



# SURVEY KEPUASAN PENGGUNA

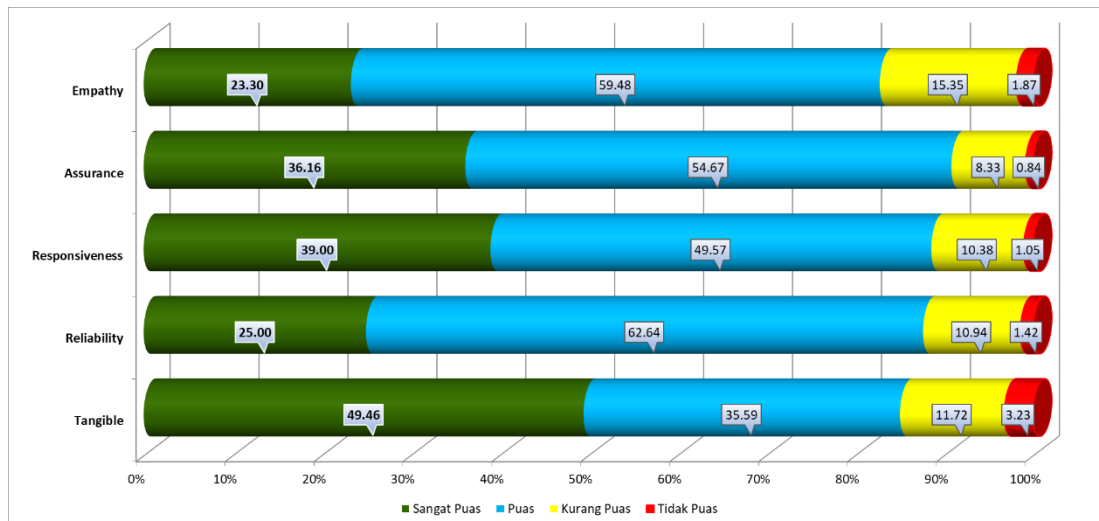
Pengukuran survey kepuasan penerima manfaat yang di Universitas Islam Riau terdiri dari layanan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, Lulusan, Pengguna alumni, mitra kerjasama penelitian dan PkM dilaksanakan dengan menggunakan Service Quality Evaluation System (SIQUIS) secara online. Survei ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mengenai proses pelaksanaan pelayanan di Universitas Islam Riau.

Hasil survei yang terekam dalam sistem SIQUIS kemudian dianalisis secara deskriptif, untuk memperoleh gambaran kepuasan pengguna mengenai proses pelaksanaan layanan yang diberikan. Selanjutnya tingkat kepuasan layanan di Universitas Islam Riau diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

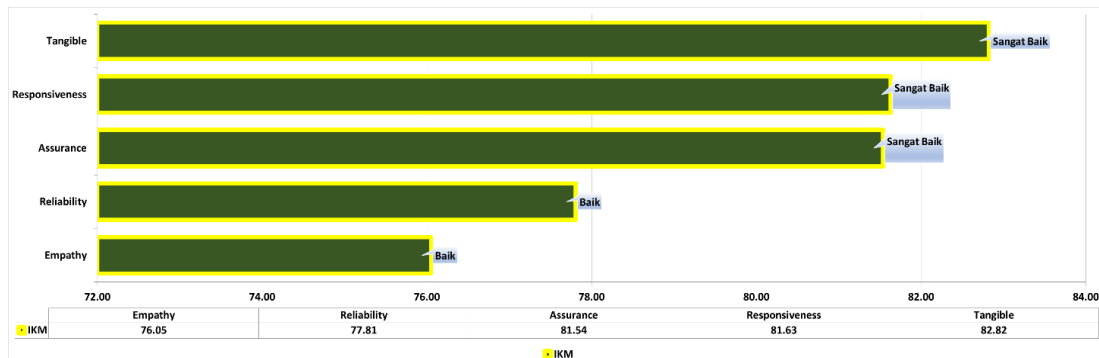
Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004.  
**HASIL SURVEY KEPUASAN**

### 1. Kepuasan Pengguna Mahasiswa

Pengukuran Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Adapun hasil pengukurannya dapat hasil jawaban responden mahasiswa dapat dilihat Tabel dibawah ini.



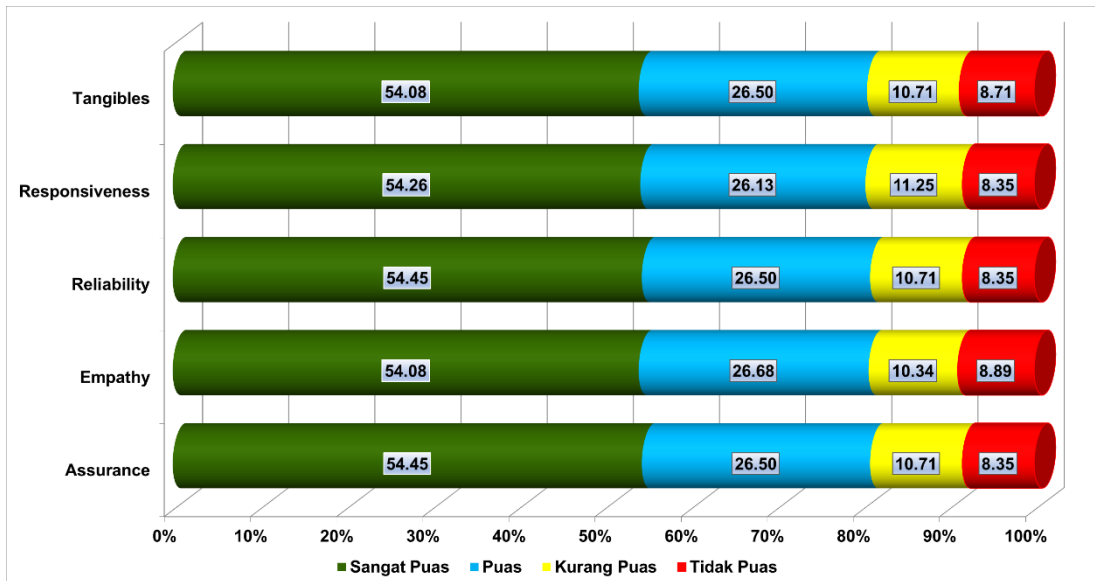
**Gambar C3.17.** Persentase Hasil Jawaban Responden Mahasiswa Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024



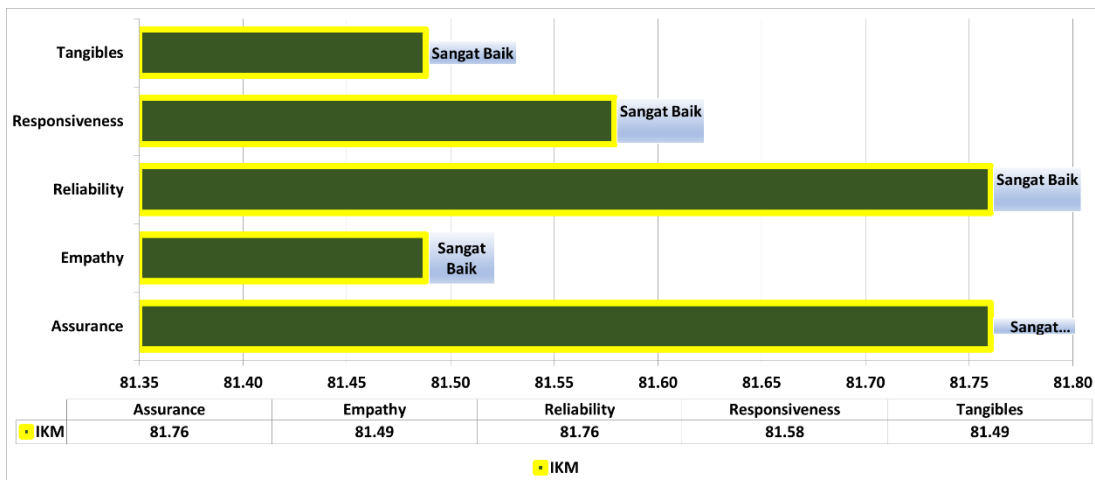
**Gambar C3.18.** Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024

