



Fakultas
KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

**KAMPUS
BIRRU
WALIDAIN**

2024/2025

SURVEY

KEPUASAN

MAHASISWA



fkg@unissula.ac.id



(024) 6583584 ext 592

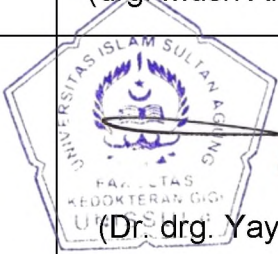
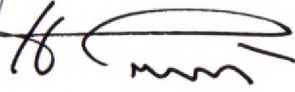


www.fkg.unissula.ac.id





LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

Diajukan oleh:	Ketua Gugus Penjaminan Mutu  (drg. Rosa Pratiwi, Sp.Perio)
Diperiksa oleh:	Ketua Gugus Penjaminan Mutu  (drg. Rosa Pratiwi, Sp.Perio)
Disetujui oleh:	Wakil Dekan 1  (drg. Musri Amurwaningsih, M.MedEd)
Disahkan oleh:	 Dekan  (Dr. drg. Yayun Siti Rohmah, Sp,BM)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh,

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkah-Nya laporan Survey Kepuasan Mahasiswa TA 2024/2025 dapat diselesaikan dengan baik. Kegiatan dilaksanakan dengan metode survey yang meliputi kepuasan terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta sarana dan prasana.

Kami mengucapkan terimakasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan atas terbitnya laporan survey kepuasan ini. Adapun pihak-pihak tersebut, yaitu:

1. Dekan Fakultas Kedokteran Gigi UNISSULA atas penguatan pengesahan Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa
2. Wakil dekan 1 dan wakil dekan 2 Fakultas Kedokteran Gigi UNISSULA yang turut mensukseskan terlaksananya survey kepuasan
3. Tim Survey Kepuasan yang sudah bekerja keras mengumpulkan data, menganalisis data dan menyusun laporan survey kepuasan
4. Seluruh mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi UNISSULA yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

Analisis data survey menunjukkan kondisi dan penilaian persepsi dari mahasiswa terhadap beberapa aspek praktek pengelolaan pendidikan. Pada bagian akhir laporan disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Hasil survey kepuasan mahasiswa ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk melakukan perbaikan layanan di Fakultas Kedokteran Gigi UNISSULA.

Wassalamualaikum warrahmatullahi wabarakatuh.

Desember, 2024

Penyusun

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Fakultas Kedokteran Gigi UNISSULA telah menetapkan visi misi serta dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi misi tersebut maka perlu dilakukan survey kepuasan. Salah satu bentuknya adalah survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, layanan serta ketersediaan sarana dan prasarana.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan, yaitu: 1) keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan; 2) Daya tanggap (*responsiveness*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; 3) Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan; 4) Empati (*emphaty*): kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa dan 5) *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran Gigi UNISSULA. Hasil survey ini dapat menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan di masa selanjutnya.

1.2 Tujuan

Survey kepuasan ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, pelayanan akademik serta sarana dan prasarana.
2. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam perbaikan kualitas layanan

1.3 Manfaat

Survey kepuasan ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai pelayanan akademik
2. Mendorong fakultas untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3. Mendorong fakultas dan unit pelayanan aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan

1.4 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan survey kepuasan dosen dilakukan selama 3 bulan, dengan rincian sebagai berikut:

1. Pengumpulan data melalui link: <http://s.id/KEPUASANMAHASISWA2024>
2. Rekap dan analisis data
3. Penyajian data dan pelaporan

BAB 2

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1 Instrumen kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik:

1. Dosen
 - a. Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
 - b. Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
 - c. Kepastian bahwa pelayanan dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
 - d. Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
2. Tenaga kependidikan
 - a. Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
 - b. Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
 - c. Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan
 - d. Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
3. Pengelola
 - a. Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
 - b. Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
 - c. Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan
 - d. Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
4. Sarana dan prasarana
 - a. Kecukupan
 - b. Aksesibilitas
 - c. Kualitas sarana dan prasana

2.2 Metode pengumpulan data

Instrumen yang telah disusun Tim Survey Kepuasan meliputi instrumen tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Seluruh pertanyaan tersebut dapat diakses pada link <http://s.id/KEPUASANMAHASISWA2024> dengan menggunakan email domain UNISSULA. Waktu pengisian kuesioner untuk survey kepuasan mahasiswa dimulai dari tanggal 5-12 Desember 2024

