



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
T.A 2018 - 2019

BIDANG KEMAHASISWAAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA, 2019

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
T.A 2018 - 2019



Ns. Ernawati, M.Kep., Sp.Kep.An
Waket.III

Mengetahui,



Ellynia, S.E., M.M
Ketua

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Pengasih, penyusunan laporan hasil survei kepuasan mahasiswa tahun ajaran 2018-2019 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan menjadi gambaran persepsi mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan maupun dalam penyelenggaraan kegiatan akademik dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas pelayanan kemahasiswaan dan akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada. Responden Survei Kepuasan Mahasiswa ini adalah mahasiswa prodi Diploma Tiga Keperawatan

Mengingat fungsi utama kemahasiswaan adalah melayani mahasiswa, maka STIKes RS Husada perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan yaitu mahasiswa. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Akhir kata kami ucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini dapat terselesaikan.

Jakarta, 2019

Bidang Kemahasiswaan

BAB.I

PENDAHULUAN

1) LATAR BELAKANG

Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu mahasiswa maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh penggunaan layanan (konsumen/pelanggan). Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

STIKes RS Husada berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas mutu layanan kepada mahasiswa. Selain sebagai kegiatan yang wajib dilakukan, pelayanan publik ini juga dapat digunakan sebagai data pendukung Akreditasi serta sebagai evaluasi perbaikan layanan di STIKes RS Husada. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah dengan melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di STIKes RS Husada.

Dalam rangka mengevaluasi perbaikan layanan STIKes RS Husada, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa kuesioner kepuasan mahasiswa/ evaluasi kepuasan pengguna jasa STIKes RS Husada. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi STIKes RS Husada, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas penyelenggaraan pendidikan di STIKes RS Husada.

2. TUJUAN

Survei kepuasan layanan kemahasiswaan ini dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan kemahasiswaan dan

penyelenggaraan akademik di STIKes RS Husada sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kemahasiswaan selanjutnya.
peningkatan kualitas pelayanan kemahasiswaan selanjutnya.

3. SASARAN

Sebagai sasaran survei kepuasan layanan kemahasiswaan ini adalah mahasiswa STIKES RS Husada, berasal dari tiga program studi yaitu prodi Diploma Tiga Keperawatan,
Sarjana Administrasi Kesehatan dan Sarjana Keperawatan.

4. JUMLAH RESPONDEN

Jumlah Responden mahasiswa dari prodi Diploma Tiga Keperawatan seluruhnya berjumlah orang,

5. WAKTU DAN TEMPAT

a. Waktu

Survei kepuasan layanan kemahasiswaan ini dilakukan selesai tahun ajaran berakhir, atau setelah UAS, yaitu pada bulan September 2019

b. Tempat

Survei indeks kepuasan layanan dilaksanakan di STIKes RS Husada

6. METODE PENGOLAHAN DATA

Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepuasan mahasiswa Melalui link *googleform* yaitu

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd9VFZ9kmRbP4zmuUtmLuCUTCNrH-ssUI92Yp21i2KplgG2kA/viewform?usp=sf>

Pengolahan data melalui hasil distribusi frekuensi yang secara otomatis didapatkan dari *googleform*

BAB.II

HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

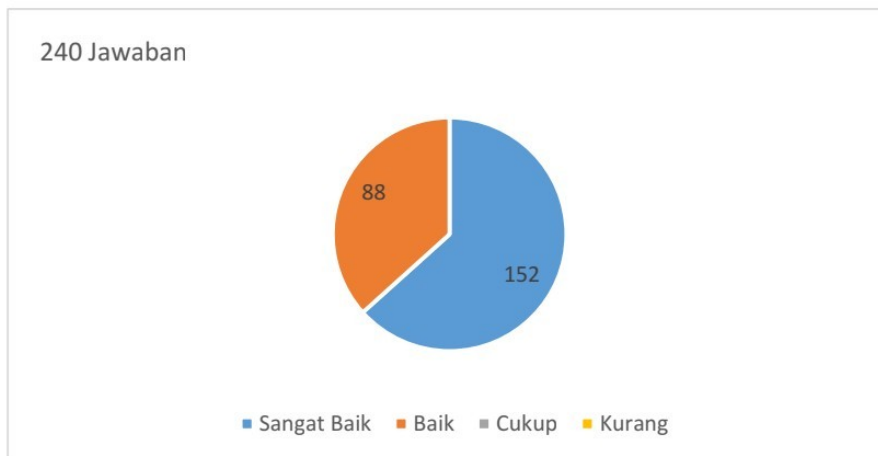
2.1. DATA RESPONDEN

Responden survei kepuasan mahasiswa ini diperoleh dari mahasiswa prodi Diploma Keperawatan STIKes RS Husada pada T.A 2018-2019 berjumlah orang

