

**LAPORAN KUESIONER KEPUASAN  
MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
PRODI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS EFARINA**



**PRODI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS EFARINA  
SIMALUNGUN  
2020**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner kepuasan mahasiswa telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan untuk tahun 2021 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada:

1. Ketua Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil.
2. Para responden yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrument ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

**Simalungun, 20 Juli 2020**

**Ketua LPM**



**Salim Efendi, S.Pd.,M.Pd**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>A. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>B. MAKSUD DAN TUJUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>C. SASARAN.....</b>	<b>1</b>
<b>D. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>1</b>
<b>E. METODE ANALISIS DATA.....</b>	<b>2</b>
<b>F. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA.....</b>	<b>2</b>
<b>PROFIL RESPONDEN.....</b>	<b>3</b>
1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen.....	3
2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan.....	4
3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola.....	5
4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana.....	6
5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Responsive.....	7
6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran.....	8
5. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kampus.....	9
6. Tindak Lanjut Perbaikan.....	11

## **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik kepada mahasiswa Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang di harapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka evaluasi perbaikan layanan Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina. Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah melalui Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan secara berkala oleh masing-masing prodi di setiap setahun sekali oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan mulai dari layanan administrasi, layanan pembelajaran hingga fasilitas pembelajaran.

## **C. SASARAN**

Sebagai sasaran survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa aktif di lingkungan Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina dengan melibatkan mahasiswa di Prodi Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina dan untuk jumlah responden yang disurvei ada sebanyak 28 orang mahasiswa.

## **D. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA**

1. Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Kesahihan (validitas) instrumen diuji cobakan pada akhir semester genap kepada 28 orang mahasiswa Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat

Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu :

- Kurang Memuaskan
- Cukup Memuaskan
- Memuaskan
- Sangat Memuaskan

Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang di survei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pertanyaan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa.

## **E. METODE ANALISIS DATA**

Data skor kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata).

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

1. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan diagram
2. Menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur dalam pemeringkatan bar chart

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Sistem Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Upaya kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam rapat bidang kemahasiswaan di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada di tingkat Program studi.

## **F. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa yang terdiri dari layanan administrasi, kepuasan terhadap dosen dan fasilitas pembelajaran yang dilaksanakan pada setiap akhir semester berjalan. Berikut hasil survei kepuasan mahasiswa untuk periode semester genap 2019/2020. Dari sebanyak 28 mahasiswa aktif di Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat.

## 1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

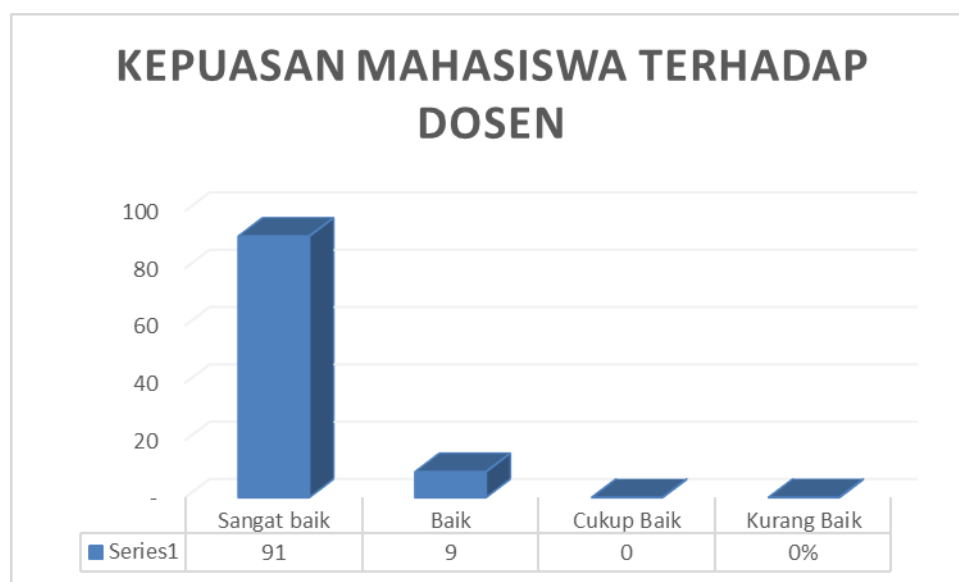
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang di berikan dosen Fakultas Kesehatan Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Prodi Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Dosen Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 1

