

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
DAN MITRA TERHADAP LAYANAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
SAMARINDA**



TIM PENYUSUN

**BADAN PENJAMINAN MUTU STIKSAM
2020**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA DAN MITRA
TERHADAP LAYANAN STIKSAM**

Proses	Penanggungjawab		
	Nama	Jabatan	Tandatangan
1. Perumusan	Eka Siswanto, M.Sc., Apt Siti Jubaidah, M.Pd, Apt	Badan Penjaminan Mutu	
2. Persetujuan	Supomo, M.Si., Apt	Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda	
3. Persetujuan	Risa Supriningrum, S. Si, M.M.	Ketua Senat STIKES	

Tim Penyusun:

Penanggungjawab:

Supomo, M.Si,Apt (Ketua STIKSAM)

Ketua

Eka Siswanto, M.Sc,Apt (Ketua BPM)

Sekretaris

Siti Jubaidah, M.Pd,Apt (Sekretaris BPM)

Anggota

Hayatus Sa'adah, M.Sc, Apt

Fitri Handayani, M.Si, Apt

Penerbit:

Badan Penjaminan Mutu (BPM)

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Samarinda (STIKSAM)

Jl. A.W.Sjahanie No.226 Samarinda Kaltim

Web: www.bpm.stiksam.ac.id Email: bpm.stiksam@gmail.com

Telp/ Fax : 0541-7777363, WA: 085216355740

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa dan Mitra serta pengguna. Kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa dan Mitra serta pengguna terhadap layanan di STIKSAM dilakukan melalui metode penyebaran kuisiner, ditujukan kepada mahasiswa untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan terhadap layanan kemahasiswaan. Survei dilaksanakan sepanjang tahun akademik 2020 dan direkap di bulan Februari 2021

Dalam proses pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan di STIKSAM dibantu oleh berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Oleh karena itu, kami tim penyusun mengucapkan banyak terima kasih.

Demikian laporan kuisiner pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan di STIKSAM semoga bermanfaat untuk sivitas akademika.

Samarinda, 22 Februari 2021

Penyusun

Daftar isi

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
A. Pendahuluan	1
B. Metode Pengambilan Sampel dan Kriteria Penilaian	1
1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	1
2. Objek yang Diteliti	1
3. Populasi dan Sampel Objek	1
4. Kriteria Penilaian	1
C. Hasil Kuesioner	
1. Kuesioner	2
D. Kesimpulan	3
LAMPIRAN	4

A. Pendahuluan

Kualitas perguruan tinggi meliputi kualitas tridharma, kualitas pelayanan, kualitas lulusan, kualitas kurikulum, dsb. Stiksam melalui BPM mencoba menakar seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Untuk itu, BPM mengadakan survei rutin untuk mengukur seberapa puas mahasiswa terhadap layanan yang diberikan kepada mahasiswa. STIKSAM menyadari, kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur karena nantinya akan menjadi promosi perguruan tinggi kepada masyarakat. Idealnya, mahasiswa yang puas oleh pelayanan akan mengajak rekannya, atau orang di sekitarnya untuk kuliah. Itu sebabnya mengapa kualitas dan kuantitas harus berjalan beriringan, demikian juga dengan MITRA yang bekerjasama dan pengguna.

B. Metode Pengambilan Sampel dan Kriteria Penilaian

1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Pengisian Kuesioner ini dilaksanakan setiap semester saat ujian akhir semester Jadi mahasiswa dirasa sudah merasakan hasil perbaikan pelayanan. Sementara untuk mitra kita ambil dehagn waktu tentative. Pelaksanaan pengisian kuesioner ini dilakukan oleh mahasiswa di via google form..

2. Objek yang Diteliti

Objek yang diteliti dalam pengisian kuesioner ini yaitu: mahasiswa, yaitu dari tingkat satu hingga tingkat akhir yang dipilih secara acak, serta Mitra yang bekerjasama dengan STIKSAM serta pengguna.

