

**LAPORAN KUESIONER KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
PRODI IKM
UNIVERSITAS EFARINA**



**PRODI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS EFARINA
SIMALUNGUN
2021**

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 Fakultas Kesehatan 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 2021

Ketua LPM



Salim Efendi, S.Pd.,M.Pd

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
A. PENDAHULUAN.....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	1
C. SASARAN.....	1
D. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA.....	1
E. METODE ANALISIS DATA.....	2
F. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA.....	2
PROFIL RESPONDEN.....	3
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, untuk memenuhi kualitas yang di harapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka evaluasi perbaikan layanan Prodi IKM Universitas Efarina, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi. 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 IKM 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 IKM Universitas Efarina dengan melibatkan mahasiswa di Prodi IKM Universitas Efarina dan untuk jumlah responden yang disurvei ada sebanyak 17 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 17 orang mahasiswa yang mewakili masing-masing program studi IKM Universitas Efarina.

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 2020/2021. Dari sebanyak 17 mahasiswa aktif di IKM Universitas Efarina.

PROFIL RESPONDEN

Jumlah responden sebanyak 17 mahasiswa yang berasal dari beberapa program studi yang ada di IKM Universitas Efarina yaitu 13% dari Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat,

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

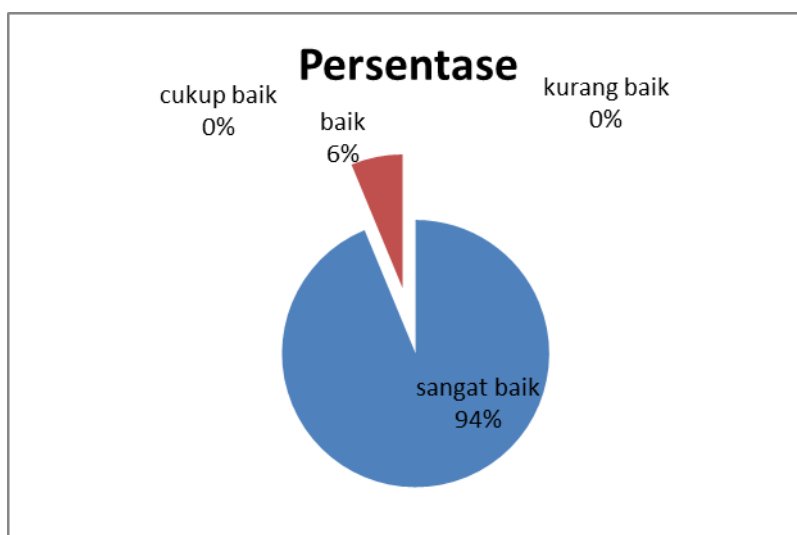
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang di berikan dosen IKM Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Prodi IKM Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Dosen PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 1

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen
Tahun Akademik 2020/2021

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	94	6	0	0
2.	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	94	6	0	0
3.	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	94	6	0	0
4.	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	94	6	0	0
Total Persentase		94	6	0	0



Gambar 2 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah sebagai berikut: sebanyak 94% mahasiswa menyatakan pelayanan dosen Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sangat baik, dan 6% mahasiswa menyatakan pelayanan dosen Prodi IKM Kesehatan Universitas Efarina baik.

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan yang Diberikan Tenaga Kependidikan

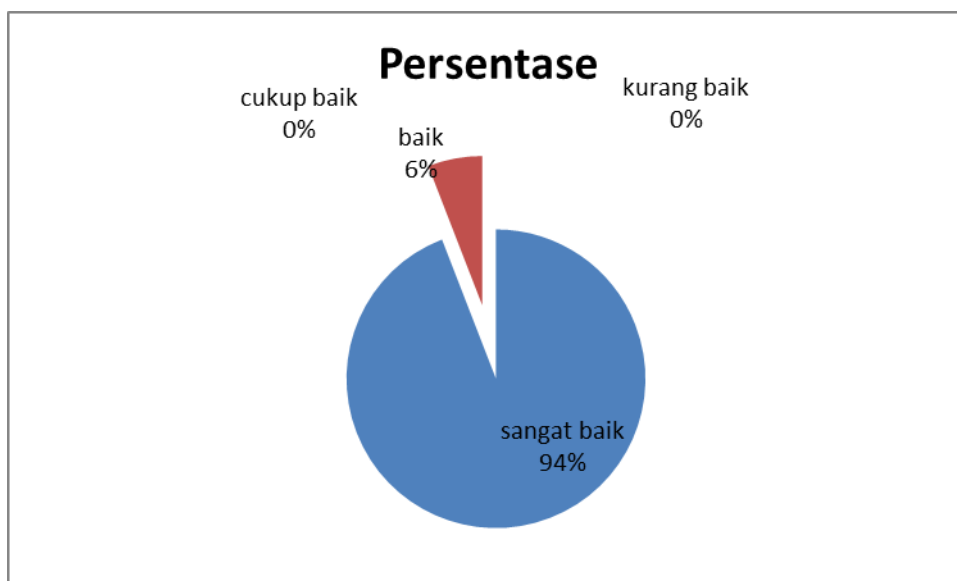
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan Prodi IKM Kesehatan Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Prodi IKM Kesehatan Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 2