Dari Gambar tersebut menunjukkan bahwa Dimensi Tangibles mendapatkan nilai bobot tertinggi yaitu 3.31 dengan IKM 82.82, yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf di kampus dinilai sangat baik oleh dosen. Hal ini mencerminkan kualitas fasilitas yang tersedia dan perawatan yang baik terhadap infrastruktur kampus. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja, pihak kampus perlu terus melakukan pemeliharaan dan pembaruan fasilitas secara berkala. Dimensi Responsiveness memiliki nilai bobot 3.27 dan IKM 81.63, menunjukkan bahwa responsivitas staf kampus dalam menangani pertanyaan dan permintaan dosen dinilai sangat baik. Staf kampus proaktif dan cepat dalam memberikan layanan yang dibutuhkan. Untuk terus meningkatkan kepuasan, kampus dapat mengadakan pelatihan rutin bagi staf untuk menjaga dan meningkatkan responsivitas mereka. Dimensi Assurance mendapatkan nilai bobot 3.26 dengan IKM 81.54, menunjukkan bahwa kompetensi staf pengajar, keamanan, dan kredibilitas institusi dinilai sangat baik. Ini mencerminkan bahwa dosen merasa aman dan percaya terhadap kualitas pendidikan yang diberikan. Kampus perlu terus memastikan kualitas dan kompetensi staf pengajar melalui pelatihan dan pengembangan profesional. Dimensi Reliability memiliki nilai bobot 3.11 dan IKM 77.81, yang menunjukkan keandalan layanan akademik dan konsistensi penilaian serta evaluasi masih dinilai baik, namun ada ruang untuk peningkatan. Kampus perlu memastikan jadwal pelaksanaan kuliah, bimbingan, dan ujian tepat waktu serta memberikan penilaian yang konsisten dan adil. Dimensi Empathy mendapatkan nilai bobot terendah yaitu 3.04 dengan IKM 76.05, menunjukkan bahwa pemahaman staf terhadap kebutuhan pribadi dosen dan efektivitas komunikasi masih perlu ditingkatkan. Pihak kampus perlu melakukan pelatihan yang berfokus pada pengembangan empati dan komunikasi yang lebih efektif antara staf dan dosen.

## 2. Kepuasan Dosen



**Gambar C3.17.** Persentase Hasil Jawaban Responden Dosen Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024



**Gambar C3.18.** Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Dosen Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024

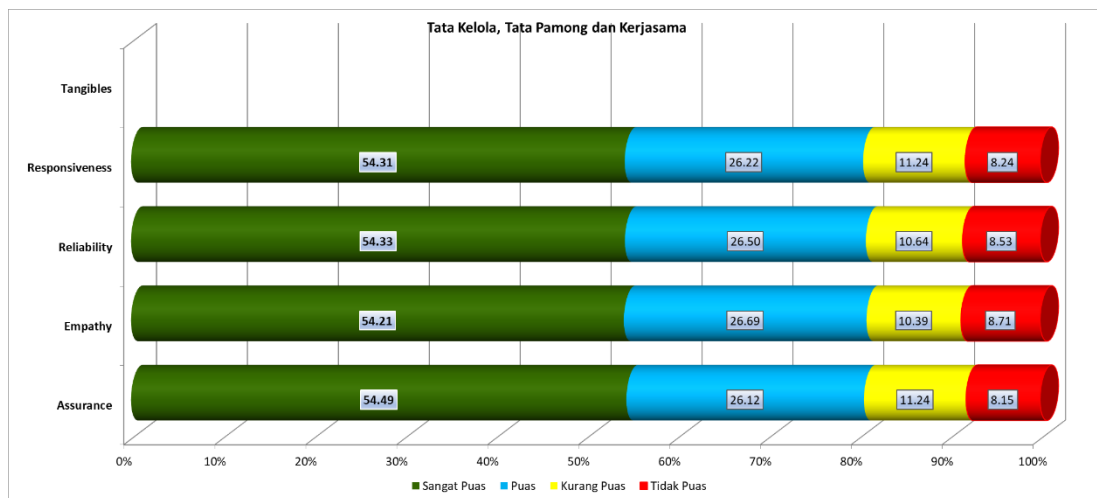
Tabel dan gambar di atas menyajikan hasil evaluasi kinerja unit pelayanan berdasarkan lima instrumen utama: Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Tangibles. Setiap instrumen dinilai berdasarkan Nilai Bobot, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Mutu Layanan, dan Kinerja Unit Pelayanan. IKM menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Nilai IKM untuk setiap instrumen juga berada pada rentang yang sangat dekat, yaitu antara 81.49 hingga 81.76. Nilai ini mengindikasikan bahwa masyarakat umumnya puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Semua instrumen juga menunjukkan kinerja unit pelayanan dengan predikat "Sangat Baik". Hal ini menunjukkan bahwa unit pelayanan telah berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat dalam semua aspek yang dievaluasi.

Secara keseluruhan, kinerja unit pelayanan dinilai sangat baik dalam semua instrumen yang dievaluasi. Nilai bobot yang konsisten dan IKM yang tinggi menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan layanan yang diberikan. Kinerja yang konsisten ini mencerminkan bahwa unit pelayanan telah berhasil menciptakan standar layanan yang tinggi dan mampu memenuhi harapan masyarakat dalam berbagai aspek pelayanan.

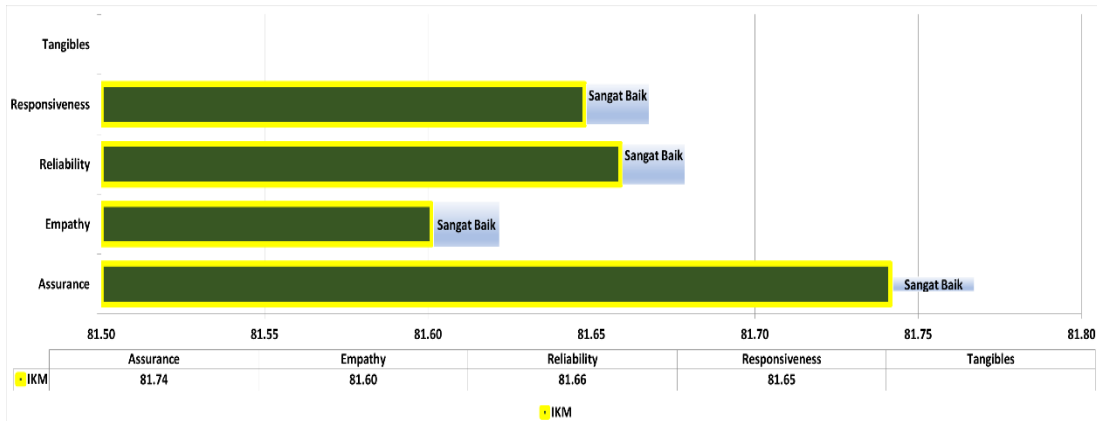
Berdasarkan analisis data, berikut rekomendasi dan tindak lanjut perbaikan untuk meningkatkan kinerja unit pelayanan. Pertama, lakukan pelatihan berkelanjutan bagi staf untuk meningkatkan empati dan komunikasi, serta kumpulkan feedback langsung dari masyarakat. Kedua, tingkatkan fasilitas fisik dan investasi dalam teknologi untuk kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Ketiga, jaga konsistensi standar layanan melalui audit berkala dan tingkatkan transparansi proses pelayanan. Keempat, kembangkan sistem pengaduan yang responsif dan perbaiki waktu respons terhadap permintaan masyarakat. Kelima, sediakan program pelatihan dan penghargaan bagi staf untuk meningkatkan keterampilan dan motivasi. Terakhir, lakukan analisis data secara berkala untuk mengidentifikasi area perbaikan dan menyesuaikan strategi pelayanan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kinerja unit pelayanan semakin meningkat dan masyarakat semakin puas dengan layanan yang diberikan.

