



LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA

2023

CENDEKIA BERAKHLAK MULIA



lpm@stikesyarsi-pontianak.ac.id



lpm.stikesyarsi-pontianak.ac.id



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN
LAYANAN MAHASISWA**

**OLEH
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM
(YARSI) PONTIANAK
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

Pontianak, 14 Oktober 2023

**Kepala
Lembaga Penjaminan Mutu**



**Ns. Fauzan Alfikrie, M. Kep
NIK. 3199004201303 1 017**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM
(YARSI) PONTIANAK
2023**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kita panjatkan syukur kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayahnya Laporan Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa STIKes YARSI Pontianak dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta Salam marilah kita haturkan pada junjungan kita Nabi Besar MUHAMMAD SHALLALLAHU 'ALAIHI WA SALLAM dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Alhamdulillah, laporan ini telah selesai dengan baik. Laporan Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa STIKes YARSI Pontianak Tahun 2023 bertujuan untuk memberikan gambaran indeks dan tingkat kepuasan pengguna yakni mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh STIKes Yarsi Pontianak.

Pelaksanaan survey kepuasan ini dilakukan dengan metode pendekatan deskriptif. Tujuan pelaksanaan survey untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang telah diberikan oleh STIKes Yarsi Pontianak. Harapannya laporan survey ini dapat bermanfaat dan digunakan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan yang masih kurang.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi kemajuan STIKes YARSI Pontianak. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ketua
Lembaga Penjaminan Mutu

Ns. Fauzan Alfikrie, M.Kep.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	2
C. Manfaat	2
BAB II METODE SURVEY.....	3
A. Desain Penelitian.....	3
B. Sampel dan Teknik Sampling.....	3
C. Metode Pengumpulan Data	4
D. Jenis Data	5
E. Instrumen Penelitian.....	5
F. Uji Validitas	6
G. Analisa Data	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
A. Hasil Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa	8
B. Kendala, Tantangan dan Solusi	14
C. Kesimpulan	15

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan merupakan salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu STIKes Yarsi Pontianak untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh STIKes Yarsi Pontianak kepada pengguna dalam hal ini mahasiswa. Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2009) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu harapannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, pengertian survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei tersebut dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan atau penerima pelayanan publik meliputi orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dalam melaksanakan survei kepuasan pengguna layanan harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, akuntabel, partisipatif, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk

menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, pelaksanaan survey kepuasan layanan menjadi hal yang harus dilakukan oleh institusi. Terutama institusi yang berfokus dalam hal memberikan pelayanan. STIKes YARSI Pontianak merupakan institusi pendidikan yang memiliki kewajiban untuk memberikan layanan pendidikan kepada mahasiswa, masyarakat maupun terhadap civitas akademika lainnya.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Survey kepuasan mahasiswa ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus survey ini diantaranya:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan survey mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana

C. Manfaat

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan.
2. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing jenis survey.
3. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan

BAB II METODE SURVEY

A. Desain Penelitian

Pelaksanaan survey kepuasan ini menggunakan desain deskriptif.

B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi pada survei kepuasan ini adalah seluruh mahasiswa STIKes Yarsi Pontianak Tahun 2023 berjumlah 449 mahasiswa. Pengambilan jumlah sampel pada survei ini 31% dari total populasi (Arikunto 2019). Sehingga jumlah sampel pada survei ini adalah 140 mahasiswa. Sedangkan teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

Tabel 2.1
Distribusi Pengambilan Sampel (n=140)