2.2. HASIL PENDAPAT RESPONDEN

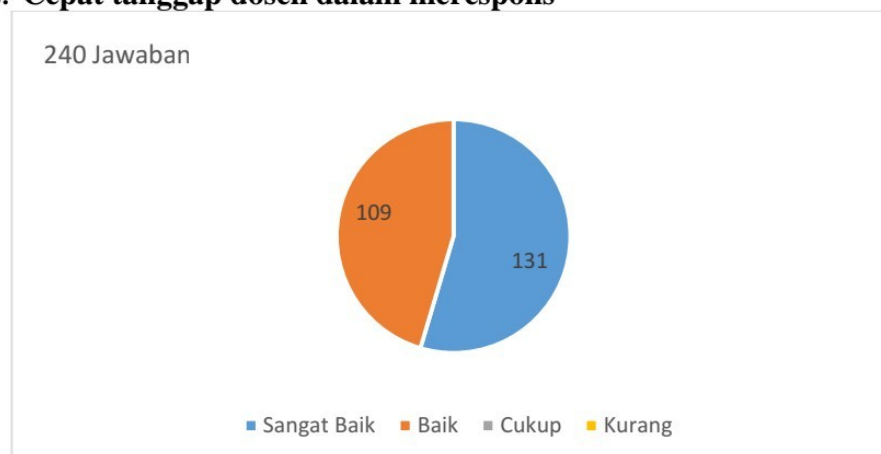
A. KEPUASAN TERHADAP DOSEN

1). Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan layanan



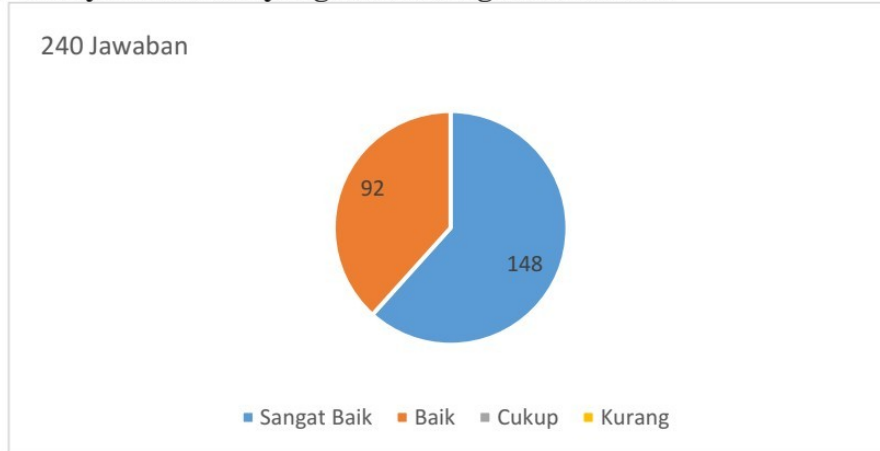
Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa mendapat respon Sangat Baik 152 orang, Baik 88 orang, Cukup 0, kurang 0.

2). Cepat tanggap dosen dalam merespons



Daya tanggap dosen dalam merespons secara cepat dalam membantu mahasiswa dengan Sangat Baik 131 orang, Baik 109 orang, Cukup 0, Kurang 0.

3). Pelayanan dosen yang sesuai dengan ketentuan



Pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan mendapat respon mahasiswa Sangat Baik 148 orang, Baik 92 orang, Cukup 0 orang, Kurang 0 orang.

