

**LAPORAN  
HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
TAHUN AJARAN 2020/2021**



**PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS RESPATI YOGYAKARTA**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Ilmu Kesehatan UNRIYO telah dapat diselesaikan dengan baik.

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 periode TA 2020/2021.

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

Yogyakarta, Februari 2021

PM Fikes UNRIYO

## **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. RUANG LINGKUP SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

Survei ini mengukur terhadap kepuasan mahasiswa yang mana pelaksanaannya termasuk dalam sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan Fikes Unriyo. Pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa di lingkungan Fikes Unriyo menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu yang pelaksanaannya ditetapkan dalam Kalender Kegiatan Mutu Fikes Unriyo.

Pengukuran sistem mutu yang telah dilaksanakan terhadap kepuasan Mahasiswa bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem mutu di lingkungan Fikes Unriyo dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan Fikes Unriyo dalam hal peningkatan manajemen dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan sesuai arah kebijakan dalam renstra dan renop Fikes Universitas Respati Yogyakarta.

### **B. METODE PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA**

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Fikes Unriyo secara online melalui situs PMF Fikes ini dilakukan kepada mahasiswa Fikes Unriyo. Pelaksanaan survei dilakukan pada semester Gasal TA 2020/2021 dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif eksplanatory. Adapun pengambilan datanya menggunakan metode kuantitatif.

Instrumen yang digunakan adalah angket kepuasan mahasiswa yang terdiri dari 29 pertanyaan yang disusun mengacu pada penilaian borang 9 kriteria dari LAM- PTKes. Nilai pernyataan dalam instrumen ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala likert 1-5. Nilai skala kepuasan 1 adalah nilai terendah dari rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden tidak tahu tingkat kepuasan yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh Fikes Unriyo, ini berarti indikator kepuasan yang diukur tidak sesuai dengan harapan sehingga tingkat kepuasan responden ada pada level terendah. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5, artinya responden merasa sangat puas dengan aspek-aspek

pelayanan yang diberikan oleh kampus selama ini. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik deskriptive sederhana. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel katagori penilaian untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai. Tabel katagori penilaian kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval. Bagian pada instrumen memiliki kategori jawaban responden antara 1-5 yang menunjukkan interval kategori seperti tabel 1 berikut:

$$\text{Rumus : } i = \frac{\text{Range}}{K} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

**Tabel 1. Kategori penilaian**

Nilai	Interval	Kategori
1	1,00 s/d 1,8	Tidak Memuaskan
2	>1,8 s/d 2,6	Kurang Memuaskan
3	> 2,6 s/d 3,4	Cukup Memuaskan
4	>3,4 s/d 4,2	Memuaskan
5	>4,2 s/d 5	Sangat Memuaskan

Pengukuran kepuasan dilakukan terhadap seluruh mahasiswa dilingkungan Fikes Unriyo. Data mahasiswa diperoleh dari Biro BKAA Universitas Respati Yogyakarta dan kemudian menjadi responden. Mahasiswa yang mengisi secara online link survei sejumlah 505 mahasiswa dilingkungan Fikes Unriyo. Teknik pengambilan data yang dilakukan menggunakan metode pengisian angket secara online melalui link situs PMFikes Unriyo. Waktu pelaksanaan pengisian angket sesuai dengan kalender mutu FIKES Universitas Respati Yogyakarta.

### C. JADWAL PELAKSANAAN MONEV

Hari	:	Senin
Tanggal	:	21 Desember 2020

## BAB II

### HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

Survei kepuasan mahasiswa dilakukan secara serentak kepada mahasiswa Fikes Unriyo dan merupakan survei rutin setiap tahun. Survei kepuasan mahasiswa Tahun Akademik 2020/2021 diikuti oleh mahasiswa dari 7 program studi di Fikes Unriyo dengan rincian sebagai berikut

**Tabel 2. Distribusi responden Survei Kepuasan Mahasiswa**

No	Prodi	Responden (n)	Persentase (%)
1	Kesehatan Masyarakat Program Sarjana	30	6
2	Gizi Program Sarjana	155	30,7
3	Keperawatan Program Sarjana	100	19,8
4	Keperawatan Program Profesi	20	3,9
5	Kebidanan Program Sarjana	28	5,6
6	Kebidanan Program Diploma Tiga	117	23,2
7	Fisioterapi Program Diploma Tiga	55	10,8
	Jumlah	505	100

