

**LAPORAN KUESIONER KEPUASAN  
MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS EFARINA**



**FAKULTAS KESEHATAN  
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 Fakultas Kesehatan Universitas Efarina yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
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 Fakultas Kesehatan 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 Fakultas Kesehatan Universitas Efarina, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Fakultas Kesehatan 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 Fakultas Kesehatan 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 Fakultas Kesehatan Universitas Efarina dengan melibatkan mahasiswa di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina dan untuk jumlah responden yang disurvei ada sebanyak 152 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 152 orang mahasiswa yang mewakili masing-masing program studi Fakultas Kesehatan 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:

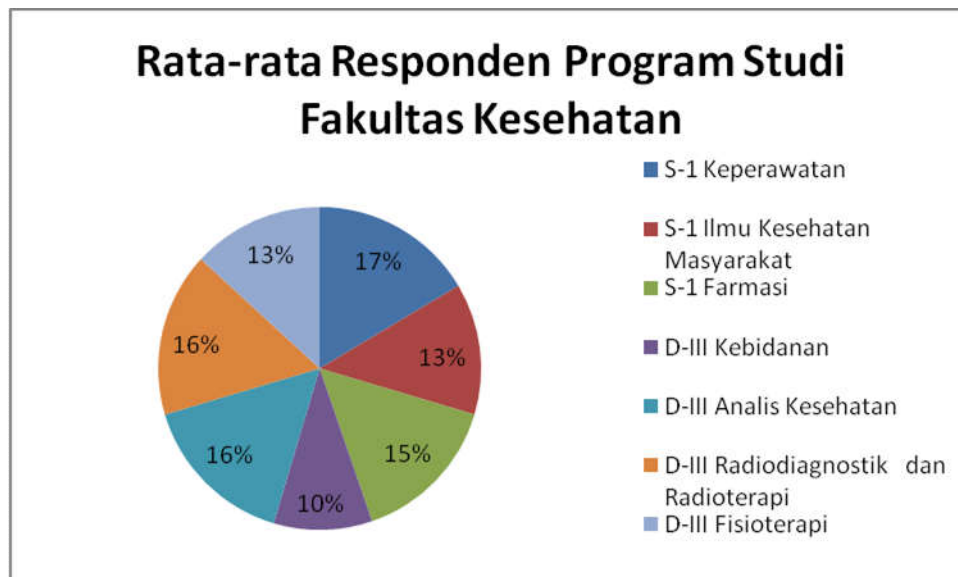
1. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan diagram
2. Menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur dalam pemeringkatan bar chart

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 2019/2020. Dari sebanyak 152 mahasiswa aktif di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina.

## PROFIL RESPONDEN



Gambar 1 Sebaran Responden Berdasarkan Program Studi

Jumlah responden sebanyak 152 mahasiswa yang berasal dari beberapa program studi yang ada di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina yaitu 17% dari Prodi Keperawatan, 13% dari Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, 15% dari Prodi Farmasi, 10% dari Prodi Kebidanan, 16% dari Prodi Analisis Kesehatan, 16% dari Prodi Radiodiagnostik dan Radioterapi, serta 13% dari Prodi Fisioterapi.

### 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 Fakultas Kesehatan Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Dosen Fakultas Kesehatan 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	83	17	0	0

	membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
3.	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	82	18	0	0
4.	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	81	19	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>84</b>	<b>16</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 84% mahasiswa menyatakan pelayanan dosen Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sangat baik, dan 16% mahasiswa menyatakan pelayanan dosen Fakultas 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 Fakultas Kesehatan Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan Fakultas Kesehatan 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	93	7	0	0

	terhadap mahasiswa				
2.	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	95	5	0	0
3.	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	91	9	0	0
4.	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	97	3	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>94</b>	<b>6</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 94% mahasiswa menyatakan pelayanan tenaga kependidikan Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sangat baik, dan 6% mahasiswa menyatakan pelayanan tenaga kependidikan Fakultas Kesehatan Universitas Efarina baik.

