

LAPORAN

**LAPORAN HASIL EVALUASI KEPUASAN
STIKes MITRA HUSADA KARANGANYAR
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
STIKes MITRA HUSADA KARANGANYAR**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Kegiatan : Laporan Hasil Evaluasi Kepuasan
Periode ; TA. 2023/ 2024

Ketua
Karanganyar, September 2024
Kepala Lembaga Penjaminan Mutu
(LPM)
STIKes Mitra Husada Karanganyar STIKes Mitra Husada Karanganyar



Rohmadi, S.Kom, M.Kom
NIK. 018 12 1978 12 2004 1



Harjanti, SKM, M.Kes
NIK. 062 12 1988 07 2011 2

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Evaluasi Kepuasan STIKes Mitra Husada Karanganyar Tahun Akademik 2023/2024 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 STIKes Mitra Husada Karanganyar Tahun Akademik 2023/2024 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 2024

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 Sampel	3
G. Metode Analisis Data.....	3
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA	4
A. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap Dosen	5
B. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan.....	6
C. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap Pengelola.....	7
D. Pengukuran Data Tingkat Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana	9
BAB III PENUTUP.....	11
A. Kesimpulan.....	11
B. Rekomendasi.....	11

EXECUTIVE SUMMARY

Tingkat kepuasan mahasiswa pelayanan di lingkungan kampus STIKes Mitra Husada Karanganyar untuk periode pengukuran tahun akademik 2023/2024 :

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Prosentase)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Dosen	96	4	0	0
2	Tenaga Kependidikan	97	3	0	0
3	Pengelola	93	7	0	0
4	Sarana dan Prasarana	99	1	0	0
Total		385	15	0	0

BAB I

PENDAHULUAN

A. Tujuan

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

B. Sasaran

1. Mendorong partisipasi 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 menyelenggarakan pelayanan 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 penyelenggaraan pelayanan dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup 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 sah 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				Reliability Statistics	
		N	%		
Cases	Valid	150	100.0		
	Excluded ^a	0	.0		
	Total	150	100.0	Cronbach's Alpha	N of Items
				.984	61

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

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 563 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 *microsoft 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 :	96	4	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 :	97	3	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 :	93	7	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 :	99	1	0	0
	Ø Kecukupan,				
	Ø Aksesibilitas,				
	Ø Kualitas sarana dan prasarana.				
Jumlah		385	15	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	96	4	0	0
2.	Dosen D3 Kebidanan	97	3	0	0
3.	Dosen Sarjana Keperawatan	97	3	0	0
4.	Dosen D4 MIK	96	4	0	0

5.	Dosen D4 Keselamatan dan Kesehatan Kerja	96	4	0	0
	NILAI AKHIR	96,4	3,6	0	0

B. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				TOTAL	NILAI
		(jumlah)					
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
		4	3	2	1		
2.1	Reliability						
2.1.1	Pelayanan yang diberikan selalu cepat terselesaikan	549	14	0	0	563	99,38
2.1.2	Petugas memberikan informasi dengan jelas	552	11	0	0	563	99,51
2.1.3	Alur pelayanan yang diberikan jelas dan mudah dipahami	550	13	0	0	563	99,42
2.1.4	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	547	16	0	0	563	99,29
	Total	2198	54	0	0	2252	99,40
	Presentase	97,60	2,40	0,0	0,0		
2.2	Responssiveness						
2.2.1	Petugas memahami dan menanyakan kebutuhan mahasiswa	541	22	0	0	563	99,02
2.2.2	Memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan pelanggan	543	20	0	0	563	99,11
2.2.3	Petugas selalu ada di tempat sesuai jadwal dan mudah dihubungi	540	23	0	0	563	98,98
2.2.4	Petugas menindaklanjuti setiap kritik dan saran	543	20	0	0	563	99,11
	Total	2167	85	0	0	2252	99,06
	Presentase	96,23	3,77	0,0	0,0		
2.3	Empaty						
2.3.1	Petugas bersedia membantu jika mahasiswa mengalami kesulitan	549	14	0	0	563	99,38

2.3.2	Petugas selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada Mahasiswa	546	17	0	0	563	99,25
	Total	1095	31	0	0	1126	99,23
	Presentase	97,25	2,75	0,0	0,0		
2.4	Assurance						
2.4.1	Petugas memberikan keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	549	14	0	0	563	99,38
2.4.2	Petugas selalu bersikap adil dalam melayani mahasiswa sesuai dengan urutan	543	20	0	0	563	99,11
2.4.3	Petugas memiliki kompetensi dan pengetahuan yang baik dalam melakukan pekerjaannya	550	13	0	0	563	99,42
	Total	1642	47	0	0	1689	99,30
	Presentase	97,22	2,78	0,0	0,0		
	NILAI AKHIR	97,07	2,93	0,0	0,0		

C. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				TOTAL	NILAI
		(jumlah)					
		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	522	41	0	0	563	98,18
3.1.2	Pengelola Program studi memiliki kemampuan untuk memimpin dan mengelola program studi	521	42	0	0	563	98,13
3.1.3	Program Studi memberikan informasi akademik dan non akademik dalam bentuk website (Online)	522	41	0	0	563	98,18
	Total	1565	124	0	0	1689	98,16
	Presentase	92,66	7,34	0,0	0,0		
3.2	Responssiveness						
3.2.1	Pengelola program studi secara erawatt nt menjelaskan kegunaan dana kemahasiswaan	525	38	0	0	563	98,31