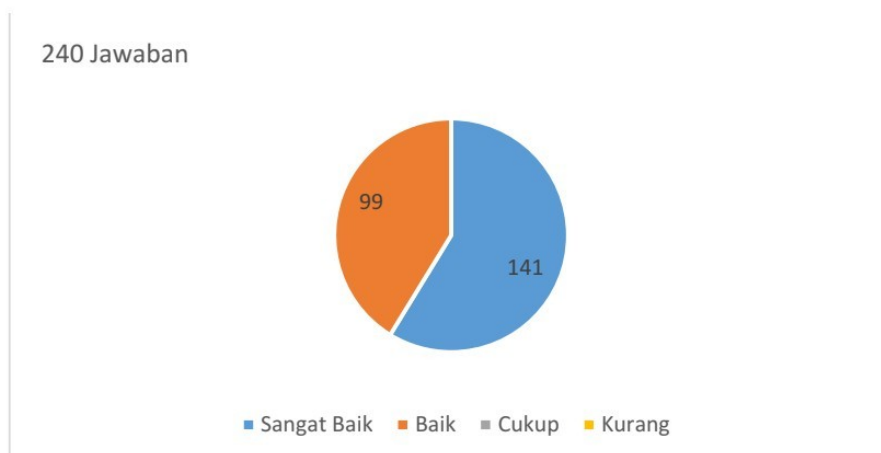
4). Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa



Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa adalah Sangat Baik 133 orang, Baik 107 orang, Cukup 0 orang, Kurang 0 orang.

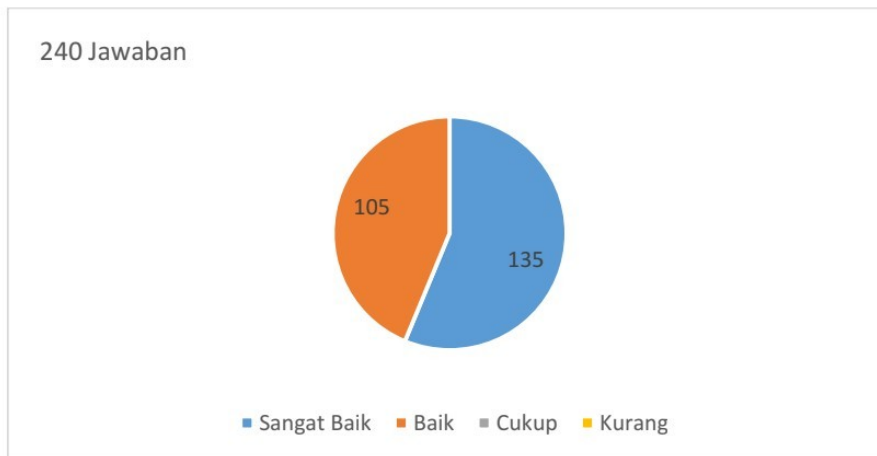
B. KEPUASAN TERHADAP TENAGA PENDIDIKAN

1). Keandalan dan kemampuan tenaga pendidikan



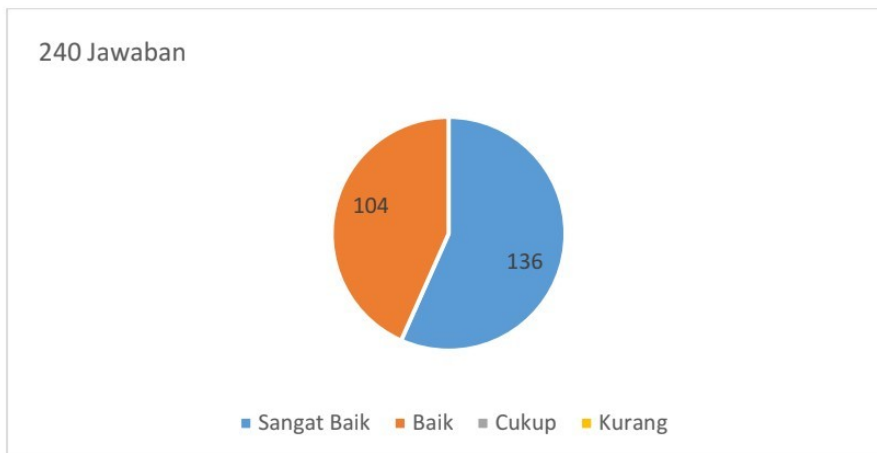
Keandalan dan kemampuan tenaga pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa Sangat Baik 141 orang, Baik 99 orang, Cukup 0 orang, Kurang 0 orang.

