

LAPORAN HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
Tahun Akademik 2020/2021



---

# LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA

---

2020/2021



AKADEMI KEPERAWATANPEMKAB  
PURWOREJO

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, berkat kuasa dan kehendak Allah yang selalu melimpahkan barakah-Nya kepada semua umat yang dikasihi-Nya, pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akper Pemkab Purworejo dapat kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa, diantaranya yaitu:

1. Pimpinan Akper Pemkab Purworejo yang telah memberikan dukungan moril dan materil
2. Responden yaitu mahasiswa Akper Pemkab Purworejo yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas kemahasiswaan lainnya.
3. Mahasiswa yang bertugas sebagai asisten lapangan dengan keuletan dan kerja kerasnya untuk proaktif menyebarkan skala kepuasan mahasiswa di program studi D-3 Keperawatan Akper Pemkab Purworejo.
4. Staf di Lembaga Penjaminan Mutu, yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, input data, analisa hasil sampai penulisan laporan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran memang masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifat membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat dan konstruktif.

Purworejo, Agustus 2021

Tim LPM

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Tujuan dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholders, ada 2 Item. Pertama untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepuasan terhadap kinerja lembaga. Kedua untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan yang ketiga adalah untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

Komponen kinerja lembaga yang dinilai ada 4 kuesioner yaitu :

1. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan meliputi :
  - a. Keandalan (*Reliability*), meliputi kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
  - b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
  - c. Jaminan (*Assurance*), kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan kemampuan.
  - d. Empati (*Empathy*), tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
2. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap Dosen meliputi :
  - a. Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
  - b. Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
  - c. Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan
  - d. Kepedulian dosen dalam memberi perhatian terhadap mahasiswa
3. Pengelola
  - a. Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa

- b. Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
  - c. Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan
  - d. Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
4. Sarana dan prasarana
- a. Kecukupan
  - b. Aksesibilitas
  - c. Kualitas sarana dan prasarana

Responden yang menjadi sample adalah seluruh jumlah mahasiswa aktif tahun akademik 2020/2021 yaitu sebanyak 228 mahasiswa yang mewakili. Jumlah Kuesioner yang diisi oleh mahasiswa sebanyak 228 kuesioner, hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengisian kuesioner sebesar 100%.

Teknik analisis yang digunakan pada survei ini adalah deskriptif statistik dengan menggunakan *performance analysis*. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Skala Likert yang digunakan sebagai berikut (1) kurang , (2) = Cukup, (3) = Baik dan (4) = sangat baik .

Instrumen yang digunakan dalam survey kepuasan mahasiswa pada semester ini dinyatakan valid dan layak untuk digunakan, Hasil uji coba alat ukur sebanyak 79 responden diketahui semua item dikatakan **valid/sahih** karena dalam uji ini menunjukkan bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dibuktikan dengan hasil output dari uji validitas korelasi pearson menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang terdapat dalam survey ini menyatakan bahwa  $r_{hitungnya} > r_{table}$  (0.221) berarti item pertanyaan berkorelasi positif terhadap skor total. **Reliable/kehandalan** ditunjukkan dengan Nilai Cronbach's alpha untuk variabel layanan akademik dan penunjang  $\alpha=0.958$ , dan Variabel Evaluasi dosen  $\alpha=0.949$ , dari semua variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa Nilai Cronbach's alpha  $> 0.6$ . Artinya skala dinilai handal sebagai alat ukur.