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen  
Tahun Akademik 2019/2020

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	89	11	0	0
2.	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	89	11	0	0
3.	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	93	7	0	0
4.	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	93	7	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>91</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Gambar 2 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah sebagai berikut: sebanyak 91% mahasiswa menyatakan pelayanan dosen Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Efarina

sangat baik, dan 9% mahasiswa menyatakan pelayanan dosen Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina baik.

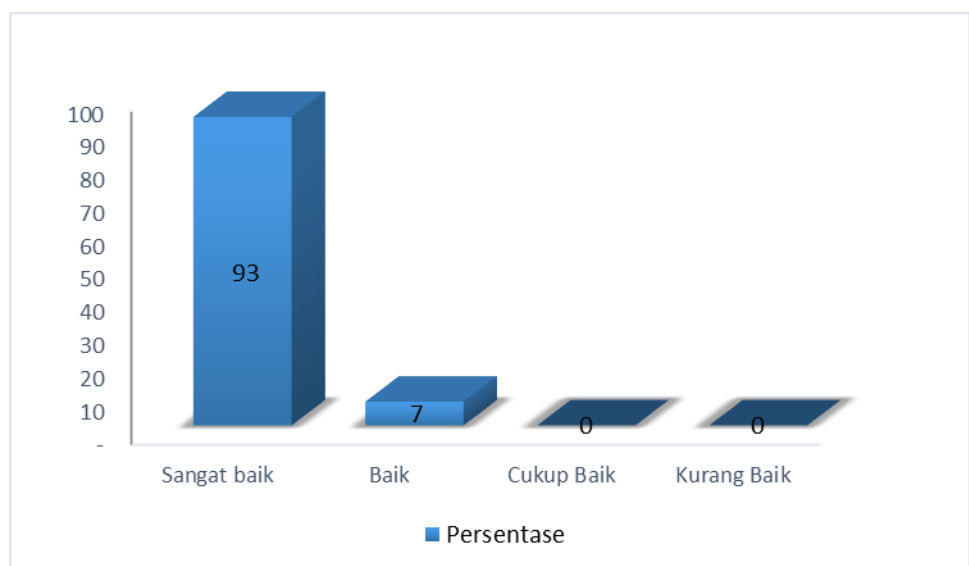
## 2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan yang Diberikan Tenaga Kependidikan

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 2  
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan  
Tahun Akademik 2019/2020

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	96	4	0	0
2.	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	93	7	0	0
3.	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	93	7	0	0
4.	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	93	7	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>93</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Gambar 3 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah sebagai berikut: sebanyak 93% mahasiswa menyatakan pelayanan tenaga kependidikan Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina sangat baik, dan 7% mahasiswa menyatakan pelayanan tenaga kependidikan Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina baik.

### 3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola

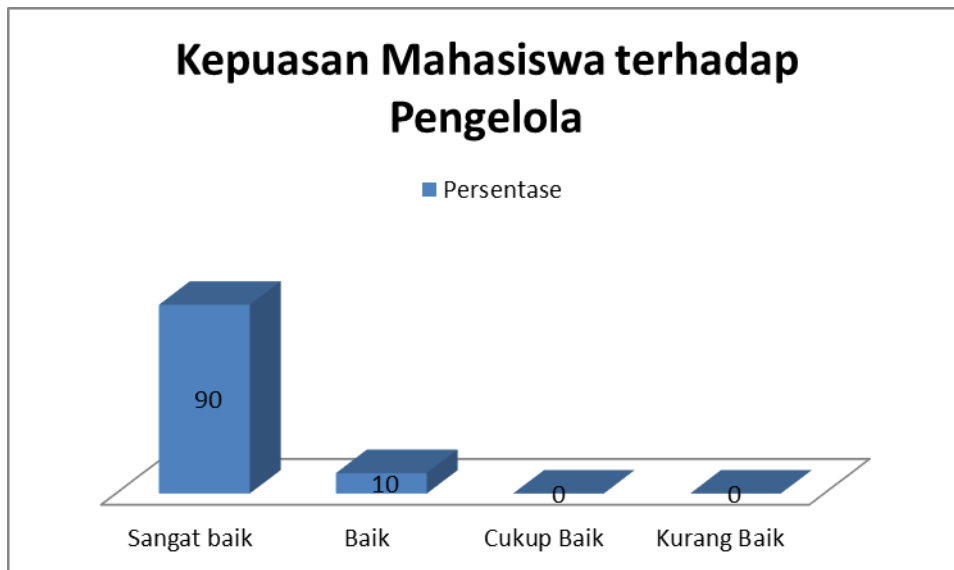
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pengelola Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pengelola Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 3  
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola  
Tahun Akademik 2019/2020

