

Laporan Hasil Survey

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK TAHUN 2023

OLEH
UNIT PENJAMINAN MUTU



FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2023

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN AKADEMIK**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2023**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK

A. LATAR BELAKANG

Pelaksanaan penjaminan mutu dilakukan secara sistemik dan berkelanjutan, dengan menggunakan siklus PPEPP, yakni Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan yang ditetapkan oleh Pusat Penjaminan Mutu UNY. Pada tahapan evaluasi, pengendalian dan peningkatan, Direktorat Penjaminan Mutu pada tingkat universitas melakukan survei kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan secara terpusat melalui website survey UNY. Survei kepuasan ini bertujuan untuk mengetahui pendapat civitas akademika terhadap fasilitas dan layanan yang tersedia yang selanjutnya akan ditindaklanjuti untuk peningkatan kualitas fasilitas dan layanan.

Salah satu survei yang dilakukan adalah tentang kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Survei ini secara khusus ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan pemenuhan kebutuhan mahasiswa akan layanan akademik yang sudah disediakan oleh universitas dan fakultas. Layanan akademik merupakan bagian penting dalam pendidikan perguruan tinggi. Berbagai informasi keakademikan biasanya terpusat melalui layanan ini dari penjadwalan perkuliahan, bimbingan akademik, KRS, KHS termasuk sidang tugas akhir dan layanan administrasi akademik lainnya. Peningkatan kualitas layanan akademik akan menunjang terciptanya iklim akademik yang baik dan peningkatan kualitas pendidikan tinggi secara umum.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dilakukan kepada seluruh mahasiswa baik jenjang S1, S2 maupun S3. Survei ini menjadi satu dengan survei kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan sarana prasarana yang disediakan oleh kampus. Hasil survei ini kemudian dianalisis dan dibuat lampiran. Laporan survei kepuasan ini diharapkan dapat memberikan gambaran terhadap bagaimana aspirasi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Beberapa kritik dan saran dari mahasiswa juga dihimpun menjadi ringkas masukan untuk perbaikan dan pengembangan pada tingkat universitas dan fakultas.

B. METODE

Survey tingkat kepuasan dilakukan secara terpusat oleh Direktorat penjaminan mutu melalui sistem informasi survey pada laman <https://survey.uny.ac.id/site/index>. Survey menggunakan Instrumen jenis SERVQUAL yang dikembangkan dari Parasuraman,

Zeithaml, & Berry (1988), mencakup aspek bukti terukur (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Validitas instrumen menggunakan validitas isi atau konsep melalui *expert judgment* melalui FGD yang dilaksanakan pada tanggal 30 Juli 2019. (Terlampir). Laporan survey ini mencakup pengumpulan data, dalam periode waktu bulan Mei-Oktober 2023. Dengan jumlah responden mahasiswa jenjang S1 sebanyak 2.422 mahasiswa, S2 sebanyak 1056 mahasiswa, dan S3 sebanyak 172 mahasiswa.

Instrumen survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik meliputi fokus pada empat dari lima aspek yang dinilai. Aspek-aspek tersebut meliputi kepastian layanan sesuai prosedurnya (*assurance*), keramahan pelayanan (*emphaty*), keandalan layanan secara akurat dan memuaskan (*reliability*), dan daya tanggap layanan sesuai waktunya (*responsiveness*).

Analisis data melalui penghitungan skor rerata empat aspek kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Kesimpulan akan kepuasan dikategorisasikan menjadi lima. Rincian kategorinya tercantum pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Kategorisasi Survei Kepuasan

3,5-4,0	Sangat Memuaskan
2,9-3,4	Memuaskan
2,3-2,8	Cukup Memuaskan
1,7-2,2	Kurang Memuaskan
1,0-1,6	Tidak Memuaskan

C. HASIL ANALISIS SURVEI

Survei yang dilakukan terhadap mahasiswa S1, S2 dan S3 menunjukkan hasil rata-rata kepuasan layanan akademik yang diukur melalui 4 aspek menunjukkan nilai 3,4 pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), 3,4 dalam aspek keandalan (*reliability*), 3,5 pada aspek keramahan layanan (*empathy*) dan 3,4 dalam aspek kepastian (*assurance*) 3,4. Secara umum hasil survei pada aspek daya tanggap, keandalan dan kepastian masuk pada kategori memuaskan (kriteria 2,9-3,4), sementara pada aspek keramahan layanan masuk pada kategori sangat memuaskan (kriteria 3,5-4,0). Adapun uraian untuk masing-masing jenjang diuraikan sebagai berikut.