## BAB II

### HASIL & PEMBAHASAN

#### A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Instrumen yang dibuat dan diajukan kepada mahasiswa sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan. Instrumen ini telah diuji kesahihannya melalui Uji Validitas Statistik dengan nilai korelasi *Product moment*. Dengan instrumen yang diuji coba sebanyak 117 Mahasiswa maka Kesahihan dapat dilihat dari  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Penunjang

No	Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
1	Pertanyaan I	0,571	0,220	Valid
2	Pertanyaan 2	0,264	0,220	Valid
3	Pertanyaan 3	0,602	0,220	Valid
4	Pertanyaan 4	0,453	0,220	Valid
5	Pertanyaan 5	0,638	0,220	Valid
6	Pertanyaan 6	0,315	0,220	Valid
7	Pertanyaan 7	0,654	0,220	Valid
8	Pertanyaan 8	0,361	0,220	Valid
9	Pertanyaan 9	0,380	0,220	Valid
10	Pertanyaan 10	0,337	0,220	Valid
11	Pertanyaan 11	0,402	0,220	Valid
12	Pernyataan 12	0,248	0,220	Valid
13	Pertanyaan 13	0,364	0,220	Valid
14	Pertanyaan 14	0,427	0,220	Valid
15	Pertanyaan 15	0,476	0,220	Valid

## 2. Uji Reliabilitas

Instrumen pertanyaan-pertanyaan yang dibuat dalam bentuk kuesioner telah diuji dengan uji statistic reabilitas. Dalam analisis ini hanya akan diukur reliabilitas (tingkat kehandalan) internal dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Reliabilitas *Alpha Cronbach* dapat dipergunakan untuk instrumen yang jawabannya berskala maupun dikhotomus. Instrumen Pengukuran kepuasan mahasiswa dikatakan handal dibuktikan dengan :

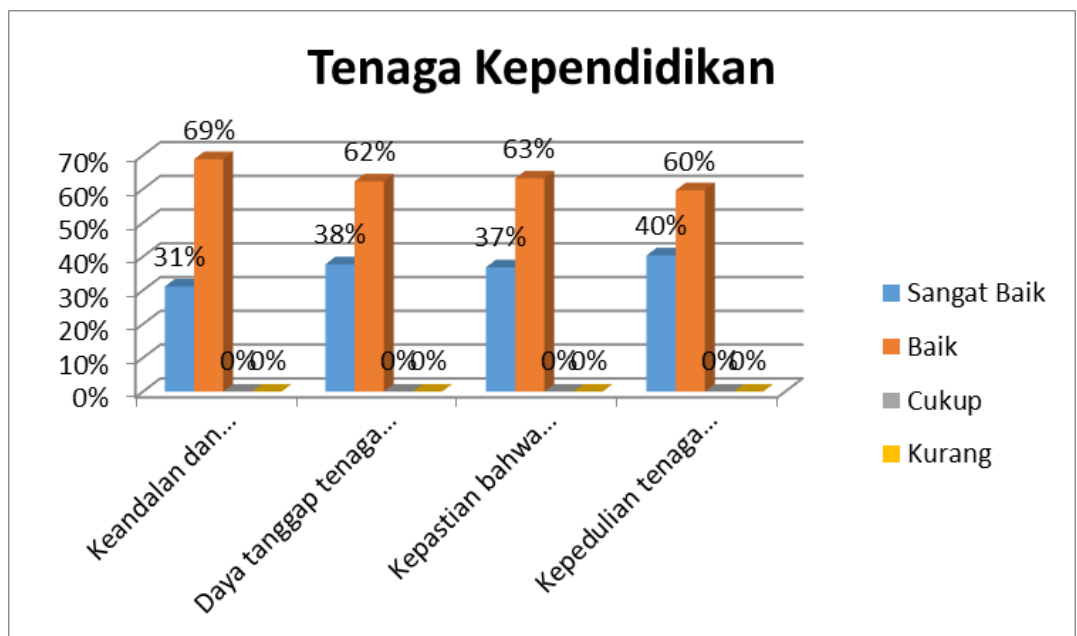
Hasil Uji Relibilitas Kepuasan Mahasiswa, *Nilai alpha cronbach > rtabel yaitu 0,958 > 0,220* atau **0,958 > 0,600** Dengan hasil perhitungan statistik sebagai berikut:

