

LAPORAN HASIL KEPUASAN MAHASISWA

2018-2019

BADAN PENJAMINAN MUTU
AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA

Visi

Menjadi DIII Keperawatan yang bermoral, profesional dan kompeten dalam penerapan asuhan keperawatan yang berorientasi pada IPTEK dan unggul dalam melaksanakan tindakan penanganan kegawatdaruratan tahun 2025

Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas dalam rangka menghasilkan lulusan yang profesional dan kompeten dalam tindakan kegawatdaruratan
2. Memelihara dan mengembangkan kepribadian serta sikap yang sesuai dengan etika keperawatan
3. Mengembangkan penelitian dan pengabdian masyarakat serta publikasi ilmiah yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat
4. Menyelenggarakan kerja sama yang strategis, sinergis dan berkelanjutan secara lintas program dan lintas sektoral
5. Mendorong produktivitas dan kualitas SDM dalam meningkatkan pelaksanaan Tri Dharma PT

Tujuan

1. Mewujudkan pendidikan dan pengajaran berbasis kompetensi, khususnya bidang kegawatdaruratan
2. Mewujudkan penelitian yang kompetitif berhasil guna bagi pemecahan masalah keperawatan yang ada di masyarakat
3. Mewujudkan pengabdian kepada masyarakat serta profesional, inovatif, adaptif dan bermanfaat bagi peningkatan kesehatan masyarakat
4. Mewujudkan pengembangan sumber daya dosen yang memiliki kualifikasi akademik sesuai standar yang telah ditentukan
5. Mewujudkan pengembangan sumber daya staf yang memiliki keterampilan yang memadai sesuai dengan bidang tugasnya
6. Mewujudkan peserta didik yang memiliki kompetensi di bidang keperawatan, khususnya bidang kegawatdaruratan
7. Mewujudkan sarana dan prasarana pembelajaran yang berkualitas sesuai dengan standar pendidikan vokasi keperawatan, khususnya bidang kegawatdaruratan
8. Mewujudkan atmosfer akademik yang menunjang proses pembelajaran mahasiswa untuk mencetak lulusan yang kompeten di bidang keperawatan khususnya di bidang kegawatdaruratan dan memiliki daya saing yang tinggi
9. Mewujudkan kesejahteraan dosen dan staf melalui kerja sama yang berkesinambungan di bidang ilmu keperawatan dengan dunia kerja dan dunia industri secara profesional, inovatif dan adaptif serta berhasil guna bagi kemajuan Akper Kerta Cendekia dan masyarakat

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN MONEV KEPUASAN MAHASISWA
AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA
SIDOARJO

Kode Dokumen	LAP/monev-kepuasan mahasiswa/AKC/XI/2019
Revisi	-
Tanggal	24 November 2019
Diajukan oleh	Kepala BPM  Ns. Riesmiyatiningdyah, Skep.Mkes
Dikendalikan oleh	PUDIR I  Ns. Meli Diana S.Kep.Mkes
Disetujui oleh	Direktur  Agus Sulistyowati, Skep.Mkes

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah-Nya sehingga buku pedoman monitoring evaluasi kepuasan mahasiswa Akper Kerta Cendekia dapat disusun sebagai pondasi pengembangan Akper Kerta Cendekia pada masa-masa yang akan datang.

Monitoring sebagai kegiatan yang ditujukan untuk memberikan informasi terkait dengan efek dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan. Monitoring dilakukan agar dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan apabila ada kesalahan sehingga mengurangi resiko yang lebih besar.

Kepuasan pelanggan diwujudkan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Dalam kaitan ini, mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Hal itu seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen dan kepemimpinan.

Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

Mudah-mudahan, laporan evaluasi dan monitoring kepuasan mahasiswa Akper Kerta Cendekia ini dapat direalisasikan dengan baik oleh civitas akademik tanpa ada halangan suatu apapun.