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh rata-rata aspek kepuasan mahasiswa yaitu 3,19. Data dapat dilihat pada tabel dibawah ini untuk menggambarkan tingkat kepuasan rata-rata pada masing-masing aspek yang dinilai

**Tabel 3. Kategori jawaban responden**

No	Aspek yang diukur	Rata-rata	Kategori
1	Kenyamanan ruang kuliah	3,06	Cukup Memuaskan
2	Jumlah dan kualitas sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah (misal kursi, meja, LCD dan sejenisnya)	3,12	Cukup Memuaskan
3	Kenyamanan perpustakaan atau ruang baca	3,15	Cukup Memuaskan
4	Ketersediaan buku dan referensi lain di perpustakaan sesuai bidang ilmu	2,93	Cukup Memuaskan
5	Jumlah dan kualitas laboratorium dan alat peraga	3,18	Cukup Memuaskan
6	Ketersediaan sarana penunjang pembelajaran (seperti lift, toilet, kantin, fasilitas ibadah, ruang hima dan sejenisnya)	3,06	Cukup Memuaskan
7	Kualitas sarana penunjang pembelajaran	3,14	Cukup Memuaskan
8	Fasilitasi penggunaan sarana dan prasarana oleh mahasiswa	3,06	Cukup Memuaskan

9	Kemampuan dosen dalam menjelaskan materi	3,37	Cukup Memuaskan
10	Keberadaan bahan ajar (modul, buku panduan dan sejenisnya) yang berkualitas	3,18	Cukup Memuaskan
11	Kemampuan pembimbing lapangan dalam membimbing praktik	3,30	Cukup Memuaskan
12	Kemampuan dosen memfasilitasi proses diskusi saat pembelajaran	3,34	Cukup Memuaskan
13	Obyektivitas penilaian oleh dosen didasarkan pada kriteria yang jelas dan konsisten	3,27	Cukup Memuaskan
14	Keterlibatan mahasiswa dalam penelitian dan pengabdian masyarakat yang dijalankan oleh Dosen	3,17	Cukup Memuaskan
15	Perhatian dosen pembimbing akademik terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa	3,29	Cukup Memuaskan
16	Bantuan dari Dosen Pembimbing Akademik untuk mencari solusi permasalahan terkait proses pembelajaran mahasiswa	3,31	Cukup Memuaskan
17	Komunikasi Dosen Pembimbing Akademik kepada orang tua dan mahasiswa	3,14	Cukup Memuaskan
18	Pengajaran dan proses bimbingan oleh dosen kepada mahasiswa sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku di institusi	3,34	Cukup Memuaskan
19	Kualitas pelayanan (pemberian informasi, keramahan) yang diberikan oleh staf baik di level program studi, fakultas maupun di unit-unit (seperti unit keuangan, unit umum, satpam, CS dan sejenisnya)	3,24	Cukup Memuaskan
20	Kemampuan laboran dalam membantu proses pembelajaran mahasiswa	3,22	Cukup Memuaskan
21	Responsivitas staf dan laboran terhadap kebutuhan mahasiswa di berbagai situasi	3,18	Cukup Memuaskan
22	Pelayanan Staf dan laboran sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku di institusi	3,23	Cukup Memuaskan
23	Pemberian kesempatan oleh pimpinan program studi dan fakultas bagi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi yang bersifat akademik	3,30	Cukup Memuaskan
24	Pemberian kesempatan oleh pimpinan program studi dan fakultas bagi mahasiswa untuk mengembangkan diri di bidang non-akademik	3,24	Cukup Memuaskan
25	Keterbukaan pimpinan program studi dan fakultas dengan mahasiswa terkait kebijakan-kebijakan yang memiliki efek ke mahasiswa	3,19	Cukup Memuaskan

