



LAPORAN KEPUASAN

MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

2022/2023



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATAPENGANTAR	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan	1
BAB II METODE.....	2
2.1 Sasaran.....	2
2.2 Waktu dan Tempat.....	2
2.3 Lingkup Evaluasi	2
2.4 Instrumen Evaluasi dan Metode Pengolahan Data.....	2
BAB III HASIL	4
3.1 Kepuasan Dosen	4
3.2 Kepuasan Mahasiswa	23
3.3 Kepuasan Tendik	49
3.4 Alumni.....	52
3.5 Pengguna Alumni	54
BAB IV TINDAK LANJUT	57
4.1 Tenaga Kependidikan	57
4.2 Dosen dan Pengelola.....	59
4.3 Sarana Prasarana	59
4.4 Alumni.....	60
4.5 Pengguna Alumni	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Pengujian Instrumen	2
Tabel 2. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Penelitian dan Pengabdian	5
Tabel 3. Hasil Kepuasan Dosen terhadap BSP dan Fasilitas Laboratorium.....	11
Tabel 4. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Gaji dan Kesejahteraan.....	20
Tabel 5. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Sumber Daya Manusia.....	23
Tabel 6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Laboratorium dan Layanan Kemahasiswaan	29
Tabel 7. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Biro Sarana dan Prasarana.....	34
Tabel 8. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan, Biro Keuangan dan Anggaran, dan Biro Sistem Informasi.....	40
Tabel 9. Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Manajemen/UPPS	49

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KEPUASAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
TAHUN 2022-2023

Disahkan pada Agustus 2023

Mengetahui,

Pengendali Sistem Mutu Fakultas



Rokhmayanti, SKM, MPH
NIPM 19841130 201606 011 0999837

Wakil Dekan AIK, Kemahasiswaan, dan
Akademik



Muhammad Syamsu Hidayat, S.E., M.Sc., Ph.D.
NIPM 19750720 200309 111 0931657

Disetujui,

Dekan



Rosyidah, S.E., M.Kes., Ph.D.
NIPM 19770130 200508 011 0965098

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penyusunan laporan kepuasan Fakultas Kesehatan Masyarakat Tahunan 2022-2023 dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun setelah melalui kegiatan pengukuran kepuasan terhadap dosen, mahasiswa dan tendik secara komprehensif dengan tujuan mendapatkan gambaran komponen-komponen yang perlu ditingkatkan sehingga tingkat kepuasan mahasiswa dapat dipertahankan. kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mahasiswa dan seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung, dalam penyusunan laporan ini. Terima kasih kepada pimpinan, staf, dan seluruh anggota, yang telah bekerja sama dengan penuh dedikasi dalam mengumpulkan dan menganalisis data kepuasan.

Semoga laporan ini memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan yang telah dilakukan serta memberikan masukan yang berguna untuk perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi penuh dalam setiap proses mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, hingga terselesaikannya laporan kepuasan ini. Demikian juga kritik dan saran yang membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat.

Hormat kami
Tim Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puji dan syukur kita sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan anugerah-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW, yang membimbing kita dari masa kegelapan menuju cahaya terang seperti yang kita nikmati saat ini. Kami bersyukur atas limpahan rahmat Allah SWT atas kegiatan survei kepuasan yang telah dilakukan oleh tim Badan Penjamin Mutu (BPM) Universitas Ahmad Dahlan serta tim Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan.

Tingkat kepuasan terhadap layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi berperan penting dalam menentukan kesuksesan institusi dalam mencapai tujuan dan misi yang ditetapkan. Dalam konteks pelayanan di perguruan tinggi, kepuasan yang perlu dievaluasi yaitu dari dosen, mahasiswa, dan tendik. Kepuasan setiap pihak terhadap pelayanan yang diterima menjadi penentu kualitas dari layanan tersebut. Kualitas pelayanan memiliki peran vital dalam mencapai keunggulan kompetitif di antara perguruan tinggi lainnya. Jika perguruan tinggi gagal menyediakan pelayanan yang baik dan kepuasan yang rendah, ini dapat menghambat daya saing institusi dan mencegah kemajuannya di masa mendatang.

