

LAPORAN HASIL

**SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK
TA.2019/2020**



**AKADEMI KEPERAWATAN
TEUNGKU FAKINAH**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga laporan hasil survei tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik di Akademi keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh dapat disusun.

Secara garis besar laporan hasil survei tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Akademi keperawatan Teungku Fakinah bertujuan untuk memberikan pedoman dalam meningkatkan kualitas kinerja Akademik melalui sistem penilaian dari mahasiswa Akper teungku Fakinah.

Terima kasih kami ucapkan kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan hasil survei tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan di Akademi keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh ini. Semoga laporan ini dapat memenuhi sasaran dan bermanfaat dalam memperlancar penyelenggaraan pendidikan di lingkungan.

Banda Aceh, 13 Juli 2020
Penyusun

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan Tinggi sebagai *agents of change and development* mempunyai strategis dalam peningkatan daya saing bangsa oleh karenanya saat ini semua Perguruan Tinggi diwajibkan melaksanakan penjaminan mutu sesuai dengan ketentuan dalam UU no.12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; Permenristekdikti no.44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi; dan Permendikbud no. 50 tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Dalam peraturan tersebut dinyatakan bahwa setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan melalui sistem penjaminan mutu, proses penetapan dan pemenuhan standar pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan dikelola dengan baik, sehingga stakeholders (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga kependidikan, serta pihak lain yang berkepentingan) memperoleh kepuasan.

Kepuasan merupakan tujuan akhir dari pelayanan yang diberikan oleh Akper Teungku Fakinah. Hasil pengukuran kepuasan ini merupakan salah satu upaya untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Pengukuran kepuasan menjadi bagian dari siklus penjaminan mutu yang dilaksanakan melalui proses yang sistematis, mandiri, dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti objektif, sehingga dapat dipastikan kriteria dari tujuan organisasi terpenuhi. Melalui pengukuran kepuasan yang baik akan membantu terwujudnya penjaminan penyelenggaraan tri dharma perguruan tinggi yang baik.

B. Landasan Hukum

Pengukuran kepuasan layanan akademik di Akper Teungku Fakinah mengacu pada dasar hukum berikut :

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan tinggi
3. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014 tentang Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 50 tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi
7. Direktorat Penjaminan Mutu, Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, 2014

C. Tujuan

Pengukuran kepuasan layanan akademik ini dilaksanakan sebagai salah satu program Akper Teungku Fakinah dalam meningkatkan mutu pendidikan tinggi melalui pengukuran kepuasan sebagai bagian dari evaluasi kinerja dan proses penjaminan mutu layanan akademik.

Kepuasan Layanan Akademik merupakan salah satu tujuan utama yang ingin dicapai oleh setiap organisasi termasuk Akper Teungku Fakinah karena dengan terciptanya kepuasan konsumen, akan menjadi dasar atau arah, strategi, dan sasaran mutu Akper Teungku Fakinah untuk memperbaiki mutu layanan akademik secara terencana dan berkelanjutan.

D. Manfaat

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan layanan akademik secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan akademik
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan akademik yang telah dilaksanakan secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan akademik
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan akademik

E. Sasaran

Sasaran pengukuran kepuasan, adalah:

- 1) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa atau penerima layanan
- 2) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan akademik, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna
- 3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan akademik.

F. Unsur Indeks Kepuasan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut .

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari Sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu oelaskanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
12. Kepastian jadwal layanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara ataupun sarana yang dibunakan, sehingga pengguna jasa pelayanan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

G. Waktu Pengukuran Kepuasan

Pelaksanaan pengukuran kepuasan dilakukan pada akhir tahun akademik 2019/2020.

BAB II

PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

Pengukuran Indeks Kepuasan dilakukan mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, dan tindak lanjut.