26	Kemampuan pimpinan program studi dan fakultas dalam menyelesaikan masalah yang terjadi di institusi	3,22	Cukup Memuaskan
27	Keterlibatan mahasiswa dalam pengambilan keputusan pimpinan program studi dan fakultas yang memiliki efek langsung ke mahasiswa baik melalui himpunan mahasiswa maupun melalui kritik dan saran dari mahasiswa	3,14	Cukup Memuaskan
28	Respon positif Pimpinan program studi dan fakultas atas Saran dan kritik mahasiswa	3,14	Cukup Memuaskan
29	Ketersediaan beasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa	3,00	Cukup Memuaskan
	<b>Rata-rata Kepuasan Mahasiswa</b>	<b>3,19</b>	<b>Cukup Memuaskan</b>

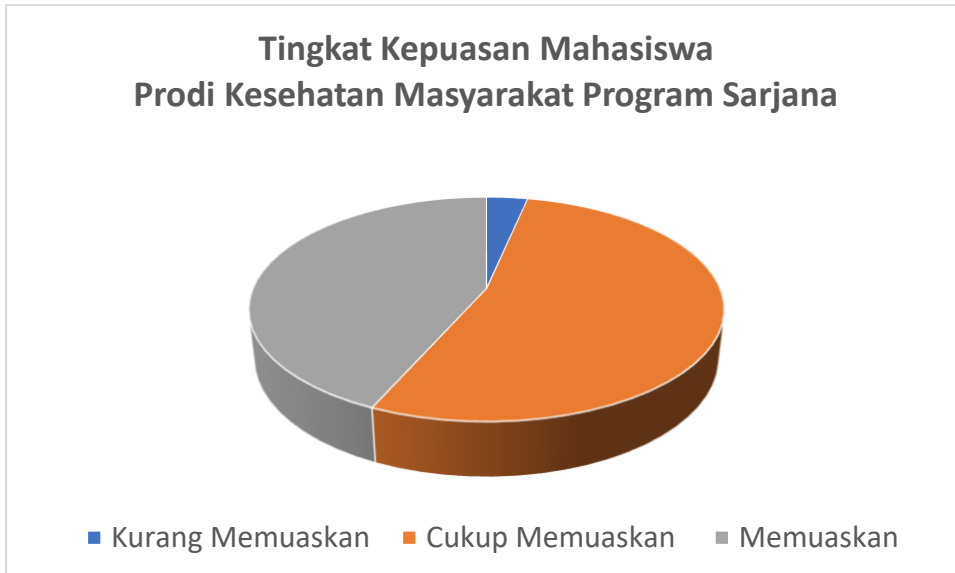
Data proporsi kepuasan mahasiswa Fikes yang terdiri dari 5 katagori meliputi sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan dan tidak memuaskan dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Proporsi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayana Fikes Unriyo

No	Tingkat Kepuasan Mahasiswa	Jumlah	%
1	Sangat Puas	0	0
2	Puas	157	31,08
3	Cukup Puas	289	57,23
4	Kurang Puas	59	11,69
5	Sangat Tidak Puas	0	0
	Jumlah	505	100

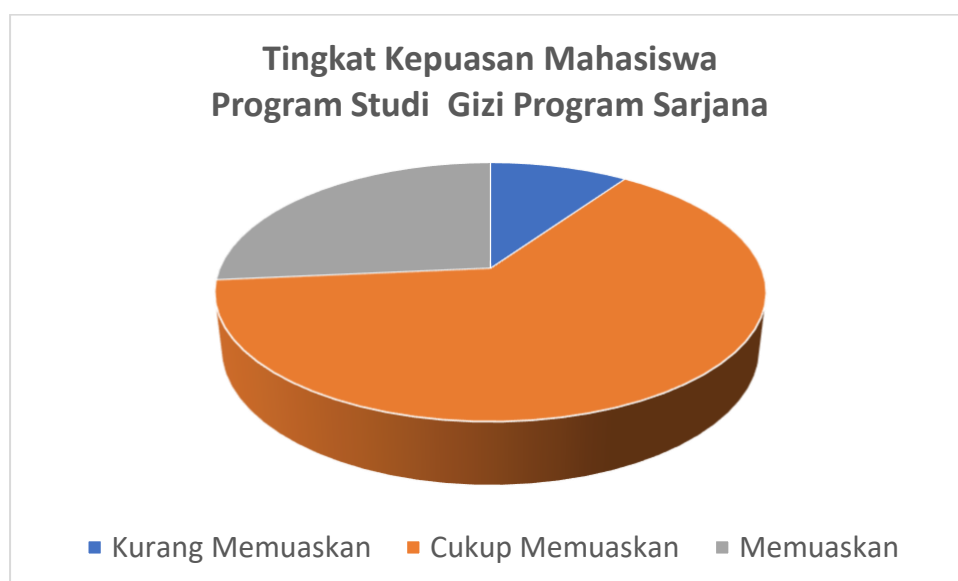
Sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan Fikes Unriyo yakni sebesar 289 dari 505 mahasiswa yang mengisi kuesioner (57,23 %). Tidak ada mahasiswa yang menyarakan sangat puas, demikian juga tidak ada mahasiswa yang meyakini tidak puas.