1. JENJANG S1

Survei kepuasan mahasiswa dilakukan terhadap mahasiswa S1 di FIPP yang terdiri dari 9 program studi (prodi) yaitu Manajemen Pendidikan (MP), Pendidikan Luar Sekolah (PLS), Pendidikan Luar Biasa (PLB), Bimbingan dan Konseling (BK), Teknologi Pendidikan (TP), Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD), Kebijakan Pendidikan (KP), Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG PAUD), dan Psikologi. Rata-rata skor pada aspek daya tanggap dalam memberikan pelayanan akademik adalah 3,3, sementara pada aspek keandalan dalam memberikan pelayanan yang terukur dan memuaskan sebesar 3,3. Hasil pada aspek empati dan kepastian dalam pemberian layanan akademik memiliki nilai rata-rata yang sama yakni 3,4. Dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata hasil survei tersebut, skor kepuasan mahasiswa S1 cenderung lebih rendah sebesar 0,1 poin pada aspek daya tanggap dan keandalan, sementara pada aspek lainnya sama yakni 3,4. Hasil survei masing-masing prodi dapat dilihat pada diagram 1 berikut.

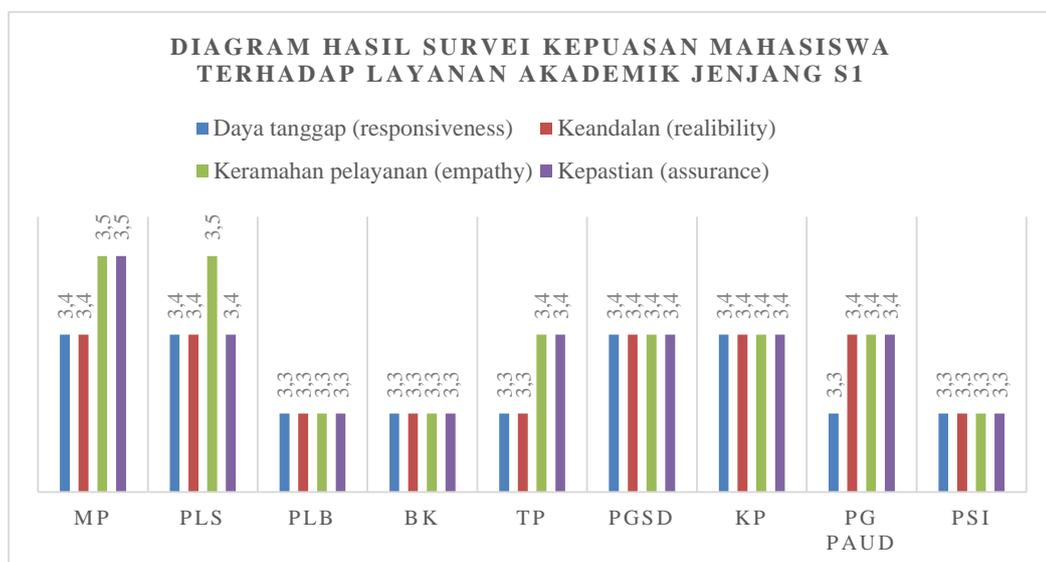


Diagram 1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa S1 terhadap Layanan Akademik

Ditinjau dari setiap prodi, hasil survei pada prodi MP menunjukkan rata-rata hasil survei tertinggi yaitu 3,5 dengan kategori sangat memuaskan. 4 prodi lainnya ada pada kategori memuaskan dengan nilai rata-rata 3,4 yaitu PLS, PGSD, KP dan PG-PAUD. Prodi PLB, BK, TP dan Psikologi masuk dalam kategori memuaskan juga namun dengan nilai rata-rata 3,3.