2). Daya tanggap tenaga pendidikan dalam membantu secara cepat



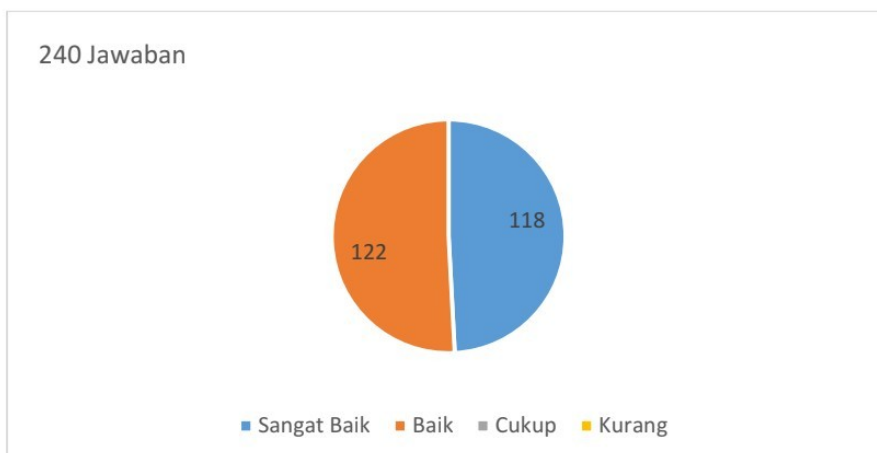
Daya tanggap tenaga pendidikan dalam membantu mahasiswa secara cepat Sangat Baik 135 orang, Baik 105 orang, Cukup 0, kurang 0

3). Tenaga pendidikan melayani sesuai dengan ketentuan



Tenaga pendidikan sesuai dengan ketentuan adalah Sangat Baik 136 orang, Baik 104 orang, Cukup 0, Kurang 0.

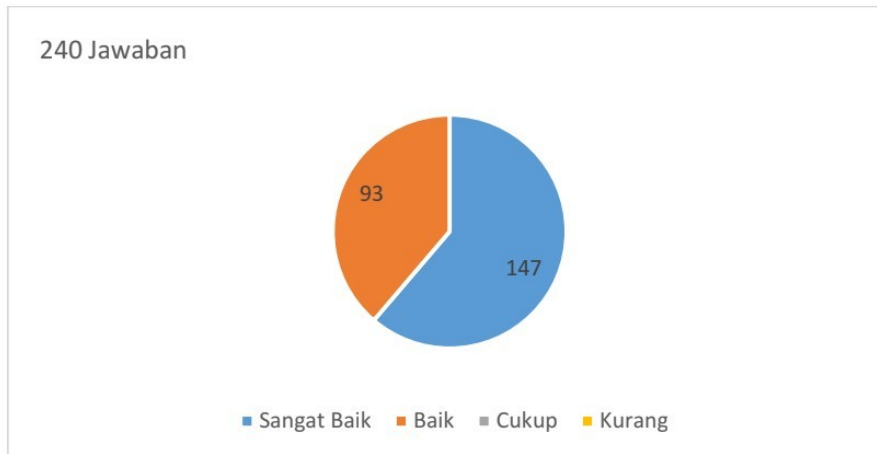
4). Kepedulian dan perhatian tenaga pendidikan kepada mahasiswa



Kepedulian tenaga pendidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa adalah Sangat Baik 118 orang, Baik 122 orang, Cukup 0, Kurang 0.

C. KEPUASAN TERHADAP PENGELOLA

1). Keandalan dan kemampuan pengelola



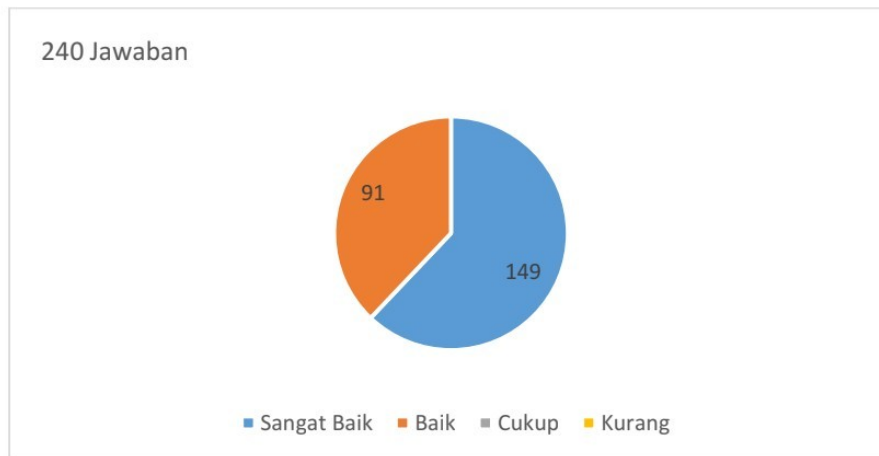
Keandalan dan kemampuan STIKes RS Husada dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa adalah Sangat Baik 147 orang, Baik 93 orang, Cukup 0 orang, Kurang 0

