LAPORAN

Laporan Hasil Evaluasi Kepuasan

STIKes Mitra Husada Karanganyar

Tahun Akademik 2021/2022

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

STIKes MITRA HUSADA KARANGANYAR

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Kegiatan	:	Laporan Hasil Evaluasi Kepuasan
Periode	;	Genap TA. 2021/ 2022

Karanganyar, September 2022

Ketua	Kepala Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)
STIKes Mitra Husada Karanganyar	STIKes Mitra Husada Karanganyar
Rohmadi, S.Kom, M.Kom	Harjanti, SKM, M.Kes
NIK. 018 12 1978 12 2004 1	NIK. 062 12 1988 07 2011 2

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Evaluasi Kepuasan Semester Genap STIKes Mitra Husada Karanganyar Tahun Akademik 2021/2022 telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk Laporan Hasil Evaluasi Kepuasan Semester Genap STIKes Mitra Husada Karanganyar Tahun Akademik 2021/2022 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada :

1. Pimpinan STIKes Mitra Husada Karanganyar yang telah banyak memberikan dukungan baik pendanaan maupun fasilitas kepada Lembaga Penjaminan Mutu.
2. Para dosen pengampu, tenaga kependidikan, pengelola dan pemelihara dan perawat sarana prasarana yang telah menjalankan tugas akademik maupun tugas penunjang akademik lainnya.
3. Tim Penjaminan Mutu yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data sampai penulisan laporan.
4. Para mahasiswa dan dosen STIKes Mitra Husada yang telah memberikan kontribusi dalam evaluasi kepuasan.
5. Semua pihak yang tentu saja tidak dapat kami sebutkan satu per satu tetapi telah memberikan kontribusi yang signifikan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Karanganyar, September 2022

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Judul i

Halaman Pengesahan ii

Kata Pengantar iii

Daftar Isi iv

Executive Summary v

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Tujuan 1

B. Sasaran 1

C. Ruang Lingkup 1

D. Pelaksanaan dan Teknik Survei 1

E. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring 2

F. Besaran penarikan sampel 2

G. Metode Analisis Data 2

BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA 4

A. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap Dosen 5

B. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap Pengelola 6

C. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan 7

D. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana 9

BAB III HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN 11

A. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap UPT BAKU 12

B. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap UPT BIKU 14

C. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap UPT PDPT 16

D. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap UPT LABORATORIUM 19

E. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap UPT PERPUSTAKAAN 21

D. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap UPT RUMAH TANGGA 23

BAB IV PENUTUP 26

A. Kesimpulan 26

B. Rekomendasi 26

EXECUTIVE SUMMARY

Tingkat kepuasan mahasiswa pelayanan di lingkungan kampus STIKes Mitra Husada Karanganyar untuk periode pengukuran semester genap tahun akademik 2021/2022 mengalami perubahan pertanyaan dalam kuesioner dikarenakan penyesuaian instrumen penilaian audit mutu eksternal yaitu borang.

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (jumlah)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Dosen	93	7	0	0
2	Tenaga Kependidikan	95,5	4,5	0	0
3	Pengelola	92	8	0	0
4	Sarana dan Prasarana	98	2	0	0
Total		378,5	21,5	0	0

Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan UPT di lingkungan kampus STIKes Mitra Husada Karanganyar untuk periode pengukuran tahun akademik 2021/2022.

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen (jumlah)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tenaga Kependidikan	56	27	17	0
2	Sarana Dan Prasarana	56	33	11	0
Total		112	60	28	0

BAB I
PENDAHULUAN

A. Tujuan

Pengukuran pelayanan kepuasan di Lingkup STIKes Mitra Husada Karanganyar bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa dan dosen sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan.

B. Sasaran

1. Mendorong partisipasi dosen tetap dan mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam mnyelenggarakan pelayanan dosen tetap dan mahasiswa.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan sarana prasarana.

D. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaran pelayanan dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaa, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencangkup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

E. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring

Sebelum kuesioner benar-benar menguji kepuasan, instrument diuji dulu untuk melihat kevalidan dan reliabilitasnya. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan dari suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid atau sahih apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 2006). Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh instrumen penelitian mampu mencerminkan isi sesuai dengan hal dan sifat yang diukur. Artinya, setiap butir instrumen telah benar-benar menggambarkan keseluruhan isi yang menjadi dasar penyusunan instrumen. Dengan jumlah data / sampel 150 maka R tabel = df (150-2, 0,05) = 148; 0,05 adalah 0,1348. Setelah membandingkan R tabel dan R hitung sesuai kriteria pengujian.

