

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2020

PRODI SARJANA KEPERAWATAN
PRODI PROFESI NERS

KESEHATAN
PANAKKUKANG

PRODI D3 KEPERAWATAN
PRODI D3 REKAM MEDIS (RM)



STIKES PANAKKUKANG MAKASSAR
YAYASAN PERAWAT SULAWESI SELATAN

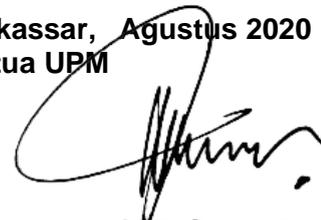
KATA PENGANTAR

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 2020 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 2020
Ketua UPM



Musmulyadi. M, S.Kp., M.Kes

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.....	2
1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen.....	2
2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan.....	3
3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola	3
4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana	4
5. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Responsive	4
6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran	5
7. Tindak Lanjut Perbaikan	5

A. PENDAHULUAN

Pelayanan 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 khususnya mahasiswa 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 setahun sekali oleh Lembaga 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 STIKES Panakkukang Makassar dengan melibatkan mahasiswa di STIKES Panakkukang Makassar dan untuk jumlah responden yang disurvei ada sebanyak 197 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 197 orang mahasiswa yang mewakili masing-masing program studi STIKES Panakkukang Makassar.

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. Survey dilakukan dengan menggunakan *google form* yang dapat diakses mahasiswa melalui link yang diberikan tim survey. 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 STIKES Panakkukang. Dari sebanyak mahasiswa aktif di STIKES Panakkukang Makassar.

PROFIL RESPONDEN

Jumlah responden sebanyak 197 mahasiswa STIKES Panakkukang Makassar yang terdiri dari mahasiswa aktif semua program studi pada semester genap STIKES Panakkukang.

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

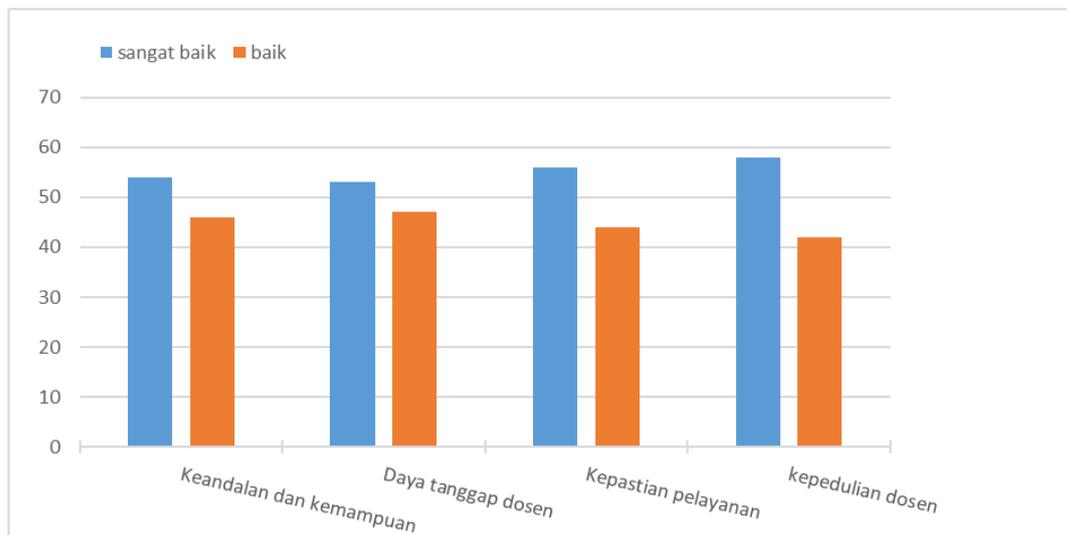
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang di berikan dosen STIKES Panakkukang Makassar. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di STIKES Panakkukang Makassar.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Dosen STIKES Panakkukang Makassar berdasarkan aspek yang diukur :

Tabel 1

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen
Tahun Akademik 2019/2020

No.	Aspek Yang Diukur	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	54	46	0	0
2.	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	53	47	0	0
3.	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	56	44	0	0
4.	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	58	42	0	0
Total Persentase		55.25	44.75	0	0



Gambar 1 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah sebagai berikut: sebanyak 55.25% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap dosen STIKES Panakkukang Makassar sangat baik, dan 44.75% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap dosen STIKES PANAKKUKANG Makassar baik.