### Tata Kelola, Tata pamong dan Kerjasama

Pengukuran tingkat kepuasan dosen terhadap Kepuasan Mutu dan Kinerja Layanan manajemen pada Aspek Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Adapun hasil pengukurannya dapat hasil jawaban responden mahasiswa dapat dilihat Tabel dibawah ini..



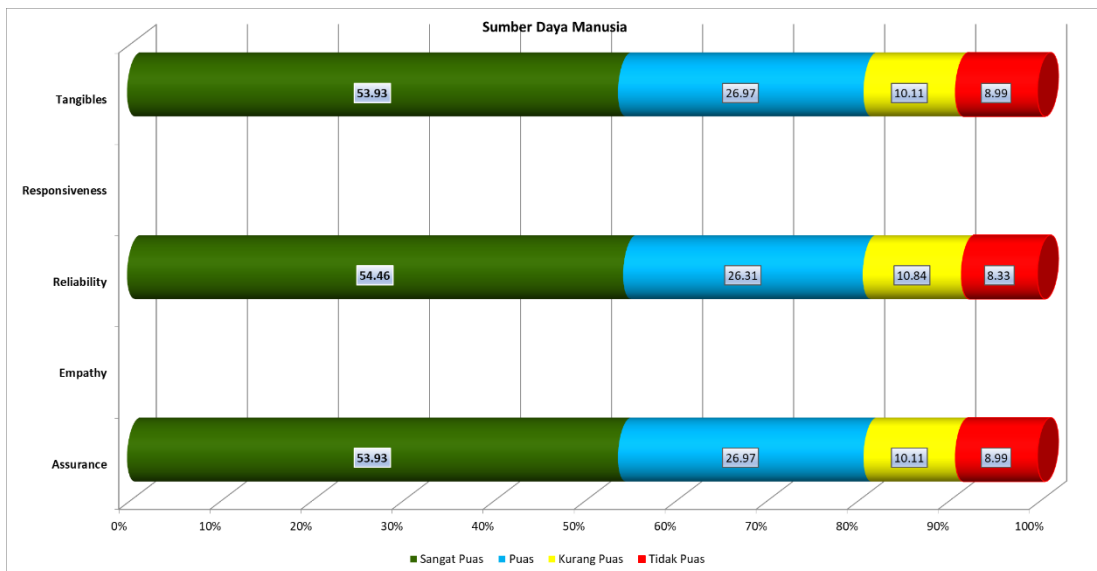
**Gambar C3.17.** Persentase Hasil Jawaban Responden Indeks Kepuasan Mutu dan Kinerja Layanan manajemen pada Aspek Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024



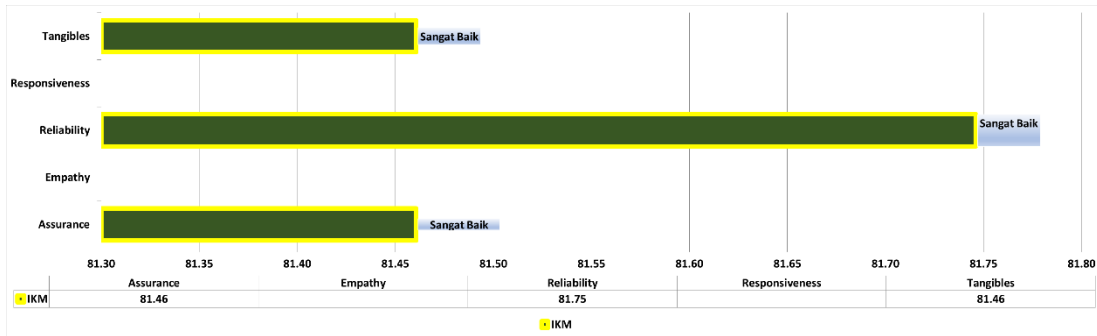
**Tabel C3.11** Indeks Kepuasan Mutu dan Kinerja Layanan manajemen pada Aspek Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024

Secara keseluruhan, analisis data Indeks Kepuasan Mutu dan Kinerja Layanan manajemen pada Aspek Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama Universitas Islam Riau menunjukkan bahwa unit pelayanan dinilai sangat baik dalam semua kategori yang diukur. Nilai IKM yang konsisten di atas 81 pada semua kategori menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari kepuasan dosen terhadap Kepuasan Mutu dan Kinerja Layanan manajemen pada Aspek Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menandakan bahwa unit pelayanan telah berhasil dalam menjaga kualitas layanan di berbagai aspek penting seperti *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Dengan mutu layanan yang mendapatkan nilai A di setiap kategori, kinerja unit pelayanan secara keseluruhan dapat dikatakan sangat baik.

### Sumberdaya Manusia



**Gambar C3.17.** Persentase Hasil Jawaban Responden Dosen Bidang Sumber Daya Manusia Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024

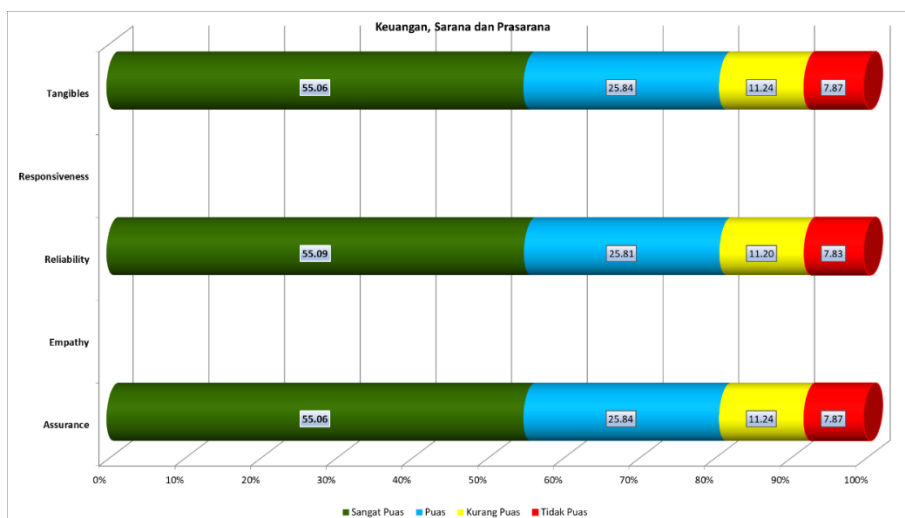


**Tabel C3.11** Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Dosen Bidang Sumber Daya Manusia Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024