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika instrumen tersebut dapat dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dengan hasil pengukuran yang relatif konstan (Arikunto, 2006). Model pengujian Cronbach Alpha menunjukan reliabilitas dengan angka yang semakin tinggi dari kolom nilai Cronbach Alpha, maka tingkat reliabilitas data akan semakin baik dan dapat dikatakan sebagai instrument yang handal (Palupi, 2013). Menurut Arikunto (2006), keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0.60, maka reliabel.
2. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0.60, maka tidak reliabel

Dalam pengujian Cronbach's Alpha sebesar 0.984, termasuk dalam kategori reliabilitas tinggi dengan angka 0.984 > 0.06 (alpha).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.984	61

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan adalah kuesioner terdiri dari beberapa pernyataan. Nilai pernyataan dalam instrument 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 didalam kuesioner tersebut. Nilai skala 2 adalah cukup, artinya responden cukup puas terhadap pernyataan yang diberikan didalam kuesioner tersebut. Nilai skala 3 adalah baik, artinya pelayanan yang diberikan dalam kategori baik. Sedangkan nilai tertinggi adalah 4, artinya aspek pelayanan yang diberikan sangat baik.

F. Besaran Sampel

Besar sampel yang digunakan dalam pengambilan data dari mahasiswa 5 prodi yaitu D3 RMIK, D3 Kebidanan, S1 Keperawatan, D4 MIK dan D4 Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Diharapkan semua mahasiswa STIKes Mitra Husada Karanganyar untuk melakukan penilaian kepuasan. Sampel yang digunakan sebesar 538 responden.

Besar sampel yang digunakan dalam pengambilan data dari dosen 5 prodi yaitu D3 RMIK, D3 Kebidanan, S1 Keperawatan, D4 MIK dan D4 Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Diharapkan ada beberapa dosen STIKes Mitra Husada Karanganyar untuk melakukan penilaian kepuasan. Sampel yang digunakan sebesar 25 responden.

G. Metode Analisis Data

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan STIKes Mitra Husada Karanganyar berupa indeks kepuasan (1-4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan program *microsift office excell*. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai.

BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (jumlah prosentase)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Dosen :	93	7	0	0
	Ø Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.				
	Ø Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.				
	Ø Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.				
	Ø Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.				
2	Tenaga Kependidikan :	95,5	4,5	0	0
	Ø Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.				
	Ø Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.				
	Ø Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.				
	Ø Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.				
3	Pengelola :	92	8	0	0

	Ø Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.				
	Ø Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.				
	Ø Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan.				
	Ø Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.				
4	Sarana dan prasarana :	98	2	0	0
	Ø Kecukupan,				
	Ø Aksesibilitas,				
	Ø Kualitas sarana dan prasarana.				
Jumlah		**378,5**	**21,5**	**0**	**0**

A. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (jumlah prosentase)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Dosen D3 RMIK	95	5	0	0
2.	Dosen D3 Kebidanan	94	6	0	0
3.	Dosen Sarjana Keperawatan	93	7	0	0
4.	Dosen D4 MIK	93	7	0	0

5.	Dosen D4 Keselamatan dan Kesehatan Kerja	90	10	0	0
	NILAI AKHIR	93	7	0	0

B. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (jumlah)				TOTAL	NILAI
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
		4	3	2	1		
2.1	**Reliability**						
2.1.1	Pelayanan yang diberikan selalu cepat terselesaikan	518	20	0	0	538	99,07
2.1.2	Petugas memberikan informasi dengan jelas	520	18	0	0	538	99,16
2.1.3	Alur pelayanan yang diberikan jelas dan mudah dipahami	508	30	0	0	538	98,61
2.1.4	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	510	28	0	0	538	98,70
	Total	2056	96	0	0	2152	98,88
	Presentase	95,54	4,46	0,0	0,0		
2.2	**Responssiveness**						
2.2.1	Petugas memahami dan menanyakan kebutuhan mahasiswa	510	28	0	0	538	98,70
2.2.2	Memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan pelanggan	508	30	0	0	538	98,61
2.2.3	Petugas selalu ada di tempat sesuai jadwal dan mudah dihubungi	513	25	0	0	538	98,84
2.2.4	Petugas menindaklanjuti setiap kritik dan saran	510	28	0	0	538	98,70
	Total	2041	111	0	0	2152	98,71
	Presentase	94,84	5,16	0,0	0,0		
2.3	**Empaty**						
2.3.1	Petugas bersedia membantu jika mahasiswa mengalami kesulitan	510	28	0	0	538	98,70