Proporsi tingkat kepuasan mahasiswa sangat beragam untuk tiap-tiap prodi. Data lebih jelasnya ditunjukkan pada gambar berikut ini



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

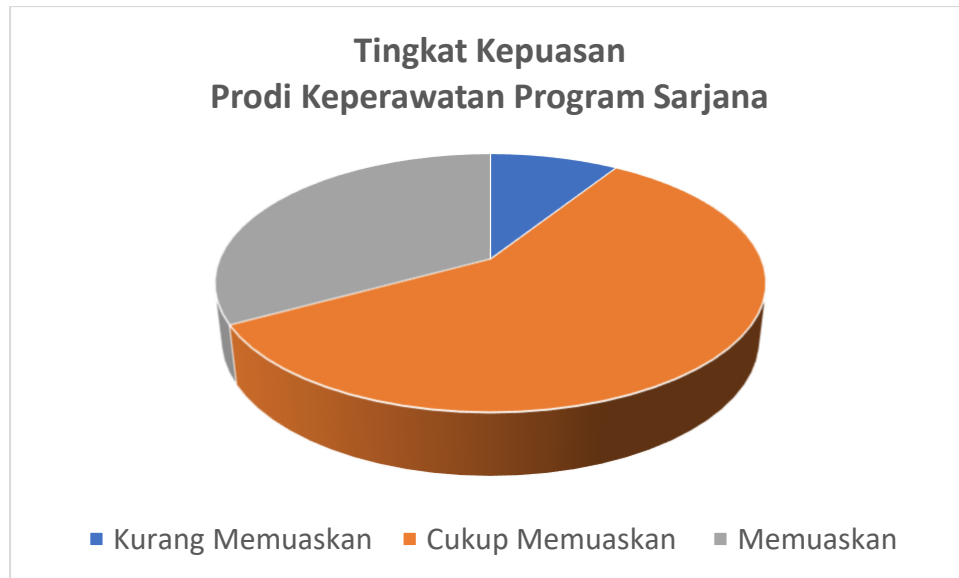
Gambar 1 menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Kesehatan Masyarakat terdapat 1 dari 30 mahasiswa yang menyatakan kurang puas (3,33%). Satu orang mahasiswa tersebut berpendapat bahwa “akan lebih baik jika ruang kelas semuanya ber AC dan lift ditambahkan karena selalu ngantri dan berebut’.