Sidoarjo, November 2018

Direktur

Agus Sulistyowati, Skep.Mkes

NIDN. 0703087801

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	3
Daftar Isi.....	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan Monev	6
1.3 Manfaat Monev	6
1.4 Sasaran Monev	6
1.5 Aspek Yang dinilai	7
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA	8
2.1 Metode Pengumpulan Data.....	8
2.2 Metode Analisa Data	8
BAB III PELAKSANAAN	10
3.1. Tahap Pelaksanaan	10
3.2. Instrumen	10
3.3. Teknik Survey Kepuasan Mahasiswa	10
3.4. Hasil Survey	11
BAB IV HASIL MONITORING DAN EVALUASI	12
4.1. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan dengan kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Kepuasan pengguna bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasannya masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus-menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimalkan sikap-sikap negative yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

Survey kepuasan mahasiswa merupakan wujud dari keberhasilan dari sebuah Lembaga Pendidikan yang mencoba untuk bersaing di dunia pendidikan dan dunia industry serta masyarakat. Melalui penciptaan kualitas mahasiswa sebagai indicator keberhasilan perguruan tinggi, akan tercermin pula bagaimana kondisi sebuah perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan ketika mereka belajar. Penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan mahasiswa yang dilakukan Akper Kerta Cendekia saat ini belum memenuhi harapan mahasiswa secara penuh, namun pihak Lembaga terus melakukan perbaikan dan perubahan pada hal-hal yang dianggap lemah. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan mahasiswa yang disampaikan melalui media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak yang kurang baik terhadap pelayanan di Akper Kerta Cendekia, yang menimbulkan ketidakpercayaan mahasiswa. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan kepada mahasiswa adalah melalui survey kepuasan. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survey kepuasan mahasiswa dapat menggunakan metode atau Teknik survei yang sesuai yang hasilnya

dijadikan tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari periode monev sebelumnya. Pelayanan kepada mahasiswa di Akper Kerta Cendekia masih harus ada tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas layanan. Oleh karena itulah, membutuhkan buku panduan untuk monitoring evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap institusi.

1.2. Tujuan Monev

Badan Penjaminan Mutu menyelenggarakan monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik dengan tujuan:

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

1.3. Manfaat Monev Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Institusi

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3. Mendorong unit pelayanan untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan

1.4. Sasaran Monev Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Institusi

Indeks kepuasan mahasiswa diukur melalui kinerja kualitas pelayanan yang diukur dengan skala Likert 1 sampai 4. Kualitas pelayanan yang diukur kinerjanya adalah :

1. Pelayanan administrasi umum
2. Pelayanan administrasi akademik
3. Pelayanan keuangan
4. Sarana dan prasarana
5. Sistem informasi

1.5.Aspek yang Dinilai

Tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Aspek sarana prasarana (*tangible*)
2. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (*emphaty*)
3. Kemampuan petugas pelayanan meliputi daya tanggap (*responsiveness*);
4. Kepastian informasi dan proses (*assurance*)
5. Ketepatan waktu (*reliability*)

BAB II METODE PENGUMPULAN DATA

2.1. Metoda Pengumpulan Data

Kegiatan monev dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden dengan metode total sampling. Kuesioner diterbitkan oleh BPM. Analisis deskriptif data hasil survey dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Olah data menggunakan windows excell

2.2. Metode Analisa Data

Data skor kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dengan menghitung grand mean (rerata dari rata-rata). Kepuasan mahasiswa ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1,00-1,75	Layanan kemahasiswaan kurang memuaskan
1,76-2,50	Layanan kemahasiswaan cukup memuaskan
2,51-3,25	Layanan kemahasiswaan memuaskan
3,26-4,00	Layanan kemahasiswaan sangat memuaskan

Analisis data menggunakan statistic deskriptif, membuat table, grafik . Nilai rata - rata data disajikan dalam bentuk table untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut. Kemudian direkomendasikan oleh Badan Penjaminan Mutu kepada unit terkait

penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Upaya kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen.