Kuesioner yang sudah terisi terekam oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah *google spreadsheet*. Data mentah ini kemudian diolah dengan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* sehingga dapat dianalisis lebih lanjut

2.3 Metode analisis data

Metode analisis data dalam survey kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Uji validitas dan reliabilitas

Uji validitas dalam survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di FKG UNISSULA ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Instrumen dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel

Sedangkan uji reliabilitas dalam evaluasi kepuasan mahasiswa menggunakan koefisien *cronbach alpha*. Dikatakan reliabel apabila koefisien *cronbach alpha* $>$ α

2. Analisis hasil

Analisis hasil ini akan menggambarkan respon kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik FKG UNISSULA yang meliputi frekuensi jawaban Sangat Baik, Baik, Cukup dan Kurang dan juga akan didukung dengan persentase jawaban tersebut. Responden diminta untuk mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas praktek pengelolaan sumber daya insani dengan menggunakan Skala Likert yang ditunjukkan pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Nilai/ bobot	Keterangan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Data hasil pengolahan data kemudian didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang ingin diketahui. Rerata (*mean*) dari masing-masing komponen pertanyaan dinilai dengan rentang skor (*range*) berikut:

Tabel 2.2 Rentang skor dan deskripsi tingkat kepuasan dosen

Rentang skor	Tingkat kepuasan
1 – 1,50	Kurang
1,51 – 2,50	Cukup
2,51 – 3,50	Baik
3,51 – 4,00	Sangat Baik

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*bar chart*). Nilai rata-rata disajikan dalam tabel 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 (RTL).

BAB 3

DESKRIPSI HASIL

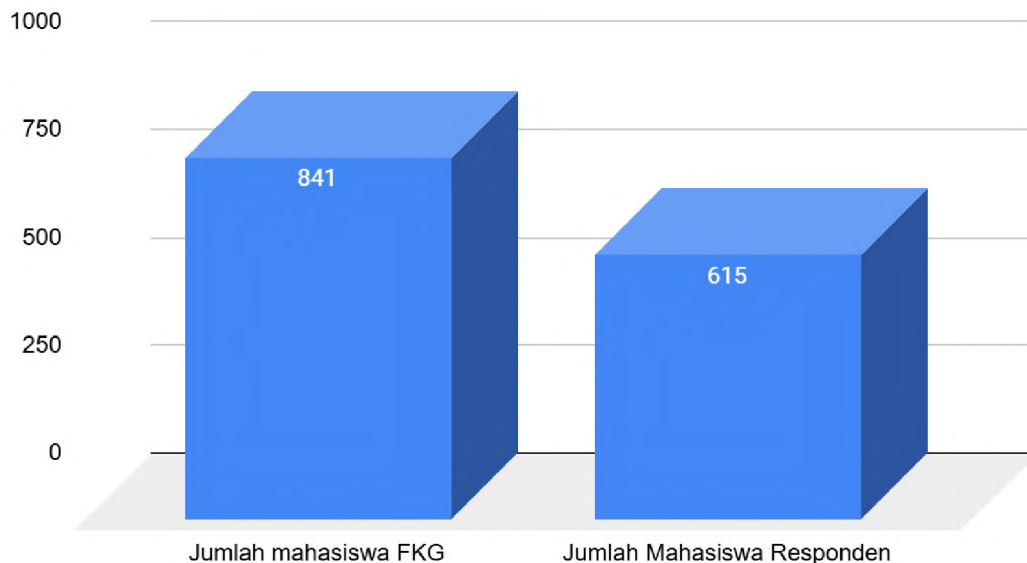
3.1 Hasil uji validitas dan reliabilitas

3.1.1 Uji validitas

Uji validitas pada survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik didasarkan pada seluruh data. Data dalam survey kepuasan ini dikumpulkan dari mahasiswa sebagai responden yang berpartisipasi mengisi kuesioner melalui link <http://s.id/KEPUASANMAHASISWA2024> yaitu sebanyak 615 orang. Jumlah keseluruhan dosen di FKG UNISSULA adalah sebanyak 841 orang.