3.2.2	Pengelola Program Studi melalui dosen PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran	523	40	0	0	563	98,22
3.2.3	Pengelola Program Studi menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	521	42	0	0	563	98,13
3.2.4	Pengelola program studi berusaha memberikan respon yang positif terhadap pengaduan mahasiswa	533	30	0	0	563	98,67
	Total	2102	150	0	0	2252	98,33
	Presentase	93,34	6,66	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)	525	38	0	0	563	98,31
3.3.2	Pengelola Program Studi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik	527	36	0	0	563	98,40
	Total	1052	74	0	0	1126	98,35
	Presentase	93,43	6,57	0,0	0,0		
3.4	Assurance						
3.4.1	Pengelola Program Studi menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	524	39	0	0	563	98,27
3.4.2	Pengelola Program Studi memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa melalui Klinik	529	34	0	0	563	98,49
3.4.3	Pengelola Program Studi memberikan bantuan JPKM bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan dan masalah kesehatan	523	40	0	0	563	98,22
3.4.4	Pengelola Program Studi memberikan sanksi jika ada yang melanggar peraturan	529	34	0	0	563	98,49
3.4.5	Pengelola Program Studi menyediakan dosen Pembimbing Akademik untuk Bimbingan Konseling bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan ataupun keluhan	526	37	0	0	563	98,36
	Total	2631	184	0	0	2815	98,36
	Presentase	93,46	6,54	0,0	0,0		
	NILAI AKHIR	93,22	6,78	0	0		

D. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				TOTAL	NILAI
		(jumlah)					
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
		4	3	2	1		
4.1	Kecukupan						
4.1.1	Ruang kelas terdapat fasilitas yang memadai untuk kegiatan perkuliahan	552	11	0	0	563	99,51
4.1.2	Bahan pustaka berupa buku teks dan jurnal baik cetak maupun elektronik memadai	554	9	0	0	563	99,60
4.1.3	Ketersediaan fasilitas (sarana dan prasarana) dan jumlah toilet yang bersih dan memadai	558	5	0	0	563	99,78
4.1.4	Kapasitas laboratorium memadai	561	2	0	0	563	99,91
4.1.5	Ketersediaan fasilitas (sarana dan prasarana) dan jumlah toilet yang bersih dan memadai	550	13	0	0	563	99,42
	Total	2775	40	0	0	2815	99,64
	Presentase	98,58	1,42	0,0	0,0		
4.2	Akseibilitas						
4.2.1	Sistem informasi yang ada jelas dan mudah digunakan	563	0	0	0	563	100
4.2.2	Tersedianya jaringan internet yang memadai	554	9	0	0	563	99,60
4.2.3	Bahan pustaka berupa buku teks dan jurnal baik cetak maupun elektronik yang mudah di akses secara offline dan online	553	10	0	0	563	99,56
4.2.4	Aksesibilitas penggunaan alat laboratorium memadai dan memiliki fleksibilitas dalam menggunakannya di luar kegiatan praktikum yang terjadwal	552	11	0	0	563	99,51
	Total	2222	30	0	0	2252	99,67
	Presentase	98,67	1,33	0,0	0,0		
4.3	Kualitas						
4.3.1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	554	9	0	0	563	99,60
4.3.2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman dilengkapi dengan AC	561	2	0	0	563	99,91
4.3.3	Fasilitas dan media di laboratorium memadai, erawatt dan berfungsi dengan baik	558	5	0	0	563	99,78

4.3.4	Sarana toilet berfungsi dengan baik dan bersih	559	4	0	0	563	99,82
4.3.5	Sarana erawa tersedia, aman dan tertib	561	2	0	0	563	99,91
4.3.6	Ruang baca di perpustakaan nyaman untuk membaca	554	9	0	0	563	99,60
4.3.7	Sarana untuk tempat ibadah erawatt dengan baik	554	9	0	0	563	99,60
4.3.8	Sarana olahraga erawatt dengan baik dan memadai	557	6	0	0	563	99,73
4.3.9	Sarana kegiatan kemahasiswaan erawatt dengan baik dan memadai	552	11	0	0	563	99,51
4.3.10	sarana prasarana sangat baik untuk pembelajaran, penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat, dan meningkatkan suasana akademik	550	13	0	0	563	99,42
	Total	5560	70	0	0	5630	99,69
	Presentase	98,76	1,24	0,0	0,0		
	NILAI AKHIR	98,67	1,33	0,0	0,0		

E. SARAN RESPONDEN

1. DOSEN

- a. Cara mengajar sudah sesuai materi

2. TENDIK

- a. Pelayanan dipertahankan

3. PENGELOLA

- a. Pelayanan dipertahankan

4. SARANA PRASARANA

- a. Toilet kurang bersih
- b. Fasilitas AC di kelas kurang dingin

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 2023/2024, kepuasan mahasiswa didapatkan sebagian besar dalam kategori sangat baik; dosen 95% (sangat baik), tenaga kependidikan 97% (sangat baik), pengelola 92% (sangat baik), serta sarana prasarana 99% (sangat 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

Pada hasil pengukuran nilai kepuasan diperoleh hasil tingkat kepuasan mahasiswa sebagian besar dalam kategori cukup. Sebaiknya dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan penyedia sarana prasarana di STIKes Mitra Husada Karanganyar memperbaiki dan meningkatkan pelayanan di semua poin kepuasan.

Beberapa saran yang direkomendasikan yaitu pada aspek sarana prasarana fasilitas toilet perlu ditingkatkan kebersihannya dan fasilitas di kelas seperti AC perlu *maintenance* secara teratur agar dalam proses belajar mengajar lebih nyaman.