Meningkatkan kualitas pelayanan perguruan tinggi merupakan tantangan yang kompleks karena melibatkan berbagai aspek seperti sumber daya manusia, infrastruktur, dan sistem kelembagaan. Di lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) Universitas Ahmad Dahlan (UAD), pengukuran kualitas layanan diwujudkan melalui survei untuk mengukur tingkat kepuasan. Hasil survei kepuasan menjadi dasar evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik yang ditujukan kepada pengguna layanan di perguruan tinggi.

1.2 Maksud dan Tujuan

Survey kepuasan dilakukan secara rutin setiap tahun dengan tujuan untuk memperoleh evaluasi dari sudut pandang dosen, mahasiswa, dan tendik tentang layanan yang diberikan oleh FKM UAD. Hasil survey ini menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

BAB II

METODE

2.1 Sasaran

Sasaran dari survei kepuasan ini adalah seluruh dosen, mahasiswa aktif, dan tendik FKM UAD pada TA. 2022/2023

2.2 Waktu dan Tempat

Pengisian kuesioner kepuasan FKM UAD dilaksanakan pada semester genap TA 2022/2023 melalui portal mahasiswa <https://portal.uad.ac.id/>.

2.3 Lingkup Evaluasi

Lingkup evaluasi yang dinilai oleh dosen yaitu manajemen (kesejahteraan), penelitian, dan pengabdian. Lingkup evaluasi yang dinilai oleh mahasiswa yaitu terhadap pendidikan dan pelayanan. Adapun lingkup evaluasi yang dinilai oleh tendik yaitu terhadap manajemen (UPPS).

2.4 Instrumen Evaluasi dan Metode Pengolahan Data

Instrumen disusun oleh Badan Penjaminan Mutu dengan membentuk tim penyusun kuesioner yang didasarkan pada model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu: *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* kepuasan. Sebelum disebar, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya pada berbagai pemangku kepentingan di Universitas Ahmad Dahlan pada April-Mei 2021. Tabel 1 adalah hasil pengujian instrumen yang digunakan.

Tabel 1. Hasil Pengujian Instrumen

No	Nama Kuesioner	Indeks Reliabilitas	Keterangan
1	Kepuasan dosen terhadap UPPS	0.928	Reliabel
2	Kepuasan tendik terhadap UPPS	0.935	Reliabel
3	Kepuasan layanan kemahasiswaan	0.971	Reliabel
4	Kepuasan mahasiswa terhadap tendik	0.925	Reliabel
5	Kepuasan mahasiswa terhadap laboran	0.960	Reliabel
6	Kepuasan mahasiswa terhadap dosen	0.911	Reliabel

7	Kepuasan mahasiswa terhadap pendidikan	0.953	Reliabel
8	Kepuasan terhadap Layanan Tata Usaha	0.945	Reliabel
9	Kepuasan terhadap Perpustakaan	0.935	Reliabel
10	Kepuasan terhadap BKA	0.945	Reliabel
11	Kepuasan terhadap BSP	0.969	Reliabel
12	Kepuasan terhadap Laboran	0.961	Reliabel
13	Kepuasan terhadap BSI	0.941	Reliabel
14	Kepuasan dosen dan tendik terhadap kesejahteraan	0.933	Reliabel
15	Kepuasan terhadap layanan penelitian	0.969	Reliabel

BAB III

HASIL

3.1 Kepuasan Dosen

3.1.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan dan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan

DATA TIDAK DITEMUKAN

3.1.2 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Penelitian dan Pengabdian

Hasil pengukuran kepuasan dosen terhadap penelitian dan pengabdian disajikan pada Tabel 2 berikut ini. Tabel 2. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Penelitian.