Prodi MP menunjukkan skor rata-rata pada aspek daya tanggap dan keandalan sebesar 3,4, sementara pada aspek keramahan dan kepastian sebesar 3,5 atau menunjukkan kategori sangat memuaskan. Secara umum mahasiswa MP memberikan masukan yang positif terhadap pelayanan akademik dengan masukan terhadap layanan konsultasi secara online untuk pengisian KRS khususnya mahasiswa baru. Prodi PLS menunjukkan rata-rata nilai pada aspek daya tanggap, keandalan dan kepastian sebesar 3,4 dan aspek keramahan sebesar 3,5 dengan kategori sangat memuaskan. Masukan yang diberikan mahasiswa PLS terhadap layanan akademik berkaitan dengan peningkatan kegiatan dan fasilitas untuk menunjang world class university.

Lebih lanjut prodi PGSD dan KP memiliki trend yang sama yaitu rata-rata 3,4 pada keempat aspek penilaian kepuasan layanan akademik. Adapun masukan yang disampaikan oleh mahasiswa kedua prodi tersebut berkaitan dengan peningkatan layanan akademik berbasis online yang diharapkan dapat semakin responsif dan apresiasi mahasiswa terkait dengan layanan yang ramah. Pada prodi PG PAUD, rata-rata hasil menunjukkan 3,4 pada aspek keandalan, keramahan dan kepastian, hanya aspek daya tanggap yang sedikit lebih rendah yaitu 3,3. Sementara prodi TP menunjukkan rata-rata nilai 3,4 pada aspek keramahan dan kepastian sementara pada aspek daya tanggap dan keandalan sebesar 3,3. Masukan yang diberikan prodi PG-PAUD dan TP secara umum berkaitan dengan peningkatan kualitas kegiatan akademik yang menunjang dan pelayanan yang lebih prima. 3 prodi lainnya yaitu PLB, BK dan Psikologi menunjukkan hasil yang sama yaitu nilai 3,3 pada rata-rata seluruh aspek. Masukan yang diberikan oleh 3 prodi tersebut meliputi peningkatan pada aspek keramahan dan peningkatan sebaran informasi terkait dengan teknis kegiatan UAS dan UTS.

2. JENJANG S2

Hasil total rerata dari survei kepuasan mahasiswa S2 terhadap manajemen layanan akademik dari sembilan program studi adalah sangat memuaskan. Aspek daya tanggap layanan (*responsiveness*) meraih rerata 3,5. Adapun aspek keramahan layanan (*emphaty*), aspek kepastian layanan (*assurance*) dan keandalan layanan (*reliability*) meraih rerata skor 3,6 (sangat memuaskan).

Diagram 2 berikut ini menggambarkan hasil dari survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