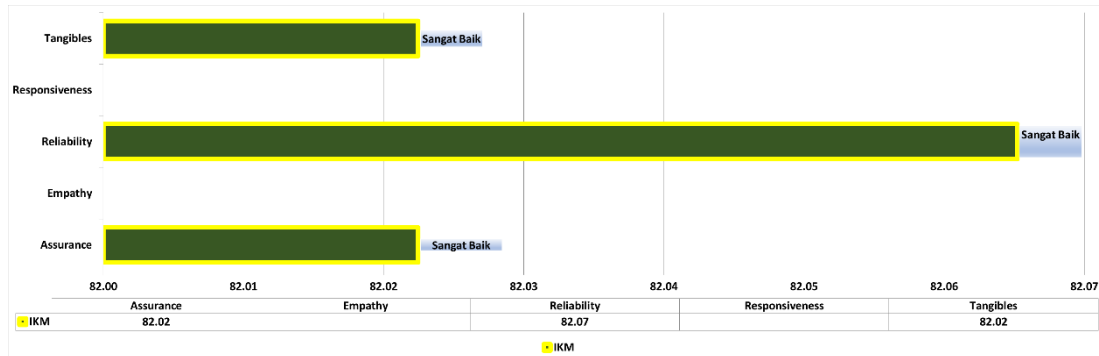
Secara keseluruhan, analisis data IKM dosen bidang sumber daya manusia menunjukkan bahwa dosen di Universitas Islam Riau memberikan penilaian yang sangat baik terhadap layanan yang diterima di semua kategori yang diukur. Nilai IKM yang konsisten di atas 81 pada semua kategori mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari dosen terhadap kualitas layanan yang diberikan. Mutu layanan yang mencapai nilai A di setiap kategori mengindikasikan bahwa unit pelayanan telah berhasil mempertahankan standar layanan yang sangat baik, mencakup aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

### Pendidikan

Pengukuran Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan bidang pendidikan diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Adapun hasil pengukurannya dapat hasil jawaban responden dosen dapat dilihat Tabel dibawah ini.



**Gambar C3.17.** Persentase Hasil Jawaban Responden Dosen Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024

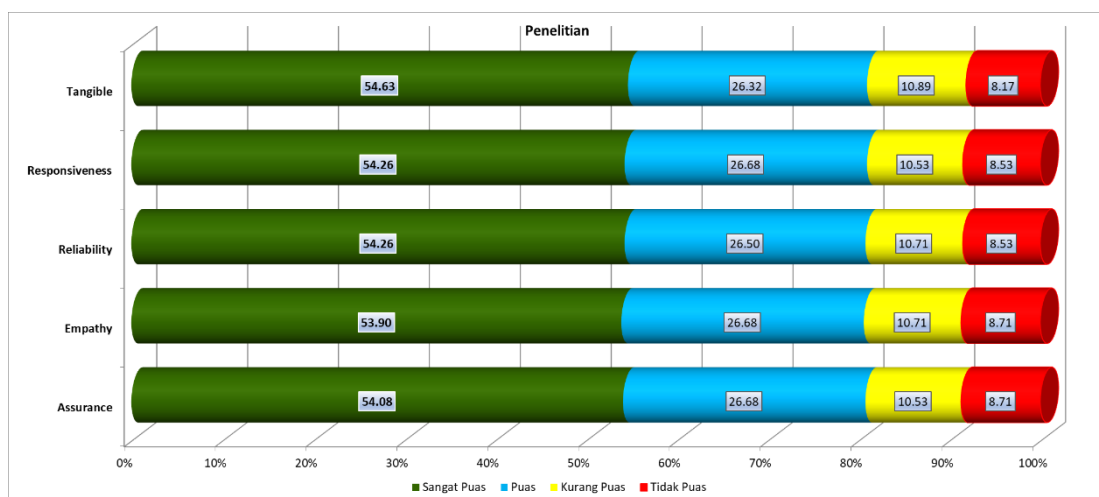


**Tabel C3.11** Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Dosen Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024

Secara keseluruhan, analisis data IKM menunjukkan bahwa dosen di Universitas Islam Riau memberikan penilaian yang sangat baik terhadap layanan yang diterima di semua kategori yang diukur. Nilai IKM yang konsisten di atas 81 pada semua kategori menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari dosen terhadap kualitas layanan yang diberikan. Mutu layanan yang mencapai nilai A di setiap kategori menegaskan bahwa unit pelayanan berhasil mempertahankan standar layanan yang sangat baik, mencakup aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

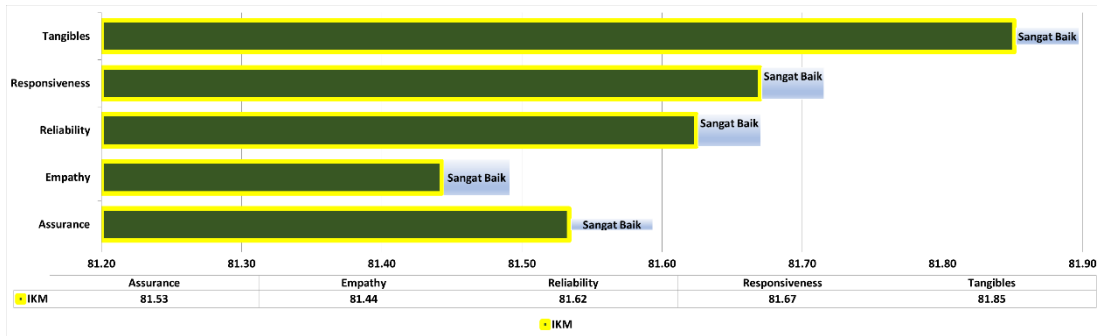
### Penelitian

Pengukuran Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan bidang penelitian diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Adapun hasil pengukurannya dapat hasil jawaban responden dosen dapat dilihat Tabel dibawah ini.



**Gambar C3.17.** Persentase Hasil Jawaban Responden Dosen Bidang Penelitian Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024



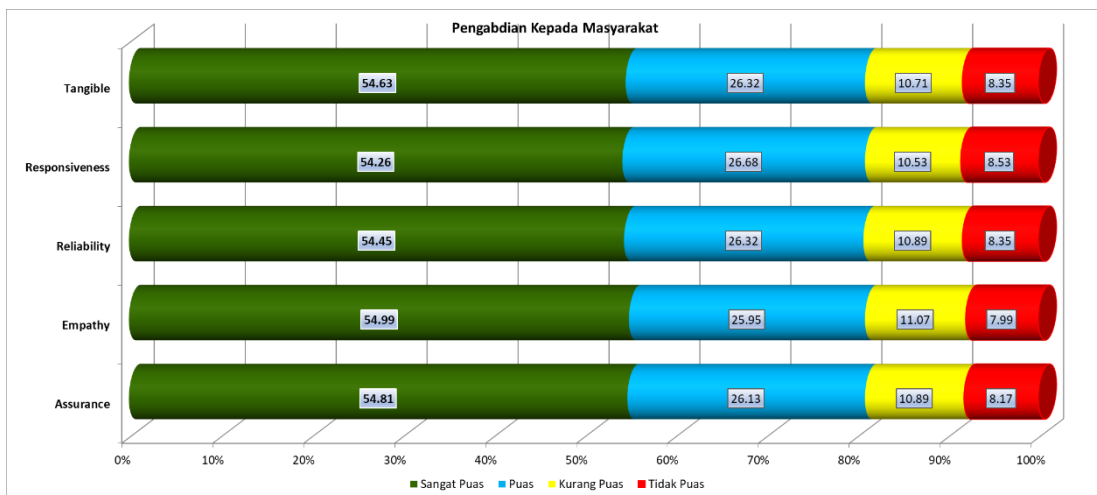


**Tabel C3.11** Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Dosen Penelitian Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024

