

**LAPORAN
KEPUASAN MAHASISWA
2022-2023**



**UNIVERSITAS SAFIN PATI
FAKULTAS KESEHATAN PROGRAM STUDI SARJANA
KEPERAWATAN S1-NERS
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil Kepuasan Mahasiswa
Universitas Safin Pati

Pati, 28 Juni 2022
Mengesahkan,

Universitas Safin Pati

Rektor,



Dr. Drs. Murtono, M.Pd.

,KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, berkat kuasa dan kehendak Allah yang selalu melimpahkan barakah-Nya kepada semua umat yang dikasihi-Nya, pengukuran kepuasan mahasiswa untuk Komponen Pelayanan akademik dengan metode pengukuran yang lebih komprehensif, baik dari sisi parameter, alat ukur maupun hasil pengukurannya 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 Universitas Safin Pati yang telah memberikan dukungan moril dan materil
2. Responden penelitian yaitu mahasiswa Universitas Safin Pati 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 Universitas Safin Pati.
4. 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.

Pati, Juni 2022

Tim

EXECUTIVE SUMMARY

Pengukuran kepuasan mahasiswa bertujuan, pertama untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan akademik dan kepuasan layanan kegiatan kemahasiswaan yang terdiri 4 aspek yaitu (1) aspek tangibles (sarana pendidikan, alat perkuliahan media pembelajaran dan prasarana pendidikan); (2) aspek realibility (kehandalan dosen dan staf akademik); (3) aspek responsiveness (sikap tanggap); dan (4) aspek assurance (perlakuan pada mahasiswa). Kedua untuk mendapatkan umpan balik 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.

Responden yang menjadi sample adalah 126 mahasiswa Universitas Safin Pati. Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu Skala untuk mengukur seberapa puas (tingkat kepuasan) mahasiswa terhadap kinerja lembaga pada 4 komponen pembelajaran, fasilitas dan layanan. Sistem penilaian Skala menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju) dengan tambahan pilihan angka 0 (nol) jika responden tidak tahu atau tidak bisa memberikan penilaian. Angka nol dalam analisis data tidak diikutsertakan dalam perhitungan. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid (indeks validitas > 0.3) dan reliabel dengan koefisien $\alpha = 0.098$. Artinya Skala dinilai handal sebagai alat ukur. Data hasil pengukuran terdiri nilai rerata kepuasan terhadap layanan akademik. Data lain berupa diagram kartesius. Sebaran data secara keseluruhan mengikuti garis kurva normal yang berarti mahasiswa yang menjadi responden penelitian dianggap bisa mewakili populasi mahasiswa Universitas Safin Pati. Metode analisis dilakukan dengan bantuan Program SPSS for Mac versi 18.0. Dari hasil pengukuran ini juga diketahui rerata nilai kepuasan per-aspek kinerja.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Safin Pati adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di Universitas Safin Pati, merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur Penjaminan Mutu Universitas Safin Pati.

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Feigenbaum (1996) mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal.

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (pure service), dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku;
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, kampus terbuka, dan kuliah jarak jauh);
3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / mahasiswa) adalah high contact system yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut;
4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan member relationship, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Universitas Safin Pati, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), Universitas Safin Pati memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan Universitas Safin Pati terhadap pelanggan internal (mahasiswa) dalam bidang akademik. Untuk itu perlu dilakukan survey kepuasan pelanggan internal (mahasiswa).

B. Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Universitas Safin Pati. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak bulan Januari 2022 dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data dilapangan dan entry data dilakukan bulan April 2022 sampai dengan Juni 2018 Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Juni 2022.

D. Responden

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya sebanyak 27 mahasiswa Universitas Safin Pati.

E. Komponen & Aspek Pengukuran

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan kemahasiswaan diukur pada 4 aspek, yaitu:

1. Aspek tangibles (sarana pendidikan, alat perkuliahan media pembelajaran dan prasarana pendidikan)
2. Aspek realibility (kehandalan dosen dan staf akademik)
3. Aspek responsiveness (sikap tanggap)
4. Aspek assurance (perlakuan pada mahasiswa)
5. Aspek Empaty

F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala untuk mengukur seberapa puas (tingkat kepuasan) mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan kemahasiswaan. Sistem penilaian Skala menggunakan Skala Likert dengan 4 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 4 (sangat baik). Data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan kemahasiswaan berupa rerata nilai kepuasan. Nilai rerata tertinggi yang mungkin dicapai setiap responden adalah 4.00 dan terendah 1.00. Untuk pilihan jawaban, selain 4 alternatif pilihan, juga ditambahkan pilihan angka 0 (nol) untuk mengakomodasi responden tidak tahu atau tidak bisa memberikan penilaian pada item tertentu. Angka nol dalam analisis data tidak diikutsertakan dalam perhitungan. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid (indeks validitas > 0.3) dan Skala Kepuasan Mahasiswa dinilai reliabel atau handal sebagai alat ukur ($\alpha = 0.098$).

BAB II

KONSEP TEORI

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian lebih luas mengenai pelayanan disampaikan Daviddow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto (2003) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (publik service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), serta dilakukan secara universal. Teori ini sesuai dengan pendapat Moenir (1998) yang menjelaskan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut.