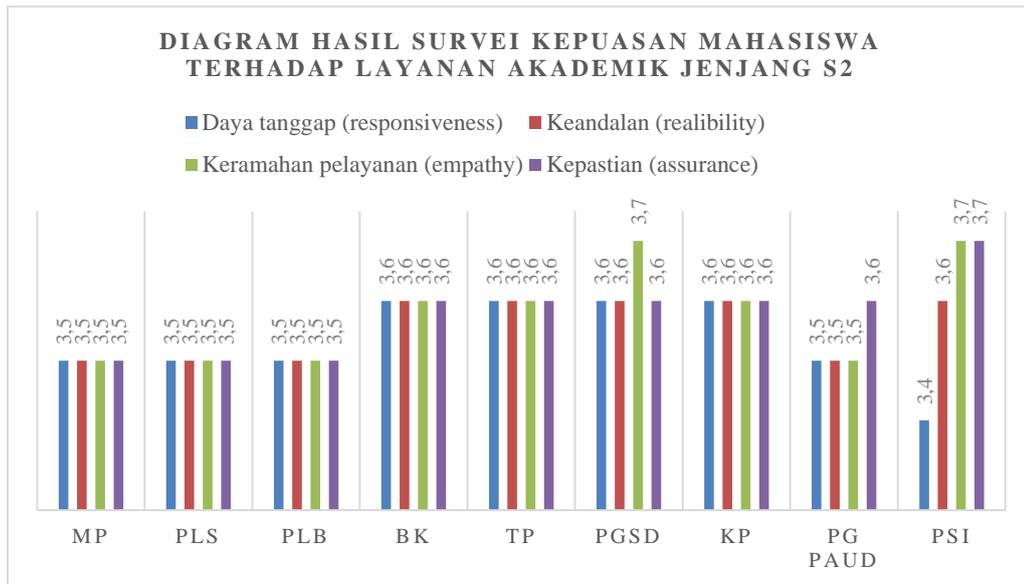


Diagram 1. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa S2 terhadap Layanan Akademik

Prodi Manajemen Pendidikan menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,5 (sangat memuaskan) yaitu pada aspek daya tanggap pelayanan, aspek keramahan layanan (emphaty), aspek kepastian layanan (assurance) dan keandalan layanan (reliability). Terdapat beberapa respon kualitatif yang disampaikan mahasiswa, namun masih bersifat umum, yakni menyatakan bahwa layanan sudah baik dan perlu meningkatkan keramahan pelayanan tenaga administrasi.

Total rerata kepuasan mahasiswa dari Prodi Pendidikan Luar Sekolah terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa sebesar 3,5 (sangat memuaskan) yaitu pada aspek daya tanggap pelayanan, aspek keramahan layanan (emphaty), aspek kepastian layanan (assurance) dan keandalan layanan (reliability). Terdapat beberapa respon kualitatif yang disampaikan mahasiswa, namun masih bersifat umum, yakni menyatakan bahwa layanan sudah baik dan perlu meningkatkan layanan sistem pembelajaran jarak jauh dan LMS yang lebih mudah diakses dan dipahami mahasiswa.

Prodi Teknologi Pendidikan menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,5 (sangat memuaskan) pada semua aspek layanan. Terdapat beberapa respon kualitatif yang disampaikan mahasiswa, namun masih bersifat umum, yakni menyatakan bahwa layanan sudah baik dan perlu meningkatkan layanan informasi akademik seperti KRS

Total rerata kepuasan mahasiswa dari Prodi Pendidikan Dasar menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,6 (sangat memuaskan) pada semua aspek layanan. Terdapat beberapa respon kualitatif yang disampaikan mahasiswa, namun masih bersifat umum, yakni menyatakan bahwa layanan sudah baik dan perlu meningkatkan layanan bimbingan akademik dan jadwal kuliah

Prodi Bimbingan dan Konseling menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,6 (sangat memuaskan) pada semua aspek layanan. Terdapat beberapa respon kualitatif yang disampaikan mahasiswa, namun masih bersifat umum, yakni menyatakan bahwa layanan sudah baik dan perlu meningkatkan layanan penyampaian informasi akademik.

Total rerata kepuasan mahasiswa dari Prodi Pendidikan Anak Usia Dini menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,6 (sangat memuaskan). yaitu pada aspek daya tanggap pelayanan, aspek kepastian layanan (assurance) dan keandalan layanan (reliability) dengan skor 3,6 sedangkan aspek keramahan layanan (emphaty) dengan skor 3,7. Mahasiswa Prodi PAUD menunjukkan penilaian terhadap kepuasan layanan akademik paling tinggi di antara semua Prodi S2 yaitu terutama pada item aspek keramahan layanan (emphaty) 3,7 (sangat memuaskan). Terdapat beberapa respon kualitatif yang disampaikan mahasiswa, namun masih bersifat umum, yakni menyatakan bahwa layanan sudah baik dan perlu meningkatkan layanan percepatan masa studi.