### 3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola

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

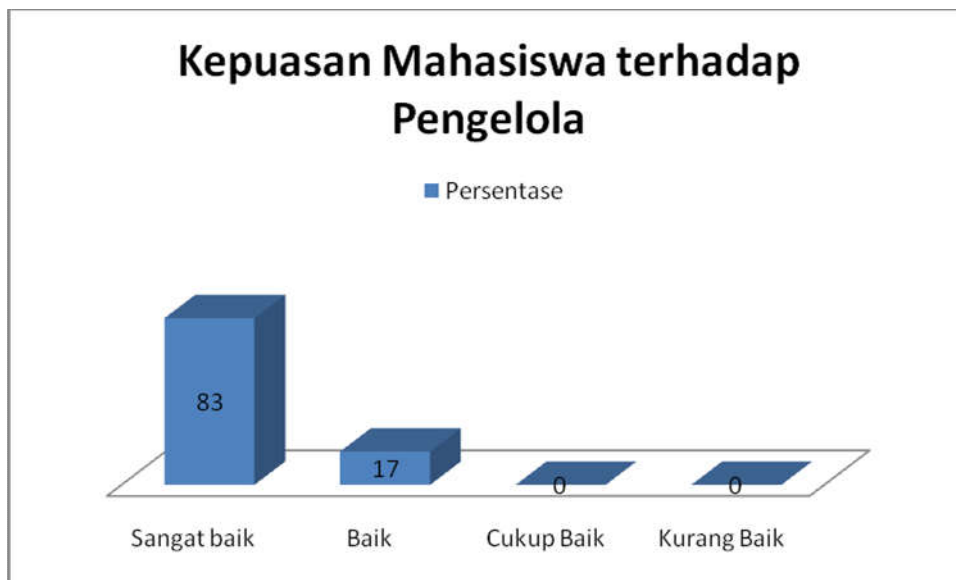
Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pengelola Fakultas Kesehatan Universitas Efarina untuk setiap butir pertanyaan:



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	86	14	0	0
2.	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	79	21	0	0
3.	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	81	19	0	0
4.	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	88	13	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>83</b>	<b>17</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 83% mahasiswa menyatakan pelayanan pengelola Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sangat baik, dan 17% mahasiswa menyatakan pelayanan pengelola Fakultas Kesehatan Universitas Efarina baik

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

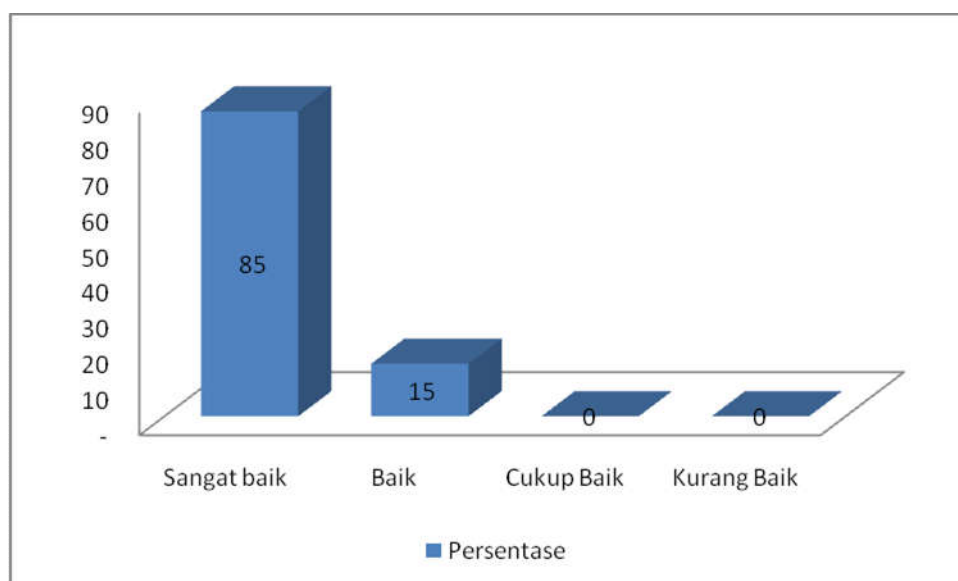
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana Fakultas Kesehatan Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana Fakultas Kesehatan 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	85	15	0	0
2.	Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	90	10	0	0
3.	Kualitas Sarana dan Prasarana	81	19	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>85</b>	<b>15</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 85% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap sarana dan prasarana Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sangat baik, dan 15% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap sarana dan prasarana Fakultas Kesehatan Universitas Efarina baik.

