

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2019



**STIKES PANAKKUKANG MAKASSAR
YAYASAN PERAWAT SULAWESI SELATAN**

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 2019 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada:

1. Ketua STIKES Panakkukang Makassar 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.

Makassar, Agustus 2019
Ketua UPM



Ns.Hasriany, S.Kep., M.Kes., M.Kep

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 Layanan Pembelajaran..... | 7 |

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada mahasiswa STIKES Panakkukang Makassar 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 STIKES Panakkukang Makassar, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di STIKES Panakkukang Makassar. 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 STIKES Panakkukang Makassar.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan secara berkala oleh masing-masing prodi di setiap semesternya, serta dilakukan setiap setahun sekali oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) 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 STIKES Panakkukang Makassar dengan melibatkan mahasiswa di STIKES Panakkukang Makassar sebanyak 336 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 diujicobakan pada setiap semester kepada 336 orang mahasiswa yang mewakili masing-masing program studi STIKES Panakkukang Makassar.

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). Kepuasan mahasiswa ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

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:

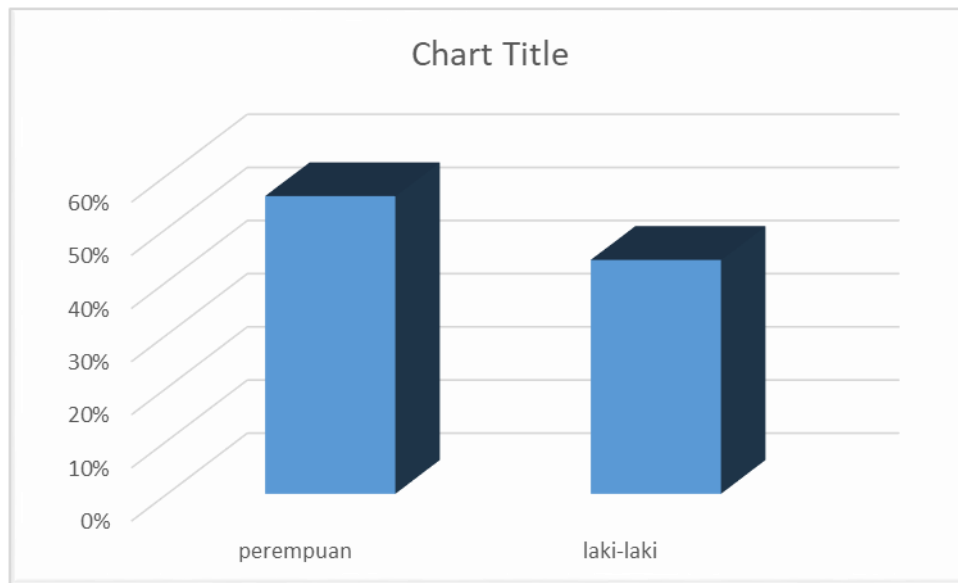
1. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan diagram
2. Menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur dalam pemeringkatan bar chart

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 kepuasan mahasiswa terhadap dosen, layanan administrasi, layanan pembelajaran, dan fasilitas pembelajaran yang dilaksanakan pada setiap akhir semester berjalan. Berikut hasil survei kepuasan mahasiswa untuk periode semester genap 2018/2019.

PROFIL RESPONDEN



Gambar 1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden sebanyak 336 mahasiswa terdiri dari 56% perempuan dan 44% laki-laki. Responden yang diambil berdasarkan prodi adalah 123 orang dari prodi S1 Keperawatan dan Ners, 41 dari prodi D3 Keperawatan dan 172 dari prodi D3 RMIK.

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang di berikan dosen STIKES Panakkukang Makassar. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di STIKES Panakkukang Makassar.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Dosen STIKES Panakkukang Makassar untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 2

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen
Tahun Akademik 2018/2019

| No. | Butir Pernyataan | Jawaban (dalam %) | | | |
|-----|--|-------------------|------|------------|-------------|
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup Baik | Kurang Baik |
| 1. | Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa | 66 | 34 | 0 | 0 |
| 2. | Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | 74 | 26 | 0 | 0 |
| 3. | Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan | 72 | 28 | 0 | 0 |
| 4. | Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa | 64 | 36 | 0 | 0 |

| | | | | |
|-------------------------|-----------|-----------|----------|----------|
| Total Persentase | 69 | 31 | 0 | 0 |
|-------------------------|-----------|-----------|----------|----------|

Gambar 2 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah sebagai berikut: sebanyak 69% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap dosen STIKES Panakkukang Makassar sangat baik, dan 31% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap dosen STIKES Panakkukang Makassar baik.