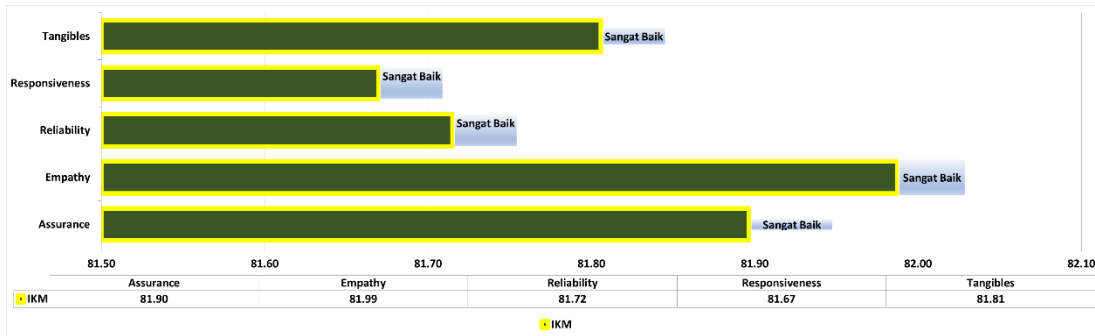
Hasil survei Indeks Kepuasan menunjukkan bahwa dosen di Universitas Islam Riau sangat puas dengan layanan penelitian yang diterima. Nilai butir untuk Assurance, Reliability, dan Tangibles masing-masing sebesar 3.27 dengan IKM 81.67 untuk Assurance dan Tangibles, serta 81.83 untuk Reliability, menunjukkan kepercayaan dosen terhadap kompetensi dan konsistensi layanan yang diberikan. Kategori Empathy memiliki nilai butir tertinggi 3.29 dan IKM 82.25, mencerminkan perhatian besar terhadap kebutuhan dosen. Responsiveness dengan nilai butir 3.26 dan IKM 81.50 menegaskan kecepatan dan efektivitas tanggapan terhadap permintaan dan keluhan. Secara keseluruhan, nilai rata-rata keseluruhan menunjukkan mutu layanan yang sangat baik dengan IKM 81.83 dan nilai butir 3.27, menunjukkan bahwa unit pelayanan penelitian berhasil dan baik.

## PkM

Pengukuran Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan bidang PkM diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Adapun hasil pengukurannya dapat hasil jawaban responden mahasiswa dapat dilihat Tabel dibawah ini.



**Gambar C3.17.** Persentase Hasil Jawaban Responden Dosen Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024

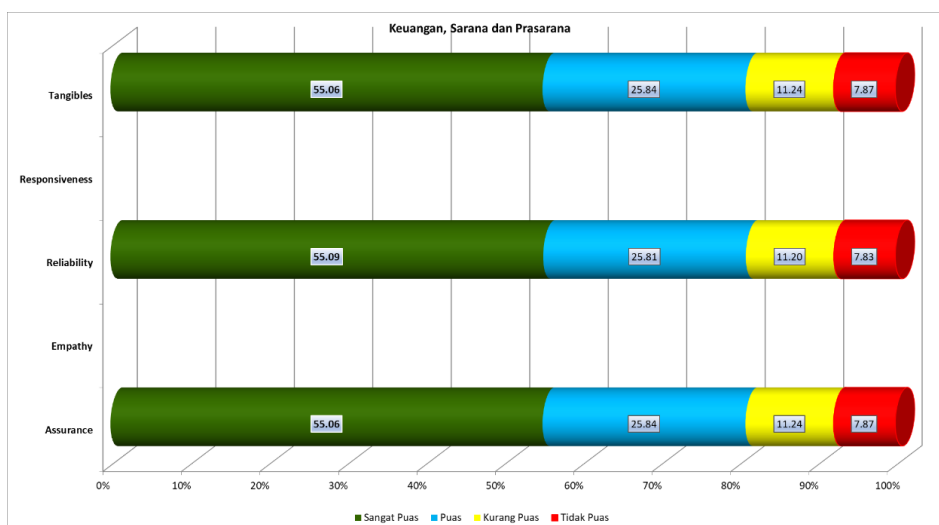


**Tabel C3.11** Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Dosen Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024

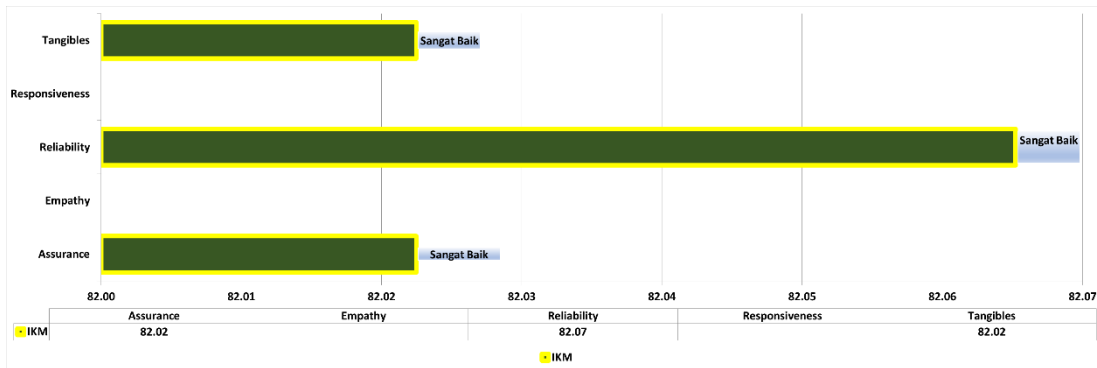
Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk bidang Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Universitas Islam Riau menunjukkan tingkat kepuasan yang bervariasi dari dosen. Nilai butir Assurance berada pada 3.252 dengan IKM 81.3, yang menunjukkan mutu layanan sangat baik (A). Kategori Reliability dan Responsiveness masing-masing mendapatkan nilai butir 3.26 dan 3.268 dengan IKM 81.5 dan 81.7, yang juga menunjukkan mutu layanan sangat baik (A). Namun, kategori Empathy dan Tangible mencatat nilai butir yang sedikit lebih rendah pada 3.244, dengan IKM 81.1 yang hanya mencapai mutu layanan B (baik). Secara keseluruhan, nilai rata-rata (grand total) menunjukkan mutu layanan sangat baik dengan IKM 81.5 dan nilai butir 3.26, yang menandakan bahwa meskipun ada beberapa area yang memerlukan perbaikan, unit pelayanan PkM telah berhasil memenuhi sebagian besar ekspektasi dosen dengan baik.

### Keuangan, Sarana dan Prasarana

Pengukuran Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan **Bidang Keuangan Sarana dan Prasarana** diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Adapun hasil pengukurannya dapat hasil jawaban responden dosen dapat dilihat Tabel dibawah ini.