2). Pengelola Cepat tanggap



Daya tanggap STIKes RS Husada membantu mahasiswa memberikan jasa secara cepat dengan Sangat Baik 130 orang, Baik 110 orang, Cukup 0 orang, Kurang 0 orang.

3). Pengelola melayani sesuai dengan ketentuan



Pengelola melayani sesuai dengan ketentuan adalah Sangat Baik 149 orang, Baik 91 orang, Cukup 0 orang, Kurang 0 orang.

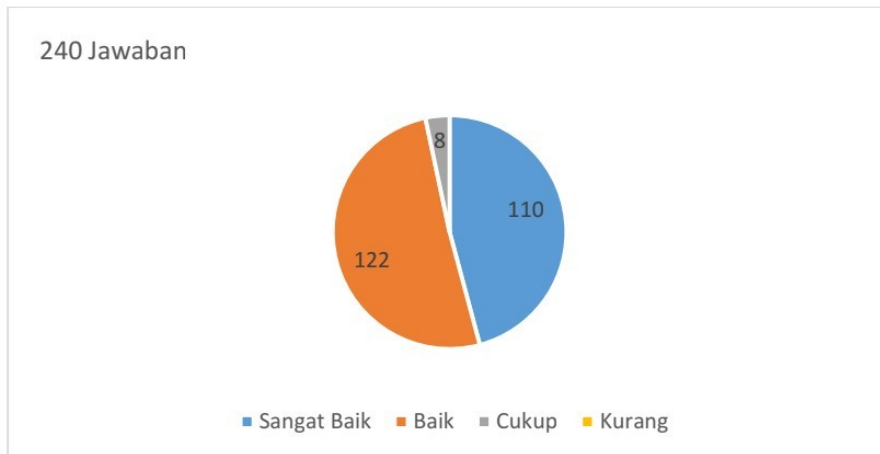
4). Kepedulian dan perhatian pengelola



Kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa dengan Sangat Baik 128 orang, Baik 112 orang, Cukup 0 orang, Kurang 0 orang.

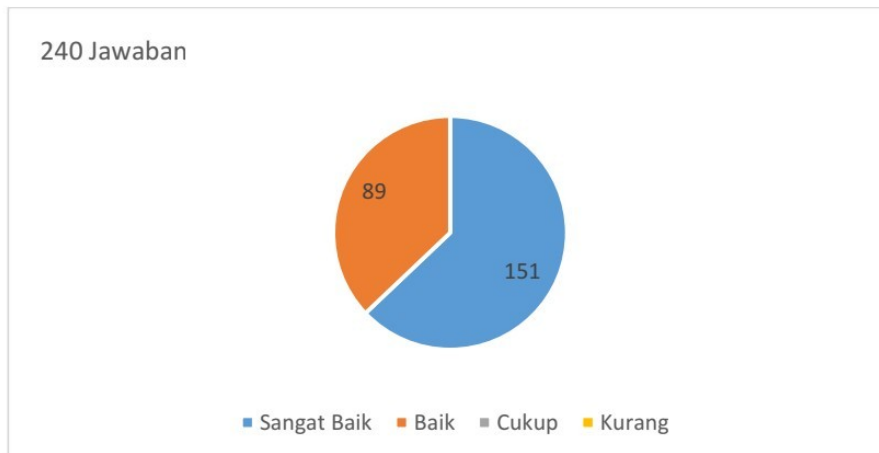
D. KEPUASAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA

1). Kecukupan sarana prasarana



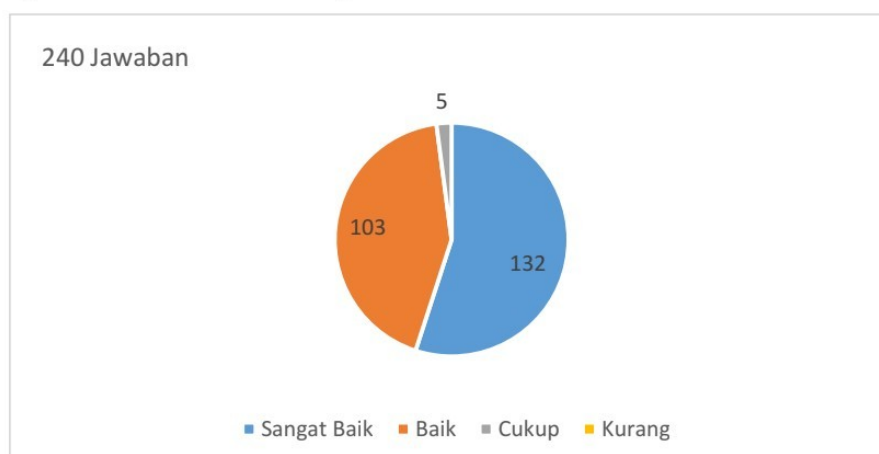
Kecukupan sarana prasarana mendapat respon mahasiswa dengan Sangat Baik 110 orang, Baik 122 orang, Cukup 8 orang, Kurang 0

2). Kemudahan dalam mengakses



Aksesibilitas (kemudahan dalam mengakses) dengan Sangat Baik 151 orang, Baik 89 orang, Cukup 0, Kurang 0.

3). Kualitas Sarana dan prasarana



Kualitas sarana dan prasarana adalah Sangat Baik 132 orang, Baik 103 orang, Cukup 5 orang, Kurang 0.

2.4. SARAN/MASUKAN

- Saran perbaikan untuk STIKES RS Husada
- Untuk Kegiatan Minat & Bakat menurut saya kurang wkt yng efektif.
Untuk mushola, mungkin kebersihanya kurang memadai. Seperti Karpet mushola yng sdh cukup
kotor Untuk sholat. Sejujurnya saya juga bnggun kpd siapa saya harus bilang.
Trimakasih sebelumnya sudah menyediakan kuisoner kepuasan.
- 1. Untuk beasiswa bagi mahasiswa menurut saya harus di adakan, bu. Tapi, dilihat untuk kemampuan mahasiswa/mahasiswi tersebut , contohnya pekerjaan orang tua, kelengkapan orang tua, dan keuangan orang tua
- 2. Untuk musholla, menurut saya di perbesar bu. Karena, yang sholat banyak.
- 3. Untuk wifi sangat diperlukan untuk mahasiswa yg mau mengerjakan tugas. Untuk di lantai 5 sangat jelek internetnya, bu.
Mohon maaf bila perkataan saya kurang berkenan. Saya ucapkan terimakasih
- Menurut saya, seperti mushola, karena semakin tahun mahasiswa nya semakin banyak maka mushola nya harus disediakan secukupnya untuk mahasiswa
- Fasilitas ukm lebih di perhatikan lagi
- Menurut saya olahraga itu penting, tetapi kurang nya minat mahasiswa dalam olahraga, dan bagaimana institusi membawa mahasiswa ke dalam hidup sehat, agar mahasiswa sadar pentingnya berolahraga.
- Sabun pencuci tangan di kamar mandi, penerangan/lampu dikamar mandi di buat lebih teranh.
- Wifi sampai ke kelas dan asrama.
- Dengan mahasiswa yg sebanyak itu dan jam istirahat yang sama kita harus makan di kantin, tak boleh di kelas, sedangkan kantin tepat duduknya terbatas. Perbanyak meja dan tempat duduknya.

Pisahkan UKS dengan Mushola sangat sempit. Sediakan sabun setidaknya seminggu/2minggu sekali-_*.