Tabel 2. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Penelitian dan Pengabdian

Unit/Fakultas		: S1 Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
LAYANAN PENELITIAN						
1	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman	1	0	33	8	3.14
2	Ketersediaan layanan informasi hibah penelitian online (misalnya: website)	1	1	27	13	3.24
3	Ketersediaan layanan buku panduan penelitian	2	1	24	15	3.24
4	Ketersediaan layanan hotline (telp/hp)	2	2	30	8	3.05
5	Ketersediaan layanan kotak keluhan/saran	2	2	28	10	3.1
6	Kecepatan staff dalam melayani pengguna	2	1	29	10	3.12
7	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan	2	1	28	11	3.14
8	Staff tanggap dalam melayani pengunjung	3	1	27	11	3.1
9	Kemudahan mencari informasi hibah penelitian	2	2	23	15	3.21
10	Kejelasan prosedur layanan	1	2	28	11	3.17
11	Ketepatan staff dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional	2	0	29	11	3.17
12	LPPM buka/tutup sesuai dengan jam operasional	1	1	27	13	3.24
13	Keramahan staff dalam pelayanan	1	1	24	16	3.31
14	Kesediaan staff dalam membantu pengunjung	1	1	27	13	3.24
15	Staff memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung	1	2	28	11	3.17
16	Staff selalu bersikap sopan dan sabar kepada semua pengunjung	2	0	29	11	3.17
17	Staff memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pengunjung	1	1	29	11	3.19
18	Staff mengetahui SOP layanan penelitian	1	2	30	9	3.12
19	Staff mampu mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan penelitian	1	2	30	9	3.12
20	Staf mampu memberikan solusi ketika pengunjung ketika ada masalah	1	1	30	10	3.17
Sub Total						3.17

Unit/Fakultas		: S1 Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
LAYANAN PENGABDIAN						
1	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman	1	1	31	9	3.14
2	Ketersediaan layanan informasi PPM online (misalnya: website)	1	1	26	14	3.26
3	Ketersediaan layanan jurnal pengabdian masyarakat	1	2	26	13	3.21
4	Ketersediaan layanan buku panduan PPM	1	2	25	14	3.24
5	Ketersediaan layanan hotline (telp/hp)	1	1	29	11	3.19
6	Ketersediaan layanan kotak keluhan/saran	2	3	27	10	3.07
7	Kecepatan staff dalam melayani pengguna	2	1	29	10	3.12
8	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan	2	1	28	11	3.14
9	Staff tanggap dalam melayani pengunjung	1	2	27	12	3.19
10	Kemudahan mencari informasi LPPM	1	3	26	12	3.17
11	Kejelasan prosedur layanan	1	2	28	11	3.17
12	Ketepatan staff dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional	1	1	30	10	3.17
13	LPPM buka/tutup sesuai dengan jam operasional	1	1	29	11	3.19
14	Keramahan staff dalam pelayanan	1	0	28	13	3.26
15	Kesediaan staff dalam membantu pengunjung LPPM	1	0	29	12	3.24
16	Staff memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung	1	0	30	11	3.21
17	Staff selau bersikap sopan dan sabar kepada semua pengunjung	1	0	29	12	3.24
18	Staff memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pengunjung	1	1	28	12	3.21
19	Staff mengetahui SOP layanan LPPM	1	1	29	11	3.19
20	Staff mampu mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan	1	1	27	13	3.24
21	Staf mampu memberikan solusi ketika pengunjung ketika ada masalah	1	1	26	14	3.26
Sub Total						3.2
Unit/Fakultas		: Gizi				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
LAYANAN PENELITIAN						
1	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman	0	2	8	0	2.8

Unit/Fakultas		: S1 Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
2	Ketersediaan layanan informasi hibah penelitian online (misalnya: website)	0	0	9	1	3.1
3	Ketersediaan layanan buku panduan penelitian	0	3	6	1	2.8
4	Ketersediaan layanan hotline (telp/hp)	0	0	9	1	3.1
5	Ketersediaan layanan kotak keluhan/saran	0	0	10	0	3
6	Kecepatan staff dalam melayani pengguna	0	1	8	1	3
7	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan	0	1	8	1	3
8	Staff tanggap dalam melayani pengunjung	0	1	8	1	3
9	Kemudahan mencari informasi hibah penelitian	0	1	9	0	2.9
10	Kejelasan prosedur layanan	0	1	8	1	3
11	Ketepatan staff dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional	0	0	9	1	3.1
12	LPPM buka/tutup sesuai dengan jam operasional	0	1	8	1	3
13	Keramahan staff dalam pelayanan	0	0	9	1	3.1
14	Kesediaan staff dalam membantu pengunjung	0	0	9	1	3.1
15	Staff memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung	0	0	9	1	3.1
16	Staff selau bersikap sopan dan sabar kepada semua pengunjung	0	0	10	0	3
17	Staff memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pengunjung	0	0	9	1	3.1
18	Staff mengetahui SOP layanan penelitian	0	0	9	1	3.1
19	Staff mampu mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan penelitian	0	0	9	1	3.1
20	Staf mampu memberikan solusi ketika pengunjung ketika ada masalah	0	0	9	1	3.1
Sub Total						3.03
LAYANAN PENGABDIAN						
1	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman	0	1	9	0	2.9
2	Ketersediaan layanan informasi PPM online (misalnya: website)	0	1	9	0	2.9
3	Ketersediaan layanan jurnal pengabdian masyarakat	0	1	9	0	2.9
4	Ketersediaan layanan buku panduan PPM	0	1	9	0	2.9
5	Ketersediaan layanan hotline (telp/hp)	0	0	10	0	3
6	Ketersediaan layanan kotak keluhan/saran	0	0	10	0	3
7	Kecepatan staff dalam melayani pengguna	0	0	10	0	3