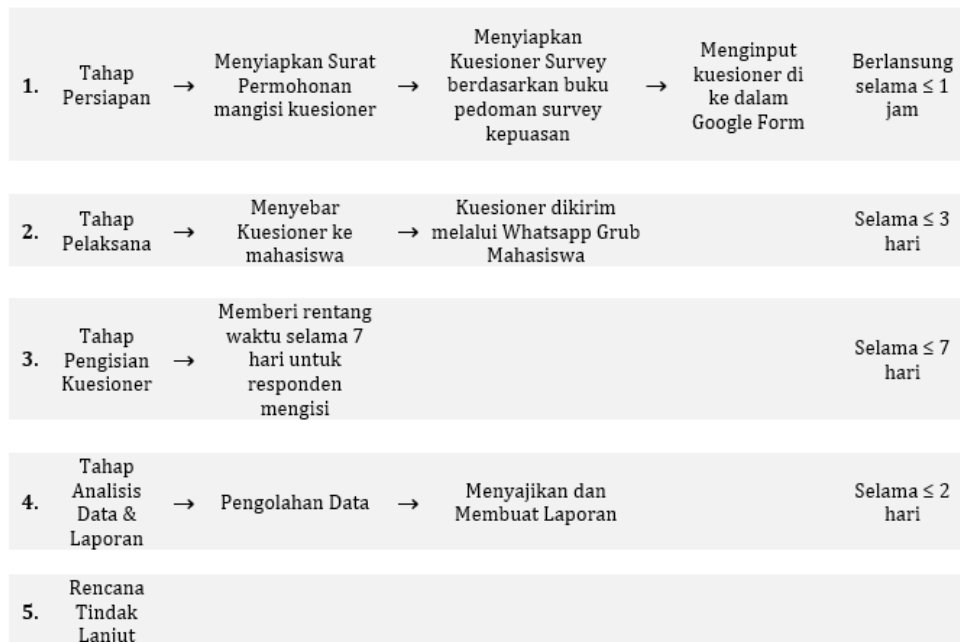
Ket	Semester	Kelas	Jumlah mahasiswa/kelas	Jumlah Sampel (31%/kelas)
Prodi Ners	1/2	A	56	18
		B	53	16
	3/4	A	37	11
		B	37	11
	5/6	A	22	7
7/8	A	29	9	
Prodi DIII	1/2	A	39	12
	3/4	A	32	10
	5/6	A	26	9
Non Reg	AJ2	A	40	13
	AJ3	A	13	4
Profesi	P2R	A	10	3
	P2N	A	55	17
Jumlah			449	140

C. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada pelaksanaan survey kepuasan layanan mahasiswa ini terdiri dari 4 tahap diantaranya:

1. Tahap persiapan
2. Tahap Pelaksanaan
3. Tahap Pengisian Kuesioner
4. Tahap Analisa data Dan Penyusunan Laporan

Adapun proses pengumpulan data tergambarakan pada skema berikut ini:



Gambar 2.1 Alur Pengumpulan Data

D. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa ini adalah data primer. Data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.

E. Instrumen Penelitian

Alat ukur atau instrument dalam pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa menggunakan kuesioner. Pilihan jawaban menggunakan skala Likert seperti dibawah ini.

Tabel 2.2
Pilihan Jawaban

<i>i</i>	Pilihan Jawaban	Skor (<i>r</i>) <i>i</i>
1	sangat tidak setuju	1
2	tidak setuju	2
3	setuju	3
4	sangat setuju	4

Pilihan respon yang menunjukkan tingkat persetujuan responden terhadap setiap item pernyataan kemudian diakumulasikan dan dinyatakan sebagai tingkat kepuasan aktual responden. Tingkat kepuasan kumulatif untuk item pernyataan *j* dinyatakan dalam bentuk persentase sebagai berikut:

Tabel 2.3
Presentase Kepuasan

Kepuasan <i>S_j</i>	Pilihan Respon
0% - 19,99%	sangat tidak puas
20%-39,99%	tidak puas
40% - 59,99%	cukup
60% - 79,99%	puas
80% - 100,00%	sangat puas

F. Uji validitas (kesahihan)

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2019). Analisa data pada uji validitas menggunakan metode korelasi untuk mengetahui apakah pertanyaan tersebut valid atau tidak yaitu dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Hasil kemudian dibandingkan antara r hitung dengan r tabel, dengan taraf kesalahan 5% (taraf kepercayaan 95%) (Sugiyono, 2012). Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2019). Uji reliabilitas instrumen yaitu dengan menggunakan metode *Spearman Brown (split half)*. Reliabilitas suatu instrumen ditentukan berdasarkan perhitungan statistik dengan rentang nilai 0-1. Nilai 1 menunjukkan reliabilitas yang sempurna. Instrumen yang dapat digunakan dalam suatu penelitian setidaknya memiliki nilai reliabilitas diatas 0,6 (Riyanto, 2022).