2.3.2	Petugas selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada Mahasiswa	520	18	0	0	538	99,16
	Total	1030	46	0	0	1076	98,86
	Presentase	95,72	4,28	0,0	0,0		
2.4	**Assurance**						
2.4.1	Petugas memberikan keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	520	18	0	0	538	99,16
2.4.2	Petugas selalu bersikap adil dalam melayani mahasiswa sesuai dengan urutan	513	25	0	0	538	98,84
2.4.3	Petugas memiliki kompetensi dan pengetahuan yang baik dalam melakukan pekerjaannya	520	18	0	0	538	99,16
	Total	1553	61	0	0	1614	99,06
	Presentase	96,22	3,78	0,0	0,0		
	NILAI AKHIR	95,58	4,42	0,0	0,0		

C. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (jumlah)				TOTAL	NILAI
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
		4	3	2	1		
3.1	**Reliability**						
3.1.1	Pengelola program studi memberikan peraturan yang jelas dan mudah dipahami mahasiswa	486	52	0	0	538	97,58
3.1.2	Pengelola Program studi memiliki kemampuan untuk memimpin dan mengelola program studi	487	51	0	0	538	97,63
3.1.3	Program Studi memberikan informasi akademik dan non akademik dalam bentuk website (Online)	499	39	0	0	538	98,19
	Total	1472	142	0	0	1614	97,80
	Presentase	91,20	8,80	0,0	0,0		
3.2	**Responssiveness**						
3.2.1	Pengelola program studi secara erawatt nt menjelaskan kegunaan dana kemahasiswaan	499	39	0	0	538	98,19

3.2.2	Pengelola Program Studi melalui dosen PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran	493	39	0	0	538	97,91
3.2.3	Pengelola Program Studi menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	501	37	0	0	538	98,28
3.2.4	Pengelola program studi berusaha memberikan respon yang positif terhadap pengadian mahasiswa	493	45	0	0	538	97,91
	Total	1986	166	0	0	2152	98,07
	Presentase	92,29	7,71	0,0	0,0		
3.3	**Empaty**						
3.3.1	Pengelola Program Studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya melalui organisasi mahasiswa (BEM, UKM dan HIMA)	493	45	0	0	538	97,91
3.3.2	Pengelola Program Studi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik	502	36	0	0	538	98,33
	Total	995	81	0	0	1076	**98,10**
	Presentase	92,47	7,53	0,0	0,0		
3.4	**Assurance**						
3.4.1	Pengelola Program Studi menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	497	41	0	0	538	98,09
3.4.2	Pengelola Program Studi memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa melalui Klinik	497	41	0	0	538	98,09
3.4.3	Pengelola Program Studi memberikan bantuan JPKM bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan dan masalah kesehatan	498	40	0	0	538	98,14
3.4.4	Pengelola Program Studi memberikan sanksi jika ada yang melanggar peraturan	492	46	0	0	538	97,86
3.4.5	Pengelola Program Studi menyediakan dosen Pembimbing Akademik untuk Bimbingan Konseling bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan ataupun keluhan	492	46	0	0	538	97,86
	Total	2476	214	0	0	2690	**98,03**
	Presentase	92,04	7,96	0,0	0,0		
	NILAI AKHIR	**92**	**8**	**0**	**0**		

D. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (jumlah)				TOTAL	NILAI
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
		4	3	2	1		
4.1	**Kecukupan**						
4.1.1	Ruang kelas terdapat fasilitas yang memadai untuk kegiatan perkuliahan	525	13	0	0	538	99,40
4.1.2	Bahan pustaka berupa buku teks dan jurnal baik cetak maupun elektronik memadai	528	10	0	0	538	99,54
4.1.3	Ketersediaan fasilitas (sarana dan prasarana) dan jumlah toilet yang bersih dan memadai	527	11	0	0	538	99,49
4.1.4	Kapasitas laboratorium memadai	526	12	0	0	538	99,44
4.1.5	Ketersediaan fasilitas (sarana dan prasarana) dan jumlah toilet yang bersih dan memadai	550	13	0	0	563	99,42
	Total	2656	59	0	0	2715	**99,46**
	Presentase	97,83	2,17	0,0	0,0		
4.2	**Aksebilitas**						
4.2.1	Sistem informasi yang ada jelas dan mudah digunakan	527	11	0	0	538	99,49
4.2.2	Tersedianya jaringan internet yang memadai	528	10	0	0	538	99,54
4.2.3	Bahan pustaka berupa buku teks dan jurnal baik cetak maupun elektronik yang mudah di akses secara offline dan online	526	12	0	0	538	99,44
4.2.4	Aksesibilitas penggunaan alat laboratorium memadai dan memiliki fleksibilitas dalam menggunakannya di luar kegiatan praktikum yang terjadwal	529	9	0	0	538	99,58
	Total	2110	42	0	0	2152	**99,51**
	Presentase	98,05	1,95	0,0	0,0		
4.3	**Kualitas**						
4.3.1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	528	10	0	0	538	99,54
4.3.2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman dilengkapi dengan AC	527	11	0	0	538	99,49
4.3.3	Fasilitas dan media di laboratorium memadai, erawatt dan berfungsi dengan baik	528	10	0	0	538	99,54

4.3.4	Sarana toilet berfungsi dengan baik dan bersih	529	9	0	0	538	99,58
4.3.5	Sarana erawa tersedia, aman dan tertib	528	10	0	0	538	99,54
4.3.6	Ruang baca di perpustakaan nyaman untuk membaca	529	9	0	0	538	99,58
4.3.7	Sarana untuk tempat ibadah erawatt dengan baik	527	11	0	0	538	99,49
4.3.8	Sarana olahraga erawatt dengan baik dan memada	527	11	0	0	538	99,49
4.3.9	Sarana kegiatan kemahasiswaan erawatt dengan baik dan memadai	527	11	0	0	538	99,49
4.3.10	sarana prasarana sangat baik untuk pembelajaran, penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat, dan meningkatkan suasana akademik	529	9	0	0	538	99,58
	Total	5279	101	0	0	5380	**99,53**
	Presentase	98,12	1,88	0,0	0,0		
	NILAI AKHIR	**98**	**2**	**0,0**	**0,0**		

BAB III

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen (jumlah)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	TENAGA KEPENDIDIKAN				
1	UPT BAKU	55	26	19	0
2	UPT BIKU	56	24	20	0
3	UPT PDPT	55	27	18	0
4	UPT LABORATORIUM	54	27	19	0
5	UPT PERPUSTAKAAN	62	28	10	0
6	UPT RUMAH TANGGA	55	31	14	0
	NILAI AKHIR	**56**	**27**	**17**	**0**
	SARANA DAN PRASARANA				
1	UPT BAKU	58	26	16	0
2	UPT BIKU	54	28	18	0
3	UPT PDPT	61	35	4	0
4	UPT LABORATORIUM	57	31	12	0
5	UPT PERPUSTAKAAN	54	38	8	0
6	UPT RUMAH TANGGA	52	39	9	0
	NILAI AKHIR	**56**	**33**	**11**	**0**

A. KEPUASAN DOSEN TERHADAP BAKU

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
	A. Reliability						
1	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	10	8	7	0	25	78
2	Proses pelayanan cepat dan tepat sesuai prosedur	11	9	5	0	25	81
3	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	11	8	6	0	25	80
4	Staff memberikan pelayanan yang memuaskan	12	7	6	0	25	81
	Total	44	32	24	0	100	
	Nilai Reliability						**80**
	Kriteria Reability						**baik**
	Presentase	44	32	24	0		
	B. Responssiveness						
1	Staff menunjukan disiplin kerja yang tinggi	14	5	6	0	25	83
2	Memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan pelanggan	15	6	4	0	25	86
3	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	15	8	2	0	25	88
4	Staff selalu ada di tempat sesuai jadwal	13	7	5	0	25	83
5	Memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff	13	8	4	0	25	84
6	Staff memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan dalam bertugas	11	10	4	0,00	25	82
	Total	81	44	25	0	150	
	Nilai Responssiveness						**84,33**
	Kriteria Responssiveness						**baik**
	Presentase	54,00	29,33	16,67	0,00		
	C. Empaty						