Thoha (1995) menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut Pasolong (2007) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan.

Lebih spesifik lagi Dwiyanto (2005:141) mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai serangkaian aktivitas yg dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Betapa penting nya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak . Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga jasa dalam hal memberikan pelayanan administrasi.

Berdasarkan teori para ahli tersebut di atas, maka pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan.

BAB III

METODE DAN ANALISIS DATA

A. Metode

Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan internal ini adalah metode survey melalui penyebaran quisioner. Responden dalam penelitian adalah mahasiswa Universitas Safin Pati yang berjumlah 27 orang.

B. Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam 2 tahap, yaitu: (1) Analisis sebaran data kepuasan, (2) Analisis data kepuasan. Analisis untuk sebaran data dengan teknik Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui tingkat keterwakilan data sampel untuk populasinya. Jika data sampel menyebar mengikuti garis kurve normal maka data responden menggambarkan kondisi populasi sehingga hasil dari pengukuran bias digeneralisasikan untuk populasinya dan sebaliknya jika sebarannya menyimpang jauh dari garis maka hasil pengukran hanya berlaku bagi responden yang terlibat langsung saja. Untuk analisis data kepuasan dilakukan dengan cara data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indekas kepuasan mahasiswa melalui perkalian antara jumlah pilihan responden dengan kategori skor jawaban.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sebaran dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji normalitas dengan teknik analisis statistic kolmogorov-smirnov diketahui bahwa sebaran data tingkat kepuasan mahasiswa untuk masing-masing kelompok data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Normalitas Sebaran
Kolmogorov – smirnov

RESPONDEN	Statistic	Df	Sig.	Ket.
Mahasiswa Universitas Safin Pati	0.097	27 Mhs	0.200	Normal

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sebaran data secara keseluruhan mengikuti sebaran normal yang berarti mahasiswa yang menjadi responden penelitian dianggap bisa mewakili populasi mahasiswa Universitas Safin Pati.

B. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan

1. Aspek Reability

Dosen

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Total
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.	24	3	0	0	27
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	14	13	0	0	27
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	23	4	0	0	27
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	24	3	0	0	27
Total		85	23	0	0	

Tabel 2.1 Analisis Kepuasan Dosen

Tenaga Kependidikan

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Total
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	20	7	0	0	27
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat	21	6	0	0	27
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	21	6	0	0	27
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	21	6	0	0	27
Total		83	25	0	0	

Tabel 2.2 Analisis Kepuasan Tenaga Kependidikan

2. Aspek Responsiveness

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Total
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	16	11	0	0	27
2	Daya tanggap tenaga pengelola dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat	16	11	0	0	27
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	16	11	0	0	27
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	17	10	0	0	27
Total		65	43	0	0	

Tabel 3 Analisis Kepuasan Pengelola

3. Aspek Tangibles

No	Aspek Yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa				Total
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Kecukupan	26	6	4	0	27
2	Akseibilitas	31	5	0	0	27
3	Kualitas sarana dan prasarana	31	5	0	0	27
Total		88	16	4	0	

Tabel 4 Analisis Kepuasan Sarana dan Prasarana

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan mahasiswa pada bidang akademik dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Safin Pati kepada aspek *reability* (kehadalan dosen dan tenaga kependidikan) yaitu sebesar 85 survey sangat baik dari jumlah 108 dan 23 survey baik dari jumlah 108 dan 0 survey cukup dan kurang untuk survey dosen dan 83 survey sangat baik dari jumlah 108 dan 25 survey baik dari jumlah 108 dan 0 survey cukup dan kurang untuk survey tenaga kependidikan. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap kehandalan dosen dan tenaga kependidikan berada pada kategori sangat baik.
2. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Safin Pati kepada aspek *responsiveness* (sikap tanggap) yaitu sebesar 65 survey sangat baik dari jumlah 108 dan 43 survey baik dari jumlah 108 dan 0 survey cukup dan kurang. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap kehandalan dosen dan tenaga kependidikan berada pada kategori sangat baik.
3. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Safin Pati kepada aspek *tangibles* (sarana dan prasarana) yaitu sebesar 88 survey sangat baik dari jumlah 108 dan 16 survey baik dari jumlah 108, 4 survey cukup dan 0 survey kurang dari total jumlah 108. Hal ini berarti bahwa persepsi mahasiswa terhadap kehandalan dosen dan tenaga kependidikan berada pada kategori sangat baik.

B. Rekomendasi

Meskipun secara umum seluruh aspek layanan sudah mendapatkan persepsi positif dari mahasiswa namun ada beberapa hal yang masih perlu perhatian antara lain:

1. Agar orang tua dapat mengetahui perkembangan anaknya maka sebaiknya Universitas Safin Pati menyediakan waktu khusus untuk melakukan konsultasi pada pihak Universitas Safin Pati
2. Menyediakan fasilitas dan waktu khusus bagi mahasiswa untuk bisa melakukan bimbingan konseling agar permasalahan/keluhan mahasiswa dapat ditangani oleh Universitas Safin Pati melalui dosen bimbingan konseling.



Pati, 28 Juni 2022

Universitas Safin Pati

Rektor,

Dr. Drs. Murtono, M.Pd.