Uji validitas instrument kepuasan layanan kemahasiswaan dilakukan pada 30 responden menunjukkan nilai r hasil pada setiap item pertanyaan $> 0,361$. Hal ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan valid. Hasil uji statistic penilaian tingkat reliabilitas instrument diperoleh nilai $\alpha = 0,7$. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan pada kuesioner telah reliabel. Uji validitas instrument kepuasan layanan keuangan dilakukan pada 30 responden menunjukkan nilai r hasil pada setiap item pertanyaan $> 0,361$. Hal ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan valid. Hasil uji statistic penilaian tingkat reliabilitas instrument diperoleh nilai $\alpha = 0,6$. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan pada kuesioner telah reliabel. Dan uji validitas instrument kepuasan terhadap sarana dan prasarana dilakukan pada 30 responden menunjukkan nilai r hasil pada setiap item pertanyaan $> 0,361$. Hal ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan valid. Hasil uji statistic penilaian tingkat reliabilitas instrument diperoleh nilai $\alpha = 0,7$.

Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan pada kuesioner telah reliabel.

G. Analisa Data

Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakter setiap variabel penelitian (Notoatmodjo, 2018). Analisis univariat dalam penelitian ini adalah menggambarkan frekwensi pada kategori tingkat kepuasan. Adapun intepretasi nilai tingkat kepuasan dijelaskan pada tabel 2.4:

Tabel 2.4
Interpretasi Nilai

Persepsi	Nilai Interval	Konversi	Kualitas Pelayanan
1	1.00 - 1.75	25.00 - 43.75	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	Sangat Baik

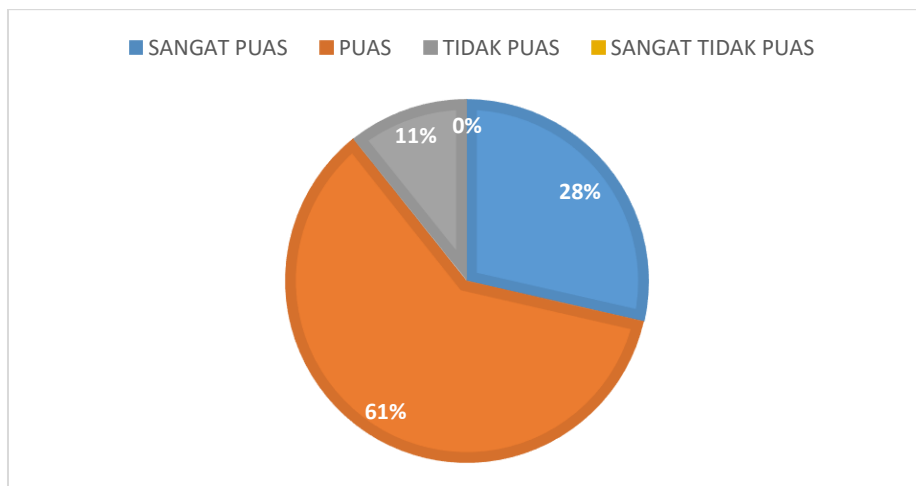
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Survey Kepuasan Layanan Mahasiswa

Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan mahasiswa dilakukan pada bulan Mei-Agustus 2023 dengan menyebarkan kuesioner secara daring dalam bentuk google form. Penyebaran kuesioner dan pengumpulan jawaban responden dilakukan oleh Tim Penjaminan Mutu STIKes Yarsi Pontianak. Hasil survey dijelaskan sebagai berikut.

1. Hasil Survey Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Kemahasiswaan
Tabel 3.1 menjelaskan hasil survey Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Kemahasiswaan



Gambar 3.1 Gambaran Hasil survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan (n=140)

Gambar 3.1 menjelaskan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap layanan kemahasiswaan STIKes Yarsi Pontianak yaitu 61%. Berdasarkan analisis setiap item dijelaskan pada tabel 3.1.