Prodi Pendidikan Luar Biasa menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,6 (sangat memuaskan) pada semua aspek layanan. Terdapat beberapa respon kualitatif yang disampaikan mahasiswa, namun masih bersifat umum, yakni menyatakan bahwa layanan sudah baik dan perlu meningkatkan layanan terhadap bimbingan mahasiswa

Total rerata kepuasan mahasiswa dari Prodi Psikologi menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,5 (sangat memuaskan) yaitu pada aspek daya tanggap pelayanan, keramahan layanan (emphaty) dan keandalan layanan dengan skor 3,5 sedangkan aspek kepastian (assurance) dengan skor 3,6. Terdapat beberapa respon kualitatif yang disampaikan mahasiswa, namun masih bersifat umum, yakni menyatakan bahwa layanan sudah baik dan perlu meningkatkan layanan jurnal untuk kemudahan mahasiswa dalam mengakses gratis.

Prodi Kebijakan Pendidikan menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,6 (sangat memuaskan). Mahasiswa

Prodi Kebijakan Pendidikan menunjukkan penilaian terhadap kepuasan layanan akademik paling tinggi di antara semua Prodi S2. Pada item aspek aspek keramahan layanan (*emphaty*) dan aspek kepastian layanan (*assurance*) skor 3,7 (sangat memuaskan). Akan tetapi sebaliknya dengan aspek daya tanggap (*responsiveness*) paling rendah dibandingkan dengan prodi lainnya yaitu 3,4. Terdapat beberapa respon kualitatif yang disampaikan mahasiswa, namun masih bersifat umum, yakni menyatakan bahwa layanan sudah baik dan perlu meningkatkan layanan terutama pembelajaran hybrid.

Adapun skor tertinggi dari item survei mahasiswa S2 terhadap manajemen layanan akademik adalah keramahan pelayanan (*empathy*) dan kepastian (*assurance*) sebesar 3,7 prodi PAUD dan KP. Hal ini juga didukung dengan hasil data kualitatif mahasiswa berharap untuk mempertahankan kualitas pendidikan dan pelayanan agar selalu menjadi lebih baik lagi serta pelayanan manajemen sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Adapun skor terendah dari item survei mahasiswa S2 terhadap manajemen layanan akademik adalah daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebesar 3,4. Dari data kualitatif mahasiswa berharap meningkatkan layanan informasi, penjadwalan, bimbingan akademik, percepatan studi juga perlu meningkatkan layanan jurnal untuk kemudahan mahasiswa dalam mengakses gratis.

3. JENJANG S3

Data hasil survei menunjukkan total rerata kepuasan mahasiswa FIPP jenjang S3 terhadap layanan akademik. Aspek daya tanggap layanan (*responsiveness*) dan keramahan layanan (*emphaty*) meraih rerata skor 3,5 (sangat memuaskan). Adapun aspek kepastian layanan (*assurance*) dan keandalan layanan (*reliability*) meraih skor rerata 3,4

(memuaskan). Diagram 3 berikut ini menggambarkan hasil dari survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