1	Staff memiliki sikap sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya	11	8	4	2	25	78,00
2	Memberikan kemudahan dalam akses pelayanan adminstrasi	13	6	6	0	25	82,00
3	Staff bertugas dengan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	12	10	3	0	25	84,00
	Total	36	24	13	2	75	
	Nilai Empaty						**81,33**
	Kriteria Empaty						**baik**
	Presentase	48,00	32,00	17,33	2,67		
	D. Assurance						
1	Komunikasi staff dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar	11	9	5	0	25	81,00
2	staff memberikan perlakuan yang adil kepada pengguna layanan	11	10	4	0	25	82,00
	Total	22	19	9	0	50	
	Nilai Assurance						**81,50**
	Kriteria Assurance						**baik**
	Presentase	44,00	38,00	18,00	0,00		
	Rata-rata presentase	48	33	19	1		
	E. Tangible						
1	Ruang pelayanan dan ruang tunggu nyaman	14	8	3	0	25	86,00
2	Staff berpenampilan rapi dan sopan	15	6	4	0	25	86,00
3	Ruangan Kantor tertata rapi dan bersih	15	8	2	0	25	88,00
4	Informasi yang diberikan dapat diandalkan dapat dipertanggungjawaban	14	8	3	0	25	86,00
5	Sistem informasi yang ada di ruangan bekerja dengan baik dan andal	15	10	0	0	25	90,00
	Total	73	40	12	0	125	
	Nilai Tangible						**87,20**

	Kriteria Tangible						**baik**
	Presentase	58,40	32,00	9,60	0,00		
	Nilai	**82,87**					
	Kategori	**Baik**					

B. KEPUASAN DOSEN TERHADAP BIKU

NO	Pertanyaan	Hasil				Total	Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
	A. Reliability						
1	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	16	7	2	0	25	89,00
2	Proses pelayanan cepat dan tepat sesuai prosedur	14	4	7	0	25	82,00
3	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	12	9	4	0	25	83,00
4	Staff memberikan pelayanan yang memuaskan	16	5	4	0	25	87,00
	Total	58	25	17	0	100	
	Nilai Reliability						**85,25**
	Kriteria Reability						**baik**
	Presentase	58,00	25,00	17,00	0,00		
	B. Responssiveness						
1	Staff menunjukan disiplin kerja yang tinggi	15	7	3	0	25	87,00
2	Memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan pelanggan	14	9	2	0	25	87,00
3	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	14	8	3	0	25	86,00
4	Staff selalu ada di tempat sesuai jadwal	15	7	3	0	25	87,00
5	Memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff	15	9	1	0	25	89,00
6	Staff memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan dalam bertugas	13	11	1		25	87,00

	Total	86	51	13	0	150	
	Nilai Responssiveness						**87,17**
	Kriteria Responssiveness						**Baik**
	Presentase	57,33	34,00	8,67	0,00		
	C. Empaty						
1	Staff memiliki sikap sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya	15	8	2	0	25	88,00
2	Memberikan kemudahan dalam akses pelayanan adminstrasi	14	9	2	0	25	87,00
3	Staff bertugas dengan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	12	10	3	0	25	84,00
	Total	41	27	7	0	75	
	Nilai Empaty						**86,33**
	Kriteria Empaty						**Baik**
	Presentase	54,67	36,00	9,33	0,00		
	D. Assurance						
1	Komunikasi staff dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar	14	5	6	0	25	83,00
2	staff memberikan perlakuan yang adil kepada pengguna layanan	15	6	4	0	25	86,00
	Total	29	11	10	0	50	
	Nilai Assurance						**84,50**
	Kriteria Assurance						**Baik**
	Presentase	58,00	22,00	20	0		
	Rata-rata presentase	57	29	14	0		
	E. Tangible						
1	Ruang pelayanan dan ruang tunggu nyaman	12	6	6	1	25	79,00
2	Staff berpenampilan rapi dan sopan	14	8	3	0	25	86,00

3	Ruangan Kantor tertata rapi dan bersih	13	7	5	0	25	83,00
4	Informasi yang diberikan dapat diandalkan dapat dipertanggungjawaban	15	5	5	0	25	85,00
5	Sistem informasi yang ada di ruangan bekerja dengan baik dan andal	14	7	4	0	25	85,00
	Total	68	33	23	1	125	
	Nilai Tangible						**83,60**
	Kriteria Tangible						**Baik**
	Presentase	54,40	39,47	0,00	0,00		
	Nilai	**85,37**					
	Kategori	**Baik**					