Gambar 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Gizi Program Sarjana

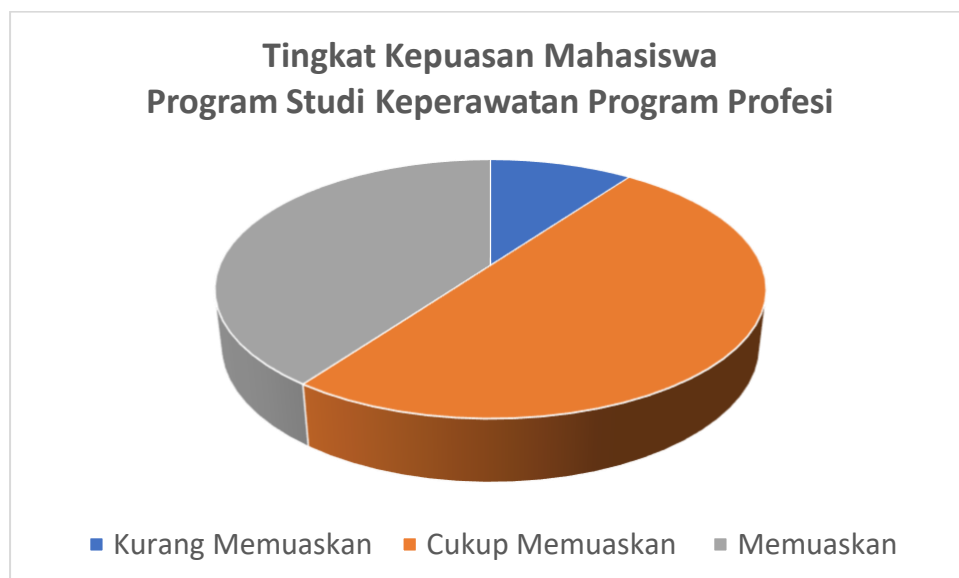


Pada gambar 2 terlihat bahwa terdapat 15 dari 155 mahasiswa yang menyatakan kurang puas (9,67%). Mahasiswa menghendaki perbaikan terhadap fasilitas ruang kelas yang panas, sehingga perlu AC pada tiap ruang kelas. Mahasiswa juga berkeinginan mendapatkan informasi tentang beasiswa mahasiswa berprestasi secara jelas.



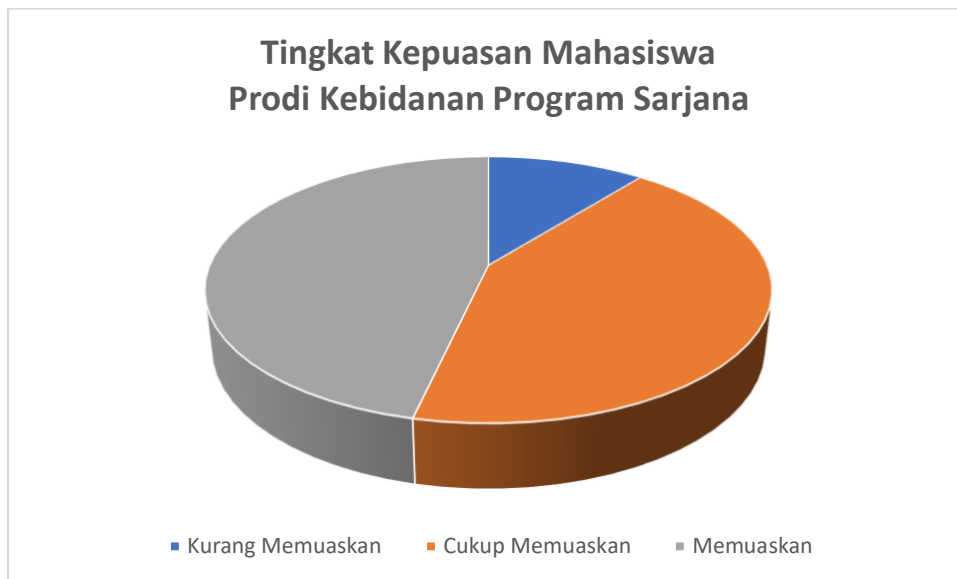
Gambar 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Keperawatan Program Sarjana

Gambar 3 terlihat bahwa terdapat 9 mahasiswa dari 100 yang menyatakan kurang puas (9%). Mahasiswa tersebut berpendapat mengenai fasilitas toilet yang kurang bersih dan seluruh ruang kelas kampus 2 sebaiknya dipasang AC.