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,958	10

## 2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap tenaga kependidikan

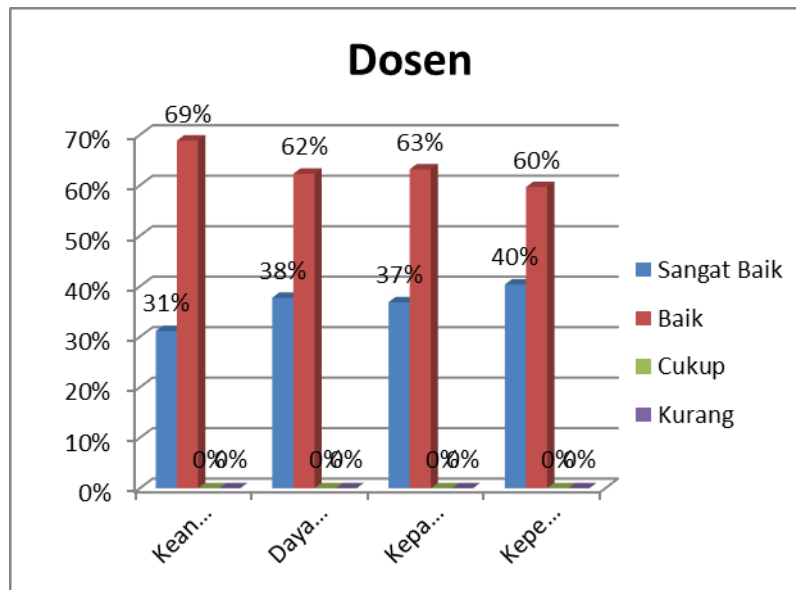
### A. Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa



Dari Gambar grafik diatas dapat disimpulkan bahwa responden yaitu

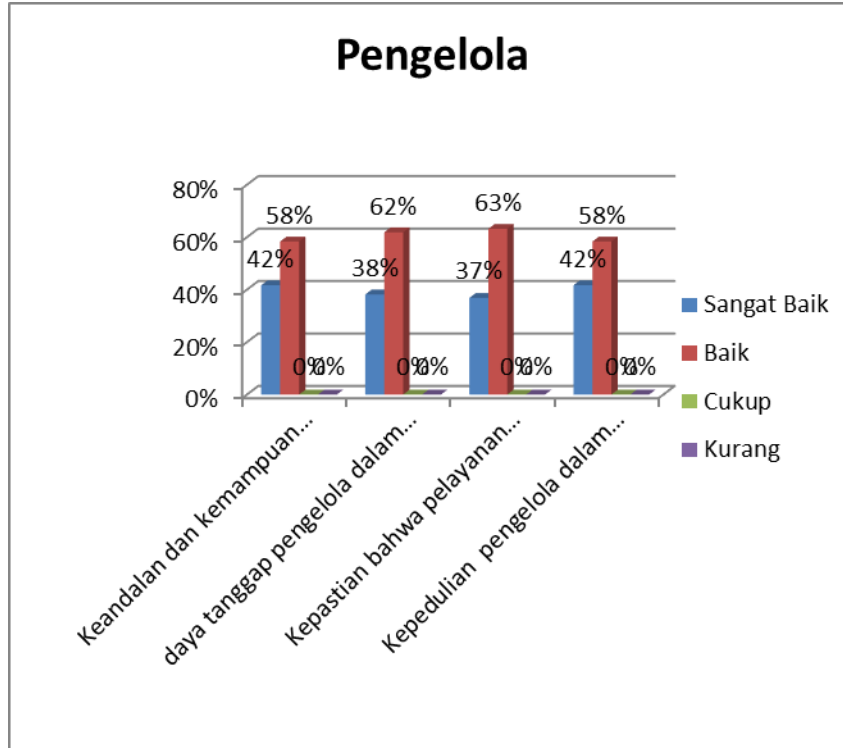
mahasiswa menyatakan bahwa kepuasan terhadap keandalan tendik sebesar 69 % baik, daya tanggap baik sebesar 62%, kepastian layanan sesuai ketentuan sebesar 63%, dan kepedulian dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa sebesar 60%. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap keandalan tenaga kependidikan adalah baik.