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Keandalan dan kemampuan pengelola memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	89	11	0	0
2.	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	86	14	0	0
3.	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	93	7	0	0
4.	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	93	7	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>90</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>





Gambar 4 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap pengelola adalah sebagai berikut: sebanyak 90% mahasiswa menyatakan pelayanan pengelola Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina sangat baik, dan 10% mahasiswa menyatakan pelayanan pengelola Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina baik

#### 4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana Pembelajaran

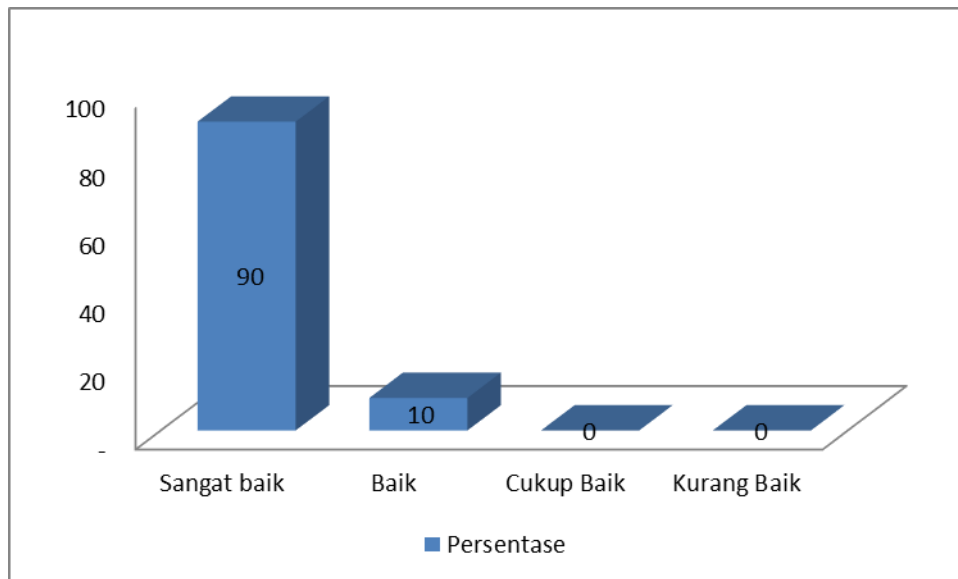
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 4

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana  
Tahun Akademik 2019/2020

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Kecukupan Sarana dan Prasarana	93	7	0	0
2.	Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	89	11	0	0
3.	Kualitas Sarana dan Prasarana	89	11	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>90</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Gambar 5 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana adalah sebagai berikut: sebanyak 90% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap sarana dan prasarana Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina sangat baik, dan 10% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap sarana dan prasarana Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina baik.