Tabel 3.1

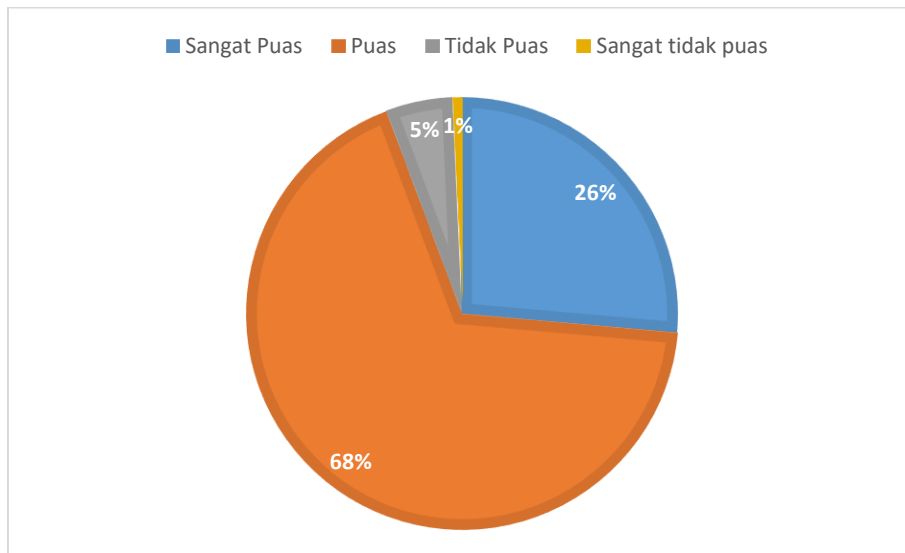
Analisis item pertanyaan pada layanan kemahasiswaan (n=140)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
1	STIKes Yarsi memberikan informasi mengenai beasiswa	0,71	13,57	57,86	27,89
2	STIKes Yarsi menyediakan dan memfasilitasi beasiswa bagi mahasiswa berprestasi dan mahasiswa kurang mampu	0,71	16,43	49,29	33,57
3	STIKes Yarsi menyediakan fasilitas pembinaan dan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	0,71	10,0	62,14	27,14
4	STIKes Yarsi menyediakan kegiatan program kreativitas mahasiswa	0,71	11,43	61,43	26,43
5	STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang olah raga	2,14	14,29	56,43	27,14
6	STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang seni	0,71	17,14	60,71	21,43
7	STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang sosial	0	12,86	64,29	22,86
8	STIKes Yarsi menyediakan wadah kegiatan minat dan bakat bidang kerohanian	0	12,86	60,0	27,14
9	STIKes Yarsi memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kegiatan non akademik	1,43	10,71	64,29	23,57

Tabel 3.1 menjelaskan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap layanan kemahasiswaan STIKes Yarsi Pontianak. Responden menilai hal paling puas adalah layanan STIKes dalam menyediakan kegiatan minat bakat di bidang social dengan nilai 64,29%.

2. Hasil Survey Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Keuangan
 Hasil penilaian layanan keuangan dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

Gambar 3.2 Gambaran Hasil survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan BAUK (n=140)



Gambar 3.3 menjelaskan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap layanan BAUK STIKes Yarsi Pontianak yaitu 68%. Berdasarkan analisis setiap item dijelaskan pada tabel 3.2.

Tabel 3.2
 Analisis item pertanyaan pada layanan BAUK (n=140)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
1	STIKes memberikan kemudahan dalam pembayaran SPP	1,48	7,41	67,41	23,70
2	STIKes memberikan pelayanan keuangan dengan ramah	0	4,44	69,63	25,93
3	STIKes memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap	0,74	11,11	62,96	25,19

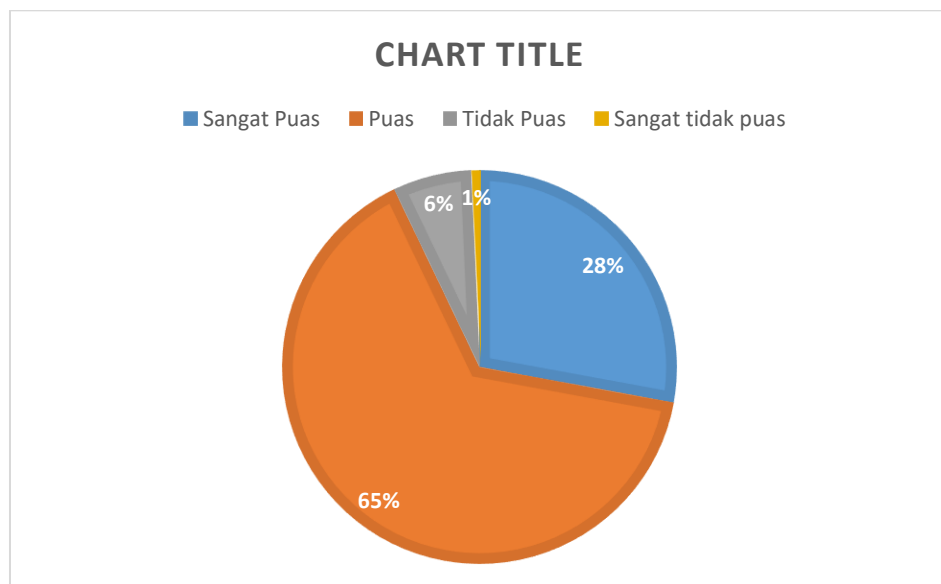
	keluhan dalam hal keuangan					
4	STIKes memberikan informasi yang memadai tentang sistem pembayaran SPP	0,74	5,93	68,89	24,44	
5	Sistem informasi yang digunakan STIKes dalam pembayaran keuangan sangat membantu	1,48	3,70	67,41	27,41	