Unit/Fakultas		: S1 Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
8	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan	0	0	10	0	3
9	Staff tanggap dalam melayani pengunjung	0	0	10	0	3
10	Kemudahan mencari informasi LPPM	0	0	10	0	3
11	Kejelasan prosedur layanan	0	0	10	0	3
12	Ketepatan staff dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional	0	0	10	0	3
13	LPPM buka/tutup sesuai dengan jam operasional	0	0	10	0	3
14	Keramahan staff dalam pelayanan	0	0	10	0	3
15	Kesediaan staff dalam membantu pengunjung LPPM	0	0	10	0	3
16	Staff memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung	0	0	10	0	3
17	Staff selau bersikap sopan dan sabar kepada semua pengunjung	0	0	10	0	3
18	Staff memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pengunjung	0	0	10	0	3
19	Staff mengetahui SOP layanan LPPM	0	0	10	0	3
20	Staff mampu mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan	0	0	10	0	3
21	Staf mampu memberikan solusi ketika pengunjung ketika ada masalah	0	0	10	0	3
Sub Total						2.98
Unit/Fakultas		: Magister Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
LAYANAN PENELITIAN						
1	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman	0	0	1	0	3
2	Ketersediaan layanan informasi hibah penelitian online (misalnya: website)	0	0	1	0	3
3	Ketersediaan layanan buku panduan penelitian	0	0	1	0	3
4	Ketersediaan layanan hotline (telp/hp)	0	1	0	0	2
5	Ketersediaan layanan kotak keluhan/saran	0	1	0	0	2
6	Kecepatan staff dalam melayani pengguna	0	0	1	0	3
7	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan	0	1	0	0	2
8	Staff tanggap dalam melayani pengunjung	0	0	1	0	3
9	Kemudahan mencari informasi hibah penelitian	0	0	1	0	3
10	Kejelasan prosedur layanan	0	0	1	0	3

Unit/Fakultas		: S1 Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
11	Ketepatan staff dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional	0	0	1	0	3
12	LPPM buka/tutup sesuai dengan jam operasional	0	0	1	0	3
13	Keramahan staff dalam pelayanan	0	0	1	0	3
14	Kesediaan staff dalam membantu pengunjung	0	0	1	0	3
15	Staff memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung	0	0	1	0	3
16	Staff selau bersikap sopan dan sabar kepada semua pengunjung	0	0	1	0	3
17	Staff memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pengunjung	0	0	1	0	3
18	Staff mengetahui SOP layanan penelitian	0	0	1	0	3
19	Staff mampu mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan penelitian	0	0	1	0	3
20	Staf mampu memberikan solusi ketika pengunjung ketika ada masalah	0	0	1	0	3
Sub Total						2.85
LAYANAN PENGABDIAN						
1	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman	0	0	1	0	3
2	Ketersediaan layanan informasi PPM online (misalnya: website)	0	0	1	0	3
3	Ketersediaan layanan jurnal pengabdian masyarakat	0	0	1	0	3
4	Ketersediaan layanan buku panduan PPM	0	0	1	0	3
5	Ketersediaan layanan hotline (telp/hp)	0	0	1	0	3
6	Ketersediaan layanan kotak keluhan/saran	0	0	0	1	4
7	Kecepatan staff dalam melayani pengguna	0	0	0	1	4
8	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan	0	0	0	1	4
9	Staff tanggap dalam melayani pengunjung	0	0	0	1	4
10	Kemudahan mencari informasi LPPM	0	0	0	1	4
11	Kejelasan prosedur layanan	0	0	0	1	4
12	Ketepatan staff dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional	0	0	0	1	4
13	LPPM buka/tutup sesuai dengan jam operasional	0	0	0	1	4
14	Keramahan staff dalam pelayanan	0	0	0	1	4
15	Kesediaan staff dalam membantu pengunjung LPPM	0	0	0	1	4