**Gambar C3.17.** Persentase Hasil Jawaban Responden Dosen Bidang Keuangan Sarana dan Prasarana Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024

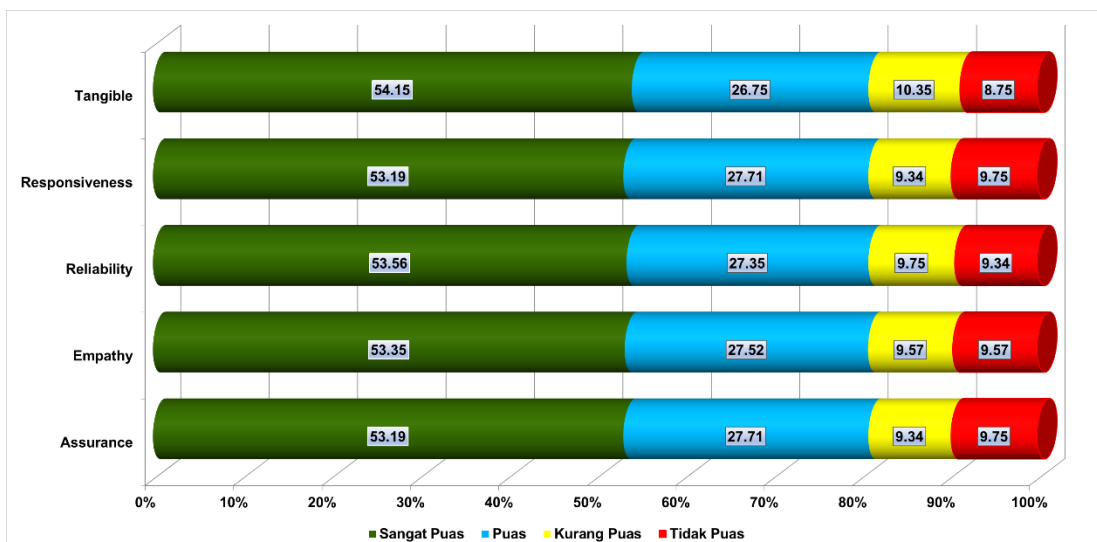


**Tabel C3.11** Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Dosen Bidang Keuangan Sarana dan Prasarana Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Semester ganjil 2023/2024

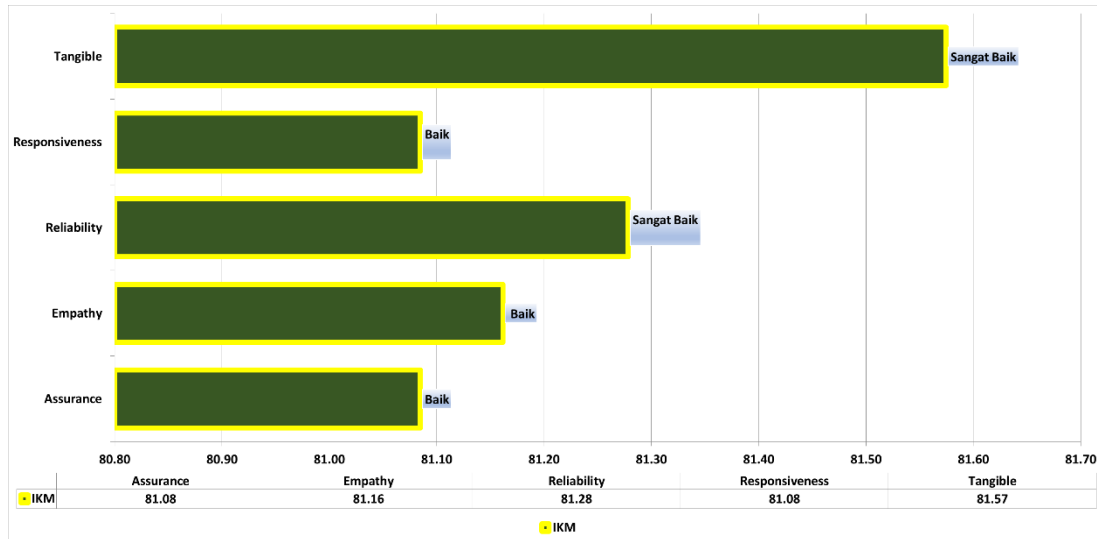
Unit pelayanan di bidang keuangan sarana dan prasarana berhasil memberikan layanan yang sangat memuaskan bagi dosen. Konsistensi dalam nilai IKM yang tinggi dan penilaian mutu layanan A menunjukkan bahwa dosen merasa puas dengan semua aspek layanan yang diberikan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan ini, unit pelayanan dapat terus melakukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan, fokus pada area yang masih bisa ditingkatkan meskipun nilainya sudah baik, serta menjaga komunikasi yang baik dengan dosen untuk mendengarkan dan menindaklanjuti masukan mereka.

### 3. PENGGUNA ALUMNI

Pengukuran Tingkat kepuasan pengguna alumni terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Adapun hasil pengukurannya dapat hasil jawaban responden mahasiswa dapat dilihat Tabel dibawah ini.

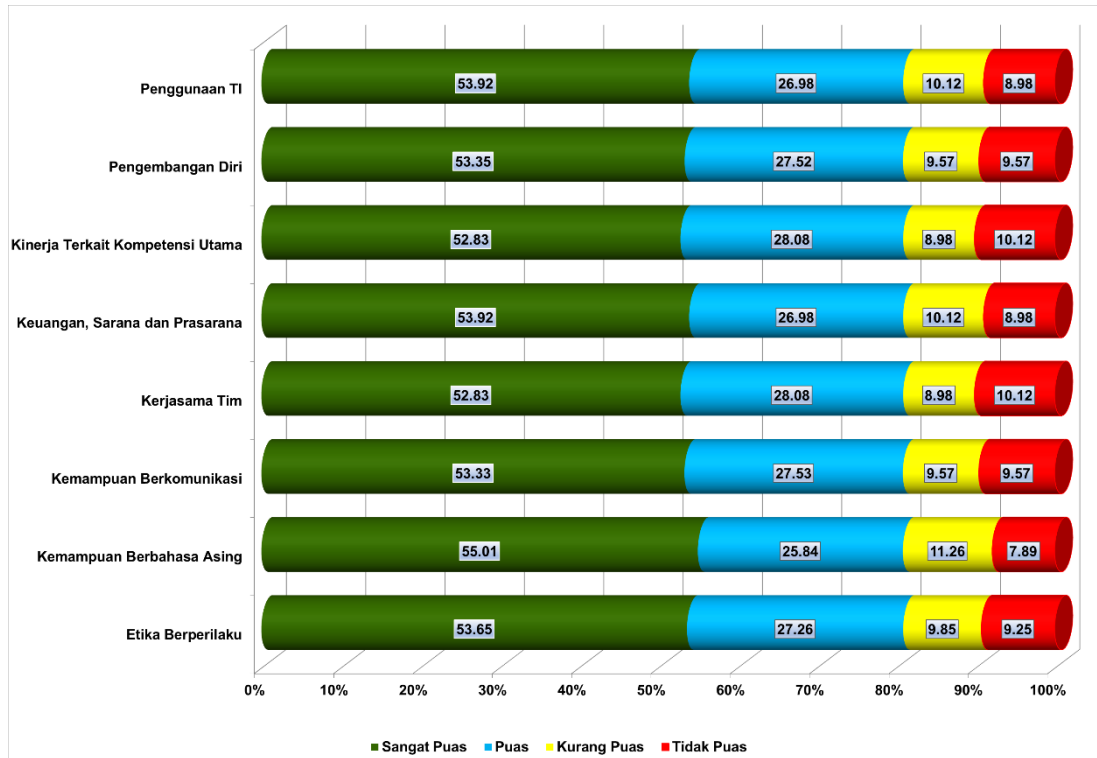


**Gambar C9.17.** Persentase Hasil Jawaban Responden Pengguna Alumni Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Tahun 2023/2024