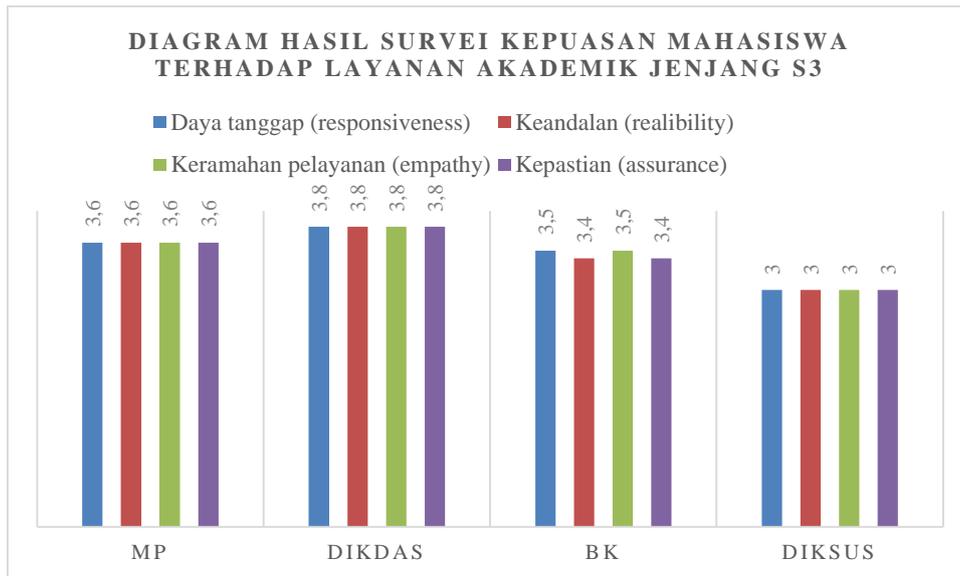


Diagram 3. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa S3 terhadap Layanan Akademik

Masing-masing Prodi di jenjang S3 FIPP menunjukkan respon yang dinamis terhadap kepuasan terhadap layanan akademik. Respon secara kuantitatif disertai respon secara kualitatif meski tidak semua mahasiswa mengisi respon kualitatif.

Prodi Pendidikan Khusus menyatakan kepuasan terhadap seluruh aspek dari layanan akademik mahasiswa dengan total rerata 3,0 (memuaskan) pada semua aspek layanan. Respon kualitatif hanya diisi oleh satu dari 10 mahasiswa yakni menyatakan bersyukur bisa menempuh studi S3 di Prodi Pendidikan Khusus FIPP UNY.

Total rerata kepuasan mahasiswa dari Prodi S3 Bimbingan dan Konseling menunjukkan rerata skor 3,5 (sangat memuaskan) pada aspek keramahan layanan (*emphaty*) dan daya tanggap layanan (*responsiveness*), serta skor 3,4 (memuaskan) pada aspek kepastian layanan (*assurance*) dan keandalan layanan (*reliability*). Terdapat beberapa respon kualitatif yang disampaikan mahasiswa, namun masih bersifat umum, yakni menyatakan bahwa layanan sudah baik dan perlu meningkatkan layanan secara ‘atraktif’ supaya pembelajaran lebih aktif.

Mahasiswa Prodi Pendidikan Dasar menunjukkan penilaian terhadap kepuasan layanan akademik paling tinggi di antara semua Prodi S3. Rerata skor kepuasan terhadap semua layanan yakni 3,8 (sangat memuaskan). Beberapa respon kualitatif yang disampaikan menyatakan harapan untuk lebih bersiap menuju *world class university*. Mahasiswa juga berharap peningkatan suasana akademik yang ditandai dengan

bertambahnya aktivitas diskusi mahasiswa di area-area yang disediakan sebagai tempat diskusi. Selain itu, layanan akademik juga diharapkan lebih optimal terutama untuk mahasiswa yang sedang menempuh tugas akhir.

Adapun mahasiswa S3 Manajemen Pendidikan menyatakan kepuasan terhadap layanan akademik dengan rerata skor 3,6 (sangat memuaskan) di semua aspek layanan. Beberapa catatan disampaikan mahasiswa S3 MP untuk layanan akademik. Mahasiswa berharap dosen pembimbing akademik lebih aktif terutama terkait dengan penentuan konsentrasi dan mata kuliah. Mahasiswa juga berharap layanan administrasi akademik (prodi dan fakultas) lebih optimal, terutama kaitannya dengan pemahaman penyedia layanan mengenai konsep layanan dan bagaimana memberikan layanan secara humanis dan *service excellent* (memudahkan, ramah, melayani), serta responsif dalam memberikan layanan secara *online* maupun *offline*. Mahasiswa juga berharap adanya kebijakan akademik terkait publikasi ke jurnal internasional bereputasi mahasiswa diberikan bantuan biaya ataupun *cost sharing* karena dosen juga turut menjadi penulis.