Unit/Fakultas		: S1 Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
16	Staff memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung	0	0	0	1	4
17	Staff selalu bersikap sopan dan sabar kepada semua pengunjung	0	0	1	0	3
18	Staff memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pengunjung	0	0	1	0	3
19	Staff mengetahui SOP layanan LPPM	0	0	1	0	3
20	Staff mampu mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan	0	0	1	0	3
21	Staf mampu memberikan solusi ketika pengunjung ketika ada masalah	0	0	1	0	3
Sub Total						3
Total nilai rata-rata layanan penelitian						2.94
Total nilai rata-rata layanan pengabdian						2.99

Pada Tabel 2. terlihat bahwa hasil kepuasan dosen terhadap penelitian memperoleh nilai total rata-rata 2.94 dan untuk kepuasan terhadap layanan pengabdian memperoleh nilai 2.99 dengan kebanyakan dosen menyatakan pelayanan penelitian dan pengabdian yang di berikan sudah memuaskan.

3.1.2 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Tata Usaha dan UPPS

DATA TIDAK DITEMUKAN

3.1.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Perpustakaan, BKA dan BSI

DATA TIDAK DITEMUKAN

3.1.4 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap BSP dan Fasilitas Laboratorium

Hasil pengukuran kepuasan dosen terhadap BSP dan Fasilitas Laboratorium disajikan pada Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Hasil Kepuasan Dosen terhadap BSP dan Fasilitas Laboratorium

Unit/Fakultas		: S1 Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
BIRO SARANA DAN PRASARANA						
1	Kendaraan yang digunakan dalam keadaan bersih	1	0	31	12	3.23
2	Tersedia kelengkapan kendaraan	1	2	31	10	3.14
3	Tersedia driver dan kendaraanya	1	2	31	10	3.14
4	Tersediaan sarana kebersihan (tempat sampah, handsanitizer, sabun cuci tangan, wastafel)	1	1	25	17	3.32
5	Area dalam kampus seperti ruang kelas, kantor, ruang laboratorium, kantin, dll dalam keadaan bersih	1	0	23	20	3.41
6	Toilet dalam kondisi bersih	1	2	23	18	3.32
7	Masjid dalam kondisi bersih	1	1	19	23	3.45
8	Area luar kampus seperti halaman, tempat parkir, dan jalan kampus bersih	1	1	22	20	3.39
9	Tersediaan lahan parkir	3	2	27	12	3.09
10	Tersediaan Petugas Keamanan untuk memeriksa suhu tubuh sebelum masuk kampus	2	8	24	10	2.95
11	Tersediaan layanan Sistem Informasi yang memadai bagi stakeholder	1	2	31	10	3.14
12	Petugas kebersihan berpakaian dan berpenampilan rapi	1	0	27	16	3.32
13	Petugas Parkir berpenampilan rapi	1	1	27	15	3.27
14	Petugas keamanan berpenampilan rapi	1	0	26	17	3.34
15	Terdapat kamera CCTV di beberapa tempat yang seharusnya	1	4	25	14	3.18
16	Driver disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	1	0	30	13	3.25
17	Petugas Kebersihan cepat dalam memberikan pelayanan	1	0	26	17	3.34
18	Petugas Parkir cepat dan tanggap dalam memberikan layanan (Cek STNK, menata kendaraan)	1	2	27	14	3.23
19	Petugas Keamanan cepat dan tanggap dalam memberikan layanan	1	0	29	14	3.27