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan yang Diberikan Tenaga Kependidikan

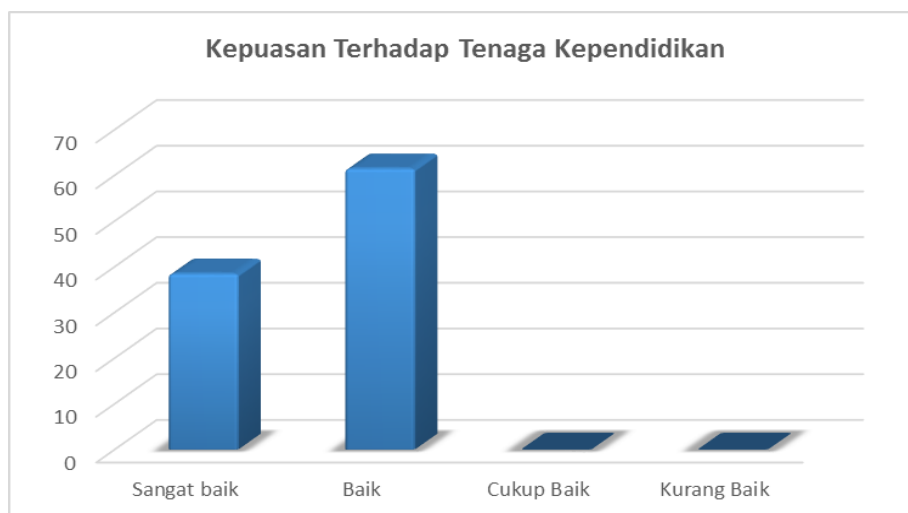
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan STIKES Panakkukang Makassar. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di STIKES Panakkukang Makassar.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan STIKES Panakkukang Makassar untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 2

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan
Tahun Akademik 2018/2019

| No. | Butir Pernyataan | Jawaban (dalam %) | | | |
|-------------------------|--|-------------------|-------------|------------|-------------|
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup Baik | Kurang Baik |
| 1. | Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan memberikan pelayanan terhadap mahasiswa | 47 | 53 | 0 | 0 |
| 2. | Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | 51 | 49 | 0 | 0 |
| 3. | Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan | 49 | 51 | 0 | 0 |
| 4. | Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa | 55 | 45 | 0 | 0 |
| Total Persentase | | 38,5 | 61,5 | 0 | 0 |



Gambar 3 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah sebagai berikut: sebanyak 38,5% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap tenaga kependidikan STIKES Panakkukang Makassar sangat baik, dan 61,5% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap tenaga kependidikan STIKES Panakkukang Makassar baik.

3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola

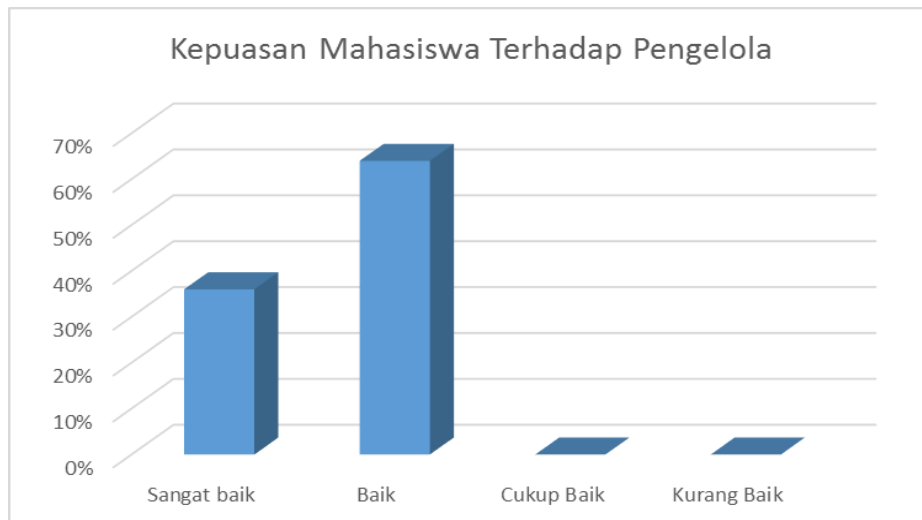
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pengelola STIKES Panakkukang Makassar. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di STIKES Panakkukang Makassar.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pengelola STIKES Panakkukang Makassar untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 3