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan yang Diberikan Tenaga Kependidikan

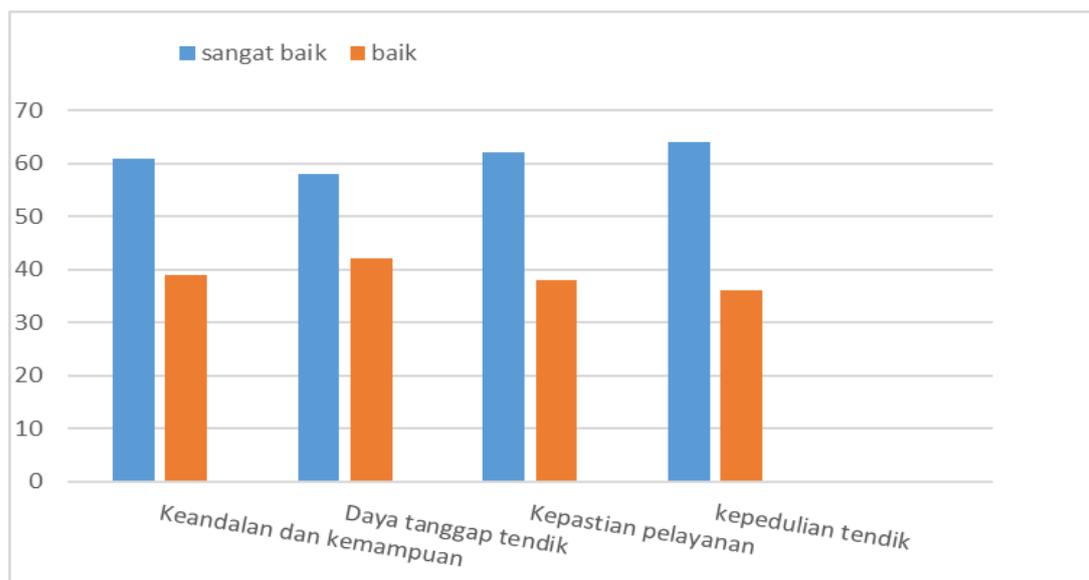
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan STIKES Panakkukang Makassar. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di STIKES Panakkukang Makassar.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan STIKES Panakkukang Makassar berdasarkan aspek yang diukur:

Tabel 2

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan
Tahun Akademik 2019/2020

No.	Aspek Yang Diukur	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	61	39	0	0
2.	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	58	42	0	0
3.	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	62	38	0	0
4.	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	64	36	0	0
Total Persentase		61.25	38.75	0	0



Gambar 2 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan adalah sebagai berikut: sebanyak 61.25% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap tenaga kependidikan STIKES Panakkukang Makassar sangat baik, dan 38.75% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap tenaga kependidikan STIKES Panakkukang Makassar baik.

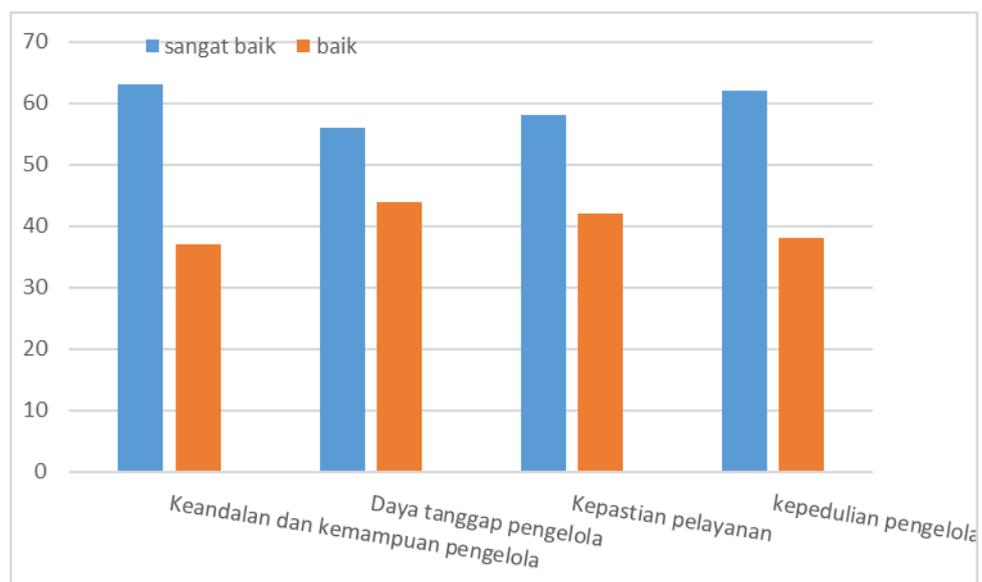
3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola

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 berdasarkan aspek yang diukur:

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	63	37	0	0
2.	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	56	44	0	0
3.	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	58	42	0	0
4.	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	62	38	0	0
Total Persentase		59.75	40.25	0	0



Gambar 3 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap pengelola adalah sebagai berikut: sebanyak 59.75% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap pengelola STIKES Panakkukang Makassar sangat baik, dan 40.25% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap pengelola STIKES Panakkukang Makassar baik.