### 5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Responsive

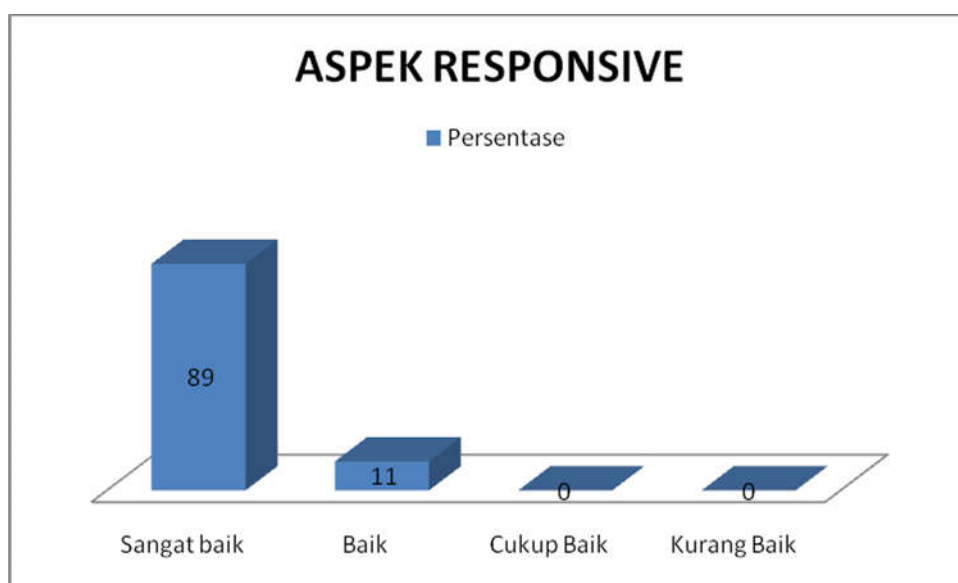
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap aspek responsive Fakultas Kesehatan Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek responsive Fakultas Kesehatan 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	85	15	0	0
2.	Fakultas Kesehatan Universitas Efarina menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	87	13	0	0
3.	Fakultas Kesehatan Universitas Efarina membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	90	10	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	92	8	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>89</b>	<b>11</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 89% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap aspek responsive Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sangat baik, dan 11% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap aspek responsive Fakultas Kesehatan Universitas Efarina baik.