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola
Tahun Akademik 2018/2019

| No. | Butir Pernyataan | Jawaban (dalam %) | | | |
|-------------------------|--|-------------------|-----------|------------|-------------|
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup Baik | Kurang Baik |
| 1. | Keandalan dan kemampuan pengelola memberikan pelayanan terhadap mahasiswa | 36 | 64 | 0 | 0 |
| 2. | Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat | 34 | 66 | 0 | 0 |
| 3. | Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan | 38 | 62 | 0 | 0 |
| 4. | Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa | 36 | 64 | 0 | 0 |
| Total Persentase | | 36 | 64 | 0 | 0 |



Gambar 4 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap pengelola adalah sebagai berikut: sebanyak 36% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap pengelola STIKES Panakkukang Makassar sangat baik, dan 64% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap pengelola STIKES Panakkukang Makassar baik.

4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana Pembelajaran

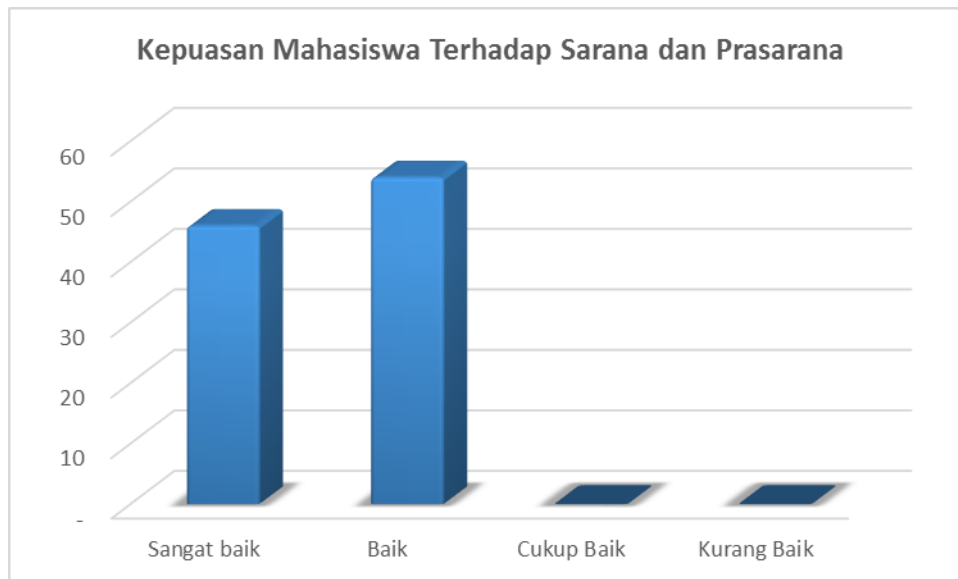
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana STIKES Panakkukang Makassar. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di STIKES Panakkukang Makassar.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana STIKES Panakkukang Makassar untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 4

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana
Tahun Akademik 2018/2019

| No. | Butir Pernyataan | Jawaban (dalam %) | | | |
|-------------------------|------------------------------------|-------------------|-----------|------------|-------------|
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup Baik | Kurang Baik |
| 1. | Kecukupan Sarana dan Prasarana | 53 | 47 | 0 | 0 |
| 2. | Aksesibilitas Sarana dan Prasarana | 43 | 57 | 0 | 0 |
| 3. | Kualitas Sarana dan Prasarana | 42 | 58 | 0 | 0 |
| Total Persentase | | 46 | 54 | 0 | 0 |



Gambar 5 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana adalah sebagai berikut: sebanyak 46% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap sarana dan prasarana STIKES Panakkukang Makassar sangat baik, dan 54% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap sarana dan prasarana STIKES Panakkukang Makassar baik.

5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran STIKES Panakkukang Makassar. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di STIKES Panakkukang Makassar.