3. Populasi dan Sampel Objek

Populasi yang digunakan dalam mengisi kuisisioner Kepuasan Mahasiswa dan Mitra adalah para mahasiswa (2 angkatan yakni 2019 dan 2020) sebanyak 100 orang yang dipilih secara acak dan Mitra yang mengisi kuisisioner. Pihak BPM melakukan survei ke populasi tersebut dengan menyebarkan kuisisioner Kepuasan Mahasiswa dan Mitra untuk diisi oleh populasi tersebut.

4. Kriteria Penilaian

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa STIKSAM memiliki beberapa pertanyaan dengan kriteria penilaian sesuai peruntukannya.

C. Hasil Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan menghimbau para mahasiswa mengisi kuisisioner via goggle form. Hasil dari sampel dalam mengisi kuisisioner diuraikan sebagai berikut.

Tabel 1. Survei kepuasan Mahasiswa Tata Kelola dan Kerjasama STIKSAM (dalam %)

NO	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Tdk Puas	Sangat Tdk Puas
1	Sistem pelayanan sudah berbasis teknologi dan informasi yang terkini	75	10	15	0
2	Saya Puas Terhadap Layanan yang diberikan Oleh Tenaga Kependidikan	80	15	5	0
3	Adanya kepuasan terhadap pengembangan skill mahasiswa STIKSAM	80	15	5	0
4	Adanya kemudahan dalam menyelesaikan permasalahan dari tingkat Program studi sampai ke Institusi STIKSAM	85	10	5	0
5	Tersedianya sarana dan prasana yang memadai dalam peningkatan skill mahasiswa	84	6	8	2
	rata-rata	80.8	11.2	7.6	0.4

Tabel 2. Survei kepuasan Mitra dan Pengguna Eksternal Tata Kelola dan Kerjasama STIKSAM (dalam %)

NO	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Tdk Puas	Sangat Tdk Puas
1	Kegiatan kerjasama di bidang Tridharma Perguruan Tinggi telah berlangsung secara maksimal.	85	8	5	2
2	Adanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh STIKSAM dalam semua bidang kerjasama.	85	6	8	1
3	Adanya kemudahan mendapatkan informasi terhadap kinerja STIKSAM melalui web STIKSAM dan media masa lainnya	86	7	7	0
4	Adanya program penguatan kerjasama dan pengkajian ulang terkait MoU dan MoA setiap tahunnya	84	4	11	1

5	Adanya keterlibatan pengguna eksternal dalam pengambilan kebijakan yang terkait bidang kerjasama	86	9	3	2
	Rata-rata	85.2	6.8	6.8	1.2

Berdasarkan hasil survey Tata Kelola dan Kerjasama pada responden yakni mahasiswa dan mitra dan Pengguna Eksternal secara rata-rata dengan berbagai parameter lebih dari 80% menyatakan sangat puas.

Tabel 3. Survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan kemahasiswaan (dalam %)

NO	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Tdk Puas	Sangat Tdk Puas
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	85	6	9	0
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	88	10	2	0
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.	86	12	2	0
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	84	12	4	0
5	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	89	6	5	0
6	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	89	9	2	0
7	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	90	5	5	0
8	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	88	8	4	0
9	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	86	10	4	0
10	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	85	6	9	0
11	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan.	84	6	10	0
12	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	83	11	6	0
13	Kualitas sarana dan prasarana.	86	12	2	0
14	Kecukupan dan assestabilitas	85	10	5	0
	Rata-rata	86.3	8.8	4.9	0.0

Hasil yang diperoleh menunjukkan lebih dari 80% rata-rata mahasiswa menyatakan bahwa bidang layanan mahasiswa tersebut berada pada kondisi sangat baik, jawaban berada pada kategori "sangat puas".