C. KEPUASAN DOSEN TERHADAP PDPT

N0	Pertanyaan	Hasil				Total	Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
	A. Reliability						
1	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	14	8	3	0	25	86,00
2	Proses pelayanan cepat dan tepat sesuai prosedur	13	6	6	0	25	82,00
3	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	14	6	5	0	25	84,00
4	Staff memberikan pelayanan yang memuaskan	13	8	4	0	25	84,00
	Total	54	28	18	0	100	
	Nilai Reliability						**84,00**
	Kriteria Reability						**Baik**
	Presentase	54,00	28,00	18,00	0,00		
	B. Responssiveness						
1	Staff menunjukan disiplin kerja yang tinggi	13	5	7	0	25	81,00

2	Memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan pelanggan	12	7	6	0	25	81,00
3	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	13	7	5	0	25	83,00
4	Staff selalu ada di tempat sesuai jadwal	12	9	4	0	25	83,00
5	Memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff	13	7	5	0	25	83,00
6	Staff memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan dalam bertugas	12	9	4	0	25	83,00
	Total	75	44	31	0	150	
	Nilai Responssiveness						**82,33**
	Kriteria Responssiveness						**Baik**
	Presentase	50,00	29,33	20,67	0,00		
	C. Empaty						
1	Staff memiliki sikap sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya	11	8	6	0	25	80,00
2	Memberikan kemudahan dalam akses pelayanan adminstrasi	14	6	5	0	25	84,00
3	Staff bertugas dengan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	13	7	5	0	25	83,00
	Total	38	21	16	0	75	
	Nilai Empaty						**82,33**
	Kriteria Empaty						**Baik**
	Presentase	50,67	28,00	21,33	0,00		
	D. Assurance						
1	Komunikasi staff dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar	12	9	4	0	25	83,00
2	staff memberikan perlakuan yang adil kepada pengguna layanan	13	8	4	0	25	84,00
	Total	25	17	8	0	50	
	Nilai Assurance						**83,50**
	Kriteria Assurance						**Baik**

	Presentase	50,00	34,00	16,00	0,00		
	Rata-rata presentase	51	30	19	0		
	E. Tangible						
1	Tersedianya fasilitas untuk akses sistem informasi yang ada	14	6	5	0	25	84,00
2	Jaringan yang memadai	12	12	1	0	25	86,00
3	Adanya petunjuk atau panduan untuk akses fitur di sistem	13	6	6	0	25	82,00
4	Informasi yang diberikan dapat dipercaya dan diandalkan	12	7	6	0	25	81,00
5	Kemudahan akses dalam mengakses fitur yang ada di website siakad dan STIKes	12	8	5	0	25	82,00
	Total	63	39	23	0	125	
	Nilai Tangible						**83,00**
	Kriteria Tangible						**Baik**
	Presentase	50,40	31,20	18,40	0,00		
	Nilai	**83,03**					
	Kategori	**Baik**					

D. KEPUASAN DOSEN TERHADAP LABORATORIUM

NO	Pertanyaan	Hasil				Total	Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
	A. Reliability						
1	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	13	5	7	0	25	81,00
2	Proses pelayanan cepat dan tepat sesuai prosedur	14	5	6	0	25	83,00
3	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	12	5	8	0	25	79,00
4	Staff memberikan pelayanan yang memuaskan	13	6	6	0	25	82,00
	Total	52	21	27	0	100	81,25

	Nilai Reliability						**81,25**
	Kriteria Reability						**baik**
		52,00	21,00	27,00	0,00		
	B. Responssiveness						
1	Staff menunjukan disiplin kerja yang tinggi	14	5	6	0	25	83,00
2	Memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan pelanggan	15	4	6	0	25	84,00
3	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	13	5	7	0	25	81,00
4	Staff selalu ada di tempat sesuai jadwal	15	7	3	0	25	87,00
5	Memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff	12	5	8	0	25	79,00
6	Staff memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan dalam bertugas	13	4	8	0	25	80,00
	Total	82	30	38	0	150	
	Nilai Responssiveness						**82,33**
	Kriteria Responssiveness						**Baik**
	Prosentase	54,67	20,00	25,33	0,00		
	C. Empaty						
1	Staff memiliki sikap sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya	12	6	7	0	25	80,00
2	Memberikan kemudahan dalam akses pelayanan adminstrasi	13	5	7	0	25	81,00
3	Staff bertugas dengan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	13	4	8	0	25	80,00
	Total	38	15	22	0	75	
	Nilai Empaty						**80,33**
	Kriteria Empaty						**Baik**
	Prosentase	50,67	20,00	29,33	0,00		
	D. Assurance						