### 5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Responsive

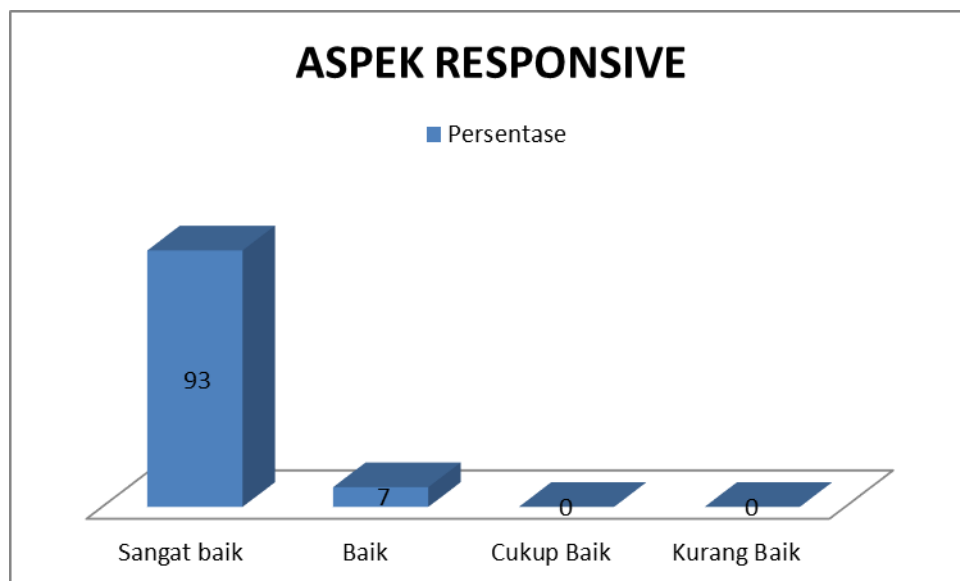
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap aspek responsive Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek responsive Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 1  
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap aspek responsive  
Tahun Akademik 2019/2020

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Fakultas Kesehatan Universitas Efarina menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	93	7	0	0
2.	Fakultas Kesehatan Universitas Efarina menyediakan beasiswa bagi	89	11	0	0

	mahasiswa yang tidak mampu				
3.	Fakultas Kesehatan Universitas Efarina membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	96	4	0	0
4.	Fakultas Kesehatan Universitas Efarina beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	89	11	0	0
5.	Fakultas Kesehatan Universitas Efarina memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	96	4	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>93</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Gambar 5 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Responsive

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek responsive adalah sebagai berikut: sebanyak 93% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap aspek responsive Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina sangat baik, dan 7% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap aspek responsive Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina baik.

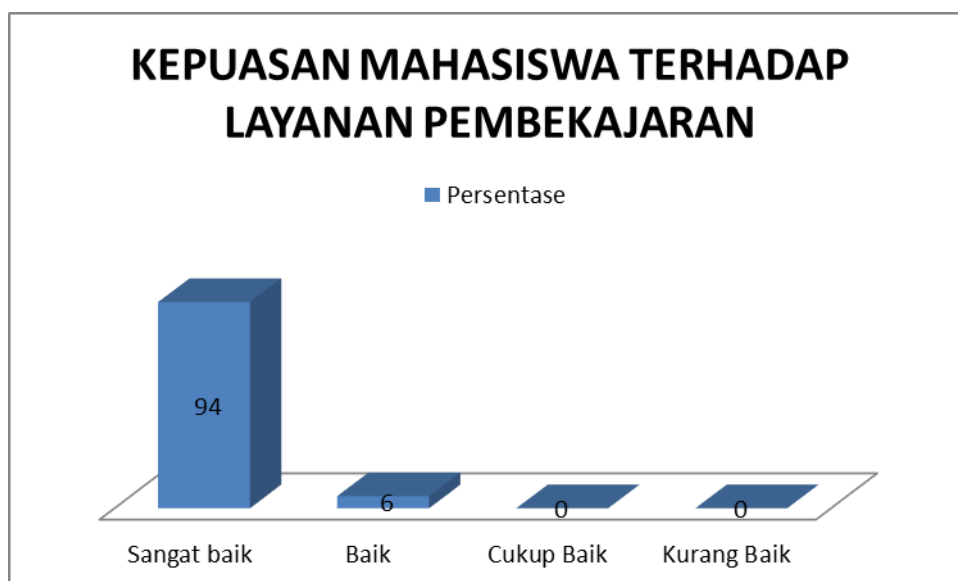
## 6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 1  
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran  
Tahun Akademik 2019/2020