Tabel 4. Survei kepuasan mahasiswa Terkait fasilitas dan srapras (dalam %)

NO	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Tdk Puas	Sangat Tdk Puas
1	Kepuasan terkait Kesiapgunaan perangkat elektronik dalam menunjang perkuliahan	86	14	0	0
2	Kepuasan terkait Kesiapgunaan furnitur dalam menunjang perkuliahan	88	10	2	0
3	Kepuasan terkait pendingin ruangan dalam menunjang perkuliahan	84	14	2	0
4	Kepuasan terkait pencahayaan dalam menunjang perkuliahan	85	15	0	0
5	Kepuasan terkait kesiapgunaan sarana prasarana	85	14	1	0
6	Kepuasan terkait kebersihan sarana dan prasarana,	85	15	0	0
7	Kepuasan terkait aksesibilitas sistem layanan perpustakaan,	85	11	4	0
8	Kepuasan terkait kelengkapan koleksi perpustakaan serta kebaruan koleksi perpustakaan.	87	11	2	0
	rata-rata	85.7	12.3	2	0

Berdasarkan hasil survey sarana dan prasarana berbagai parameter lebih dari 80% menyatakan sangat puas. Hasil survey dapat dilihat pada website dengan <http://stiksam.ac.id>

Tabel 4. Survei kepuasan mahasiswa Terkait proses pendidikan (dalam %)

NO	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Tdk Puas	Sangat Tdk Puas
1	Kepuasan terkat Keandalan dalam memberikan pelayanan dan pengajaran	84	6	8	2
2	Saya Puas Terhadap Daya tanggap dalam membantu mahasiswa secara cepat	82	12	6	0

3	Adanya kepuasan terhadap kepastian pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku di STIKSAM	84	12	4	0
4	Kepuasan terhadap ketersediaan pelayanan prima di kampus	85	10	5	0
5	Kepuasan terhadap Sarana prasarana, akseptabilitas, dan kualitas layanan di Kampus	86	6	6	2
	rata-rata	84.2	9.2	5.8	0.8

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dengan berbagai parameter pertanyaan secara rata-rata lebih dari 80% menyatakan sangat puas.

Indikator pengukuran kepuasan untuk peneliti, mencakup sikap kepribadian, kompetensi dan hasil penelitian peneliti yang tertuang dalam 9 pernyataan. 9 pernyataan tersebut diuraikan sebagai berikut: 1) peneliti memiliki integritas, 2) peneliti memiliki kompetensi, 3) peneliti memiliki metode penelitian yang diterapkan dengan baik, 4) peneliti memiliki kecocokan hasil penelitian dengan kebutuhan proyek pengguna, 5) peneliti memiliki penarikan kesimpulan, 6) peneliti memiliki pemecahan masalah, 7) peneliti memiliki kesesuaian pelaporan hasil penelitian, 8) peneliti memiliki pertanggungjawaban keuangan atas dana yang diberikan, 9) kerjasama yang telah berlangsung, dapat memberikan mutu, manfaat dan kepuasan atas hasil kerja peneliti.

Tabel 5. Survei kepuasan pengguna terhadap penelitian (dalam %)

NO	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Tdk Puas	Sangat Tdk Puas
1	Peneliti memiliki integritas	85	15	0	0
2	peneliti memiliki kompetensi	80	20	0	0
3	peneliti memiliki metode penelitian yang diterapkan dengan baik	80	20	0	0
4	peneliti memiliki kecocokan hasil penelitian dengan kebutuhan pengguna	85	15	0	0
5	peneliti memiliki pemecahan masalah dan menarik kesimpulan	84	16	0	0
6	Peneliti responsif dan mampu menarik kesimpulan	84	16	0	0
7	peneliti memiliki kesesuaian pelaporan hasil penelitian	85	15	0	0

8	peneliti memiliki pertanggungjawaban keuangan atas dana yang diberikan	85	15	0	0
9	kerjasama yang telah berlangsung, dapat memberikan mutu, manfaat dan kepuasan atas hasil kerja	84	16	0	0
	rata-rata	83.56	16.44	0.00	0.00