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan
Tahun Akademik 2020/2021

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	94	6	0	0
2.	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	94	6	0	0
3.	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	94	6	0	0
4.	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	94	6	0	0
Total Persentase		94	6	0	0



Gambar 3 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah sebagai berikut: sebanyak 94% mahasiswa menyatakan pelayanan tenaga kependidikan PS Universitas Efarina sangat baik, dan 6% mahasiswa menyatakan pelayanan tenaga kependidikan PS Universitas Efarina baik.

3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola

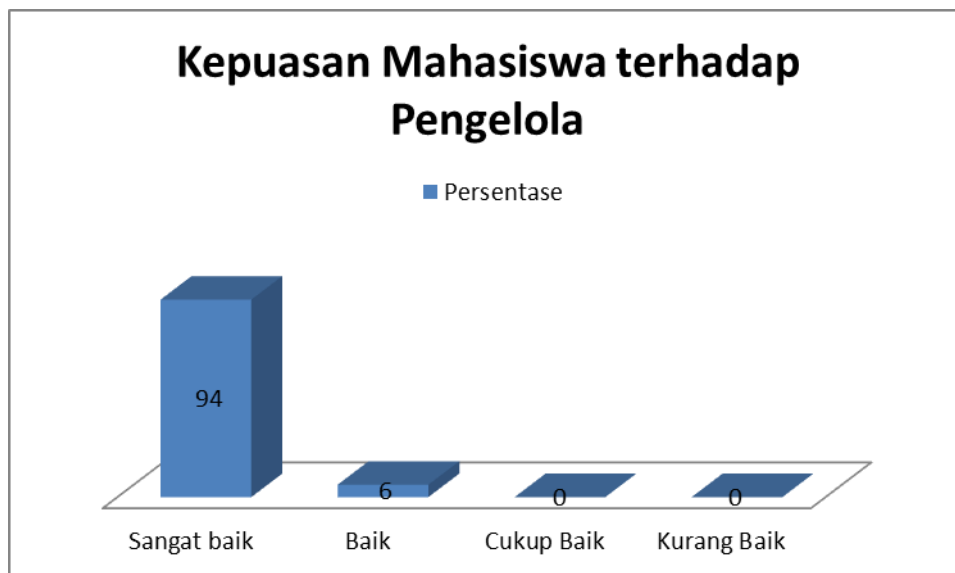
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pengelola PS Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di PS Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pengelola PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 3
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola
Tahun Akademik 2020/2021

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Keandalan dan kemampuan pengelola memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	94	6	0	0
2.	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	94	6	0	0

3.	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	94	6	0	0
4.	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	94	6	0	0
Total Persentase		94	6	0	0