20	Pihak BSP menanggapi keluhan dari stakeholder maksimal 1x24 jam dari masuknya keluhan (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	1	1	29	13	3.23
21	Petugas BSP memberikan pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan stakeholder (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	1	2	28	13	3.2
22	Pengemudi menjamin kenyamanan penumpang	1	0	30	13	3.25
23	Petugas keamanan memastikan kamera CCTV dalam kondisi baik	1	1	32	10	3.16
24	Pengemudi ramah dalam memberikan pelayanan	1	1	27	15	3.27
25	Petugas kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan	1	0	26	17	3.34
26	Petugas parkir ramah dalam memberikan pelayanan	1	0	26	17	3.34
27	Petugas keamanan ramah dalam memberikan pelayanan	1	0	25	18	3.36
28	Petugas parkir bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	1	0	27	16	3.32
29	Petugas keamanan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	1	0	24	19	3.39
30	Petugas kebersihan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	1	0	23	20	3.41
31	Petugas pelayanan transportasi bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	1	1	27	15	3.27
32	Petugas parkir mampu menjaga keamanan lingkungan parkir	1	0	26	17	3.34
33	Petugas parkir mampu menjaga kerapian lingkungan parkir	1	0	25	18	3.36
34	Petugas kebersihan mampu menjaga kebersihan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	1	0	26	17	3.34
35	Petugas keamanan mampu menjaga keamanan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	1	0	27	16	3.32
36	Petugas keamanan mampu mengelola CCTV	1	0	32	11	3.2
Sub Total						3.27
FASILITAS LABORATORIUM						
1	Tersedia laboran di setiap laboratorium	1	3	24	16	3.25
2	Tersedia peralatan penunjang praktikum	1	2	25	16	3.27

3	Tersedia peralatan pendukung K3	1	2	28	13	3.2
4	Tersedia prosedur penggunaan peralatan pendukung K3	1	4	27	12	3.14
5	Tersedia petunjuk praktikum di setiap laboratorium	1	0	30	13	3.25
6	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi permintaan pemakaian laboratorium	1	0	26	17	3.34
7	Pengelola laboratorium cepat dalam melayani stakeholder	1	0	30	13	3.25
8	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi keluhan stakeholder	1	0	28	15	3.3
9	Peralatan praktikum dalam kondisi baik dan terqualifikasi	1	1	29	13	3.23
10	Bahan yang digunakan untuk praktikum tersedia dalam kondisi cukup	1	2	31	10	3.14
11	Kemudahan dalam mengakses jadwal penggunaan laboratorium	2	0	29	13	3.2
12	Laboratorium buka sesuai dengan jam operasional	1	0	27	16	3.32
13	Terdapat tata tertib penggunaan laboratorium	1	0	28	15	3.3
14	Pengelola ramah dalam memberikan pelayanan	1	0	26	17	3.34
15	Pengelola bersedia membantu stakeholder menggunakan layanan laboratorium	1	0	28	15	3.3
16	Pengelola mampu menjelaskan penggunaan fasilitas laboratorium	1	0	27	16	3.32
17	Pengelola mampu mengelola ketersediaan bahan pendukung laboratorium	1	0	27	16	3.32
18	Pengelola mampu berkomunikasi dalam menyusun jadwal penggunaan laboratorium	1	0	28	15	3.3
Sub Total						3.27
Unit/Fakultas		: Gizi				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
BIRO SARANA DAN PRASARANA						
1	Kendaraan yang digunakan dalam keadaan bersih	0	1	6	2	3.11
2	Tersedia kelengkapan kendaraan	0	1	7	1	3
3	Tersedia driver dan kendaraanya	0	2	5	2	3