Instansi atau mitra peneliti yang memberi respon dalam upaya evaluasi pengguna peneliti berasal dari instansi Pemerintah Kota Samarinda pada Dinas Perindustrian, Perdagangan dan UMKM, BKSDA Samboja Kutai Kartanegara, dan Institusi Pendidikan Tinggi. Tingkat kepuasan para pengguna peneliti secara keseluruhan menggunakan skor persentase rata-rata dari seluruh indikator. Berdasarkan hasil analisis, pengguna menyatakan sangat puas/setuju dengan pertanyaan indikator kepuasan mencapai 83,56% dan puas mencapai 20 % atas kompetensi dan metode penelitian . Kemudian untuk sikap tidak puas dan sangat tidak puas masing-masing di angka 0%.

Tabel 6. Survei kepuasan pengguna terhadap pengabdian masyarakat (dalam %)

NO	Penilaian	Sangat Puas	Puas	Tdk Puas	Sangat Tdk Puas
1	pelaksana memiliki integritas	80	20	0	0
2	pelaksana memiliki kompetensi	82	18	0	0
3	pelaksana memiliki metode pelaksanaan yang diterapkan dengan baik	80	20	0	0
4	pelaksana memiliki kecocokan hasil pelaksanaan dengan kebutuhan pengguna	85	15	0	0
5	pelaksana memiliki pemecahan masalah dan menarik kesimpulan	84	16	0	0
6	pelaksana responsif dan mampu menarik kesimpulan	84	16	0	0
7	pelaksana memiliki kesesuaian pelaporan hasil pelaksanaan	85	15	0	0
8	pelaksana memiliki pertanggungjawaban keuangan atas dana yang diberikan	85	15	0	0
9	kerjasama yang telah berlangsung, dapat memberikan mutu, manfaat dan kepuasan atas hasil kerja	84	16	0	0
	rata-rata	83.2	16.8	0.0	0.0

Berdasarkan survey kepuasan pengguna pengabdian kepada masyarakat memiliki penilaian terhadap mitra yaitu dengan rentang persentase 80-85 % dengan hasil “sangat puas” dengan rincian : pelaksana memiliki integritas (sangat puas 80%), pelaksana memiliki kompetensi (sangat puas 82%), pelaksana memiliki metode pelaksanaan yang diterapkan dengan baik (sangat puas 80%), pelaksana memiliki kecocokan hasil pelaksanaan dengan kebutuhan pengguna (sangat puas 85%), pelaksana memiliki pemecahan masalah dan menarik kesimpulan (sangat puas 84%), pelaksana responsif dan mampu menarik kesimpulan (sangat puas 84%), pelaksana memiliki kesesuaian pelaporan hasil pelaksanaan (sangat puas 85%), pelaksana memiliki pertanggungjawaban keuangan atas dana yang diberikan (sangat puas 85%), kerjasama yang telah berlangsung, dapat memberikan mutu, manfaat dan kepuasan atas hasil kerja (sangat puas 84%)

C. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kuesioner yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil survey Tata Kelola dan Kerjasama pada responden yakni mahasiswa dan mitra dan Pengguna Eksternal secara rata-rata dengan berbagai parameter lebih dari 80% menyatakan sangat puas.
2. Berdasarkan Hasil yang diperoleh menunjukkan lebih dari 80% rata-rata mahasiswa menyatakan bahwa bidang layanan mahasiswa tersebut beradaan pada kondisi sangat baik, jawaban berada pada kategori “sangat puas”.
3. Berdasarkan hasil survey sarana dan prasarana berbagai parameter lebih dari 80% menyatakan sangat puas.
4. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dengan berbagai parameter pertanyaan secara rata-rata lebih dari 80% menyatakan sangat puas.
5. Berdasarkan hasil analisis, pengguna menyatakan sangat puas dengan pertanyaan indikator lebih dari 80%.terkait atas kompetensi dan hasil penelitian .
6. Berdasarkan survey kepuasan pengguna pengabdian kepada masyarakat memiliki penilaian terhadap mitra yaitu dengan rentang persentase lebih dari 80% dengan hasil “sangat puas”.