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Pelaksana pengukuran kepuasan layanan akademik adalah Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan indeks kepuasan digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan mahasiswa penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan mahasiswa

b. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu:

Tidak baik (Tidak sesuai) dengan nilai persepsi 1 2) Kurang baik (Kurang sesuai) diberi nilai persepsi 2 3) Cukup Baik (Cukup sesuai) diberi nilai persepsi 3 4) Baik (Sesuai) diberi nilai persepsi 4 5) Sangat baik (sesuai Harapan) diberi nilai persepsi 5.

3. Penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data

a. Responden

Jumlah mahasiswa yang mengisi kuesioner sebanyak 92 orang (Tingkat 1, 2 dan 3).

b. Lokasi dan waktu pengumpulan data

1) Lokasi pengumpulan data di Akper Teungku Fakinah Banda Aceh

2) Waktu pengumpulan data dilakukan pada tanggal 06/07/2020 T.A 2019/2020

4. Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan layanan akademik diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) minggu dengan rincian sebagai berikut

- a. Persiapan, 1 hari kerja
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 2 hari kerja
- c. Pengolahan data, 2 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 1 hari kerja

BAB III
HASIL PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK
TAHUN AJARAN 2019/2020

Dari hasil analisis kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat dilakukan analisis terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Kepuasan mahasiswa yang dievaluasi meliputi aspek sebagaimana ditampilkan pada tabel 3.1.

Tabel.3.1

Aspek kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang di ukur

No	Aspek
1.	Aspek Tangibles
2.	Aspek Reliability
3.	Aspek Responsiveness
4.	Aspek Assurance
5.	Aspek Empathy
6.	Aspek Information System

Responden diminta untuk melakukan penilaian terhadap pelayanan akademik berdasarkan skala likert dengan nilai sebagaimana ditampilkan pada tabel 3.2.

Tabel.3.2

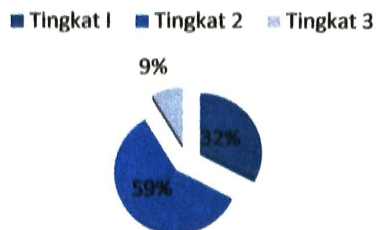
Skala Penilaian Responden terhadap pelayanan akademik

No	Aspek
1)	Kurang
2)	Cukup
3)	Baik
4)	Sangat Baik

Adapun nilai yang diberikan oleh mahasiswa adalah sangat baik skor 4, baik skor 3, Cukup skor 2 dan kurang skor 1.

Karakteristik Responden

Mahasiswa



Gambar.3.1. Jumlah Mahasiswa



Gambar.3.2 jumlah mahasiswa berdasarkan Jenis kelamin Tingkat I



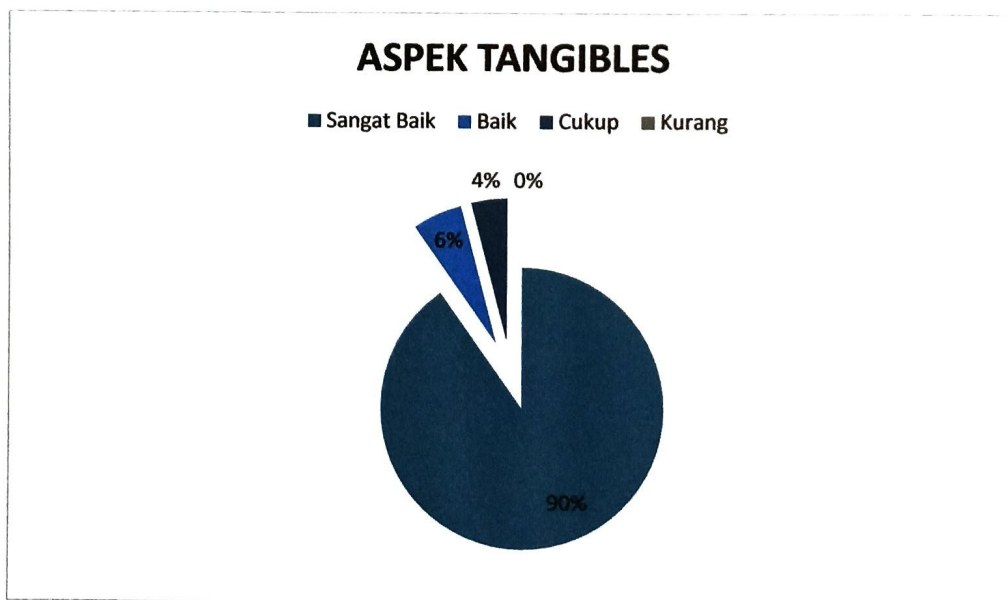
Gambar.3.3 jumlah mahasiswa berdasarkan Jenis kelamin Tingkat II