4	Tersediaan sarana kebersihan (tempat sampah, handsanitizer, sabun cuci tangan, wastafel)	0	1	7	1	3
5	Area dalam kampus seperti ruang kelas, kantor, ruang laboratorium, kantin, dll dalam keadaan bersih	0	1	6	2	3.11
6	Toilet dalam kondisi bersih	0	0	7	2	3.22
7	Masjid dalam kondisi bersih	0	0	8	1	3.11
8	Area luar kampus seperti halaman, tempat parkir, dan jalan kampus bersih	0	0	8	1	3.11
9	Tersediaan lahan parkir	0	0	7	2	3.22
10	Tersediaan Petugas Keamanan untuk memeriksa suhu tubuh sebelum masuk kampus	1	2	6	0	2.56
11	Tersediaan layanan Sistem Informasi yang memadai bagi stakeholder	0	1	6	2	3.11
12	Petugas kebersihan berpakaian dan berpenampilan rapi	0	0	7	2	3.22
13	Petugas Parkir berpenampilan rapi	0	0	8	1	3.11
14	Petugas keamanan berpenampilan rapi	0	0	8	1	3.11
15	Terdapat kamera CCTV di beberapa tempat yang seharusnya	1	1	5	2	2.89
16	Driver disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	0	1	7	1	3
17	Petugas Kebersihan cepat dalam memberikan pelayanan	0	0	7	2	3.22
18	Petugas Parkir cepat dan tanggap dalam memberikan layanan (Cek STNK, menata kendaraan)	0	0	8	1	3.11
19	Petugas Keamanan cepat dan tanggap dalam memberikan layanan	0	0	7	2	3.22
20	Pihak BSP menanggapi keluhan dari stakeholder maksimal 1x24 jam dari masuknya keluhan (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	0	1	7	1	3
21	Petugas BSP memberikan pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan stakeholder (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	0	1	6	2	3.11
22	Pengemudi menjamin kenyamanan penumpang	0	1	6	2	3.11
23	Petugas keamanan memastikan kamera CCTV dalam kondisi baik	0	0	8	1	3.11
24	Pengemudi ramah dalam memberikan pelayanan	0	1	7	1	3

25	Petugas kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan	0	0	7	2	3.22
26	Petugas parkir ramah dalam memberikan pelayanan	0	0	8	1	3.11
27	Petugas keamanan ramah dalam memberikan pelayanan	0	0	8	1	3.11
28	Petugas parkir bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	0	8	1	3.11
29	Petugas keamanan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	0	7	2	3.22
30	Petugas kebersihan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	0	8	1	3.11
31	Petugas pelayanan transportasi bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	0	7	2	3.22
32	Petugas parkir mampu menjaga keamanan lingkungan parkir	0	0	7	2	3.22
33	Petugas parkir mampu menjaga kerapian lingkungan parkir	0	0	8	1	3.11
34	Petugas kebersihan mampu menjaga kebersihan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	0	0	8	1	3.11
35	Petugas keamanan mampu menjaga keamanan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	0	0	8	1	3.11
36	Petugas keamanan mampu mengelola CCTV	0	0	8	1	3.11
Sub Total						3.1
FASILITAS LABORATORIUM						
1	Tersedia laboran di setiap laboratorium	0	0	8	1	3.11
2	Tersedia peralatan penunjang praktikum	0	2	6	1	2.89
3	Tersedia peralatan pendukung K3	0	0	7	2	3.22
4	Tersedia prosedur penggunaan peralatan pendukung K3	0	1	7	1	3
5	Tersedia petunjuk praktikum di setiap laboratorium	0	0	7	2	3.22
6	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi permintaan pemakaian laboratorium	0	0	8	1	3.11
7	Pengelola laboratorium cepat dalam melayani stakeholder	0	1	6	2	3.11
8	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi keluhan stakeholder	0	1	7	1	3
9	Peralatan praktikum dalam kondisi baik dan terqualifikasi	0	2	5	2	3