D. PEMBAHASAN

Hasil survei kepuasan mahasiswa pada jenjang S1 terhadap manajemen layanan akademik dari sembilan program studi secara umum masuk pada kategori memuaskan dengan skor rata-rata 3,4 pada semua aspek. Berdasarkan masukan, kritik dan saran yang diberikan mahasiswa, secara umum pelayanan yang diberikan telah memuaskan, namun demikian pada aspek keramahan (*empathy*) masih perlu ditingkatkan dan perlunya peningkatan layanan akademik secara online untuk mempermudah komunikasi dengan mahasiswa. Hasil ini perlu ditingkatkan guna mendukung *word class university*. Sementara aspek lainnya seperti daya tanggap, keandalan dan kepastian secara umum sudah berjalan dengan baik.

Pada jenjang S2 hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap manajemen layanan akademik sembilan program studi sangat memuaskan. Adapun yang perlu ditingkatkan adalah pada aspek daya tanggap pelayanan (*responsiveness*) yaitu berkaitan dengan penyampaian informasi akademik dan bimbingan akademik. Sedangkan pada aspek keramahan pelayanan (*emphaty*) dan kepastian (*assurance*) yang sudah bagus agar terus dipertahankan dan mengedepankan kebutuhan mahasiswa.

Pada jenjang S3, hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik berada pada rentang memuaskan sampai sangat memuaskan. Aspek layanan yang memperoleh rata-rata skor tertinggi yakni keramahan layanan (*emphaty*) dan daya tanggap layanan

(*responsiveness*). Hal ini menunjukkan bahwa penyedia layanan akademik mahasiswa di lingkungan FIPP unggul dari sisi afeksi atau dengan kata lain menunjukkan komitmen positif untuk melayani dengan sepenuh hati. Adapun untuk pada aspek kepastian layanan (*assurance*) dan keandalan layanan (*reliability*) rerata skor menunjukkan kategori memuaskan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyedia layanan akademik mahasiswa di lingkungan FIPP UNY masih perlu meningkatkan wawasan dan keterampilan terkait dasar dan prosedur penyediaan layanan sehingga dapat meningkatkan kepastian dan keandalan layanan di masa yang akan datang. Model kuliah dalam jaringan dan luar jaringan, juga diduga mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Skor rerata 3,0 (terendah dari Prodi yang lain) semua aspek layanan ditemukan pada Prodi S3 Pendidikan Khusus karena mahasiswa angkatan pertama baru menempuh perkuliahan satu semester dan dilaksanakan secara luar jaringan.

E. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan mahasiswa terhadap manajemen layanan akademik pada jenjang S1, S2 dan S3 yang diukur melalui 4 aspek yakni daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), keramahan layanan (*empathy*) dan aspek kepastian (*assurance*) secara umum memuaskan. Beberapa tindak lanjut yang dirumuskan sesuai dengan hasil pada masing-masing jenjang adalah sebagai berikut:

1. Pada jenjang S1 aspek layanan akademik yang perlu ditingkatkan adalah aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan keramahan layanan (*empathy*). Hasil ini ditindaklanjuti dengan mengakomodasi masukan mahasiswa untuk melakukan optimalisasi layanan akademik secara online dan peningkatan layanan yang lebih ramah kepada mahasiswa.
2. Pada jenjang S2 aspek layanan yang paling penting untuk diperhatikan dan ditingkatkan yakni aspek *responsiveness* dalam penyampaian informasi akademik dan bimbingan akademik. Kecepatan respon bisa dilaksanakan dengan mengatur teknis pemberian layanan akademik dan mengupayakan semua pihak penyedia layanan memahami alur dan kebutuhan lama waktu penyelesaian layanan dengan baik.
3. Pada jenjang S3, aspek yang paling perlu ditingkatkan yakni kepastian layanan (*assurance*) dan keandalan layanan (*reliability*). Oleh karena itu tindak lanjut yang bisa dirumuskan yakni meningkatkan wawasan dan keterampilan penyedia layanan akademik mengenai dasar dan prosedur penyediaan layanan sehingga dapat meningkatkan kepastian dan keandalan layanan di masa yang akan datang.