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	93	7	0	0
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	96	4	0	0
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	96	4	0	0
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	93	7	0	0
5.	Dosen datang tepat waktu	93	7	0	0
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	96	4	0	0
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	100	0	0	0
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	93	7	0	0
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	93	7	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>94</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Gambar 5 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap layanan pembelajaran

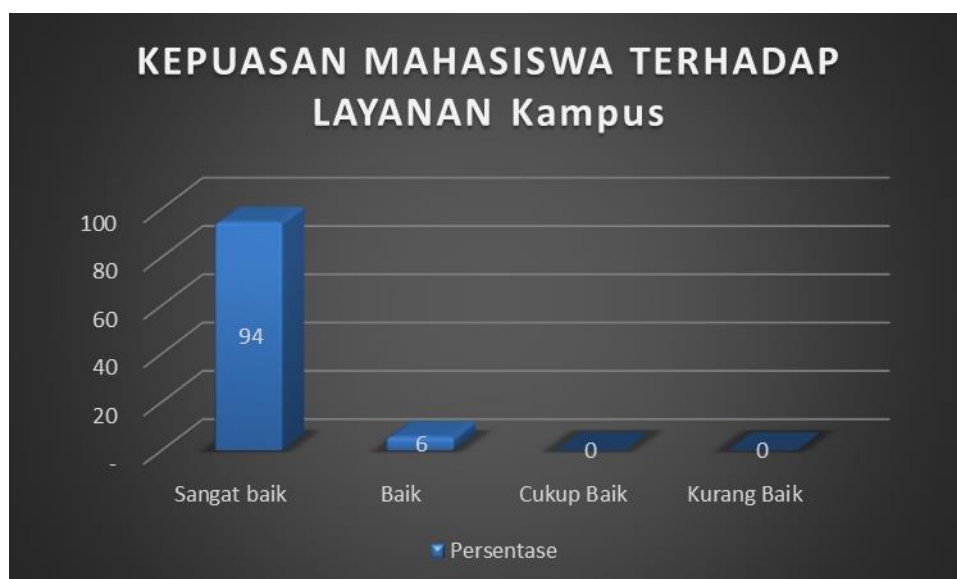
Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran adalah sebagai berikut: sebanyak 96% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap layanan pembelajaran Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina sangat baik, dan 4% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap layanan pembelajaran Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina baik.

## 6. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 5  
Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kampus  
Tahun Akademik 2019/2020

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Sarana	93	7	0	0
2.	Dosen	91	9	0	0
3.	Tendik	93	7	0	0
4.	Pengelola	90	10	0	0
5.	Layanan	94	6	0	0
6.	Resposive	93	7	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>93%</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## Gambar 6 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan kampus Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina adalah sebagai berikut: sebanyak 93% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap layanan diberikan kampus Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Efarina sangat baik, dan 7% mahasiswa menyatakan layanan diberikan kampus Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina baik.

Layanan yang diberikan dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan fasilitas pembelajaran sudah baik namun masih perlu peningkatan terutama dalam peningkatan pelayanan tenaga kependidikan dan fasilitas sarana dan prasarana pembelajaran.

### **7. Tindak lanjut Perbaikan**

Dari hasil survei yang dilakukan atas kepuasan mahasiswa terhadap layanan Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina, maka perlu tindak lanjut perbaikan yang harus dilakukan guna untuk memberikan layanan yang sangat baik kepada mahasiswa. Adapun tindak lanjut yang direncanakan adalah sebagai berikut:

1. Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina perlu meningkatkan kecukupan, aksesibilitas dan fungsi sarana dan prasarana yang lebih baik lagi agar mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang di berikan kampus.
2. Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Efarina perlu meningkatkan peran tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan layanan atau tanggapan kepada mahasiswa dalam urusan pembelajaran.
3. Memberikan reward kepada seluruh pengelola baik dosen maupun tenaga kependidikan dalam memberikan layanan yang baik kepada mahasiswa.
4. Lebih memperhatikan keluhan yang disampaikan mahasiswa dalam memperbaiki dan meningkatkan layanan kampus.