Tabel 3.2 menjelaskan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap layanan BAUK STIKes Yarsi Pontianak. Responden menilai hal paling puas dirasakan oleh responden adalah pelayanan BAUK yang ramah adalah 69,63%.

3. Hasil Survey Mahasiswa Terhadap Penilaian Layanan Sarana Prasarana

Hasil penilaian layanan sarana prasarana dideskripsikan berdasarkan presentasi berikut ini:

Gambar 3.4 Gambaran Hasil survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana (n=140)



Gambar 3.4 menjelaskan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap layanan sarana dan prasarana STIKes Yarsi Pontianak yaitu 65%. Berdasarkan analisis setiap item dijelaskan pada tabel 3.3.

Tabel 3.3

Analisis item pertanyaan pada layanan Sarana Prasarana (n=140)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
1	STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana pembelajaran yang lengkap dan memadai	4,44	16,30	61,48	17,78
2	STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan mengakses sarana dan prasarana pembelajaran	0,74	6,67	71,85	20,74
3	STIKes Yarsi telah menyediakan sarana dan prasarana pembelajaran dalam kondisi baik dan dapat digunakan	2,22	11,11	63,70	22,96
4	STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana laboratorium yang lengkap dan memadai	2,61	13,04	74,78	9,57
5	STIKes Yarsi menyediakan kemudahan dalam melakukan peminjaman, menggunakan dan	1,48	4,44	65,19	28,89

Tabel 3.4 Rerata kepuasan mahasiswa STIKes Yarsi Pontianak
(n=140)

Variabel	rerata	median	Min-max	CI
Kepuasan layanan mahasiswa	77,9	75	44-100	75,67-80,07
Kepuasan layanan BAUK	79,11	75	35-100	77,08-81.13
Kepuasan Sarana prasarana	78,57	75	42-100	76,52-80,6

Tabel 3.4 menjelaskan bahwa rerata skor kepuasan layanan kemahasiswaan yaitu 77,9, layanan BAUK yaitu 79,11 dan layanan sarana prasarana yaitu 78,57. Secara keseluruhan nilai rerata untuk tiga variable tersebut adalah 78,55.

B. Kendala, Tantangan dan Solusi

Pada pelaksanaan pengukuran kualitas layanan terhadap mahasiswa masih terdapat kendala yang dihadapi ketika penyebaran survei kepuasan seperti penyebaran survey yang tidak merata karena kurangnya kordinasi dan informasi waktu pengisian survei selain itu kendala lainnya adalah kurangnya minat responden dalam mengisi survei yang dibagikan secara daring. Sedangkan tantangan yang dirasa cukup besar yaitu kesungguhan maupun kejujuran responden ketika mengisi survei yang diberikan terkait adanya rasa ketidakpuasan akan menyampaikan pengalaman buruknya terhadap kualitas mutu layanan di STIKes Yarsi Pontianak. Solusi yang dapat dilakukan untuk menghadapi kendala dan tantangan yang terjadi yaitu dengan menumbuhkan rasa kesadaran diri yang tinggi kepada mahasiswa/I di lingkungan STIKes Yarsi Pontianak, bahwa pengisian survei kualitas mutu layanan tidak lain bertujuan untuk meningkatkan kualitas mutu STIKes Yarsi Pontianak.

C. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan layanan kemahasiswaan pada kategori puas dengan rerata skor kepuasan layanan kemahasiswaan yaitu 77,9.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan layanan BAUK pada kategori puas dengan rerata skor kepuasan layanan BAUK yaitu 79,11.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan layanan sarana dan prasarana pada kategori puas dengan rerata skor kepuasan layanan sarana prasarana yaitu 78,68.