BAB III

PELAKSANAAN

3.1 Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan Srvey Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun instrument survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel yang mewakili
3. Menentukan reponden
4. Melaksanakan survey
5. Mengolah hasil survey dengan menggunakan Teknik analisis data secara statistic deskriptif
6. Menyajikan dan melaporkan hasil dengan penekanan pada hasil yang dirasakan masih memiliki kelemahan dan harus diperbaiki segera

3.2 Instrumen

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek tangibles sebanyak 13 pertanyaan, aspek reliability 11 pertanyaan, aspek responsiveness sebanyak 8 pertanyaan, aspek assurance 6 pertanyaan, aspek empathy 6 pertanyaan, aspek system informasi sebanyak 6 pertanyaan.

Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1-4. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden kurang puas terhadap pernyataan yang diberikan dalam kuesioner tersebut. Nilai skala 2 adalah cukup puas, artinya responden cukup puas dengan pernyataan yang diberikan didalam kuesioner tersebut. Nilai 3 adalah puas, artinya responden puas dengan pernyataan yang diberikan dalam kuesioner. Nilai 4 adalah sangat puas, artinya responden sangat puas dengan pernyataan yang diberikan di dalam kuesioner tersebut.

3.3. Teknik Survey Kepuasan Mahasiswa

Survei kepuasan mahasiswa dengan menggunakan :

1. Jumlah sample pada survei ini adalah 266 mahasiswa yang terdiri dari mahasiswa semester 2, semester 4, dan semester 6
2. Kuesioner yang dibagikan sebanyak 266 lembar dan yang kembali 256. Semua kuesioner dapat digunakan kembali untuk dianalisis
3. Kuesioner diisi sendiri oleh mahasiswa. Pengisian dilakukan pada saat setelah pelaksanaan Ujian Akhir Semester, jadi jumlah sample masih ada seluruhnya

3.4. Hasil Survey

Kepuasan mahasiswa dimaksudkan untuk :

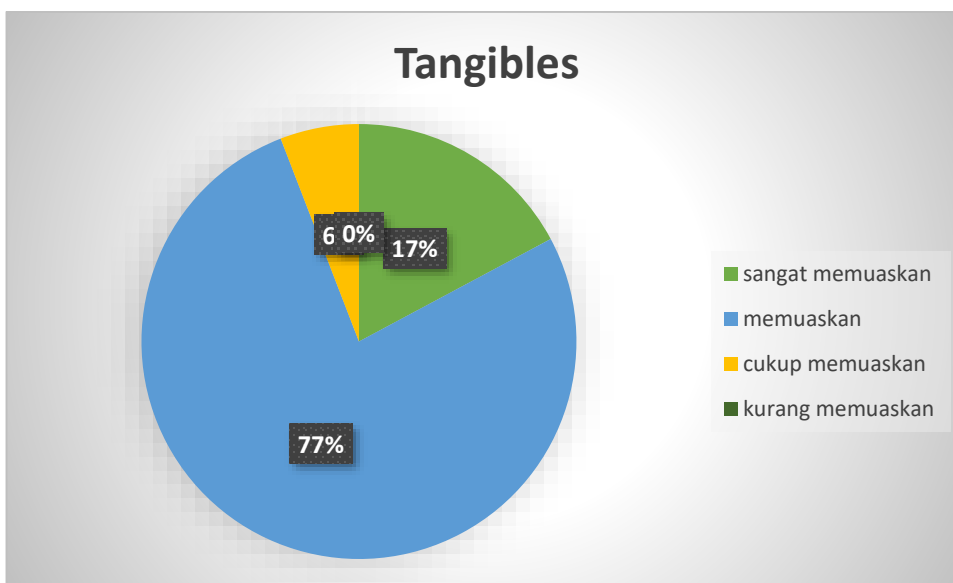
1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit kerja pelayanan
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah-langkah perbaikan pelayanan
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan

BAB IV HASIL MONITORING DAN EVALUASI

4.1. Hasil Money Kepuasan Mahasiswa

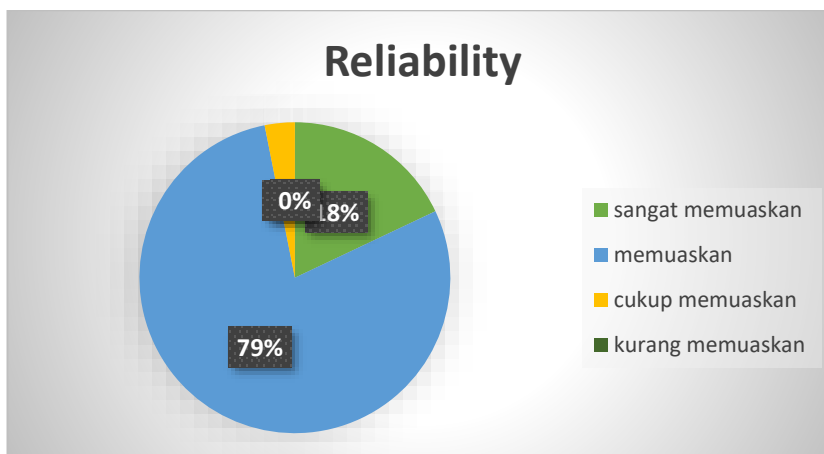
Berikut ini akan disajikan Analisa money kepuasan mahasiswa, periode TA 2018-2019.

Gambar. 1.4 Diagram Pie Penilaian Aspek Tangibles TA 2018-2019



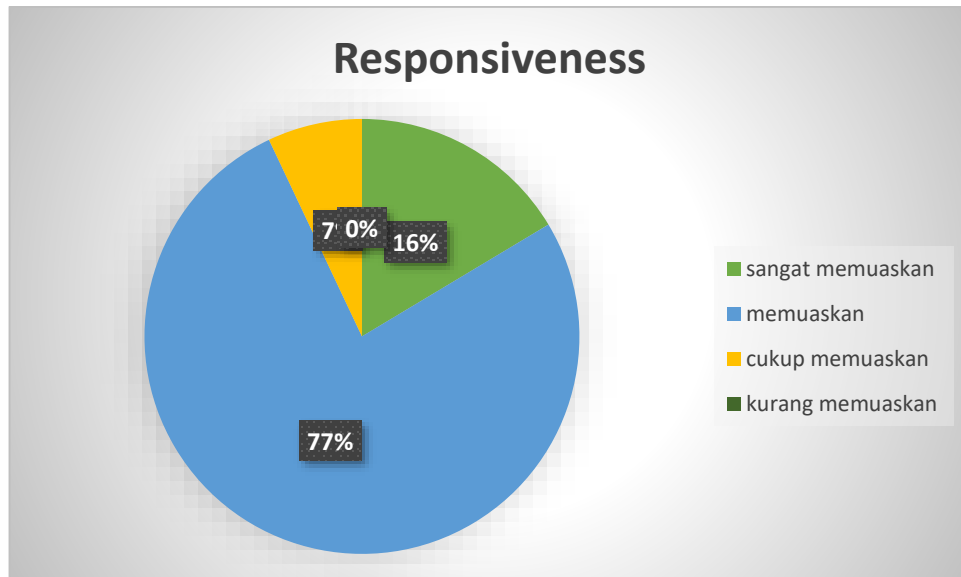
Dari gambar 1.4 diperoleh data bahwa sebesar 77 % mahasiswa menyatakan puas untuk penilaian aspek tangibles dan tidak ada mahasiswa yang merasa kurang puas pada aspek tangibles