Gambar.3.4 jumlah mahasiswa berdasarkan Jenis kelamin Tingkat III

Gambar 3.2, 3.3 ,3.4 diatas menunjukkan dari 92 responden yang mengisi instrumen survei kepuasan pelayanan akademik hampir seluruhnya (84,7%) dari responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini sesuai dengan personel mahasiswa di tingkat I, II dan II I Akademi Keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh dimana jumlah mahasiswa putri lebih banyak daripada mahasiswa putra.

1) Aspek tangibles (Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan).

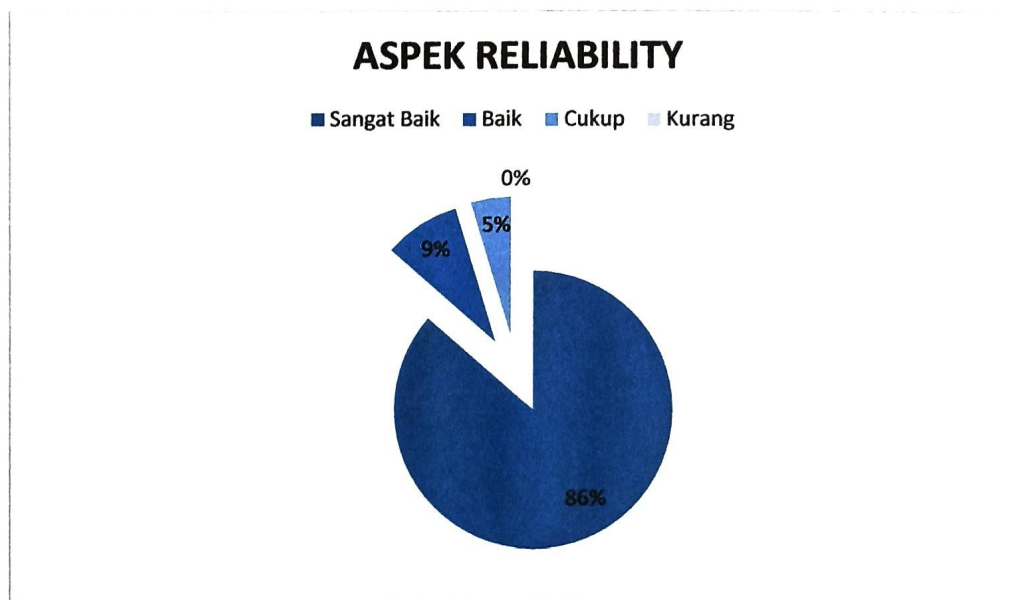


Gambar.3.5 Aspek tangibles (Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan).

Gambar 3.5 Menampilkan Nilai Untuk Aspek *Tangibles* (Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan). Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa

secara umum mahasiswa menilai pelayanan akademik sangat memuaskan/ sangat baik terhadap sarana yang diberikan. Namun dengan mempertimbangkan bahwa cukup besar mahasiswa yang memberikan penilaian Sangat baik 90,2%, Baik 5,7% dan Cukup 4,1%, aspek ini menunjukkan perlunya mempertahankan sarana prasarana pendidikan yang lebih baik dalam lingkungan Akper Teungku Fakinah khususnya dalam proses pembelajaran.