Gambar 4 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola

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

4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana Pembelajaran

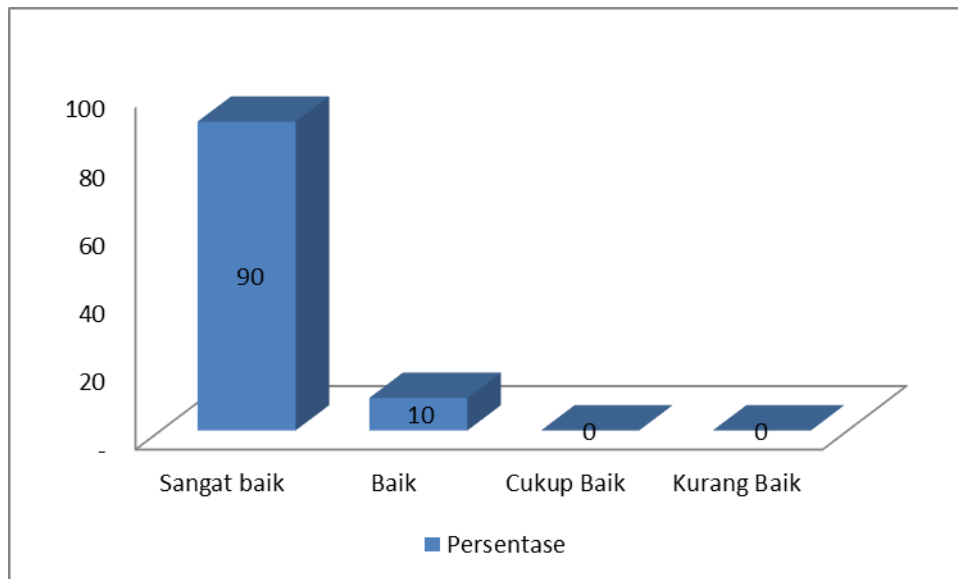
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana PS Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di PS Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 4

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana Tahun Akademik 2020/2021

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Kecukupan Sarana dan Prasarana	90	10	0	0
2.	Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	90	10	0	0
3.	Kualitas Sarana dan Prasarana	90	10	0	0
Total Persentase		90	10	0	0



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 PS Universitas Efarina sangat baik, dan 10% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap sarana dan prasarana PS Universitas Efarina baik.

5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Responsive

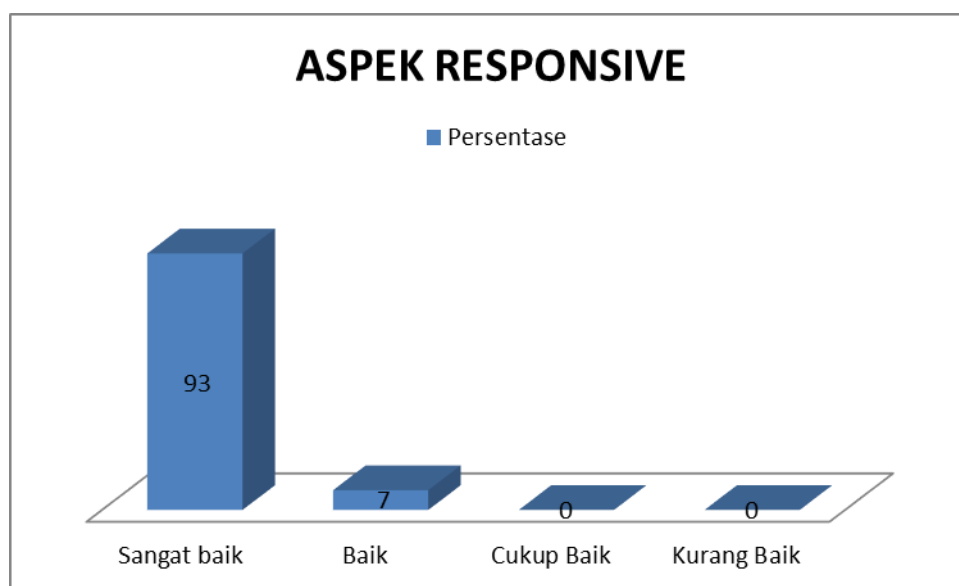
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap aspek responsive PS Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di PS Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek responsive PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 1
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap aspek responsive
Tahun Akademik 2020/2021

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 mahasiswa yang tidak mampu	93	7	0	0
3.	Fakultas Kesehatan Universitas Efarina membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	93	7	0	0

4.	Fakultas Kesehatan Universitas Efarina beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	93	7	0	0
5.	Fakultas Kesehatan Universitas Efarina memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	93	7	0	0
Total Persentase		93	7	0	0



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 PS Universitas Efarina sangat baik, dan 7% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap aspek responsive PS Universitas Efarina baik.