### 3. kepuasan mahasiswa terhadap Dosen



Dari Gambar grafik diatas dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan bahwa kepuasan terhadap keandalan dan kemampuan dosen dalam membrikan pelayanan terhadap mahasiswa sebesar 69 % menyatakan baik, kepuasan daya tanggap dosen sebesar 62% dalam tntang baik, kepuasan mahasiswa terhadap kepastian layanan dosen sesuai ketentuan sebesar 63% baik, dan kepuasan terhadap kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa sebesar 60% baik .Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap keandalan dosen adalah baik.

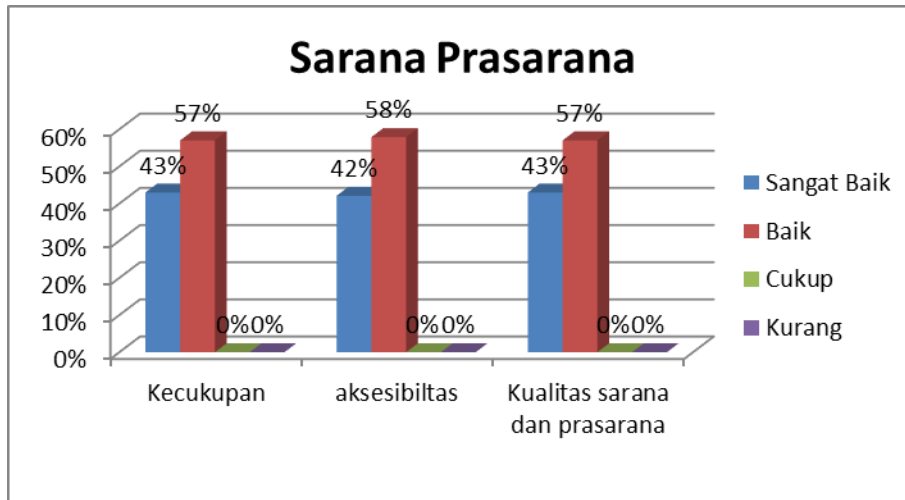
4. Pengelola



Dari Gambar grafik diatas dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan bahwa kepuasan terhadap pengelola dalam keandalan dan kemampuan pengelola memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sebesar 58 % menyatakan baik, kepuasan daya tanggap pengelola sebesar 62% dalam rentang baik, kepuasan mahasiswa terhadap kepastian layanan pengelola sesuai ketentuan sebesar 63% baik, dan kepuasan terhadap kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa sebesar 58% baik .Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pengelola adalah baik.



### 5. Sarana dan prasarana



Dari Gambar grafik diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata reponden menyatakan kepuasan dalam kecukupan saran dan prasaran sebesar 57% menyatakan baik, dan kepuasan dalam aksesibilitas nsarana dan prasarana sebesar 58% menyatakan baik, serta kepuasan dalam kualitas sarana dan prasarana sebesar 57% dalam rentang baik. Artinya mahasiswa puas terhadap sarana dan prasaran yang ada.

### **BAB III**

## **KESIMPULAN & SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada semester Genap 2020/2021 adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan mahasiswa dalam aspek keandalan dan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, pengelola adalah baik, serta kepuasan terhadap kecukupan saran dan prasaran juga baik.
2. Kepuasan mahasiswa dalam hal daya tanggap dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dalam rentang baik.
3. Kepuasan mahasiswa dalam kepastian dosen, tenaga kependidikan, pengelola sesuai dengan ketentuan adalah baik.
4. Kepuasan mahasiswa dalam kepedulian dosen, tenaga kependidikan, pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa adalah baik .
5. Kepuasan mahasiswa dalam aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana termasuk baik.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka saran untuk perbaikan sistem manajemen layanan kemahasiswaan adalah sebagai berikut :