- Lebih lagi memperhatikan jadwal libur mahasiswa.
- Untuk kantin tempat duduknya ditambahkan
- WiFi bisa terhubung ke semua kelas
Gedung di cat lagi supaya lebih indah
- Memperbaiki sarana yang lebih baik lagi dan menunjang bagi semua mahasiswa
- Musholla kurang baik, tiap kelas di lantai 5 sebaiknya seperti lantai 4, kantin panas
- Mushola lebih dibuat nyaman lagi :)
- lebih terbuka
- Sebaiknya ruang mushola di perbesar lagi dan lebih di rapikan sehingga bisa lebih nyaman, jangan di gabung dengan unit kesehatan.
- Perbaiki asrama bagian tempat tidur mungkin lebih baik ada penggantian atau pembaruan bed dan laken
- Sudah baik
- Lebih mendalami konsep, dan struktural dan untuk pembangunan sebaiknya benar2 direncanakan
jangan membuat pembangunan namun seperti tidak ada pembangunan, untuk kantin mohon di berikan sesuatu agar tidak panas karna saat pohon nya belum di tebang suasana kantin tidak sepanas sekarang, untuk mushola juga tolong diberikan yang terbaik sama untuk uks diberikan 1 ruang khusus yang pas dan tidak membingungkan
- Internet di lantai 5 bisa digunakan banyak orang, mushola diperbesar , dll
- Alangkah baik nya dari pihak atasan lebih peka terhadap apa yang sebenarnya di harapkan mahasiswa dan kebutuhan apa saja yg di perlukan untuk mengembangkan diri dalam segi mana pun
- Kalo untuk sarana dan prasarana sudah baik. Sarannya tolong manajemen waktunya diperbaiki.

- Contohnya seperti saat dinas kemarin kami belum mendapatkan bimbingan apapun dan modul
 - terkait dinas di koja tetapi kami langsung dianjurkan pergi kekoja dan disana kami seperti orang yg tidak tau apa apa. Dan bukankah itu memberikan kesan buruk ke akper nya.
 - Jadilah yg terbaik
 - Perbaiki management waktunya
 - Mohon untuk mushala nya diperbesar yaa
 - Mohon ditingkatkan lagi dalam segala bidang
 - Wifi di kencangkan ya bu dan semoga kantin ada kipasnya hehehe.
 - Agar ditingkatkan lagi jaringan wifi dan uks yang memadai
 - Perbaiki untuk layanan administrasi dan keuangan, harusnya kalau sudah bayar sudah langsung tercatat agar tidak salah paham kalau kita belum bayar ataupun telat jadi kita yang kena denda.
- Terima kasih
- Wifinya kurang banyak, ruang kelas kurang lebar bagi tk.3, papan tulis kurang besar
 - Lebih ditingkatkan lagi untuk fasilitas internet nya
 - Perbaiki internet, mushola, dan layanan kesehatan mahasiswa
 - Tambah ruangan kelas
 - Musholanya kurang gede, wifinya ga sampe kelas bu
 - Sabun cuci tangan dan tusi di kamar mandi
 - Sabun tisu di kamar mandi
 - Kegiatan ekstrakurikuler lebih di tingkatkan lagi
 - Pemasangan CCTV untuk lorong dan balkon asrama untuk mengantisipasi kehilangan berulang
 - wifi dan loker kurang memadai
 - Layanan Internet atau wifi nya kurang baik

BAB.III

RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa, tentunya diperlukan perbaikan dan peningkatan dari segala aspek. Adapun rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan oleh STIKes RS Husada agar tercapai kepuasan layanan yang optimal antara lain adalah:

- a. Peningkatan kualitas dosen dengan cara mengikuti jenjang pendidikan yang lebih tinggi dan mengikuti pelatihan/seminar yang terkait dengan peningkatan pendidikan dan pembelajaran.
- b. Peningkatan kualitas tenaga pendidikan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa dan meningkatkan kemampuan tenaga pendidikan dengan mengembangkan SDM
- c. Pengelola Institusi STIKes RS Husada secara terbuka menerima masukan dan saran yang diberikan oleh mahasiswa dan menjadi bahan untuk pertimbangan dalam merencanakan pengembangan dan peningkatan kualitas layanan
- d. Sarana dan prasarana semakin ditingkatkan terutama dari segi kecukupan maupun kualitasnya. Pengadaan jaringan internet perlu ditingkatkan.

BAB.IV

PENUTUP

Dari hasil survei Kepuasan Mahasiswa program studi Diploma Tiga Keperawatan pada T.A 2018-2019 dapat diketahui bahwa rata rata mahasiswa merasa puas terhadap layanan STIKes RS Husada. Demikian juga pada semua komponen survei kepuasan mahasiswa menunjukkan rata rata sudah sangat baik dan baik, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi, karena ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan yaitu mahasiswa. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Survei ini sangat berguna sebagai masukan untuk berbagai pihak terutama sivitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada. Informasi tersebut berguna sebagai pedoman untuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan pendidikan di STIKES RS Husada, sehingga kedepannya STIKes RS Husada menjadi semakin baik dan berkualitas dalam memfasilitasi layanan kepada mahasiswa