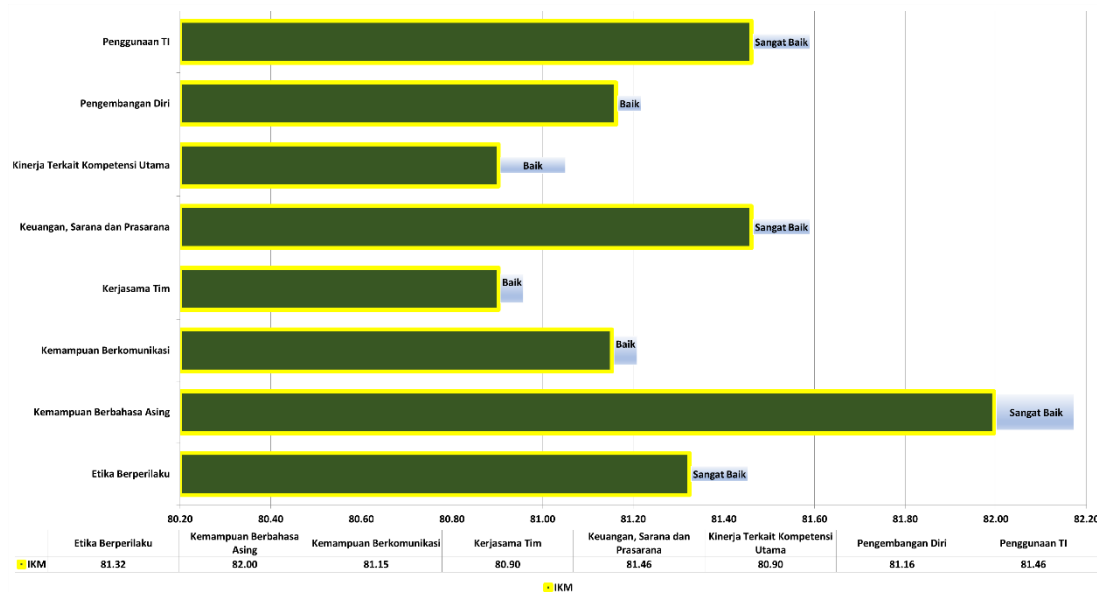


**Tabel C9.11** Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Alumni Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Tahun 2023/2024

Hasil survei Indeks Kepuasan Pengguna Alumni di Universitas Islam Riau menunjukkan variasi dalam kepuasan terhadap layanan yang diterima. Kategori Assurance dan Responsiveness masing-masing memiliki nilai butir 3.24 dengan IKM 81.08, yang dikategorikan sebagai mutu layanan B (baik). Kategori Empathy mencatat nilai butir 3.25 dengan IKM 81.16, yang juga berada dalam kategori mutu layanan B (baik). Namun, kategori Reliability dan Tangibles menunjukkan hasil yang lebih baik dengan nilai butir masing-masing 3.25 dan 3.26, serta IKM 81.28 dan 81.57, yang masuk dalam kategori mutu layanan A (sangat baik). Secara keseluruhan, meskipun beberapa area layanan seperti Assurance, Empathy, dan Responsiveness berada dalam kategori baik, aspek Reliability dan Tangibles menunjukkan bahwa layanan yang diberikan di dua area tersebut sangat memuaskan para alumni. Ini menandakan bahwa terdapat potensi untuk perbaikan di beberapa kategori layanan guna meningkatkan keseluruhan kepuasan alumni



**Gambar C9.17.** Persentase Hasil Jawaban Responden Pengguna Alumni Universitas Islam Riau Menurut Aspek Penilaian Tahun 2023/2024



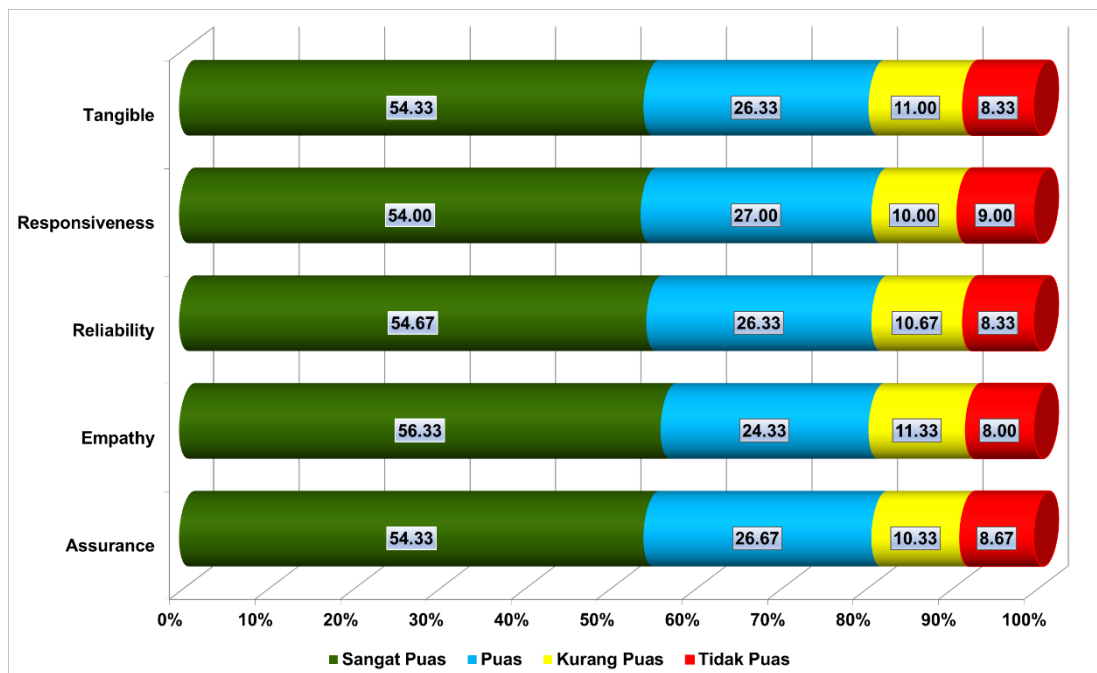
**Tabel C9.11** Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Alumni Universitas Islam Riau Menurut Aspek Penilaian Tahun 2023/2024

Survei Indeks Kepuasan Pengguna Alumni di Universitas Islam Riau menunjukkan variasi kepuasan di berbagai kategori layanan. Kategori Assurance, yang meliputi Etika Berperilaku, mendapat nilai butir 3.26 dan IKM 81.46 dengan mutu layanan A (sangat baik), namun aspek Kerjasama dan Kinerja Tenaga Kependidikan masing-masing hanya mendapat nilai butir 3.24 dan IKM 80.90 dengan mutu layanan