## 6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran

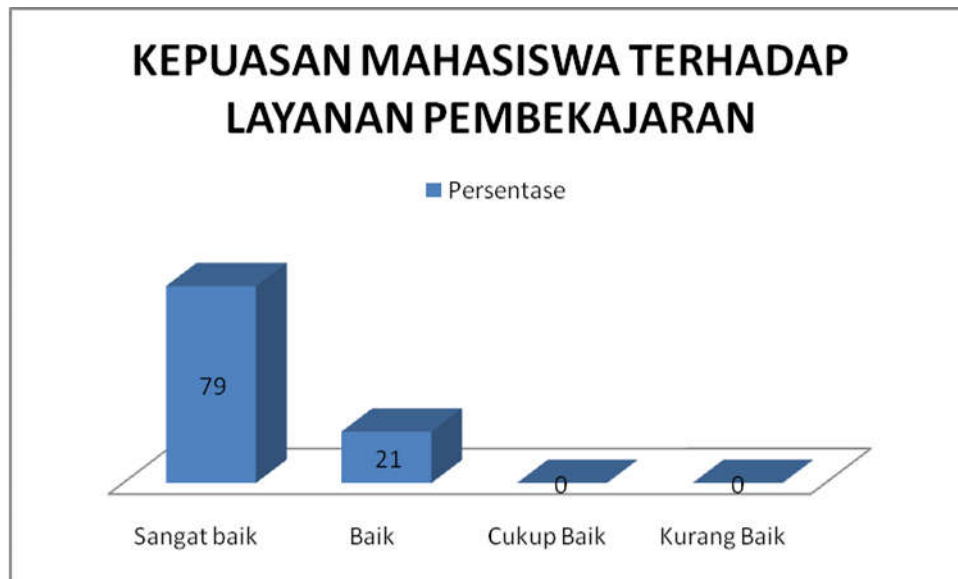
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran Fakultas Kesehatan Universitas Efarina. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran Fakultas Kesehatan 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	84	16	0	0
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	79	21	0	0
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	73	27	0	0
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	80	20	0	0
5.	Dosen datang tepat waktu	76	24	0	0
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	78	22	0	0
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	87	13	0	0
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	77	23	0	0
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	80	20	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>79</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Gambar 5 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap layanan pembelajaran

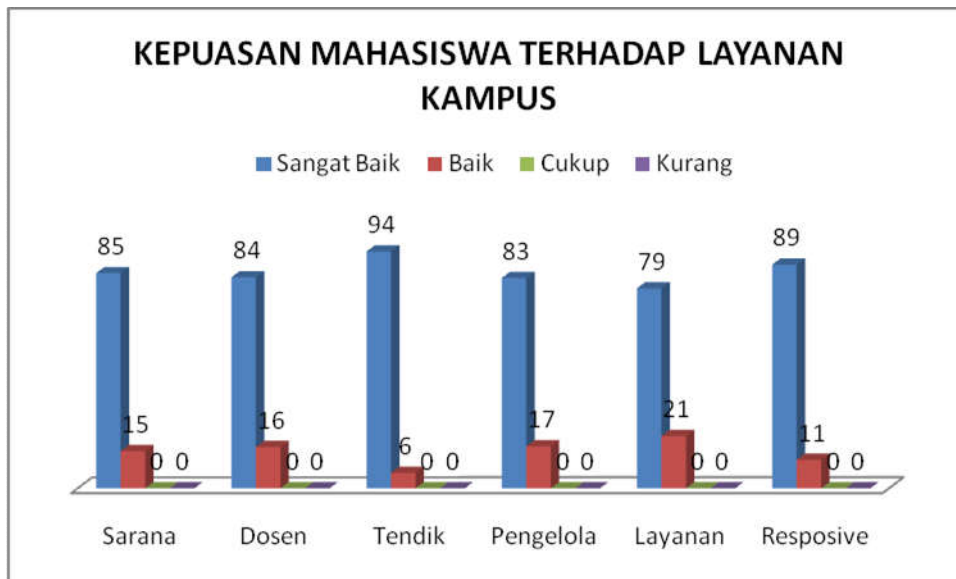
Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran adalah sebagai berikut: sebanyak 79% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap layanan pembelajaran Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sangat baik, dan 21% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap layanan pembelajaran Fakultas Kesehatan Universitas Efarina baik.

#### 6. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan Fakultas Kesehatan 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	85	15	0	0
2.	Dosen	84	16	0	0
3.	Tendik	94	6	0	0
4.	Pengelola	83	17	0	0
5.	Layanan	79	21	0	0
6.	Resposive	89	11	0	0
<b>Total Persentase</b>		<b>86%</b>	<b>14%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Gambar 6 Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus

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