4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana Pembelajaran

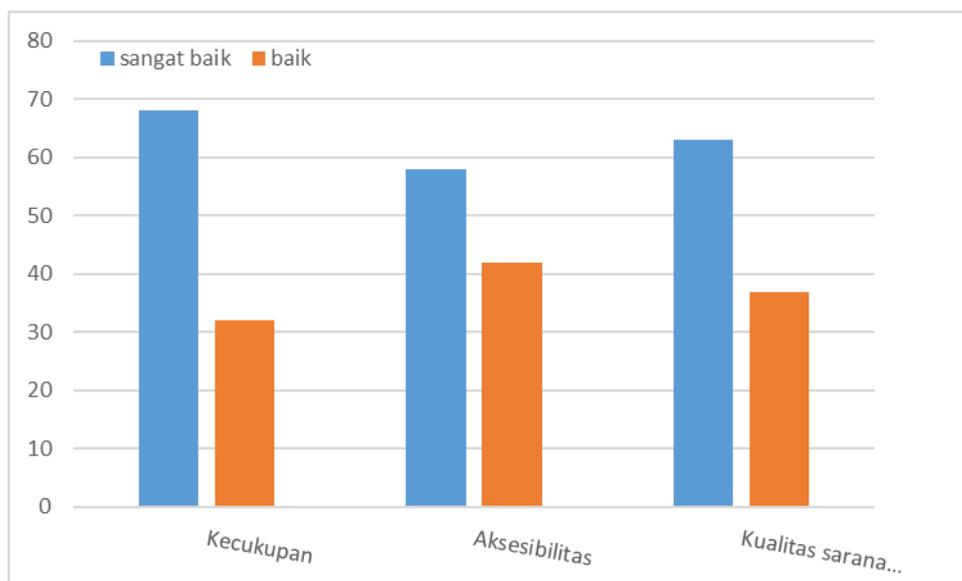
Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana STIKES Panakkukang Makassar. Hasil dari Survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan di STIKES Panakkukang Makassar.

Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana STIKES Panakkukang Makassar berdasarkan aspek yang diukur :

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	68	32	0	0
2.	Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	56	44	0	0
3.	Kualitas Sarana dan Prasarana	63	37	0	0
Total Persentase		63	37	0	0



Gambar 4 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Dan Prasarana

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana adalah sebagai berikut: sebanyak 63% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap sarana dan prasarana STIKES Panakkukang Makassar sangat baik, dan 37% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap sarana dan prasarana STIKES Panakkukang Makassar baik.

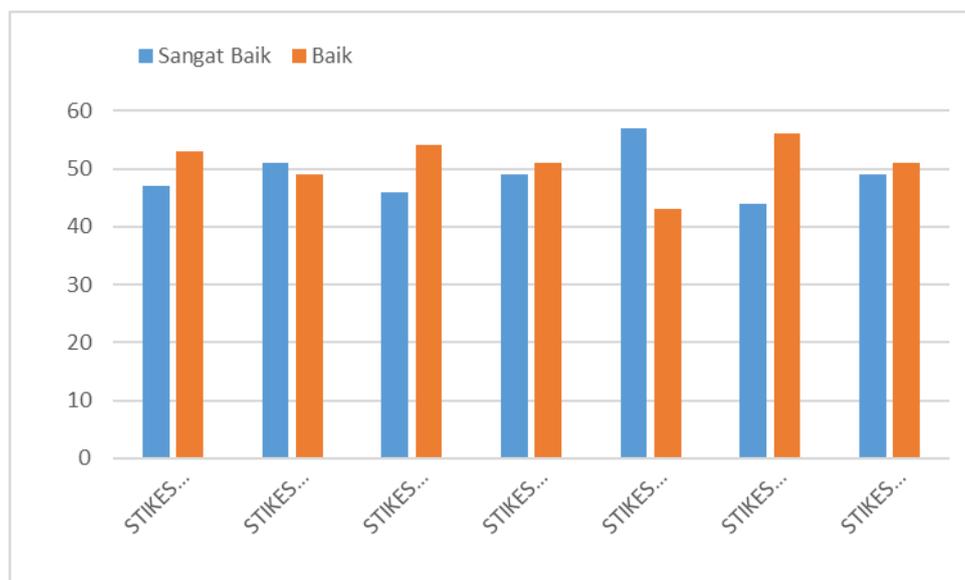
5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Responsiveness