Gambar. 2.4. Diagram Pie Penilaian Aspek Reliability TA 2018-2019



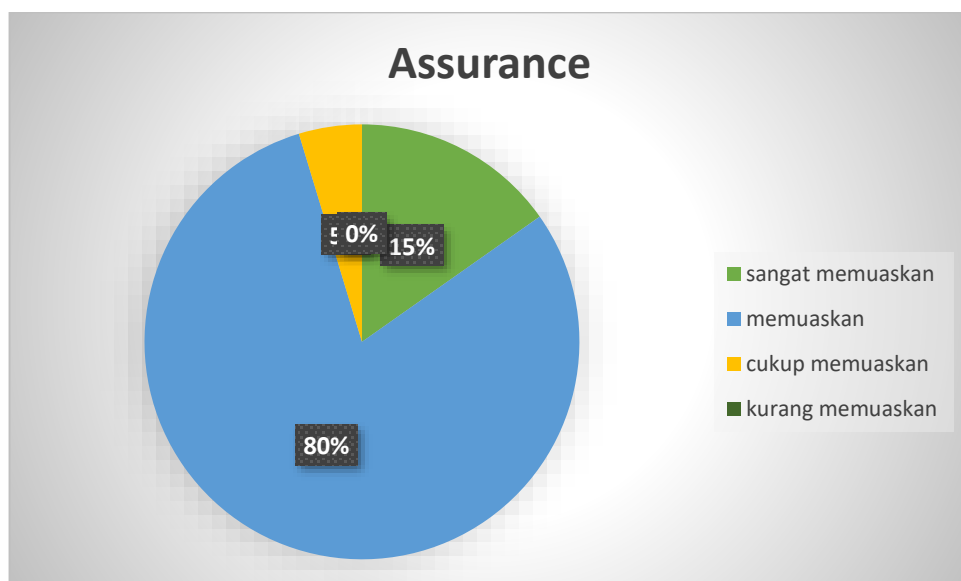
Dari gambar 2.4 diperoleh data bahwa sebanyak 79 % mahasiswa menyatakan puas terhadap aspek reliabilty dan sebesar 0% menyatakan kurang puas terhadap aspek reliability

Gambar. 3.4. Diagram Pie Penilaian Aspek Responsiveness TA 2018-2019



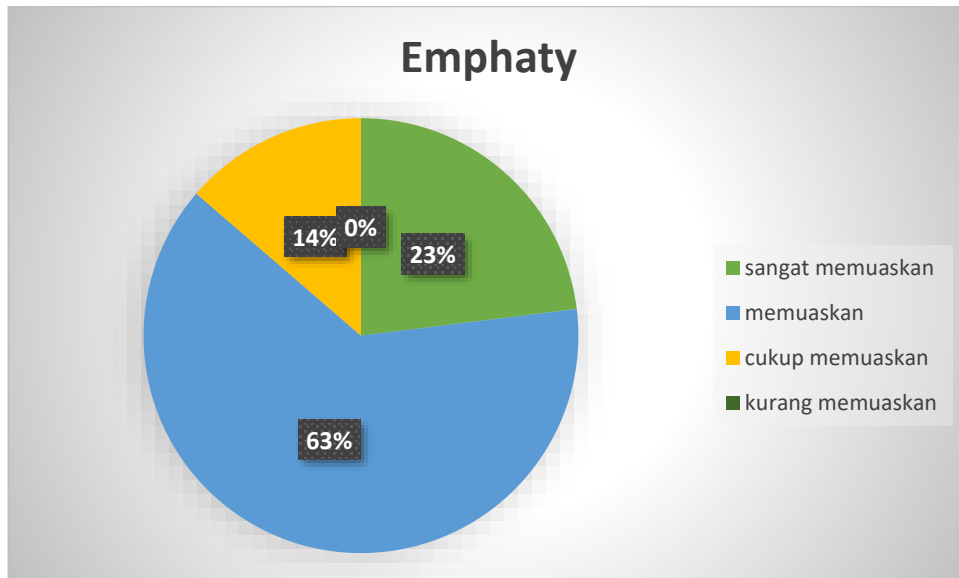
Dari gambar 3.4 diperoleh informasi bahwa mahasiswa yang menyatakan puas sebesar 77 % untuk aspek responsiveness, dan tidak ada mahasiswa menyatakan kurang puas terhadap aspek responsiveness.