Tabel 3.1 Tingkat partisipasi responden

Grafik Perbandingan Jumlah Mahasiswa dengan Responden



Jumlah total mahasiswa	Jumlah responden	Tingkat partisipasi
841 orang	615 orang	84%

Uji validitas ini sebelumnya ditunjukkan terlebih dahulu besarnya r tabel pada $n=$ dan $\alpha=0.05$ diketahui sebesar 0.325 Hasil pengukuran uji validitas survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik FKG UNISSULA tahun 2024/2025 dapat ditunjukkan pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Hasil uji validitas

Item pertanyaan	r hitung	r tabel	Nilai signifikansi	Keterangan
1 (MHS_1)	0.892	0.325	0.000	Valid
2 (MHS_2)	0.865	0.325	0.000	Valid
3 (MHS_3)	0.713	0.325	0.000	Valid
4 (MHS_4)	0.869	0.325	0.000	Valid
5 (MHS_5)	0.852	0.325	0.000	Valid
6 (MHS_6)	0.839	0.325	0.000	Valid
7 (MHS_7)	0.710	0.325	0.000	Valid
8 (MHS_8)	0.787	0.325	0.000	Valid
9 (MHS_9)	0.720	0.325	0.000	Valid
10(MHS_10)	0.877	0.325	0.000	Valid
11(MHS_11)	0.680	0.325	0.000	Valid
12(MHS_12)	0.862	0.325	0.000	Valid
13(MHS_13)	0.543	0.325	0.000	Valid
14(MHS_14)	0.759	0.325	0.000	Valid
15(MHS)_15)	0.548	0.325	0.000	Valid

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ditunjukkan dengan r hitung paling rendah sebesar 0.543, sedangkan yang paling tinggi sebesar 0.869. Nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0.325). Berdasarkan uji validitas dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik FKG UNISSULA tahun 2024/2025 bersifat **valid**.

3.1.2 Uji reliabilitas

Sifat konstruk dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0.60. Hasil uji reliabilitas untuk survey kepuasan seluruh aspek penilaian dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dalam evaluasi ini dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	r tabel	Keterangan
Item survey kepuasan tendik	0.949	0.7	Reliabel

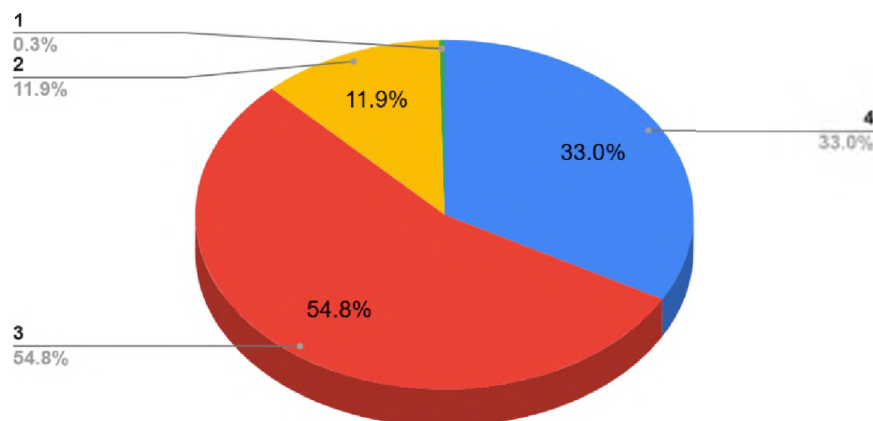
Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik bersifat **reliabel**.

3.2 Hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik

A. Dosen

Hasil survey secara umum tentang Penilaian Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen dari 615 responden dapat dilihat pada gambar berikut:

DOSEN

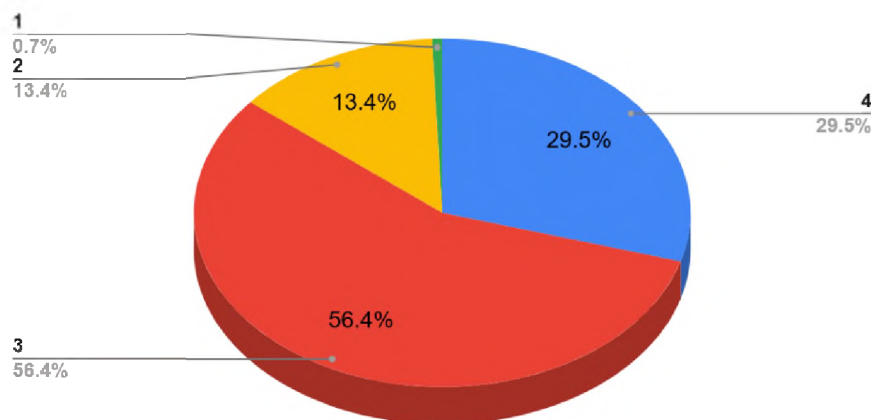


Dari gambar di atas menerangkan bahwa tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen mayoritas memberikan tanggapan sangat puas sebanyak 33% dan puas sebanyak 54,8%. Hanya sedikit yang memberikan tanggapan sangat tidak puas, yaitu sebanyak 11.9%. Dari persentase ini dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% rata rata menyatakan Puas terhadap Dosen dalam hal Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa; Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; Kepastian bahwa pelayanan dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa; serta Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa.