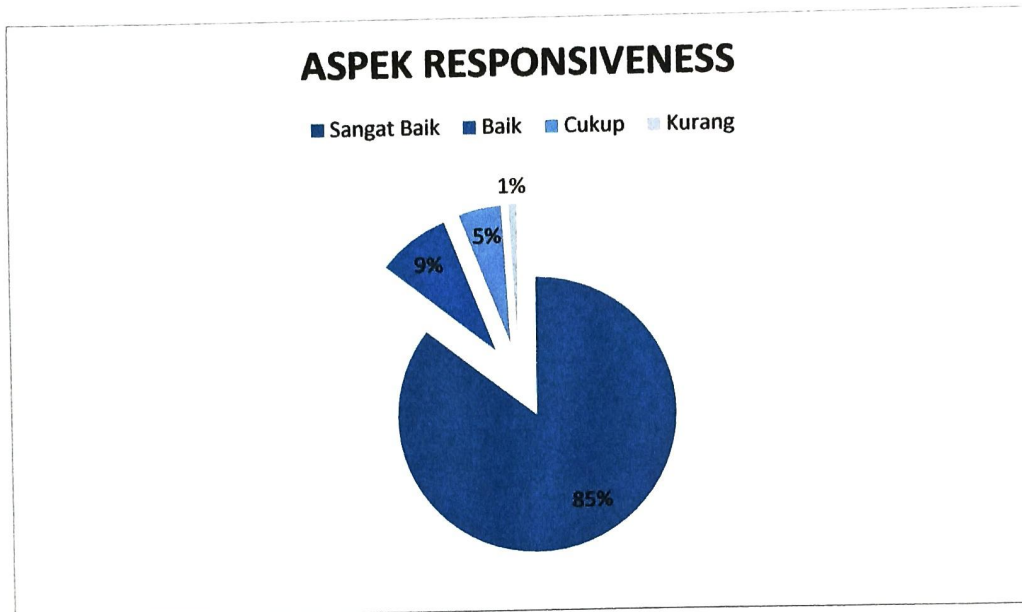
2) Aspek Reliability (Kehandalan Staf Akademik)



Gambar.3.6 Aspek Reliability (Kehandalan Staf Akademik)

Gambar 3.6 Menampilkan Nilai Untuk Aspek Reliability (Kehandalan Staf Akademik). Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum mahasiswa menilai Kehandalan Staf Akademik dalam memberikan pelayanan akademik sangat memuaskan/ sangat baik. Namun dengan mempertimbangkan bahwa cukup besar mahasiswa yang memberikan penilaian Sangat baik 86%, Baik 8,9% dan Cukup 4,7%, aspek ini menunjukkan perlunya mempertahankan kaitannya dengan tehnik komunikasi dan Kemampuan staf akademik untuk melayani mahasiswa secara cepat dan tepat agar Kualitas layanan staf akademik memenuhi kepentingan mahasiswa.

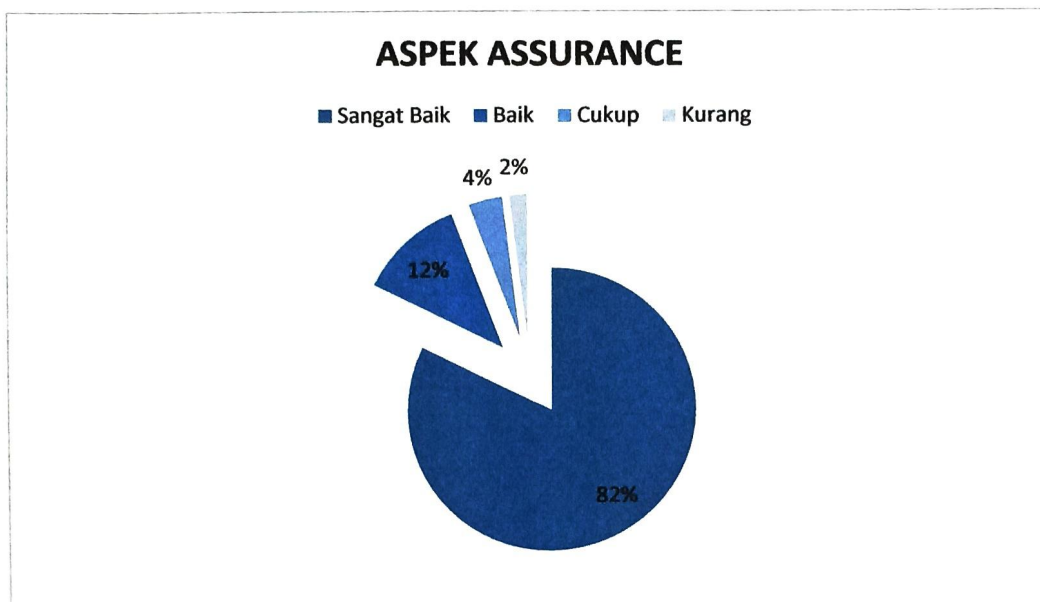
3) Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)