6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran

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

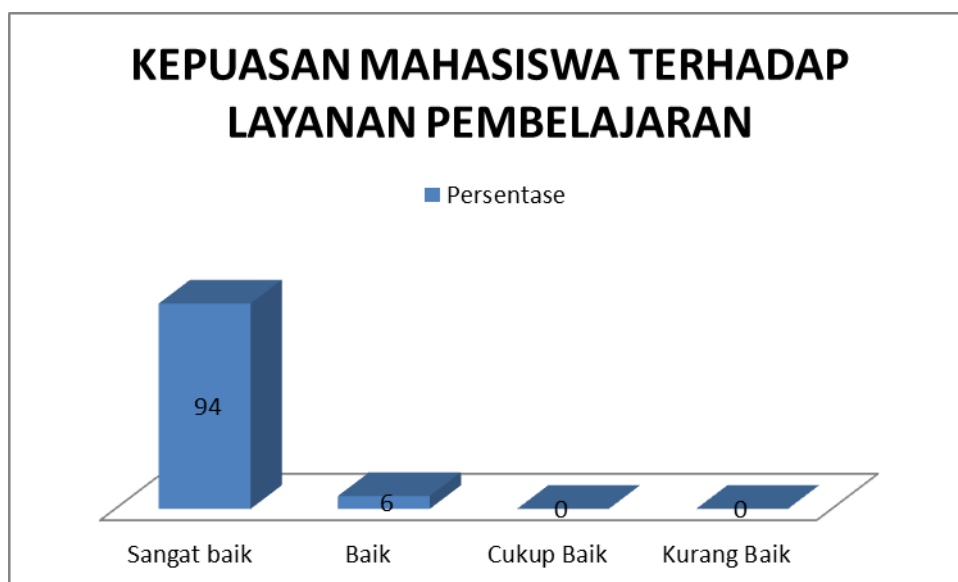
Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 1

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran
Tahun Akademik 2020/2021

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	93	7	0	0
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	93	7	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	93	7	0	0
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	93	7	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
Total Persentase		93	7	0	0



Gambar 5 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap layanan pembelajaran

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran adalah sebagai berikut: sebanyak 94% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap layanan pembelajaran PS Universitas Efarina sangat baik, dan 6% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap layanan pembelajaran PS Universitas Efarina baik.

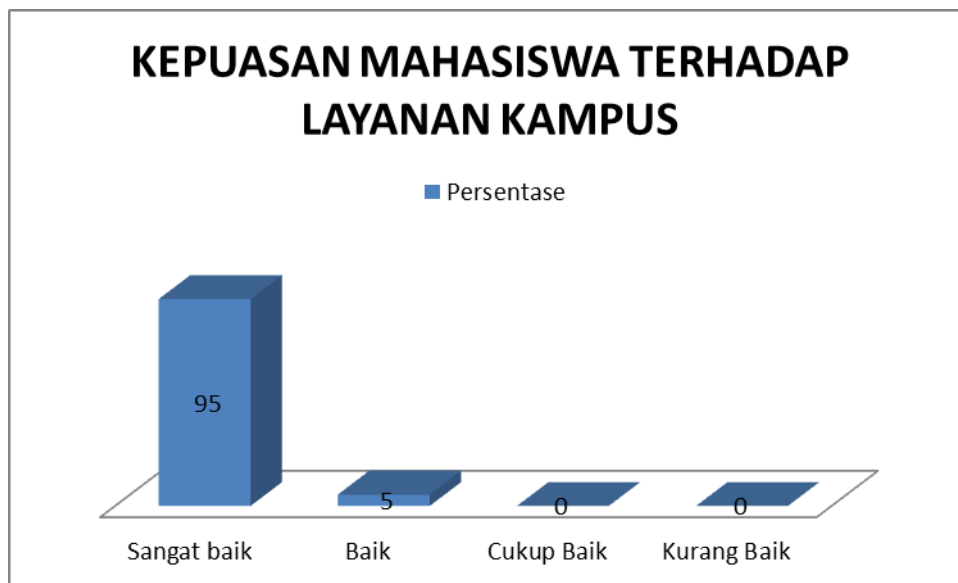
6. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan PS Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 5

Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kampus
Tahun Akademik 2020/2021

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Sarana	95	5	0	0
2.	Dosen	95	5	0	0
3.	Tendik	95	5	0	0
4.	Pengelola	95	5	0	0
5.	Layanan	95	5	0	0
6.	Resposive	95	5	0	0
Total Persentase		95	5	0	0



Gambar 6 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan kampus PS Universitas Efarina adalah sebagai berikut: sebanyak 86% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap layanan diberikan kampus PS Universitas Efarina sangat baik, dan 14% mahasiswa menyatakan layanan diberikan kampus PS 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 PS 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. PS 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. PS 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.