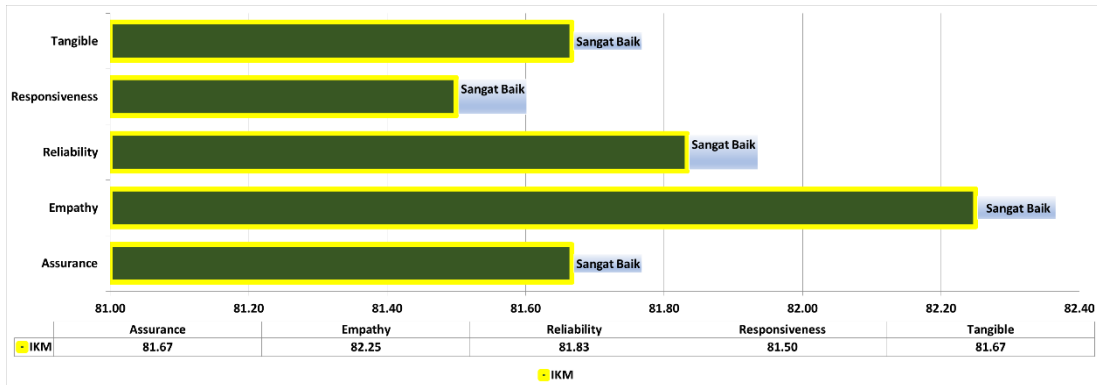
B (baik). Kategori Empathy menunjukkan hasil serupa, dengan Etika Berperilaku mendapat nilai butir 3.26 dan IKM 81.46 (mutu layanan A), sementara aspek Kerjasama memperoleh nilai yang lebih rendah (3.24 dan IKM 80.90, mutu B). Dalam kategori Reliability, Etika Berperilaku dinilai sangat baik (nilai butir 3.26, IKM 81.46), tetapi Kemampuan Akademik mendapat nilai butir 3.25 dan IKM 81.16 dengan mutu layanan B. Kategori Responsiveness juga menunjukkan perbedaan, dengan Etika Berperilaku dinilai sangat baik (nilai butir 3.26, IKM 81.46), sedangkan Pengembangan Diri mendapat nilai yang sedikit lebih rendah (3.25 dan IKM 81.16, mutu B). Pada kategori Tangibles, Kemampuan Berpikir dan Penggunaan Teknologi dinilai sangat baik (nilai butir 3.26 dan IKM 81.46), tetapi aspek Keuangan mendapat nilai butir 3.24 dan IKM 80.90 dengan mutu layanan B. Secara keseluruhan, meskipun sebagian besar aspek dinilai sangat baik, ada beberapa area seperti Kerjasama dan Keuangan yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan alumni.

#### 4. MITRA PENELITIAN

Pengukuran Tingkat kepuasan Mitra Penelitian dan PKM terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Adapun hasil pengukurannya dapat dilihat hasil jawaban responden mitra dapat dilihat Tabel dibawah ini.



**Gambar C9.17.** Persentase Hasil Jawaban Responden Mitra Penelitian Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Tahun 2023/2024



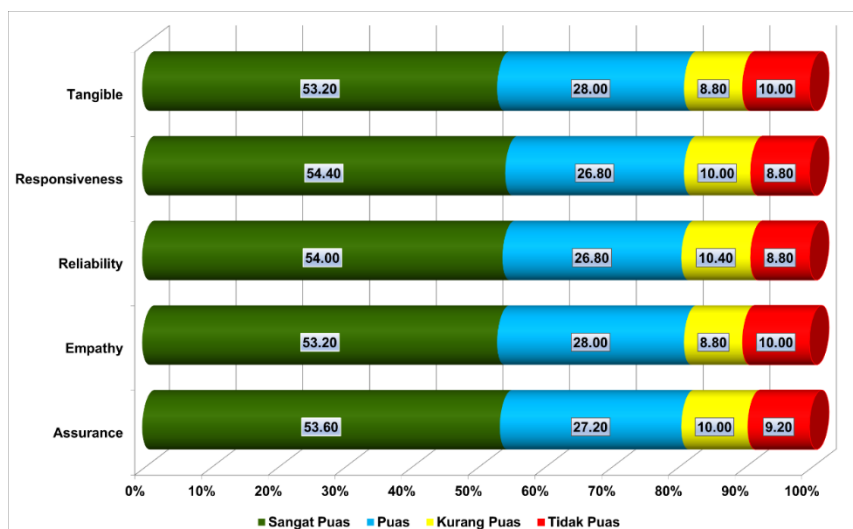
**Gambar C9.11** Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Mitra Penelitian Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Tahun 2023/2024

Berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan mitra penelitian, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mitra terhadap layanan yang diberikan berada pada kategori sangat baik. Setiap aspek layanan memperoleh nilai butir di atas 3.26, dengan nilai IKM berkisar antara 81.50 hingga 82.25. Secara rinci, aspek Assurance memiliki nilai IKM tertinggi sebesar 82.25, sedangkan aspek Responsiveness memiliki nilai IKM terendah sebesar 81.50.

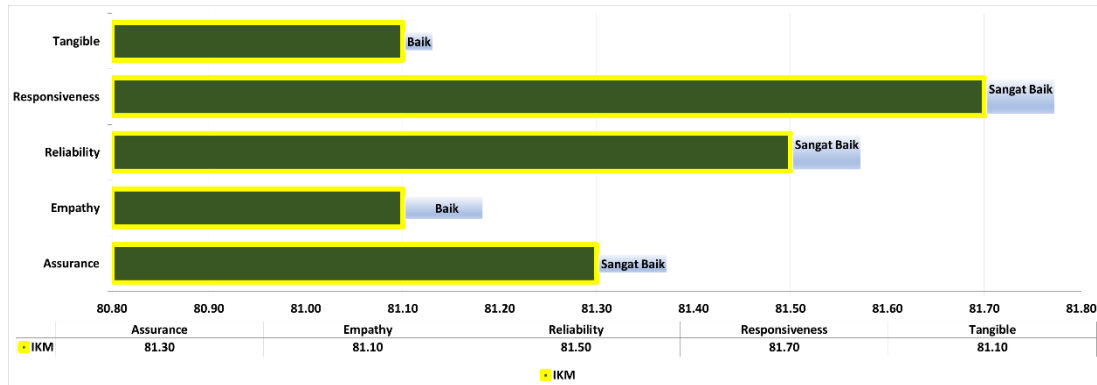
Jumlah responden yang merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan cukup dominan, berkisar antara 162 hingga 169 responden dari total 300 responden untuk setiap kategori. Jumlah responden yang merasa tidak puas dan kurang puas relatif kecil, menunjukkan bahwa mayoritas mitra penelitian merasa puas dengan layanan yang diberikan. Semua aspek memperoleh mutu layanan dengan nilai A, menunjukkan bahwa kualitas layanan dianggap sangat baik oleh mitra penelitian.

## 5. MITRA PKM

Pengukuran Tingkat kepuasan Mitra PKM terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Adapun hasil pengukurannya dapat hasil jawaban responden mitra PkM dapat dilihat Tabel dibawah ini.



**Gambar C9.17.** Persentase Hasil Jawaban Responden Mitra PkM Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Tahun 2023/2024



**Tabel C9.11** Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Mitra PkM Universitas Islam Riau Menurut Lima Dimensi Pengukuran Tahun 2023/2024

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa mitra PkM umumnya memberikan penilaian "Sangat Baik" untuk sebagian besar aspek layanan yang dievaluasi. Nilai IKM berkisar antara 81.10 hingga 81.70, dengan nilai tertinggi pada aspek Responsiveness (81.70) dan terendah pada aspek Empathy (81.10).

Jumlah responden yang merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan cukup tinggi, berkisar antara 133 hingga 136 dari total 250 responden untuk setiap kategori. Jumlah responden yang merasa tidak puas dan kurang puas relatif kecil, menunjukkan bahwa mayoritas mitra PkM merasa puas dengan layanan yang diberikan. Aspek Empathy memperoleh mutu layanan dengan nilai B (baik), menunjukkan bahwa kinerja pada aspek ini masih dapat ditingkatkan, sementara aspek lainnya memperoleh grade A, menunjukkan kinerja yang sangat baik.