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

Tabel 5

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap aspek responsive
Tahun Akademik 2019/2020

No.	Butir Pernyataan	Jawaban (dalam %)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	STIKES Panakkukang Makassar menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa	47	53	0	0
2.	STIKES Panakkukang Makassar menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	51	49	0	0
3.	STIKES Panakkukang Makassar membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	46	54	0	0
4.	STIKES Panakkukang Makassar beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	49	51	0	0
5.	STIKES Panakkukang Makassar memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	57	43	0	0
6.	STIKES Panakkukang Makassar menyediakan wahana pengembangan minat dan bakat mahasiswa	44	56	0	0
7.	STIKES Panakkukang Makassar memberikan pelayanan karir (informasilowongan pekerjaan) dan kewirausahaan	49	51	0	0
Total Persentase		49	51	0	0



Gambar 5 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Responsiveness

Dari survei kepuasan mahasiswa terhadap aspek responsiveness sebanyak 49% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap aspek responsiveness STIKES Panakkukang

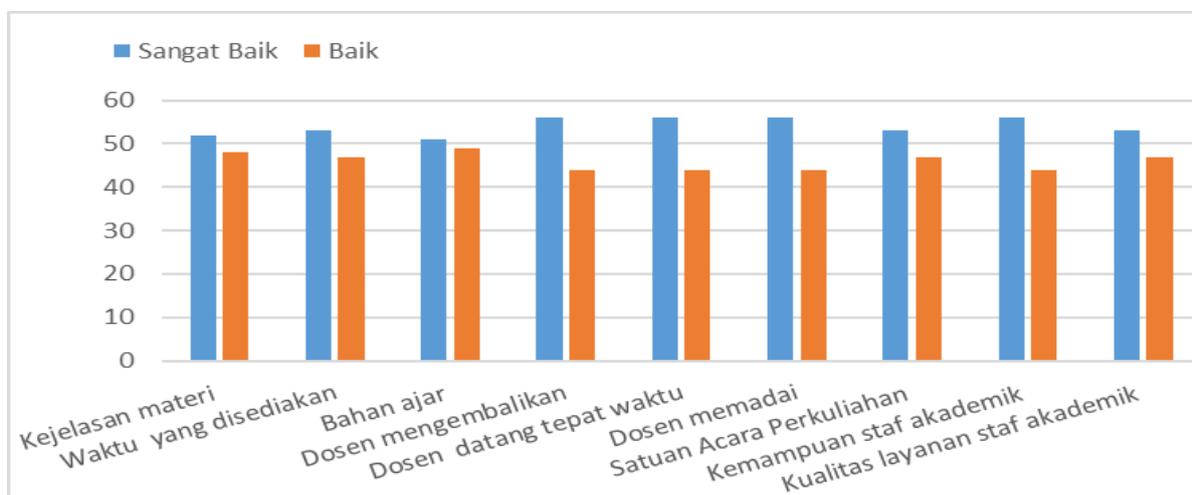
Makassar sangat baik, dan 51% mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap aspek responsiveness STIKES Panakkukang Makassar baik.

6. Kepuasan Mahasiswa Layanan Pembelajaran

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

Tabel 6
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	52	48	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		54	46	0	0



Gambar 5 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran

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

7. Tindak lanjut Perbaikan

Dari hasil survei yang dilakukan atas kepuasan mahasiswa terhadap layanan STIKES Panakkukang Makassar, 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. Mengoptimalkan bimbingan akademik dimasa pandemic dengan menggunakan google classroom, google suite, whatsapp, dan zoom
2. Peningkatan sarana pendukung pelaksanaan pengembangan minat dan bakat mahasiswa serta penjadwalan secara rutin pelaksanaan kegiatan mahasiswa dalam meningkatkan layanan minat dan bakat mahasiswa
3. Meningkatkan kualitas pembelajaran dengan mengevaluasi kurikulum secara berkala
4. Meningkatkan kompetensi dosen sebagai pengajar
5. Meningkatkan kompetensi tenaga kependidikan untuk meningkatkan kualitas layanan di STIKES Panakkukang