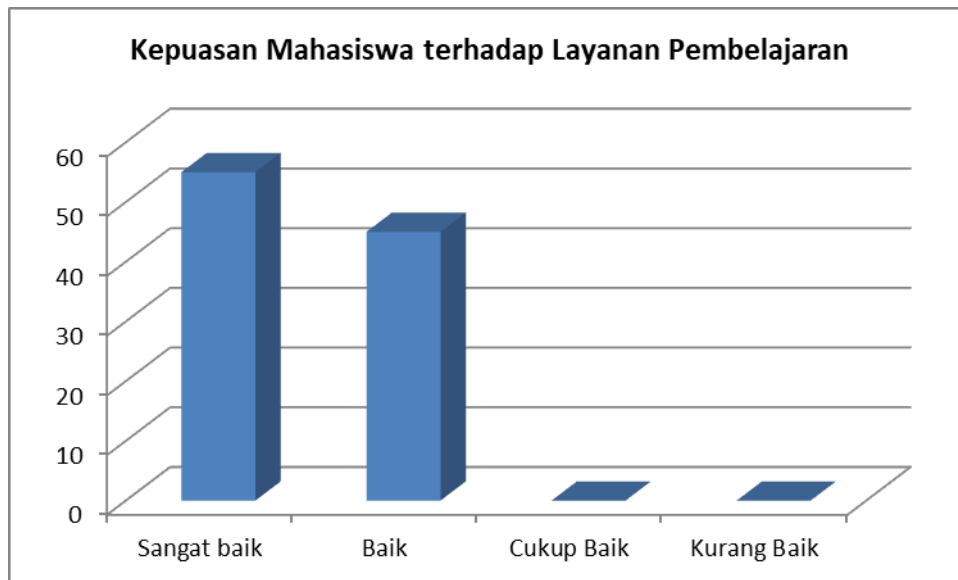
Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran STIKES Panakkukang Makassar untuk setiap butir pertanyaan:

Tabel 5

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran Tahun Akademik 2018/2019

| No. | Butir Pernyataan | Jawaban (dalam %) | | | |
|-----|---|-------------------|------|------------|-------------|
| | | Sangat Baik | Baik | Cukup Baik | Kurang Baik |
| 1. | Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen | 50 | 50 | 0 | 0 |
| 2. | Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab | 53 | 47 | 0 | 0 |
| 3. | Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan | 51 | 49 | 0 | 0 |
| 4. | Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif | 57 | 43 | 0 | 0 |
| 5. | Dosen datang tepat waktu | 59 | 41 | 0 | 0 |
| 6. | Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya | 54 | 46 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|-------------------------|---|-----------|-----------|----------|----------|
| 7. | Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen | 53 | 47 | 0 | 0 |
| 8. | Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan | 58 | 42 | 0 | 0 |
| 9. | Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa | 59 | 41 | 0 | 0 |
| Total Persentase | | 55 | 45 | 0 | 0 |



Gambar 5 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap layanan pembelajaran

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran adalah sebagai berikut: sebanyak 55% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap layanan pembelajaran STIKES Panakkukang Makassar sangat baik, dan 45% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap layanan pembelajaran STIKES Panakkukang Makassar baik.

Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Layanan fasilitas pembelajaran yang diberikan oleh STIKES Panakkukang Makassar sudah baik, namun tetap perlu ditingkatkan, terutama dalam hal fasilitas audio visual dan teknologi ruang kelas, kebersihan dan kenyamanan ruang kelas maupun toilet. Semua alat-alat dan fasilitas diruang praktikum dan laboratorium berfungsi dengan baik.

Tindak lanjut:

1. Meningkatkan kualitas sarana prasarana dengan melakukan pengecekan dan pemeliharaan terhadap seluruh fasilitas yang ada terutama fasilitas audio visual dan teknologi baik di ruang kelas maupun laboratorium.
2. Meningkatkan kualitas sarana prasarana dengan penyesuaian alat lab dengan jumlah mahasiswa
3. Melaksanakan pengecekan dan perawatan pengecekan sarana prasarana secara berkala

4. Penambahan bandwidth wifi untuk mempermudah mahasiswa mengakses informasi di google.
5. Meningkatkan mutu layanan akademik di STIKES Panakkukang dengan mengembangkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui kegiatan pelatihan