Gambar.3.7 Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

Gambar 3.7 Menampilkan Nilai Untuk Aspek Responsiveness (Sikap tanggap). Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum mahasiswa menilai Sikap tanggap staf akademik dalam memberikan pelayanan akademik sangat memuaskan/Sangat baik 86.4%, Baik 8,5%, Cukup 5 % dan Kurang 1%. Dalam hal ini Pimpinan Akper Teungku Fakinah beserta jajarannya mempertahankan Sikap tanggap memberikan pelayanan kepada mahasiswa, baik dalam hal bimbingan konseling, beasiswa, bantuan pengobatan dan bantuan asuransi serta membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.

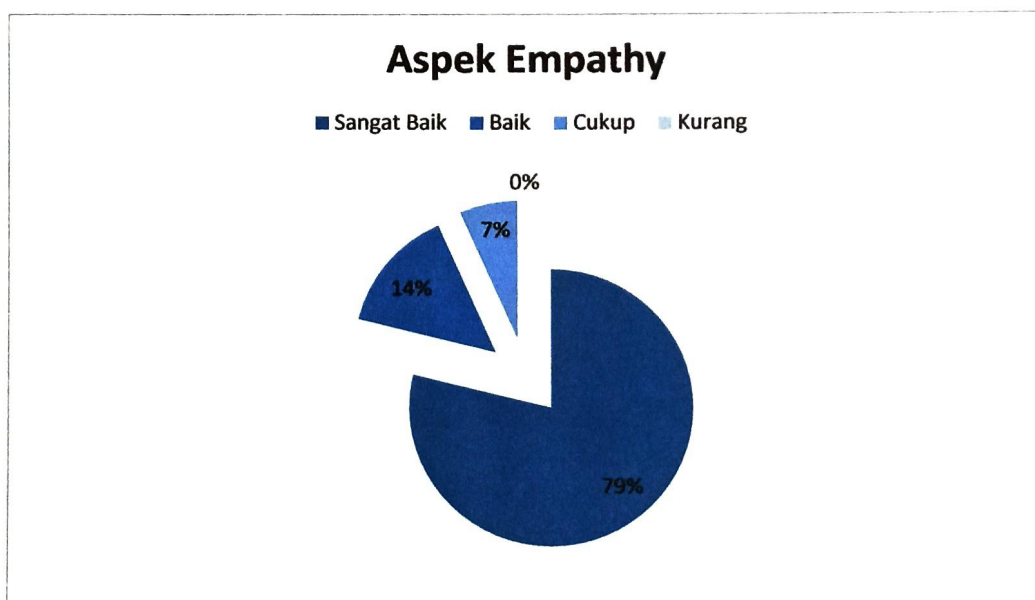
5) Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)



Gambar.3.8 Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

Gambar 3.8 Menampilkan Nilai Untuk Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa). Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum mahasiswa menilai perlakuan pada mahasiswa staf akademik dalam memberikan pelayanan akademik Sangat baik 82.3%, Baik 11.9%, Cukup 3.8 % dan Kurang 2%. Hal ini berkaitan dengan kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahtamahan, perhatian dan sikap sudah sangat baik.