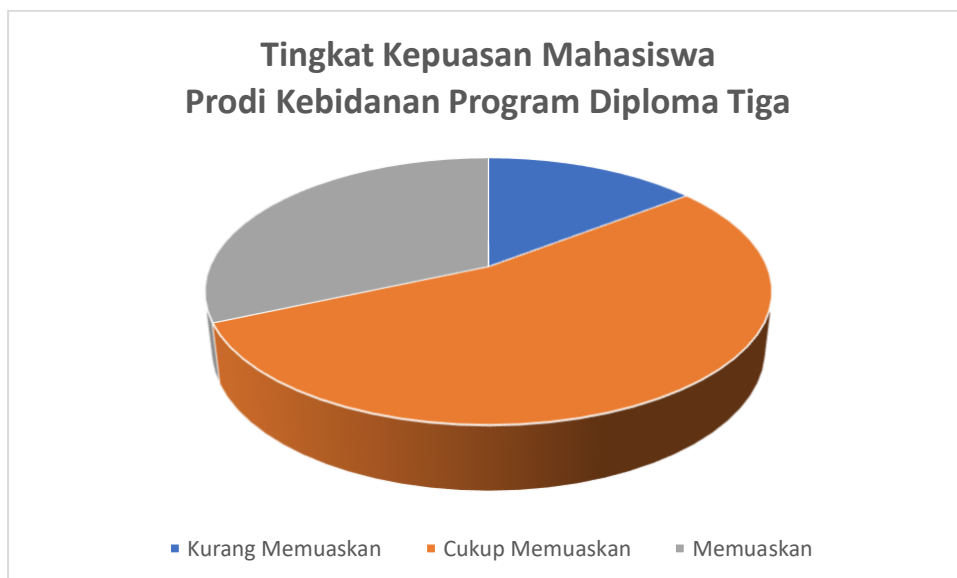
Gambar 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Keperawatan Program Profesi

Pada gambar 4 terlihat 2 dari 20 mahasiswa yang menyatakan kurang puas (1%). Saran dari mahasiswa perlu ditambahkan buku referensi yang terbaru di perpustakaan untuk menunjang penyelesaian tugas kuliah.



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Program Sarjana

Dari gambar 5 dapat dijelaskan bahwa 3 dari 28 mahasiswa yang menyatakan kurang puas (10,71%). Mahasiswa tersebut berpendapat bahwa mahasiswa sangat berharap program studinya secepatnya mendapatkan akreditasi.



Gambar 6. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Program Diploma Tiga

Gambar 6 terlihat bahwa dijumpai 17 dari 117 mahasiswa yang menyatakan kurang puas (14,52%). Mahasiswa berpendapat bahwa perlu metode mengajar yang dapat menyenangkan mahasiswa supaya tidak membosankan.



Gambar 7. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Fisioterapi Program Diploma Tiga

Pada gambar 7 terlihat bahwa terdapat 11 dari 55 mahasiswa yang menyatakan tidak puas (2%). Mahasiswa tersebut berpendapat perlu penambahan fasilitas AC pada setiap ruang kuliah. Mahasiswa perlu mendapat pengarahannya secara jelas dari dosen PA pada masa pandemi yang semuanya serba online.

**BAB III**  
**EVALUASI KUALITATIF TINGKAT KEPUASAN**

Berdasarkan evaluasi terhadap pengukuran kepuasan ada beberapa aspek yang dinilai oleh sebagian responden sudah memuaskan atau sesuai dengan harapan, tetapi ada aspek yang sama dinilai oleh responden lain masih belum memenuhi harapan dan masih harus ditingkatkan. Hasil identifikasi masukan dan saran dapat disajikan dalam tabel dibawah ini

**Tabel 4. Hasil Identifikasi Analisa Penyebab Masalah**

<b>No</b>	<b>Aspek Pengukuran</b>	<b>Analisa Masalah</b>
1	Sarana ruang kuliah	Perlunya fasilitas AC pada semua ruang kuliah
2	Perpustakaan	Perlu tambahan buku referensi di perpustakaan
3	Sarana penunjang pembelajaran	1. Lift perlu ditambah karena terlalu banyak pengguna sehingga sering mengantri dan berebut 2. Kondisi toilet kurang bersih
4	Pengurusan administrasi	Semua pengurusan administrasi pada masa pandemi difasilitasi secara online semua
5	Beasiswa	Mahasiswa perlu Sosialisasi dan pendampingan mengurus beasiswa
6	Pembimbingan PA	Perlu intens komunikasi secara daring dengan dosen pembimbing akademik pada masa pandemi sebagai akses informasi mahasiswa

**BAB IV**  
**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**



**A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada kategori cukup memuaskan. Sehingga perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan terutama dalam sarana dan prasarana penunjang, untuk memudahkan mahasiswa dalam PBM, sehingga kedepannya dapat memberikan kepuasan yang meningkat kearah memuaskan.