1	Komunikasi staff dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar	12	7	6	0	25	81
2	staff memberikan perlakuan yang adil kepada pengguna layanan	13	7	5	0	25	83
	Total	25	14	11	0	50	
	Nilai Assurance						**82,00**
	Kriteria Assurance						**Baik**
	Prosentase	50,00	28,00	22,00	0,00		
	Rata-rata prosentase	52	22	26	0		
	E. Tangible						
1	Ruang laboratorium nyaman (Penerangan dan sirkulasi udara)	14	5	6	0	25	83,00
2	Staff berpenampilan rapi dan sopan	14	6	5	0	25	84,00
3	Ruangan laboratorium tertata rapi dan bersih	16	4	5	0	25	86,00
4	Keamanan tempat penitipan barang (locker)	14	3	8	0	25	81,00
5	Sarana laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan	16	4	5	0	25	86,00
	Total	74	22	29	0	125	
	Nilai Tangible						**84,00**
	Kriteria Tangible						**Baik**
	Prosentase	59,20	26,19	34,52	0,00		
	Nilai	**81,98**					
	Kategori	**Baik**					

E. KEPUASAN DOSEN TERHADAP PERPUSTAKAAN

NO	Pertanyaan	Hasil				Total	Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
	A. Reliability						
1	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	13	4	8	0	25	80,00
2	Proses pelayanan cepat dan tepat sesuai prosedur	13	6	6	0	25	82,00
3	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	15	4	6	0	25	84,00
4	Staff memberikan pelayanan yang memuaskan	14	5	6	0	25	83,00
	Total	55	19	26	0	100	
	Nilai Reliability						**82,25**
	Kriteria Reability						**baik**
	Prosentase	55,00	19,00	26,00	0,00		
	B. Responssiveness						
1	Staff menunjukan disiplin kerja yang tinggi	14	4	7	0	25	82,00
2	Memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan pelanggan	12	6	7	0	25	80,00
3	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	13	6	6	0	25	82,00
4	Staff selalu ada di tempat sesuai jadwal	11	7	7	0	25	79,00
5	Memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff	13	7	5	0	25	83,00
6	Staff memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan dalam bertugas	13	6	6	0	25	82,00
	Total	76	36	38	0	150	
	Nilai Responssiveness						**81,33**
	Kriteria Responssiveness						**Baik**
	Prosentase	50,67	24,00	25,33	0,00		
	C. Empaty						

1	Staff memiliki sikap sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya	11	7	7	0	25	79,00
2	Memberikan kemudahan dalam akses pelayanan adminstrasi	12	7	6	0	25	81,00
3	Staff bertugas dengan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	12	8	5	0	25	82,00
	Total	35	22	18	0	75	
	Nilai Empaty						**80,67**
	Kriteria Empaty						**Baik**
	Prosentase	46,67	29,33	24,00	0,00		
	D. Assurance						
1	Komunikasi staff dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar	13	6	6	0	25	82,00
2	staff memberikan perlakuan yang adil kepada pengguna layanan	12	6	7	0	25	80,00
	Total	25	12	13	0	50	
	Nilai Assurance						**81,00**
	Kriteria Assurance						**Baik**
	Prosentase	50,00	24,00	26,00	0,00		
	Rata-rata prosentase	51	24	25	0		
	E. Tangible						
1	Ruang perpustakaan nyaman (Penerangan dan sirkulasi udara)	13	4	8	0	25	80,00
2	Staff berpenampilan rapi dan sopan	14	6	5	0	25	84,00
3	Ruangan perpustakaan tertata rapi dan bersih	13	4	8	0	25	80,00
4	Keamanan tempat penitipan barang (locker)	13	6	6	0	25	82,00
5	Ketersediaan referensi yang cukup dan memadai untuk kebutuhan keilmuan	12	5	8	0	25	79,00
	Total	65	25	35	0	125	
	Nilai Tangible						**81,00**

	Kriteria Tangible					**baik**
	Prosentase	52,00	30,86	0,00	0,00	
	Nilai	**81,25**				
	Kategori	**Baik**				