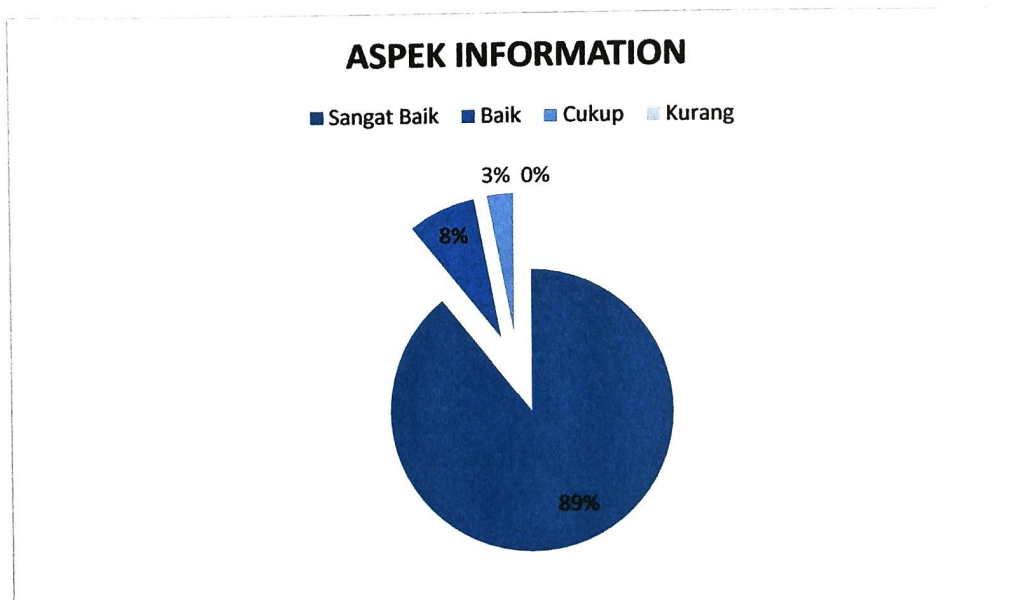
6) Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)



Gambar.3.9 Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Dari Gambar grafik 3.9 dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa staff akper teungku fakinah sangat baik Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap empathy tenaga kependidikan dengan nilai 76,6% kategori sangat baik. Kedepan perlu perubahan lebih baik lagi dalam memahami kepentingan, kebutuhan dan kesulitan mahasiswa melihat masih ada 6,4% rensponden yang menyatakan Cukup pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa.

7) Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)



Gambar.3.10 Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

Gambar 3.10 Menampilkan Nilai Untuk Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan). Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum mahasiswa menilai Layanan akademik secara online sangat sangat baik dengan mempertimbangkan bahwa cukup besar mahasiswa yang memberikan penilaian Sangat baik 89.2%, Baik 7.8 % dan Cukup 3%, aspek ini menunjukkan perlunya mempertahankan Kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan informasi mengenai pembelajaran serta Kemudahan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) secara *online*.

BAB IV PENUTUP

Sebagai penutup, perlu kiranya selalu kita ingat bahwa semangat sesungguhnya dari pelaksanaan pengukuran kepuasan layanan akademik adalah untuk peningkatan Mutu Institusi Akademi Keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh secara berkelanjutan yang pada akhirnya diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang bermutu sesuai dengan Visi Akademi Keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh.

Pengukur kepuasan juga memahami bahwa kegiatan yang dilakukan bukan untuk menilai berbagai proses peningkatan mutu yang telah dilakukan, tetapi lebih untuk memperoleh peluang peningkatan mutu layanan akademik Akademi Keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh.

Diverifikasi oleh:

Banda Aceh, 13 Juli 2020

Wadir I


Ns. Henki Adisa Putra, M.Kep
NIDN.1319068201



Penjaminan Mutu

Ns. Riva Mumtaziya, M.Kep
NIDN.1309089002

Mengetahui,

Direktur Akper Teungku Fakinah



Nur Asiah, SKM. M.Pd
NIDN.0130017601