**B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa di lingkungan Fikes Unriyo, rekomendasi yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Perlunya fasilitas AC pada semua ruang kuliah
2. Perlu tambahan buku referensi di perpustakaan
3. Lift perlu ditambah karena terlalu banyak pengguna sehingga sering mengantri dan berebut
4. Perlu meningkatkan kebersihan toilet kampus 2
5. Semua pengurusan administrasi pada masa pandemi perlu difasilitasi secara online
6. Perlu Sosialisasi dan pendampingan mengurus beasiswa kepada mahasiswa
7. Perlu dilakukan komunikasi lebih intens secara daring dengan dosen pembimbing akademik pada masa pandemi sebagai akses informasi mahasiswa.

<b>Yogyakarta, 24 Februari 2021</b>	
<b>Dekan FIKES</b>	<b>Penjamin Mutu FIKES</b>
 Ns. Wahyu Rochdiat M., M.Kep., Sp. Kep J	 Rr Dewi Ngaisyah, SKM, MKM

## Lampiran Instrumen Kepuasan Mahasiswa

### ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

- 1 = Tidak Memuaskan  
2 = Kurang Memuaskan  
3 = Cukup Memuaskan  
4 = Memuaskan  
5 = Sangat Memuaskan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Kenyamanan ruang kuliah					
2	Jumlah dan kualitas sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah (misal kursi, meja, LCD dan sejenisnya)					
3	Kenyamanan perpustakaan atau ruang baca					
4	Ketersediaan buku dan referensi lain di perpustakaan sesuai bidang ilmu					
5	Jumlah dan kualitas laboratorium dan alat peraga					
6	Ketersediaan sarana penunjang pembelajaran (seperti lift, toilet, kantin, fasilitas ibadah, ruang hima dan sejenisnya)					
7	Kualitas sarana penunjang pembelajaran					
8	Fasilitasi penggunaan sarana dan prasarana oleh mahasiswa					
9	Kemampuan dosen dalam menjelaskan materi					
10	Keberadaan bahan ajar (modul, buku panduan dan sejenisnya) yang berkualitas					
11	Kemampuan pembimbing lapangan dalam membimbing praktik					
12	Kemampuan dosen memfasilitasi proses diskusi saat pembelajaran					
13	Obyektivitas penilaian oleh dosen didasarkan pada kriteria yang jelas dan konsisten					
14	Keterlibatan mahasiswa dalam penelitian dan pengabdian masyarakat yang dijalankan oleh Dosen					

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
15	Perhatian dosen pembimbing akademik terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa					
16	Bantuan dari Dosen Pembimbing Akademik untuk mencari solusi permasalahan terkait proses pembelajaran mahasiswa					
17	Komunikasi Dosen Pembimbing Akademik kepada orang tua dan mahasiswa					
18	Pengajaran dan proses bimbingan oleh dosen kepada mahasiswa sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku di institusi					
19	Kualitas pelayanan (pemberian informasi, keramahan) yang diberikan oleh staf baik di level program studi, fakultas maupun di unit-unit (seperti unit keuangan, unit umum, satpam, CS dan sejenisnya)					
20	Kemampuan laboran dalam membantu proses pembelajaran mahasiswa					
21	Responsivitas staf dan laboran terhadap kebutuhan mahasiswa di berbagai situasi					
22	Pelayanan Staf dan laboran sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku di institusi					
23	Pemberian kesempatan oleh pimpinan program studi dan fakultas bagi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi yang bersifat akademik					
24	Pemberian kesempatan oleh pimpinan program studi dan fakultas bagi mahasiswa untuk mengembangkan diri di bidang non-akademik					
25	Keterbukaan pimpinan program studi dan fakultas dengan mahasiswa terkait kebijakan-kebijakan yang memiliki efek ke mahasiswa					
26	Kemampuan pimpinan program studi dan fakultas dalam menyelesaikan masalah yang terjadi di institusi					
27	Keterlibatan mahasiswa dalam pengambilan keputusan pimpinan program studi dan fakultas yang memiliki efek langsung ke mahasiswa baik melalui himpunan mahasiswa maupun melalui kritik dan saran dari mahasiswa					
28	Respon positif Pimpinan program studi dan fakultas atas					

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Saran dan kritik mahasiswa					
29	Ketersediaan beasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa					