



2022

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA



PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS RESPATI YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah Yang Maha Kuasa laporan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas Ilmu Kesehatan UNRIYO telah dapat diselesaikan dengan baik.

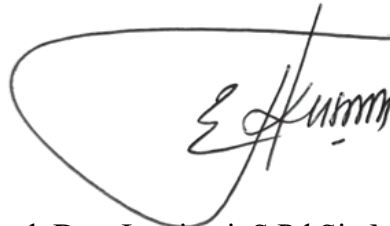
Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan hasil pengukuran kepuasan untuk periode TA 2021/2022.

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, 06 Agustus 2022

Penjaminan Mutu

Fakultas Ilmu Kesehatan UNRIYO

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Deta Lustiyati', enclosed within a large, hand-drawn oval shape.

Elisabeth Deta Lustiyati, S.Pd.Si., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
TA 2021/2022

Yogyakarta, Agustus 2022

Dekan FIKES UNRIYO



(Handwritten signature)
Ns. Wahyu Rochdiat M., M.Kep., Sp. Kep J

Penjaminan Mutu FIKES UNRIYO

(Handwritten signature)

Elisabeth Deta Lustiyati, S.Pd.Si.,M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
DAFTAR ISI	4
DAFTAR TABEL	5
DAFTAR GAMBAR	6
DAFTAR LAMPIRAN	7
BAB I. PENDAHULUAN	8
A. RUANG LINGKUP SURVEI KEPUASAN MAHASISWA	8
B. METODE PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA	8
C. INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA	9
BAB II. HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA	12
A. Fakultas Ilmu Kesehatan	12
1. PS Fisioterapi Program Diploma	20
2. PS Kesehatan Masyarakat Program Sarjana	22
3. PS Gizi Program Sarjana	23
4. PS Keperawatan Program Sarjana	25
5. PS Ners Program Profesi	27
6. PS Kebidanan Program Sarjana	28
7. PS Kebidanan Program Diploma	30
BAB III. EVALUASI KUALITATIF TINGKAT KEPUASAN	33
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	35
A. KESIMPULAN	35
B. REKOMENDASI	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi Kriteria dan Aspek Dalam Kuesioner Kepuasan Mahasiswa	10
Tabel 2. Kategori Penilaian.....	11
Tabel 3. Nilai Rata-rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan UNRIYO.....	12
Tabel 4. Distribusi Nilai Kepuasan Terhadap Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan.....	14
Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di UNRIYO.....	17
Tabel 6. Kepuasan Mahasiswa PS Fisioterapi Program Diploma Setiap Kriteria.....	20
Tabel 7. Dimensi Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Fisioterapi Program Diploma	21
Tabel 8. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Fisioterapi Program Diploma	21
Tabel 9. Kepuasan Mahasiswa PS Kesehatan Masyarakat Setiap Kriteria	22
Tabel 10. Dimensi Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Kesehatan Masyarakat.....	22
Tabel 11. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Kesehatan Masyarakat	23
Tabel 12. Kepuasan Mahasiswa PS Gizi Setiap Kriteria	23
Tabel 13. Dimensi Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Gizi	24
Tabel 14. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Gizi	25
Tabel 15. Kepuasan Mahasiswa PS Keperawatan Setiap Kriteria	25
Tabel 16. Dimensi Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Keperawatan.....	26
Tabel 17. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Keperawatan	26
Tabel 18. Kepuasan Mahasiswa PS Ners Setiap Kriteria.....	27
Tabel 19. Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Ners Program Profesi.....	28
Tabel 20. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Ners Program Profesi.....	28
Tabel 21. Kepuasan Mahasiswa PS Kebidanan Program Sarjana Setiap Kriteria	29
Tabel 22. Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Kebidanan Program Sarjana	29
Tabel 23. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Kebidanan Program Sarjana	30
Tabel 24. Kepuasan Mahasiswa PS Kebidanan Program Diploma Setiap Kriteria	30
Tabel 25. Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Kebidanan Program Diploma	31
Tabel 26. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Kebidanan Program Diploma	32
Tabel 30. Hasil Identifikasi Masalah dan Analisis Penyebab	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Setiap Kriteria Penilaian.....	13
Gambar 2. Grafik Penilaian Dimensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan.....	15
Gambar 3. Grafik Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Setiap PS di FIKES UNRIYO	18
Gambar 4. Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Mahasiswa di FIKES UNRIYO	19
Gambar 5. Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Setiap PS di FIKES	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Angket Kepuasan Mahasiswa

Lampiran 2. Kriteria, Aspek, dan Indikator Kuesioner Kepuasan Mahasiswa 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 tersebut yang pelaksanaannya ditetapkan dalam Kalender Kegiatan Penjaminan Mutu 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

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan sistem survei yang dilakukan oleh mahasiswa di lingkungan Fikes UNRIYO melalui situs <http://sisurvei.respati.ac.id/> .

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada periode TA.2021/2022 dengan menggunakan data kuantitatif dan metode deskriptif kuantitatif. Metode tersebut bertujuan untuk membuat gambaran atau deskriptif suatu keadaan secara obyektif menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran / penampilan terhadap data dan hasilnya. Pelaksanaan survei dilakukan mulai bulan April – Juni 2022.

Responden dalam survei kepuasan mahasiswa adalah semua mahasiswa FIKES UNRIYO sejumlah 1587 mahasiswa, dengan target responden minimal 70% dari jumlah total responden yaitu 997 mahasiswa.

C. INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA

Instrumen survei kepuasan mahasiswa terdiri dari 49 pertanyaan tertutup yang mencakup lima aspek penilaian kepuasan mahasiswa dan sembilan kriteria penilaian.

Aspek penilaian kepuasan mahasiswa menggunakan dimensi kualitas layanan yang dipergunakan sebagai evaluasi kualitas layanan, sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu respon atau kesigapan institusi dalam membantu mahasiswa (pelanggan) dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan. ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Berdasarkan pembagian kriteria, instrumen kepuasan mahasiswa terdiri dari sembilan kriteria yaitu (1) Sarana dan Prasarana Pendidikan, (2) Tata Pamong, (3) Kemahasiswaan, (4) Sumber Daya Manusia, (5) Keuangan dan Sarana Prasarana, (6) Pengajaran dan Pendidikan, (7) Penelitian, (8) Pengabdian Masyarakat, (9) Luaran Penelitian dan

Pengabdian. Distribusi kriteria dan aspek dalam kuesioner mahasiswa terlihat pada Tabel 1, berikut ini :

Tabel 1. Distribusi Kriteria dan Aspek Dalam Kuesioner Kepuasan Mahasiswa

No	Kriteria	Aspek & Nomor Pertanyaan
1	Sarana dan prasarana pembelajaran	Tangible = 1,2,3,5,6,7,8 Reliability = - Responsiveness = - Assurance = - Emphaty = -
2	Komponen pembelajaran	Tangible = 10,14,18, Reliability = 9,11, 12, Responsiveness =16,17 Assurance = 13. Emphaty = 15.
3	Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga pendidik	Tangible = 20, Reliability = - Responsiveness = 19,21,22 Assurance = - Emphaty = -
4	Kesempatan peningkatan prestasi mahasiswa	Tangible = - Reliability = - Responsiveness = - Assurance = 23, 24, Emphaty = -
5	Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi	Tangible = 25,27, Reliability = 26, Responsiveness = 28, Assurance = 29, Emphaty = -
6	Minat bakat	Tangible = 30,33,37,38,39 Reliability = - Responsiveness = 35, Assurance = 31,32,34,36 Emphaty = -
7	Layanan kesehatan	Tangible = 40,41,47,48 Reliability = 42,43,44 Responsiveness = - Assurance = 45,46,49 Emphaty = -

Pembagian kriteria, aspek, dan indikator (atribut) pada kuesioner survei kepuasan mahasiswa dapat dilihat lebih lengkap pada **Lampiran 1**.

Nilai pernyataan dalam instrumen ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala likert 1-4. 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 UNRIYO, ini berarti indikator kepuasan yang diukur tidak sesuai dengan harapan sehingga tingkat kepuasan responden ada pada level terendah. Sedangkan nilai tertinggi adalah 4, artinya responden merasa sangat baik dengan aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh kampus selama ini.

Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik deskriptif 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 kategori penilaian kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak Bagian pada instrumen memiliki kategori jawaban responden antara 1-4 yang menunjukkan interval kategori seperti Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Kategori Penilaian

Nilai	Interval	Kategori
1	1,00 – 1,75	Sangat Tidak Puas
2	1,76 – 2,50	Tidak Puas
3	2,51 – 3,25	Puas
4	3,26 – 4,00	Sangat Puas

BAB II. HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

A. Fakultas Ilmu Kesehatan

Pelaksanaan survei dilakukan mulai bulan April – Juni 2022. Jumlah responden mahasiswa yang ikut serta di dalam survei ini sebanyak 997 mahasiswa dari total 1587 mahasiswa FIKES. Hasil pengolahan data kepuasan mahasiswa tiap kriteria, sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai Rata-rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan UNRIYO

No.	Kriteria	Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa									Kategori
		PS-1	PS-2	PS-3	PS-4	PS-5	PS-6	PS-7	PS-8	Rata-Rata	
1	Sarana dan prasarana pembelajaran	2,58	2,64	2,62	2,73	2,73	2,81	3,03	2,69	2,73	Puas
2	Komponen pembelajaran	2,74	2,81	2,84	3,00	2,95	2,98	3,05	2,80	2,90	Puas
3	Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga pendidik	2,79	2,70	2,70	2,90	2,83	2,92	2,97	2,69	2,81	Puas
4	Kesempatan peningkatan prestasi mahasiswa	2,82	2,74	2,73	2,81	2,88	2,92	2,96	2,83	2,84	Puas
5	Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi	2,94	2,54	2,64	2,73	2,80	2,86	2,92	2,73	2,77	Puas
6	Minat bakat	2,70	2,60	2,63	2,71	2,83	2,86	2,89	2,64	2,73	Puas
7	Layanan kesehatan	2,80	2,68	2,72	2,82	2,85	2,95	2,93	2,74	2,81	Puas
	Rata-Rata	2,77	2,67	2,70	2,81	2,84	2,90	2,96	2,73	2,79	Puas

Keterangan :

PS-1 = PS Fisioterapi Program Diploma

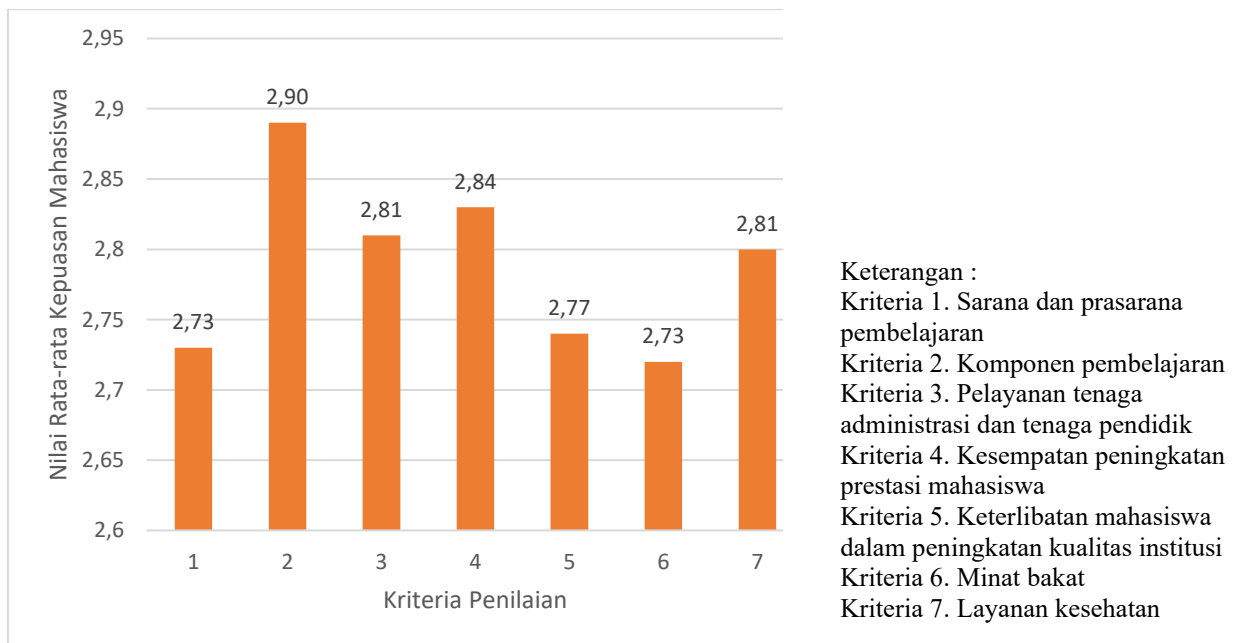
PS-2 = PS Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

PS-3 = PS Gizi Program Sarjana

PS-4 = PS Keperawatan Program Sarjana

PS-5 = PS Ners Program Profesi
 PS-6 = PS Kebidanan Program Sarjana
 PS-7 = PS Kebidanan Program Diploma
 PS-8 = PS Kebidanan Program Profesi

Berdasarkan data Tabel 3 di atas diperoleh rentang nilai kepuasan mahasiswa di setiap Kriteria berada pada rentang nilai 2,72 – 2,90 dan **rata-rata kepuasan mahasiswa 2,79** (Puas). Nilai rata-rata kriteria yang masih di bawah nilai rata-rata yaitu Kriteria Minat & Bakat (2,72), Sarana Prasarana Pembelajaran (2,73), Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi (2,77),



Gambar 1. Grafik Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Setiap Kriteria Penilaian

Kriteria Minat dan Bakat mendapat nilai terendah (nilai=2,72). Kriteria terkait minat bakat beberapa indikator yang perlu mendapat peningkatan pelayanan, yaitu :

(indikator 30) Kemudahan memperoleh informasi kegiatan minat dan bakat, (indikator 31) kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat disosialisasikan oleh Program Studi, (indikator 32) kejelasan prosedur layanan bidang minat dan bakat di UNRIYO, (indikator 33) ketersediaan bimbingan layanan dan minat bakat UNRIYO, (indikator 34) kemudahan mengurus proses administrasi yang berkaitan dengan layanan minat

bakat , (indikator 37) sarana prasarana yang disediakan kampus untuk layanan minat bakat bagi mahasiswa.

Selain kriteria Minat dan Bakat, kriteria **Kriteria Sarana Prasarana Pembelajaran juga memperoleh nilai rendah (nilai=2,73)**. Indikator pada kriteria dengan nilai indikator di bawah nilai rata-rata dan memerlukan perhatian dari institusi yaitu : (indikator 1) kenyamanan ruang kuliah, (indikator 2) jumlah kualitas sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah (misal kursi, meja, LCD, dll), (indikator 4) ketersediaan buku dan referensi di perpustakaan, (indikator 6) ketersediaan sarana penunjang pembelajaran (lift, toilet, kantin, fasilitas ibadah, ruang hima), (indikator 8) fasilitas penggunaan sarana prasarana oleh mahasiswa

Pada kriteria **Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi juga memiliki nilai yang lebih rendah (2,77)** daripada nilai kepuasan mahasiswa. Indikator dalam kriteria ini yang perlu mendapatkan perhatian yaitu : (indikator 27) pengambilan keputusan pimpinan program studi dan fakultas yang memiliki efek langsung kemahasiswa baik melalui himpunan mahasiswa maupun melalui kritik dan saran dari mahasiswa, serta (indikator 29) ketersediaan beasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa

Inti dari kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, memiliki empati (*empathy*) dari pihak yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen. Berdasarkan analisa data survei kepuasan mahasiswa, diperoleh nilai kepuasan terhadap dimensi aspek kualitas, sebagai berikut :

Tabel 4. Distribusi Nilai Kepuasan Terhadap Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi Aspek Pelayanan	Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa									Kategori
		PS-1	PS-2	PS-3	PS-4	PS-5	PS-6	PS-7	PS-8	Rata-Rata	
1	<i>Tangibles</i>	2,63	2,66	2,66	2,79	2,82	2,87	2,97	2,70	2,76	Puas
2	<i>Reliability</i>	2,85	2,75	2,81	2,97	2,99	2,96	3,02	2,83	2,90	Puas
3	<i>Responsiveness</i>	2,71	2,71	2,74	2,87	2,84	2,94	2,97	2,73	2,81	Puas

No.	Dimensi Aspek Pelayanan	Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa								Kategori	
		PS-1	PS-2	PS-3	PS-4	PS-5	PS-6	PS-7	PS-8		Rata-Rata
4	<i>Assurance</i>	2,66	2,64	2,67	2,75	2,81	2,90	2,91	2,69	2,75	Puas
5	<i>Empathy</i>	2,73	2,86	2,92	2,99	2,89	3,03	3,00	2,78	2,90	Puas
	Rata-Rata	2,72	2,72	2,76	2,87	2,87	2,94	2,97	2,75	2,83	

Keterangan :

PS-1 = PS Fisioterapi Program Diploma

PS-2 = PS Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

PS-3 = PS Gizi Program Sarjana

PS-4 = PS Keperawatan Program Sarjana

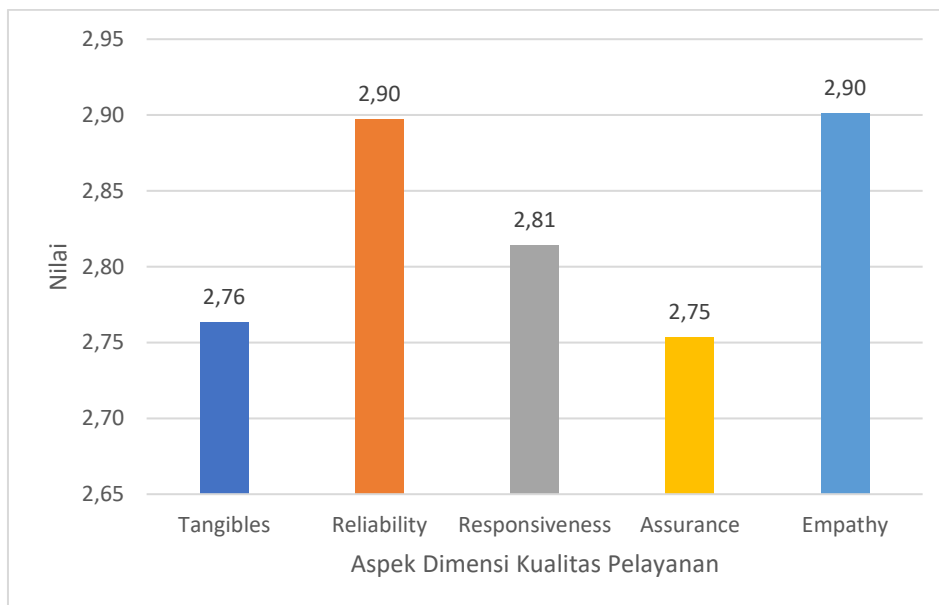
PS-5 = PS Ners Program Profesi

PS-6 = PS Kebidanan Program Sarjana

PS-7 = PS Kebidanan Program Diploma

PS-8 = PS Kebidanan Program Profesi

Berdasarkan hasil penilaian dimensi aspek kualitas pelayanan UNRIYO oleh mahasiswa di FIKES, dimensi aspek penilaian yang memiliki nilai lebih tinggi dari **nilai kepuasan aspek pelayanan (2,83)** adalah dimensi *assurance* (2,75), *tangibles* (2,76), dan *responsiveness* (2,81).



Gambar 2. Grafik Penilaian Dimensi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan

Dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) merupakan bentuk kepastian atas pelayanan yang diberikan UNRIYO kepada mahasiswa-mahasiswa. Atribut pada dimensi *assurance* yang perlu ditingkatkan dalam dimensi ini, sebagai berikut : (indikator 13) Obyektivitas penilaian oleh dosen didasarkan pada kriteria yang jelas dan konsisten, (indikator 29) Ketersediaan beasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa, (indikator 31) Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat yang disosialisasikan oleh Program Studi, (indikator 32) Kejelasan Prosedur Layanan Bidang Minat dan bakat di UNRIYO, (indikator 34) Kemudahan mengurus proses administrasi yang berkaitan dengan layanan minat dan bakat di UNRIYO, (indikator 36) Layanan Minat dan Bakat di UNRIYO dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam bidang akademik maupun non akademik, (indikator 46) Proses administrasi/pendaftaran layanan kesehatan di Poliklinik UNRIYO jelas dan mudah diakses, (indikator 49) Jadwal pelaksanaan pemeriksaan terjadwal secara tertib dan teratur

Dimensi bukti fisik (*tangible*) merupakan kemampuan institusi dalam memberikan layanan hal yang konkret, bentuk layanan dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan. Atribut pada dimensi *tangible* dianggap perlu mendapatkan peningkatan pelayanan, yaitu : (indikator 1) Kenyamanan ruang kuliah, (indikator 2) Jumlah dan kualitas sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah (misal kursi,meja, LCD dan sejenisnya), (indikator 3) Kenyamanan perpustakaan atau ruang baca, (indikator 6) Ketersediaan sarana penunjang pembelajaran (seperti lift, toilet, kantin, fasilitas ibadah, ruang hima dan sejenisnya), (indikator 7) Kualitas sarana penunjang pembelajaran, (indikator 8) Fasilitasi penggunaan sarana dan prasarana oleh mahasiswa, (indikator 10) Keberadaan bahan ajar (modul, buku panduan dan sejenisnya) yang berkualitas, (indikator 14) Keterlibatan mahasiswa dalam penelitian dan pengabdian masyarakat yang dijalankan oleh Dosen, (indikator 20) Kemampuan laboran dalam membantu proses pembelajaran mahasiswa, (indikator 27) Keterlibatan mahasiswa dalam pengambilan keputusan pimpinan program studi dan fakultas yang memiliki efek langsung kemahasiswa baik melalui himpunan mahasiswa maupun melalui kritik dan saran dari mahasiswa, (indikator 30) Kemudahan memperoleh informasi kegiatan minat dan bakat, (indikator 33) Kejelasan Prosedur Layanan Bidang

Minat dan bakat di UNRIYO, (indikator 37) Sarana prasarana yang disediakan kampus untuk layanan minat dan bakat bagi seluruh mahasiswa, (indikator 38) Mutu dan Kualitas Layanan Minat dan Bakat bagi mahasiswa, (indikator 39) Kenyamanan dalam mengikuti kegiatan layanan minat dan bakat di UNRIYO, (indikator 40) Kebersihan dan kenyamanan ruangan poliklinik di UNRIYO, (indikator 47) Mutu dan Kualitas layanan kesehatan yang diberikan di Poliklinik UNRIYO, (indikator 48) Kemudahan mendapatkan informasi mengenai layanan kesehatan di Poliklinik UNRIYO.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kecepatan tanggapan pelayanan terhadap mahasiswa. Atribut *responsiveness* perlu mendapatkan peningkatan pada dimensi ini, sebagai berikut : (indikator 17) Komunikasi Dosen Pembimbing Akademik kepada orang tua dan mahasiswa, (indikator 21) Responsivitas staf dan laboran terhadap kebutuhan mahasiswa di berbagai situasi, (indikator 22) Pelayanan Staf dan laboran sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku di institusi, (indikator 28) Respon positif Pimpinan program studi dan fakultas atas saran dan kritik mahasiswa, (indikator 35) Dosen dan tenaga administrasi maupun tenaga kependidikan memberikan layanan minat dan bakat dengan ramah dan informative.

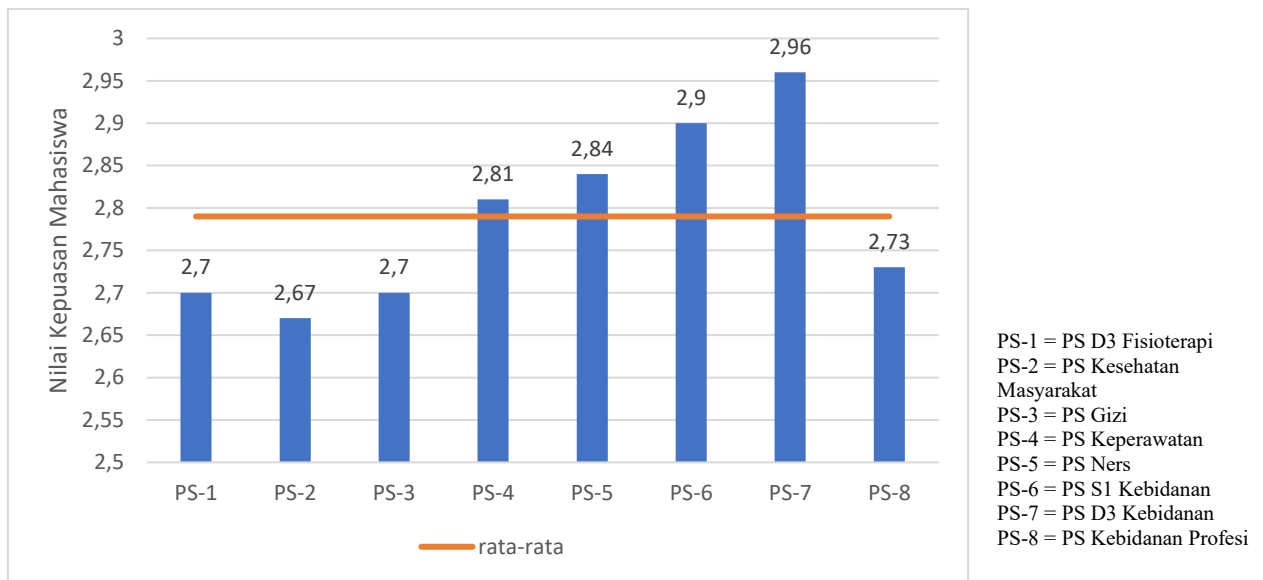
Secara keseluruhan distribusi mahasiswa berdasarkan tingkat kepuasan diperoleh penilaian tingkat kepuasan mahasiswa FIKES terhadap pelayanan di UNRIYO pada TA.2021/2022 seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini (Tabel 4) diperoleh tingkat kepuasan, sebagai berikut : 222 mahasiswa (20%) Sangat Puas, 498 mahasiswa (45%) Puas, 48 mahasiswa (4%) Kurang Puas, dan 350 mahasiswa (31%) Tidak Puas.

Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di UNRIYO

No.	Tingkat Kepuasan Mahasiswa	Jumlah Mahasiswa								
		PS-1	PS-2	PS-3	PS-4	PS-5	PS-6	PS-7	PS-8	Tot
1	Sangat Tidak Puas	3	7	17	10	1	1	0	0	39
2	Tidak Puas	18	57	112	104	17	6	5	6	325
3	Puas	18	70	172	117	26	17	12	10	442
4	Sangat Puas	10	24	49	79	13	7	7	2	191
	Total	49	158	350	310	57	31	24	18	997

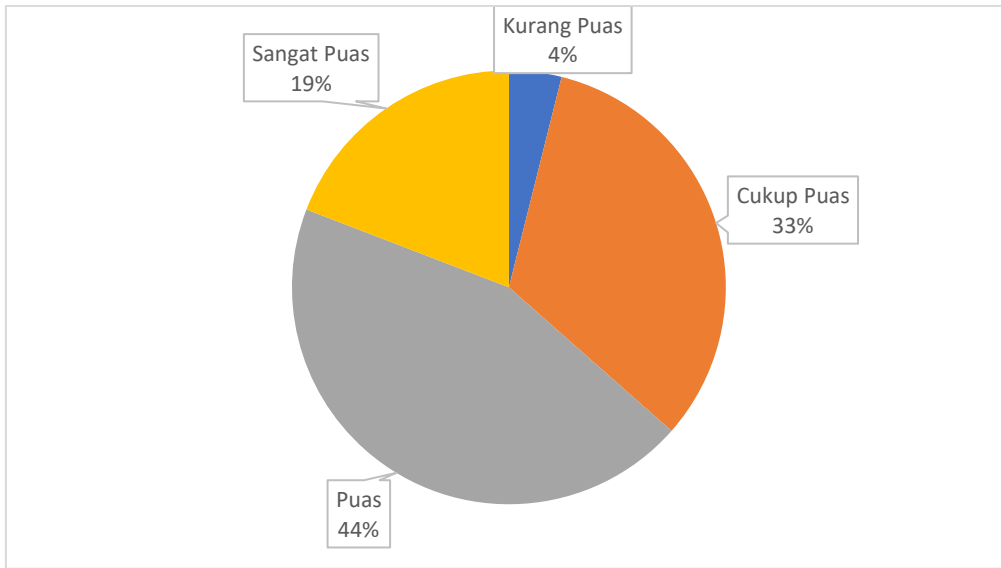
Keterangan :

- PS-1 = PS Fisioterapi Program Diploma
- PS-2 = PS Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
- PS-3 = PS Gizi Program Sarjana
- PS-4 = PS Keperawatan Program Sarjana
- PS-5 = PS Ners Program Profesi
- PS-6 = PS Kebidanan Program Sarjana
- PS-7 = PS Kebidanan Program Diploma
- PS-8 = PS Kebidanan Program Profesi



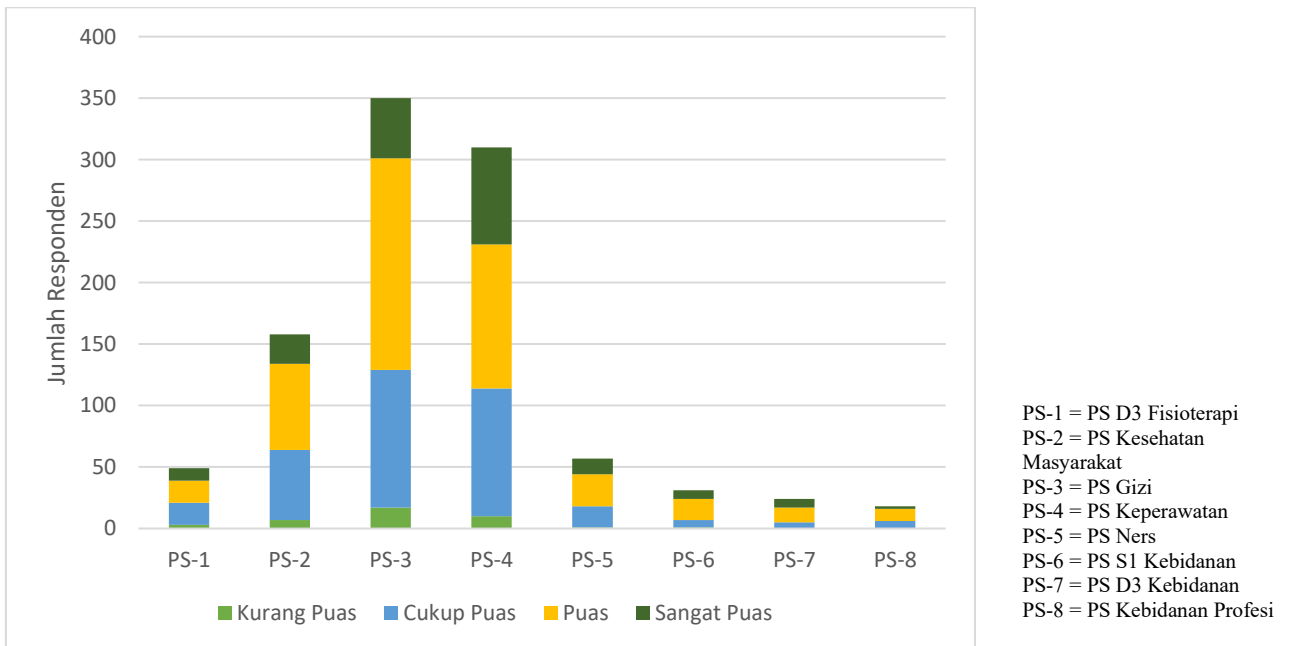
Gambar 3. Grafik Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Setiap PS di FIKES

Hasil nilai rata-rata kepuasan delapan PS di lingkungan FIKES yaitu 2,79 (Puas). Pada grafik di atas (Gambar 2) terdapat empat PS mendapatkan nilai di atas rata-rata yaitu : PS S1 Keperawatan (2,81), PS Ners (2,84), dan PS Kebidanan Sarjana (2,90), dan PS D3 Kebidanan (2,96), sedangkan keempat PS yang lain memiliki nilai kepuasan mahasiswa di bawah nilai rata-rata.



Gambar 4. Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Mahasiswa di FIKES UNRIYO

Penilaian kepuasan mahasiswa FIKES paling banyak, yaitu 442 dari 997 responden (44%), menyatakan Puas terhadap pelayanan di UNRIYO.



Gambar 5. Grafik Distribusi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Setiap PS di FIKES

Berdasarkan grafik di atas, terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa setiap PS di FIKES, Puas, terhadap pelayanan di UNRIYO. Akan tetapi, masih terdapat pelayanan yang perlu ditingkatkan di UNRIYO. Hal tersebut nampak dari beberapa mahasiswa yang Tidak Puas terhadap pelayanan institusi, khususnya di PS Kesehatan Masyarakat, PS Gizi, dan PS Keperawatan.

1. PS Fisioterapi Program Diploma

Responden survei kepuasan mahasiswa PS Fisioterapi diisi oleh 49 mahasiswa (86%) dari 57 mahasiswa di PS, diperoleh data kepuasan mahasiswa sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut :

Tabel 6. Kepuasan Mahasiswa PS Fisioterapi Program Diploma Setiap Kriteria

No	Kriteria	Jumlah Mahasiswa				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Sarana dan prasarana pembelajaran	4	21	18	6	2,58	Puas
2	Komponen pembelajaran	2	19	18	10	2,74	Puas
3	Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga pendidik	3	18	18	10	2,79	Puas
4	Kesempatan peningkatan prestasi mahasiswa	1	17	22	9	2,82	Puas
5	Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi	2	20	18	9	2,94	Puas
6	Minat bakat	6	19	15	9	2,70	Puas
7	Layanan kesehatan	2	20	19	8	2,80	Puas
	Rata-rata					2,77	

Penilaian kepuasan mahasiswa di PS D3 Fisioterapi semua kriteria penilaian menunjukkan nilai lebih dari 2,50, dengan nilai rata-rata 2,77 termasuk kategori Puas. Peningkatan pelayanan khususnya diperlukan pada kriteria penilaian yang memiliki nilai di bawah nilai rata-rata (**Tabel 5**) dan perlu ditingkatkan, yaitu (a) Kriteria Sarana

Prasarana, (b) Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi, (c) Layanan minat bakat mahasiswa

Tabel 7. Dimensi Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Fisioterapi Program Diploma

No	Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	2,63	Puas
2	<i>Reliability</i>	2,85	Puas
3	<i>Responsiveness</i>	2,71	Puas
4	<i>Assurance</i>	2,66	Puas
5	<i>Empathy</i>	2,73	Puas
	Rata-rata	2,72	Puas

Nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Fisioterapi termasuk dalam kategori **Puas**. Akan tetapi, beberapa dimensi aspek kualitas pelayanan PS Fisioterapi masih di bawah nilai rata-rata dan perlu ditingkatkan yaitu dimensi *tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Fisioterapi Program Diploma

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah Mahasiswa	%
1	Sangat Tidak Puas	3	6%
2	Tidak Puas	13	26%
3	Puas	23	47%
4	Sangat Puas	10	20%
	Total	49	100%

Berdasarkan hasil persentase kepuasan mahasiswa di PS Fisioterapi diperoleh hasil persentase mahasiswa Tidak Puas dan Puas mendominasi kepuasan mahasiswa PS Fisioterapi terhadap layanan kemahasiswaan di institusi,

2. PS Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Responden survei kepuasan mahasiswa PS Kesehatan Masyarakat diisi oleh 158 mahasiswa (45%) dari 352 mahasiswa aktif di PS, diperoleh data kepuasan mahasiswa sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut :

Tabel 9. Kepuasan Mahasiswa PS Kesehatan Masyarakat Setiap Kriteria

No	Kriteria	Jumlah Mahasiswa				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Sarana dan prasarana pembelajaran	12	64	58	24	2,64	Puas
2	Komponen pembelajaran	2	53	66	37	2,81	Puas
3	Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga pendidik	9	62	67	20	2,70	Puas
4	Kesempatan peningkatan prestasi mahasiswa	5	60	70	23	2,74	Puas
5	Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi	12	65	61	20	2,54	Puas
6	Minat bakat	12	64	59	23	2,60	Puas
7	Layanan kesehatan	5	66	59	28	2,68	Puas
	Rata-rata					2,67	Puas

Penilaian kepuasan mahasiswa di PS Kesehatan Masyarakat semua kriteria penilaian menunjukkan nilai lebih dari 2,50, dengan nilai rata-rata 2,67 termasuk **kategori Puas**. Peningkatan pelayanan khususnya diperlukan pada kriteria penilaian yang memiliki nilai di bawah nilai rata-rata (**Tabel 5**), yaitu (a) Kriteria Sarana Prasarana, (b) Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi, (c) Layanan minat bakat mahasiswa

Tabel 10. Dimensi Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Kesehatan Masyarakat

No	Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	2,66	Puas

No	Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
2	<i>Reliability</i>	2,75	Puas
3	<i>Responsiveness</i>	2,71	Puas
4	<i>Assurance</i>	2,64	Puas
5	<i>Empathy</i>	2,86	Puas
	Rata-rata	2,72	Puas

Nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Kesehatan Masyarakat sebesar 2,72 termasuk dalam **kategori Puas**. Akan tetapi, beberapa dimensi aspek kualitas pelayanan PS Kesehatan Masyarakat masih di bawah nilai rata-rata dan perlu ditingkatkan yaitu dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Kesehatan Masyarakat

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah Mahasiswa	%
1	Sangat Tidak Puas	7	4%
2	Tidak Puas	57	36%
3	Puas	70	44%
4	Sangat Puas	24	15%
	Total		100%

Berdasarkan hasil persentase kepuasan mahasiswa di PS Kesehatan Masyarakat diperoleh hasil persentase mahasiswa Puas mendominasi kepuasan mahasiswa PS Kesehatan Masyarakat terhadap layanan kemahasiswaan di institusi.

3. PS Gizi Program Sarjana

Responden survei kepuasan mahasiswa PS Gizi diisi oleh 350 mahasiswa (61%) dari 570 mahasiswa di aktif PS Gizi, diperoleh data kepuasan mahasiswa sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut :

Tabel 12. Kepuasan Mahasiswa PS Gizi Setiap Kriteria

No	Kriteria	Jumlah Mahasiswa				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Sarana dan prasarana pembelajaran	30	130	152	38	2,62	Puas

No	Kriteria	Jumlah Mahasiswa				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
2	Komponen pembelajaran	10	100	161	79	2,84	Puas
3	Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga pendidik	21	123	163	43	2,70	Puas
4	Kesempatan peningkatan prestasi mahasiswa	12	131	155	52	2,73	Puas
5	Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi	24	112	169	45	2,64	Puas
6	Minat bakat	21	132	152	45	2,63	Puas
7	Layanan kesehatan	11	124	163	52	2,72	Puas
	Rata-rata					2,70	Puas

Penilaian kepuasan mahasiswa di PS Gizi, semua kriteria penilaian menunjukkan nilai lebih dari 2,50, dengan nilai rata-rata 2,70 termasuk kategori Puas. Peningkatan pelayanan khususnya diperlukan pada empat kriteria penilaian yang memiliki nilai di bawah nilai rata-rata (**Tabel 5**), yaitu (a) Kriteria Sarana Prasarana, (b) Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga kependidikan, (c) Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi, (c) Layanan minat bakat mahasiswa

Tabel 13. Dimensi Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Gizi

No	Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	2,66	Puas
2	<i>Reliability</i>	2,81	Puas
3	<i>Responsiveness</i>	2,74	Puas
4	<i>Assurance</i>	2,67	Puas
5	<i>Empathy</i>	2,92	Puas
	Rata-rata	2,76	Puas

Nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Gizi yaitu 2,76 termasuk dalam kategori Puas. Akan tetapi, beberapa dimensi aspek kualitas pelayanan PS Gizi masih di

bawah nilai rata-rata dan perlu ditingkatkan yaitu dimensi *tangibles* (2,67), *responsiveness* (2,74) dan *assurance* (2,67).

Tabel 14. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Gizi

No	Aspek	Jumlah Mahasiswa	%
1	Sangat Tidak Puas	17	5%
2	Tidak Puas	112	32%
3	Puas	172	49%
4	Sangat Puas	49	14%
	Total	350	

Berdasarkan hasil persentase kepuasan mahasiswa di PS Gizi diperoleh hasil persentase mahasiswa Puas (49%) mendominasi kepuasan mahasiswa PS Gizi terhadap layanan kemahasiswaan di institusi.

4. PS Keperawatan Program Sarjana

Responden survei kepuasan mahasiswa PS Keperawatan diisi oleh 310 mahasiswa (77,5%) dari 400 mahasiswa aktif di PS, diperoleh data kepuasan mahasiswa sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut:

Tabel 15. Kepuasan Mahasiswa PS Keperawatan Setiap Kriteria

No	Kriteria	Jumlah Mahasiswa				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Sarana dan prasarana pembelajaran	39	91	110	70	2,73	Puas
2	Komponen pembelajaran	4	74	122	110	3,00	Puas
3	Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga pendidik	14	95	121	80	2,90	Puas
4	Kesempatan peningkatan prestasi mahasiswa	11	111	119	69	2,81	Puas
5	Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi	18	102	124	66	2,73	Puas
6	Minat bakat	17	116	109	68	2,71	Puas

No	Kriteria	Jumlah Mahasiswa				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
7	Layanan kesehatan	14	104	113	79	2,82	Puas
	Rata-rata					2,81	Puas

Penilaian kepuasan mahasiswa di PS Keperawatan, semua kriteria penilaian menunjukkan nilai lebih dari 2,50, dengan nilai rata-rata 2,81 termasuk **kategori Puas**. Peningkatan pelayanan khususnya diperlukan pada empat kriteria penilaian yang memiliki nilai di bawah nilai rata-rata (**Tabel 5**), yaitu (a) Kriteria Sarana Prasarana, (b) Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi, (c) Layanan minat bakat mahasiswa.

Tabel 16. Dimensi Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Keperawatan

No	Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	2,79	Puas
2	<i>Reliability</i>	2,97	Puas
3	<i>Responsiveness</i>	2,87	Puas
4	<i>Assurance</i>	2,75	Puas
5	<i>Empathy</i>	2,99	Puas
	Rata-rata	2,87	Puas

Nilai rata-rata **dimensi aspek kualitas pelayanan PS Keperawatan yaitu 2,87 termasuk dalam kategori Puas**. Akan tetapi, beberapa dimensi aspek kualitas pelayanan PS Keperawatan masih di bawah nilai rata-rata dan perlu ditingkatkan yaitu dimensi *tangibles* (2,79) dan *assurance* (2,75)

Tabel 17. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Keperawatan

No	Kategori Penilaian	Jumlah Mahasiswa	%
1	Sangat Tidak Puas	10	3%
2	Tidak Puas	104	34%
3	Puas	117	38%
4	Sangat Puas	79	25%
	Total	310	100%

Berdasarkan hasil persentase kepuasan mahasiswa di PS Keperawatan diperoleh hasil persentase **mahasiswa Puas (38%) mendominasi kepuasan mahasiswa PS Keperawatan** terhadap layanan kemahasiswaan di institusi.

5. PS Ners Program Profesi

Responden survei kepuasan mahasiswa PS Ners diisi oleh 57 mahasiswa (60%) dari 97 mahasiswa aktif di PS Ners, diperoleh data kepuasan mahasiswa sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut :

Tabel 18. Kepuasan Mahasiswa PS Ners Setiap Kriteria

No	Kriteria	Jumlah Mahasiswa				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Sarana dan prasarana pembelajaran	3	18	26	10	2,73	Puas
2	Komponen pembelajaran	0	15	28	14	2,95	Puas
3	Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga pendidik	1	19	27	10	2,83	Puas
4	Kesempatan peningkatan prestasi mahasiswa	1	15	30	11	2,88	Puas
5	Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi	1	18	28	10	2,80	Puas
6	Minat bakat	3	13	30	11	2,83	Puas
7	Layanan kesehatan	1	15	29	12	2,85	Puas
	Rata-rata					2,84	

Berdasarkan di atas, penilaian kepuasan mahasiswa di PS Ners, **semua kriteria penilaian menunjukkan nilai lebih dari 2,50, dengan nilai rata-rata 2,84 termasuk kategori Puas.** Peningkatan pelayanan khususnya diperlukan pada kriteria penilaian yang memiliki nilai di bawah nilai rata-rata, yaitu (a) Kriteria Sarana Prasarana, (b)

Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga kependidikan, (c) Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi, (d) Layanan minat bakat mahasiswa

Tabel 19. Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Ners Program Profesi

No	Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	2,63	Puas
2	<i>Reliability</i>	2,85	Puas
3	<i>Responsiveness</i>	2,71	Puas
4	<i>Assurance</i>	2,66	Puas
5	<i>Empathy</i>	2,73	Puas
	Rata-rata	2,72	Puas

Nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Ners yaitu 2,72 termasuk dalam kategori Puas. Akan tetapi, beberapa dimensi aspek kualitas pelayanan PS Ners masih di bawah nilai rata-rata dan perlu ditingkatkan yaitu dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Tabel 20. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Ners Program Profesi

No	Aspek	Jumlah Mahasiswa	%
1	Sangat Tidak Puas	1	2%
2	Tidak Puas	17	30%
3	Puas	26	46%
4	Sangat Puas	13	23%
	Total	57	100

Berdasarkan hasil persentase kepuasan mahasiswa di PS Ners diperoleh hasil persentase mahasiswa Puas sebanyak 46% mendominasi kepuasan mahasiswa PS Ners terhadap layanan kemahasiswaan di institusi.

6. PS Kebidanan Program Sarjana

Responden survei kepuasan mahasiswa PS Bidan Sarjana diisi oleh 31 mahasiswa (74%) dari 42 mahasiswa aktif PS Kebidanan Sarjana, diperoleh data kepuasan mahasiswa sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut :

Tabel 21. Kepuasan Mahasiswa PS Kebidanan Program Sarjana Setiap Kriteria

No	Kriteria	Jumlah Mahasiswa				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Sarana dan prasarana pembelajaran	3	6	18	4	2,81	Puas
2	Komponen pembelajaran	0	8	13	10	2,98	Puas
3	Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga pendidik	1	7	18	5	2,92	Puas
4	Kesempatan peningkatan prestasi mahasiswa	0	10	15	6	2,92	Puas
5	Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi	1	8	16	6	2,86	Puas
6	Minat bakat	2	7	16	6	2,86	Puas
7	Layanan kesehatan	0	8	16	7	2,95	Puas
	Rata-rata					2,90	Puas

Penilaian kepuasan mahasiswa di PS Kebidanan Sarjana semua kriteria penilaian menunjukkan nilai lebih dari 2,50, dengan nilai rata-rata 2,90 termasuk kategori **Puas**. Peningkatan pelayanan khususnya diperlukan pada kriteria penilaian yang memiliki nilai di bawah nilai rata-rata, yaitu (a) Kriteria Sarana Prasarana, (b) Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi, (c) Layanan minat bakat mahasiswa.

Tabel 22. Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Kebidanan Program Sarjana

No	Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	2,87	Puas
2	<i>Reliability</i>	2,96	Puas
3	<i>Responsiveness</i>	2,94	Puas
4	<i>Assurance</i>	2,90	Puas

No	Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
5	<i>Empathy</i>	3,03	Puas
	Rata-rata	2,94	Puas

Nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Kebidanan Sarjana yaitu **2,94 termasuk dalam kategori Puas**. Saran peningkatan dapat dilakukan pada dua dimensi aspek kualitas pelayanan PS Kebidanan Sarjana dengan nilai di bawah nilai rata-rata yaitu dimensi *tangible* (2,87) dan *assurance* (2,90).

Tabel 23. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Kebidanan Program Sarjana

No	Aspek	Jumlah Mahasiswa	%
1	Sangat Tidak Puas	1	3
2	Tidak Puas	6	19
3	Puas	17	55
4	Sangat Puas	7	23
	Total	31	100%

Berdasarkan hasil persentase kepuasan mahasiswa di PS Kebidanan Sarjana diperoleh hasil persentase mahasiswa Puas sebanyak 55% mendominasi kepuasan mahasiswa PS Kebidanan terhadap layanan kemahasiswaan di institusi.

7. PS Kebidanan Program Diploma

Responden survei kepuasan mahasiswa PS Kebidanan Diploma diisi oleh 24 mahasiswa (35%) dari 69 mahasiswa aktif PS Kebidanan Diploma, diperoleh data kepuasan mahasiswa sesuai kriteria penilaian, sebagai berikut :

Tabel 24. Kepuasan Mahasiswa PS Kebidanan Program Diploma Setiap Kriteria

No	Kriteria	Jumlah Mahasiswa				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Sarana dan prasarana pembelajaran	0	5	12	7	3,03	Puas
2	Komponen	0	3	12	9	3,05	Puas

No	Kriteria	Jumlah Mahasiswa				Nilai Rata-Rata	Kategori
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
	pembelajaran						
3	Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga pendidik	0	7	10	7	2,97	Puas
4	Kesempatan peningkatan prestasi mahasiswa	1	5	12	6	2,96	Puas
5	Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi	0	6	12	6	2,92	Puas
6	Minat bakat	1	5	12	6	2,89	Puas
7	Layanan kesehatan	1	5	12	6	2,93	Puas
	Rata-rata					2,96	Puas

Berdasarkan di atas, penilaian kepuasan mahasiswa di PS Kebidanan Diploma, , **semua kriteria penilaian menunjukkan nilai lebih dari 2,50, dengan nilai rata-rata 2,96 termasuk kategori Puas.** Peningkatan pelayanan khususnya diperlukan pada kriteria penilaian yang memiliki nilai di bawah nilai rata-rata, yaitu (a) Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi, (b) Layanan minat bakat mahasiswa, dan (c) layanan kesehatan.

Tabel 25. Aspek Kepuasan Mahasiswa PS Kebidanan Program Diploma

No	Dimensi Aspek Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	2,97	Puas
2	<i>Reliability</i>	3,02	Puas
3	<i>Responsiveness</i>	2,97	Puas
4	<i>Assurance</i>	2,91	Puas
5	<i>Empathy</i>	3,00	Puas
	Rata-rata	2,97	Puas

Nilai rata-rata dimensi aspek kualitas pelayanan PS Kebidanan Diploma termasuk dalam kategori **Puas**. Akan tetapi, beberapa dimensi aspek kualitas pelayanan PS Kebidanan Diploma masih di bawah nilai rata-rata dan perlu ditingkatkan yaitu dimensi *assurance*

Tabel 26. Tingkat Kepuasan Mahasiswa PS Kebidanan Program Diploma

No	Aspek	Jumlah Mahasiswa	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0%
2	Tidak Puas	5	21%
3	Puas	12	50%
4	Sangat Puas	7	29%
	Total	24	100%

Berdasarkan hasil persentase kepuasan mahasiswa di PS Kebidanan Diploma diperoleh hasil persentase mahasiswa Puas sebanyak 50% mendominasi kepuasan mahasiswa PS Kebidanan terhadap layanan kemahasiswaan di institusi

BAB III. EVALUASI KUALITATIF TINGKAT KEPUASAN

Berdasarkan evaluasi terhadap pengukuran kepuasan ada beberapa aspek yang dinilai memuaskan bahkan sangat memuaskan. Akan tetapi, ada beberapa aspek yang dinilai oleh responden masih belum memenuhi harapan dan masih perlu untuk ditingkatkan. Hasil identifikasi masalah dan analisis penyebab disajikan pada tabel di bawah ini (Tabel 30).

Tabel 27. Hasil Identifikasi Masalah dan Analisis Penyebab

No	Kriteria	Saran Peningkatan Mutu
1	Sarana dan prasarana pembelajaran	<ol style="list-style-type: none">1. Penambahan jumlah dan kualitas pembelajaran di ruang kuliah yaitu LCD, pendingin udara, kursi kuliah.2. Perlu tambahan buku dan referensi lain dalam bentuk digital agar bisa diakses oleh mahasiswa.3. Pemeliharaan secara kontinu dan konsisten pada sarana penunjang, yaitu toilet, fasilitas ibadah, ruang hima, kantin lift, dan sejenisnya.
2	Komponen pembelajaran	<ol style="list-style-type: none">1. Menambah fasilitas modul, buku panduan, dan sejenisnya dalam bentuk digital untuk melengkapi bahan buku ajar bagi mahasiswa.2. Memaksimalkan penilaian secara obyektif menggunakan rubrik penilaian, serta transparansi penilaian.3. Menyusun kebijakan bagi dosen untuk melibatkan mahasiswa dalam kegiatan PkM dosen.4. Meningkatkan komunikasi antara DPA dengan orang tua dan mahasiswa.
3	Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga pendidik	<ol style="list-style-type: none">1. Meningkatkan pelayanan para staf/laboran terhadap kebutuhan mahasiswa.2. Pelayanan yang diberikan dapat dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan
4	Kesempatan peningkatan prestasi mahasiswa	Meningkatkan dukungan untuk memperluas kesempatan mahasiswa mengembangkan potensi diri di bidang non-akademik
5	Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas	<ol style="list-style-type: none">1. Mengadakan fasilitas atau kegiatan diskusi terbuka bagi mahasiswa untuk

No	Kriteria	Saran Peningkatan Mutu
	institusi	<p>menyampaikan kritik dan saran bagi pelayanan institusi.</p> <p>2. Berkoordinasi dengan BKACC untuk melakukan sosialisasi dan pendampingan pengurusan beasiswa secara konsisten.</p>
6	Minat bakat	<p>1. PS berkoordinasi dengan BKACC memaksimalkan komunikasi dengan mahasiswa dalam penjelasan tentang unit minat dan bakat.</p> <p>2. Berkoordinasi dengan BKACC untuk meningkatkan komunikasi kontinu dan konsisten untuk menginformasikan prosedur yang jelas tentang layanan minat dan bakat.</p> <p>3. Berkoordinasi dengan BKACC untuk meningkatkan pemeliharaan sarana prasarana layanan minat dan bakat mahasiswa</p>
7	Layanan kesehatan	<p>1. Berkoordinasi dengan penanggung layanan poliklinik untuk menginformasikan tentang prosedur, administrasi/pendaftaran, serta jenis layanan poliklinik UNRIYO.</p> <p>2. Memberikan informasi tentang poliklinik kesehatan UNRIYO pada papan pengumuman dan website institusi agar mudah diakses mahasiswa.</p> <p>3. Meningkatkan pelayanan kesehatan dengan pemeriksaan terjadwal secara rutin.</p>

BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNRIYO sebagai berikut :

1. Kategori kepuasan berdasarkan tujuh kriteria nilai rata-rata 2,79 (kategori Puas). Nilai untuk semua kriteria terletak pada interval nilai 2,72 – 2,89 dan termasuk kategori Puas. Terdapat tiga kriteria dengan nilai kurang dari nilai rata-rata, yaitu Kriteria Minat & Bakat (2,72), Sarana Prasarana Pembelajaran (2,73), Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi (2,74),
2. Dimensi aspek kualitas pelayanan mendapatkan penilaian rata-rata sebesar 2,83 (kategori Puas). Dimensi dimensi *assurance* (2,75), *tangibles* (2,76), dan *responsiveness* (2,81). memiliki nilai kurang dari nilai rata-rata dan memerlukan evaluasi lebih lanjut dari pimpinan.
3. Sebagian besar mahasiswa, yaitu sebanyak 442 mahasiswa (44%) dari 997 mahasiswa memiliki tanggapan Puas terhadap pelayanan UNRIYO.

B. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa di lingkungan FIKES UNRIYO, rekomendasi yang perlu disampaikan kepada pimpinan sebagai berikut :

1. Koordinasi dengan WR II dan BAUK terkait penambahan kualitas dan jumlah sarana pembelajaran.
2. Koordinasi dengan WR I dan BKACC untuk memaksimalkan informasi tentang beasiswa dan layanan kemahasiswaan minat dan bakat. Selain itu, BKACC diharapkan bisa memiliki program rutin untuk memberikan informasi tentang layanan minat dan bakat.

3. Berkoordinasi dengan WR II dan Poliklinik UNRIYO untuk memaksimalkan informasi pelayanan poliklinik menggunakan media digital (Website/media sosial)
4. PS meningkatkan komunikasi antara DPA dengan orang tua dan mahasiswa, secara konsisten dan berkelanjutan.

Lampiran 1. Instrumen Angket Kepuasan Mahasiswa

INSTRUMEN ANGKET KEPUASAN MAHASISWA

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
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				
15	Perhatian dosen pembimbing akademik terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa				

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
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 kemahasiswa				
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 kepada mahasiswa baik melalui himpunan mahasiswa maupun melalui kritik dan saran dari mahasiswa				
28	Respon positif Pimpinan program studi dan fakultas atas Saran dan kritik mahasiswa				
29	Ketersediaan beasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa				
30	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan minat dan bakat				

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
31	Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat yang disosialisasikan oleh Program Studi				
32	Kejelasan Prosedur Layanan Bidang Minat dan bakat di UNRIYO				
33	Ketersediaan bimbingan layanan minat dan bakat di UNRIYO				
34	Kemudahan mengurus proses administrasi yang berkaitan dengan layanan minat dan bakat di UNRIYO				
35	Dosen dan tenaga administrasi maupun tenaga kependidikan memberikan layanan minat dan bakat dengan ramah dan informatif				
36	Layanan Minat dan Bakat di UNRIYO dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam bidang akademik maupun non akademik				
37	Sarana prasarana yang disediakan kampus untuk layanan minat dan bakat bagi seluruh mahasiswa				
38	Mutu dan Kualitas Layanan Minat dan Bakat bagi mahasiswa				
39	Kenyamanan dalam mengikuti kegiatan layanan minat dan bakat di UNRIYO				
40	Kebersihan dan kenyamanan ruangan poliklinik di UNRIYO				
41	Kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang layanan kesehatan di Poliklinik UNRIYO				
42	Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang berjaga kepada pasien/klien dilakukan secara professional				
43	Petugas kesehatan bersikap ramah dan sopan serta tanggap dalam menerima keluhan pasien				
44	Petugas kesehatan yang memberikan layanan mengutamakan keselamatan pasien				
45	Prosedur yang jelas untuk layanan kesehatan di poliklinik UNRIYO				
46	Proses administrasi/pendaftaran layanan kesehatan di Poliklinik UNRIYO jelas dan mudah diakses				
47	Mutu dan Kualitas layanan kesehatan yang diberikan di Poliklinik UNRIYO				

No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
48	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai layanan kesehatan di Poliklinik UNRIYO				
49	Jadwal pelaksanaan pemeriksaan terjadwal secara tertib dan teratur				

Lampiran 2. Kriteria, Aspek, dan Indikator Kuesioner Kepuasan Mahasiswa UNRIYO

No	Pertanyaan	Kriteria	Aspek & Nomor Pertanyaan
1	Kenyamanan ruang kuliah	Sarana dan prasarana pembelajaran	Tangible = 1,2,3,5,6,7,8 Reliability = - Responsiveness = - Assurance = - Emphaty = -
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	Komponen pembelajaran	Tangible = 10,14,18, Reliability = 9,11, 12, Responsiveness =16,17 Assurance = 13. Emphaty = 15.
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		
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		

No	Pertanyaan	Kriteria	Aspek & Nomor Pertanyaan
	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)	Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga pendidik	Tangible = 20, Reliability = - Responsiveness = 19, 21, 22 Assurance = - Empathy = -
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	Kesempatan peningkatan prestasi mahasiswa	Tangible = - Reliability = - Responsiveness = - Assurance = 23, 24, Empathy = -
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 kemahasiswa	Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi	Tangible = 25, 27, Reliability = 26, Responsiveness = 28, Assurance = 29, Empathy = -
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 kepada mahasiswa baik melalui himpunan mahasiswa maupun melalui kritik dan saran dari mahasiswa		
28	Respon positif Pimpinan program studi dan fakultas atas Saran dan kritik mahasiswa		
29	Ketersediaan beasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa		
30	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan minat dan bakat	Minat bakat	Tangible = 30, 33, 37, 38, 39 Reliability = - Responsiveness = 35,
31	Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat yang disosialisasikan oleh Program		

No	Pertanyaan	Kriteria	Aspek & Nomor Pertanyaan
	Studi		Assurance = 31,32,34,36 Emphaty = -
32	Kejelasan Prosedur Layanan Bidang Minat dan bakat di UNRIYO		
33	Ketersediaan bimbingan layanan minat dan bakat di UNRIYO		
34	Kemudahan mengurus proses administrasi yang berkaitan dengan layanan minat dan bakat di UNRIYO		
35	Dosen dan tenaga administrasi maupun tenaga kependidikan memberikan layanan minat dan bakat dengan ramah dan informatif		
36	Layanan Minat dan Bakat di UNRIYO dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam bidang akademik maupun non akademik		
37	Sarana prasarana yang disediakan kampus untuk layanan minat dan bakat bagi seluruh mahasiswa		
38	Mutu dan Kualitas Layanan Minat dan Bakat bagi mahasiswa		
39	Kenyamanan dalam mengikuti kegiatan layanan minat dan bakat di UNRIYO		
40	Kebersihan dan kenyamanan ruangan poliklinik di UNRIYO	Layanan kesehatan	Tangible = 40,41,47,48 Reliability = 42,43,44 Responsiveness = - Assurance = 45,46,49 Emphaty = -
41	Kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang layanan kesehatan di Poliklinik UNRIYO		
42	Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang berjaga kepada pasien/klien dilakukan secara professional		
43	Petugas kesehatan bersikap ramah dan sopan serta tanggap dalam menerima keluhan pasien		
44	Petugas kesehatan yang memberikan layanan mengutamakan keselamatan pasien		
45	Prosedur yang jelas untuk layanan kesehatan di poliklinik UNRIYO		
46	Proses administrasi/pendaftaran layanan kesehatan di Poliklinik UNRIYO jelas dan mudah diakses		
47	Mutu dan Kualitas layanan kesehatan yang		

No	Pertanyaan	Kriteria	Aspek & Nomor Pertanyaan
	diberikan di Poliklinik UNRIYO		
48	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai layanan kesehatan di Poliklinik UNRIYO		
49	Jadwal pelaksanaan pemeriksaan terjadwal secara tertib dan teratur		

Lampiran 3. Hasil Kepuasan Mahasiswa Tiap Kriteria

No	Pertanyaan	Kriteria	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Kenyamanan ruang kuliah	Sarana dan Prasarana Pembelajaran	2,71	Puas
2	Jumlah dan kualitas sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah (misal kursi,meja, LCD dan sejenisnya)		2,73	Puas
3	Kenyamanan perpustakaan atau ruang baca		2,75	Puas
4	Ketersediaan buku dan referensi lain di perpustakaan sesuai bidang ilmu		2,61	Puas
5	Jumlah dan kualitas laboratorium dan alat peraga		2,82	Puas
6	Ketersediaan sarana penunjang pembelajaran (seperti lift, toilet,kantin, fasilitas ibadah, ruang hima dan sejenisnya)		2,71	Puas
7	Kualitas sarana penunjang pembelajaran		2,76	Puas
8	Fasilitasi penggunaan sarana dan prasarana oleh mahasiswa		2,73	Puas
9	Kemampuan dosen dalam menjelaskan materi	Komponen Pembelajaran	3,09	Puas
10	Keberadaan bahan ajar (modul, buku panduan dan sejenisnya) yang berkualitas		2,77	Puas
11	Kemampuan pembimbing lapangan dalam membimbing praktik		2,93	Puas
12	Kemampuan dosen memfasilitasi proses diskusi saat pembelajaran		2,98	Puas
13	Obyektivitas penilaian oleh dosen didasarkan pada kriteria yang jelas dan konsisten		2,83	Puas
14	Keterlibatan mahasiswa dalam penelitian dan pengabdian masyarakat yang dijalankan oleh Dosen		2,80	Puas
15	Perhatian dosen pembimbing akademik terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa		2,90	Puas
16	Bantuan dari Dosen Pembimbing Akademik untuk mencari solusi		2,94	Puas

No	Pertanyaan	Kriteria	Nilai Rata-rata	Kategori
	permasalahan terkait proses pembelajaran mahasiswa			
17	Komunikasi Dosen Pembimbing Akademik kepada orang tua dan mahasiswa		2,81	Puas
18	Pengajaran dan proses bimbingan oleh dosen kepada mahasiswa sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku di institusi		2,90	Puas
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)	Pelayanan tenaga administrasi dan tenaga pendidik	2,84	Puas
20	Kemampuan laboran dalam membantu proses pembelajaran mahasiswa		2,84	Puas
21	Responsivitas staf dan laboran terhadap kebutuhan mahasiswa di berbagai situasi		2,76	Puas
22	Pelayanan Staf dan laboran sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku di institusi		2,80	Puas
23	Pemberian kesempatan oleh pimpinan program studi dan fakultas bagi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi yang bersifat akademik	Kesempatan peningkatan prestasi mahasiswa	2,84	Puas
24	Pemberian kesempatan oleh pimpinan program studi dan fakultas bagi mahasiswa untuk mengembangkan diri di bidang non-akademik		2,83	Puas
25	Keterbukaan pimpinan program studi dan fakultas dengan mahasiswa terkait kebijakan-kebijakan yang memiliki efek kemahasiswa	Keterlibatan mahasiswa dalam peningkatan kualitas institusi	2,78	Puas
26	Kemampuan pimpinan program studi dan fakultas dalam menyelesaikan masalah yang terjadi di institusi		2,79	Puas
27	Keterlibatan mahasiswa dalam pengambilan keputusan pimpinan program studi dan fakultas yang memiliki efek langsung kepada		2,73	Puas

No	Pertanyaan	Kriteria	Nilai Rata-rata	Kategori	
	mahasiswa baik melalui himpunan mahasiswa maupun melalui kritik dan saran dari mahasiswa				
28	Respon positif Pimpinan program studi dan fakultas atas Saran dan kritik mahasiswa		2,76	Puas	
29	Ketersediaan beasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa		2,62	Puas	
30	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan minat dan bakat	Minat Bakat	2,70	Puas	
31	Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat yang disosialisasikan oleh Program Studi		2,68	Puas	
32	Kejelasan Prosedur Layanan Bidang Minat dan bakat di UNRIYO		2,70	Puas	
33	Ketersediaan bimbingan layanan minat dan bakat di UNRIYO		2,69	Puas	
34	Kemudahan mengurus proses administrasi yang berkaitan dengan layanan minat dan bakat di UNRIYO		2,68	Puas	
35	Dosen dan tenaga administrasi maupun tenaga kependidikan memberikan layanan minat dan bakat dengan ramah dan informatif		2,77	Puas	
36	Layanan Minat dan Bakat di UNRIYO dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam bidang akademik maupun non akademik		2,77	Puas	
37	Sarana prasarana yang disediakan kampus untuk layanan minat dan bakat bagi seluruh mahasiswa		2,71	Puas	
38	Mutu dan Kualitas Layanan Minat dan Bakat bagi mahasiswa		2,75	Puas	
39	Kenyamanan dalam mengikuti kegiatan layanan minat dan bakat di UNRIYO		2,74	Puas	
40	Kebersihan dan kenyamanan ruangan poliklinik di UNRIYO		Layanan Kesehatan	2,84	Puas
41	Kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang layanan kesehatan di Poliklinik UNRIYO			2,80	Puas

No	Pertanyaan	Kriteria	Nilai Rata-rata	Kategori
42	Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang berjaga kepada pasien/klien dilakukan secara professional		2,85	Puas
43	Petugas kesehatan bersikap ramah dan sopan serta tanggap dalam menerima keluhan pasien		2,83	Puas
44	Petugas kesehatan yang memberikan layanan mengutamakan keselamatan pasien		2,82	Puas
45	Prosedur yang jelas untuk layanan kesehatan di poliklinik UNRIYO		2,80	Puas
46	Proses administrasi/pendaftaran layanan kesehatan di Poliklinik UNRIYO jelas dan mudah diakses		2,78	Puas
47	Mutu dan Kualitas layanan kesehatan yang diberikan di Poliklinik UNRIYO		2,78	Puas
48	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai layanan kesehatan di Poliklinik UNRIYO		2,76	Puas
49	Jadwal pelaksanaan pemeriksaan terjadwal secara tertib dan teratur		2,75	Puas