berada di bawah kategori lainnya. Hal ini dapat mengindikasikan perlunya optimalisasi kualitas layanan melalui peningkatan akses, intensitas pendampingan, serta pengembangan program yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi telah mencapai kualitas yang sangat baik. Meski demikian, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, terutama pada layanan pengembangan personal seperti konseling, soft skill, dan minat serta bakat.

Perbaikan mutu program, penyediaan informasi yang lebih komprehensif, serta penguatan peran petugas layanan menjadi langkah strategis untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa ke depan.

BAB IV. KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan rekapitulasi nilai IKM pada setiap kategori layanan kemahasiswaan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN STS Jambi program studi SaIG, Biologi dan Statistika menunjukkan capaian pada kategori **A (Sangat Baik)**. Hal ini menegaskan bahwa sistem layanan kemahasiswaan telah dikelola secara efektif dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa di berbagai prodi namun tetap memerlukan evaluasi berkala dan perbaikan di beberapa area demi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut dari hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi yaitu:

- Optimalisasi Informasi Layanan (Soft Skill, Beasiswa, Karir)
- Peningkatan Koordinasi Kegiatan Kemahasiswaan
- Evaluasi Layanan Beasiswa
- Perbaikan Fasilitas Pendukung & Kebersihan
- Pelatihan dan Peningkatan Kualitas Petugas Layanan