B. Tenaga kependidikan

Hasil survey secara umum tentang Penilaian Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan dari 615 responden dapat dilihat pada gambar berikut:

TENAGA KEPENDIDIKAN



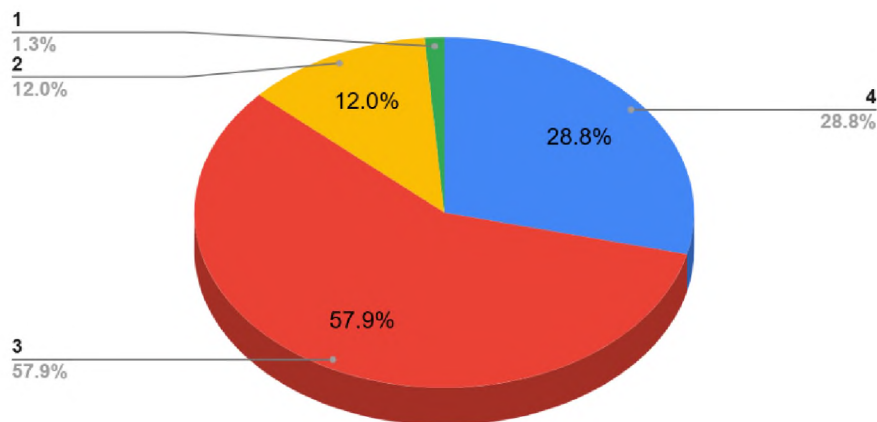
Dari gambar di atas menerangkan bahwa tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan mayoritas memberikan tanggapan sangat puas sebanyak 29,5% dan puas sebanyak 56,4%. Hanya sedikit yang memberikan tanggapan sangat tidak puas, yaitu sebanyak 13,4%. Dari persentase ini dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% rata rata menyatakan Puas terhadap Tenaga Kependidikan dalam hal Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa; Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu

mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan; serta Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

C. Pengelola

Hasil survey secara umum tentang Penilaian Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola Fakultas dari 615 responden dapat dilihat pada gambar berikut:

PENGELOLA

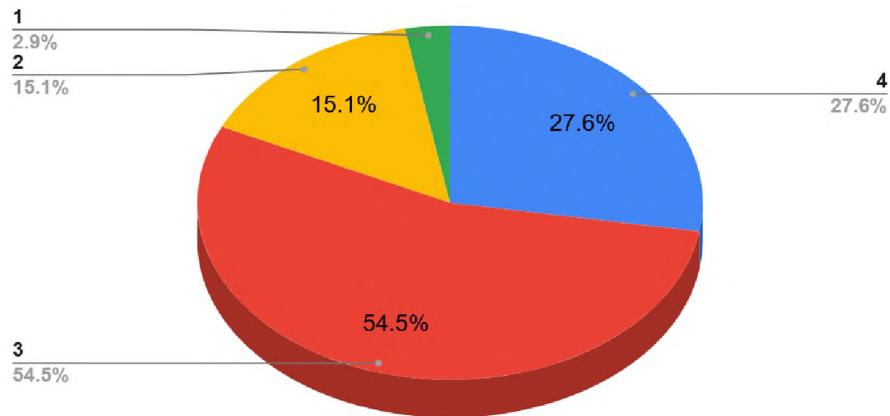


Dari gambar di atas menerangkan bahwa tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengelola Fakultas mayoritas memberikan tanggapan sangat puas sebanyak 28,8% dan puas sebanyak 57,9%. Hanya sedikit yang memberikan tanggapan sangat tidak puas, yaitu sebanyak 12%. Dari persentase ini dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% rata rata menyatakan Puas terhadap Pengelola Fakultas dalam hal Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa; Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat; Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan; serta Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

D. Sarana dan prasarana

Hasil survey secara umum tentang Penilaian Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana dari 615 responden dapat dilihat pada gambar berikut:

SARANA PRASARANA



Dari gambar di atas menerangkan bahwa tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana dan Prasarana di FKG UNISSULA mayoritas memberikan tanggapan sangat puas sebanyak 27,6% dan puas sebanyak 54,5%. Hanya sedikit yang memberikan tanggapan sangat tidak puas, yaitu sebanyak 15,1%. Dari persentase ini dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% rata rata menyatakan Puas terhadap Sarana dan Prasana yang meliputi Kecukupan; Aksesibilitas; serta Kualitas sarana dan prasana di FKG UNISSULA.