F. KEPUASAN DOSEN TERHADAP RUMAH TANGGA

NO	Pertanyaan	Hasil				Total	Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
	A. Reliability						
1	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	12	7	6	0	25	81,00
2	Proses pelayanan cepat dan tepat sesuai prosedur	13	4	8	0	25	80,00
3	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	13	6	6	0	25	82,00
4	Staff memberikan pelayanan yang memuaskan	13	5	7	0	25	81,00
	Total	51	22	27	0	100	
	Nilai Reliability						**81,00**
	Kriteria Reability						**Baik**
	Prosentase	51,00	22,00	27,00	0,00		
	B. Responssiveness						
1	Staff menunjukan disiplin kerja yang tinggi	12	6	7	0	25	80,00
2	Memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan pelanggan	12	5	8	0	25	79,00
3	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	13	6	6	0	25	82,00
4	Staff selalu ada di tempat sesuai jadwal	13	5	7	0	25	81,00
5	Memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staff	14	6	5	0	25	84,00
6	Staff memiliki kemampuan, pengetahuan dan kecakapan dalam bertugas	14	7	4	0	25	85,00

	Total	78	35	37	0	125	
	Nilai Responssiveness						**81,83**
	Kriteria Responssiveness						**Baik**
	Prosentase	62,40	28,00	29,60	0,00		
	C. Empaty						
1	Staff memiliki sikap sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya	12	7	6	0	25	81,00
2	Memberikan kemudahan dalam akses pelayanan adminstrasi	12	6	7	0	25	80,00
3	Staff bertugas dengan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	13	6	6	0	25	82,00
	Total	37	19	19	0	75	
	Nilai Empaty						**81,00**
	Kriteria Empaty						**Baik**
	Prosentase	49,33	25,33	25,33	0,00		
	D. Assurance						
1	Komunikasi staff dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar	13	5	7	0	25	81,00
2	staff memberikan perlakuan yang adil kepada pengguna layanan	14	5	6	0	25	83,00
	Total	27	10	13	0	50	
	Nilai Assurance						**82,00**
	Kriteria Assurance						**Baik**
	Prosentase	54,00	20,00	26,00	0,00		
	Rata-rata prosentase	54	24	27	0		
	E. Tangible						
1	Kendaraan aman nyaman digunakan dan dalam batas kecepatan normal (driver)	12	7	6	0	25	81,00
2	Ruangan kerja dan toilet bersih wangi dan rapi (cleaning service)	11	8	6	0	25	80,00

3	Fasilitas air mengalir lancar dan bersih, jaringan wifi dapat digunakan secara lancar, fasilitas listrik tersedia selama jam kerja (instalasi dan maintanance)	11	6	8	0	25	78,00
4	Keamanan luar dan dalam kampus terjaga (satpam)	13	5	7	0	25	81,00
5	Fasilitas ruang kelas dan ruang rapat terpenuhi (terdapat sound dan LCD yang dicek dengan baik sebelum digunakan) (perlengkapan)	12	6	7	0	25	80,00
	Total	59	32	34	0	125	
	Nilai Tangible						**80,00**
	Kriteria Tangible						**Baik**
	Prosentase	47,20	40,00	0,00	0,00		
	Nilai	**81,17**					
	Kategori	**Baik**					

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada hasil pengukuran nilai kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan sarana prasarana di STIKes Mitra Husada Karanganyar tahun akademik 2021/2022, kepuasan mahasiswa didapatkan sebagian besar dalam kategori baik.

Pada hasil pengukuran nilai kepuasan dosen terhadap tenaga kependidikan dan sarana prasarana di STIKes Mitra Husada Karanganyar tahun akademik 2021/2022, kepuasan dosen didapatkan sebagian besar dalam kategori baik.

Tindak lanjut dari hasil evaluasi pada tahun ini adalah menyerahkan ke Ketua STIKes untuk selanjutnya disampaikan pada waktu rapat di jajaran struktural untuk dilakukan pembahasan perbaikan ke depannya.

B. Rekomendasi

Meskipun pada hasil pengukuran nilai kepuasan diperoleh hasil tingkat kepuasan mahasiswa sebagian besar dalam kategori baik. Sebaiknya dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan penyedia sarana prasarana di STIKes Mitra Husada Karanganyar mempertahankan pelayanan di semua poin kepuasan.