1. Disarankan untuk melakukan penambahan kekuatan jaringan wifi kampus
2. Disarankan memperbaiki ruangan agar listrik tidak sering mati
3. Disarankan agar dosen tepat waktu dalam mengajar
4. Disarankan system perkuliahan dosen, untuk mengoptimalkan penggunaan program E-learning

## **BAB IV**

### **TINDAK LANJUT**

Berdasarkan saran yang telah disampaikan, maka rencana tindak lanjut yang berhasil dirumuskan adalah sebagai berikut :


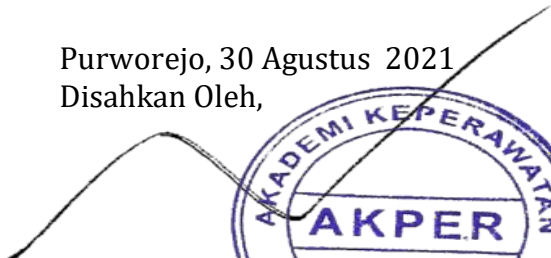
1. Pelaksanaan *perbaikan jaringan listrik dan wifi*
2. Peningkatan kesesuaian waktu pembelajaran
3. Menerima laporan langsung atau melalui *whatsapp group* dari seluruh civitas akademika

## BAB V PENUTUP

Demikian yang dapat kami paparkan atas hasil survey kepuasan mahasiswa Akper Pemkab Purworejo, tentunya masih banyak kekurangan dan kelemahannya, Tim penjamin Mutu berharap dari survey yang dilakukan dapat meningkatkan perbaikan berkelanjutan bagi Akper Pemkab Purworejo secara terus menerus dan dapat meningkatkan mutu Perguruan Tinggi ini secara menyeluruh.

Untuk selanjutnya hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan kemahasiswaan selanjutnya dikirimkan secara *hardcopy* dan diunggah (*di- upload*) pada *web* Akper Pemkab Purworejo, sehingga dapat secara mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Hasil survei juga dibagikan kepada seluruh satuan kerja yang terkait dengan survei yaitu: Direktur, Bagian Umum/Administrasi, dan Program Studi.

Purworejo, 30 Agustus 2021  
Disahkan Oleh,



Wahidin, S.Kep, Ns, M.Kep  
Direktur

Lampiran

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA AKADEMI  
KEPERAWATAN PEMKAB PURWOREJO  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021 semester genap**

Nama Responden .....(boleh dikosongkan)

Jurusan : .....

Semester : .....

Periode : .....

- I. Tujuan Pelaksanaan :
- A. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademi KeperawatanPembkab Purworejo
  - B. Menjadi kegiatan evaluasi bagi Akademi Keperawatan Pembkab Purworejo
- II. PETUNJUK PENGISIAN :
- Berilah jawaban anda dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan dengan kriteria jawaban sebagai berikut :
- 1 = kurang      2 = cukup      3 = baik      4 = sangat baik

No	Aspek yang diukur	Tingkat kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	<b>A. Dosen</b>				
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan				
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa				
	<b>B. Tenaga Kependidikan</b>				
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan				
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa				
	<b>C. Pengelola</b>				
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan				

LAPORAN HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
Tahun Akademik 2020/2021

	cepat				
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan				
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa				
	<b>D. Sarana dan prasarana</b>				
1	Kecukupan				
2	aksesibilitas				
3	Kualitas sarana dan prasarana				

LAPORAN HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA  
Tahun Akademik 2020/2021

NO	JENIS PELAYANAN	TINGKAT KEPUASAN			
		4	3	2	1
	<b>Tenaga Kependidikan</b>				
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	71	157	0	0
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	86	142	0	0
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	84	144	0	0
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	92	136	0	0
	<b>Pengelola</b>				
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	95	133	0	0
2	daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	87	141	0	0
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	84	144	0	0
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	95	133	0	0
	<b>Sarana Prasarana</b>				
1	Kecukupan	98	130	0	0
2	aksesibilitas	96	132	0	0
3	Kualitas sarana dan prasarana	98	130	0	0