BAB 4

KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Survey yang dilakukan melalui kuesioner menghasilkan penilaian mahasiswa yang terangkum dalam pembahasan di Bab 3. Kesimpulan dari monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa adalah rerata PUAS. Kesimpulan dari kegiatan ini menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan FKG UNISSULA untuk ke depan menjadi lebih baik. Kesimpulan dan rekomendasi disajikan sebagai berikut:

4.1 Kesimpulan

1. Kepuasan terhadap Dosen

- Mayoritas mahasiswa (87,8%) puas dan sangat puas terhadap dosen dalam aspek:
 - Keandalan dan kompetensi mengajar
 - Daya tanggap dalam merespons kebutuhan akademik
 - Kepastian dan empati dalam memberikan layanan
- Namun, masih terdapat sekitar 11,9% yang merasa kurang puas, menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan standar layanan pengajaran dan komunikasi individual.

2. Kepuasan terhadap Tenaga Kependidikan

- Sebanyak 85,9% mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas, terutama dalam pelayanan administrasi akademik dan kecepatan respons.
- Sekitar 13,4% mahasiswa merasa tidak puas, khususnya pada aspek kepastian pelayanan dan perhatian terhadap keluhan mahasiswa.

3. Kepuasan terhadap Pengelola Fakultas

- Tingkat kepuasan tinggi, dengan 86,7% mahasiswa menyatakan puas/sangat puas terhadap pengelola.

- Meskipun demikian, 12% responden masih tidak puas, terutama dalam akses informasi kebijakan dan pendekatan personal dari pihak pengelola.

4. Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana

- 82,1% mahasiswa puas dan sangat puas terhadap ketersediaan dan aksesibilitas sarana seperti ruang kuliah, laboratorium, dan fasilitas belajar.
- Namun, 15,1% menyatakan kurang puas, khususnya terkait kualitas dan kenyamanan fasilitas tertentu seperti toilet, jaringan internet, atau ruang belajar mandiri.

4.2 Rencana Tindak Lanjut (RTL)

A. Layanan oleh dosen

Fokus	Tindak Lanjut
Komunikasi dan kepedulian dosen	<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan komunikasi efektif dan pelayanan akademik berbasis empati. • Pemberlakuan jam konsultasi terjadwal dengan transparansi.
Peningkatan kualitas mengajar	<ul style="list-style-type: none"> • Workshop kurikulum berbasis OBE (Outcome Based Education). • Evaluasi pembelajaran melalui umpan balik mahasiswa tiap semester.

B. Layanan oleh Tendik

Fokus	Tindak Lanjut
Ketepatan layanan dan kepastian SOP	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi ulang SOP pelayanan administrasi kepada tendik. • Monitoring kepatuhan SOP secara berkala.
Empati dan pelayanan prima	<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan etika pelayanan publik untuk staf administrasi. • Membentuk sistem antrian/respons digital berbasis waktu.

C. Layanan oleh Pengelola Fakultas

Fokus	Tindak Lanjut
Transparansi kebijakan dan pendekatan humanis	<ul style="list-style-type: none">• Forum komunikasi rutin antara pengelola dan mahasiswa• Pembuatan buletin/konten informasi kebijakan fakultas berkala.
Aksesibilitas dan kecepatan layanan pengelola	<ul style="list-style-type: none">• Optimalisasi platform digital untuk pengajuan layanan atau konsultasi mahasiswa.

D. Sarana dan Prasarana

Fokus	Tindak Lanjut
Peningkatan kualitas dan kenyamanan	<ul style="list-style-type: none">• Renovasi fasilitas umum yang dikeluhkan (toilet, AC, jaringan Wi-Fi).• Penyediaan ruang belajar mandiri dan tempat istirahat mahasiswa yang layak.
Aksesibilitas digital	<ul style="list-style-type: none">• Evaluasi dan peningkatan bandwidth internet kampus.• Penambahan titik akses Wi-Fi dan charging station di area kampus.

E. RTL secara umum

- **Menyusun timeline dan PIC RTL** untuk masing-masing poin yang disebutkan.
- **Melakukan evaluasi berkala per semester**, termasuk pelaporan kepada pimpinan dan mahasiswa.
- **Mengadakan survey ulang tahun depan** sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan RTL.