Gambar 4.4 Diagram Pie Penilaian Aspek Assurance TA 2018-2019



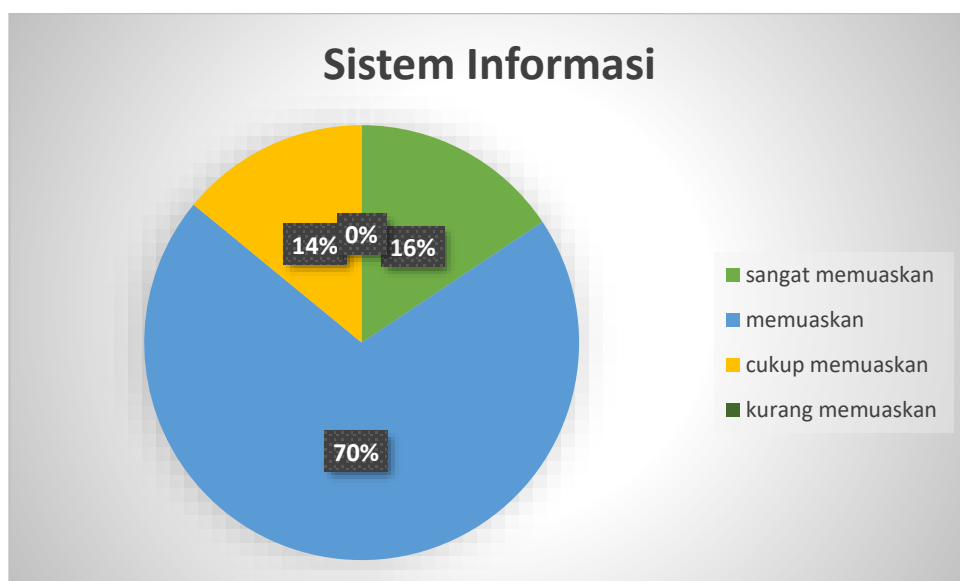
Dari gambar 4.4. diperoleh informasi bahwa mahasiswa yang menyatakan puas sebanyak 80 % terhadap penilaian aspek assurance, dan tidak ada mahasiswa yang menyatakan kurang puas

Gambar 4.5. Diagram Pie Penilaian Aspek Emphaty TA 2018-2019



Dari gambar 4.5 diperoleh informasi bahwa mahasiswa yang menyatakan tidak puas sebesar 63% untuk penilaian aspek emphaty, dan tidak ada mahasiswa yang tidak memuaskan untuk penilaian aspek emphaty.

Gambar 4.6 Diagram Pie Penilaian Aspek Sistem Informasi TA 2018-2019



Dari gambar 4.6 diperoleh informasi bahwa sebanyak 70 % mahasiswa menyatakan puas terhadap penilaian aspek system informasi, tidak ada mahasiswa menyatakan kurang memuaskan terhadap penilaian aspek system informasi

Tabel 01. Skor Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan

Nama Komponen	Nilai
Tangible	2,96
Reliability	2,99
Assurance	2,97
Emphaty	2,97
Reponsiveness	2,99
Sistem Informasi	2,96
Total	2,97

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan layanan akademik dan non akademik yang sudah dijalankan oleh dosen dan tenaga kependidikan di Akper Kerta Cendekia berada pada tingkat memuaskan. Hal ini di karenakan banyak mahasiswa yang menjawab pernyataan dengan skor 3 dan 4. Rekomendasi :

1. Dilakukan psikotes untuk yang berfokus pada minat dan bakat mahasiswa.
2. Pendanaan kegiatan mahasiswa difokuskan pada kegiatan sesuai dengan minat dan bakat.
3. Memperbanyak UKM.
4. Penyusunan program kerja oleh BEM bekerjasama dengan LPPM membentuk UKM Karya Ilmiah.
5. Mengikuti program hibah LLDIKTI