10	Bahan yang digunakan untuk praktikum tersedia dalam kondisi cukup	0	1	7	1	3
11	Kemudahan dalam mengakses jadwal penggunaan laboratorium	0	0	8	1	3.11
12	Laboratorium buka sesuai dengan jam operasional	0	0	7	2	3.22
13	Terdapat tata tertib penggunaan laboratorium	0	0	8	1	3.11
14	Pengelola ramah dalam memberikan pelayanan	0	0	8	1	3.11
15	Pengelola bersedia membantu stakeholder menggunakan layanan laboratorium	0	1	7	1	3
16	Pengelola mampu menjelaskan penggunaan fasilitas laboratorium	0	1	7	1	3
17	Pengelola mampu mengelola ketersediaan bahan pendukung laboratorium	0	1	6	2	3.11
18	Pengelola mampu berkomunikasi dalam menyusun jadwal penggunaan laboratorium	0	0	7	2	3.22
Sub Total						3.09
Unit/Fakultas		: Magister				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
BIRO SARANA DAN PRASARANA						
1	Kendaraan yang digunakan dalam keadaan bersih	0	0	1	0	3
2	Tersedia kelengkapan kendaraan	0	0	1	0	3
3	Tersedia driver dan kendaraanya	0	0	1	0	3
4	Tersediaan sarana kebersihan (tempat sampah, handsanitizer, sabun cuci tangan, wastafel)	0	0	1	0	3
5	Area dalam kampus seperti ruang kelas, kantor, ruang laboratorium, kantin, dll dalam keadaan bersih	0	0	1	0	3
6	Toilet dalam kondisi bersih	0	0	1	0	3
7	Masjid dalam kondisi bersih	0	0	1	0	3
8	Area luar kampus seperti halaman, tempat parkir, dan jalan kampus bersih	0	0	1	0	3
9	Tersediaan lahan parkir	0	0	1	0	3
10	Tersediaan Petugas Keamanan untuk memeriksa suhu tubuh sebelum masuk kampus	0	0	1	0	3

11	Tersediaan layanan Sistem Informasi yang memadai bagi stakeholder	0	0	1	0	3
12	Petugas kebersihan berpakaian dan berpenampilan rapi	0	0	1	0	3
13	Petugas Parkir berpenampilan rapi	0	0	1	0	3
14	Petugas keamanan berpenampilan rapi	0	0	1	0	3
15	Terdapat kamera CCTV di beberapa tempat yang seharusnya	0	0	1	0	3
16	Driver disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	0	0	1	0	3
17	Petugas Kebersihan cepat dalam memberikan pelayanan	0	0	1	0	3
18	Petugas Parkir cepat dan tanggap dalam memberikan layanan (Cek STNK, menata kendaraan)	0	0	1	0	3
19	Petugas Keamanan cepat dan tanggap dalam memberikan layanan	0	0	1	0	3
20	Pihak BSP menanggapi keluhan dari stakeholder maksimal 1x24 jam dari masuknya keluhan (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	0	0	1	0	3
21	Petugas BSP memberikan pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan stakeholder (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	0	0	1	0	3
22	Pengemudi menjamin kenyamanan penumpang	0	0	1	0	3
23	Petugas keamanan memastikan kamera CCTV dalam kondisi baik	0	0	1	0	3
24	Pengemudi ramah dalam memberikan pelayanan	0	0	1	0	3
25	Petugas kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan	0	0	1	0	3
26	Petugas parkir ramah dalam memberikan pelayanan	0	0	1	0	3
27	Petugas keamanan ramah dalam memberikan pelayanan	0	0	1	0	3
28	Petugas parkir bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	0	1	0	3
29	Petugas keamanan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	0	1	0	3
30	Petugas kebersihan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	0	1	0	3

31	Petugas pelayanan transportasi bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	0	1	0	3
32	Petugas parkir mampu menjaga keamanan lingkungan parkir	0	0	1	0	3
33	Petugas parkir mampu menjaga kerapian lingkungan parkir	0	0	1	0	3
34	Petugas kebersihan mampu menjaga kebersihan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	0	0	1	0	3
35	Petugas keamanan mampu menjaga keamanan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	0	0	1	0	3
36	Petugas keamanan mampu mengelola CCTV	0	0	1	0	3
Sub Total						3
FASILITAS LABORATORIUM						
1	Tersedia laboran di setiap laboratorium	0	0	1	0	3
2	Tersedia peralatan penunjang praktikum	0	0	1	0	3
3	Tersedia peralatan pendukung K3	0	0	1	0	3
4	Tersedia prosedur penggunaan peralatan pendukung K3	0	0	1	0	3
5	Tersedia petunjuk praktikum di setiap laboratorium	0	0	1	0	3
6	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi permintaan pemakaian laboratorium	0	0	1	0	3
7	Pengelola laboratorium cepat dalam melayani stakeholder	0	0	1	0	3
8	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi keluhan stakeholder	0	0	1	0	3
9	Peralatan praktikum dalam kondisi baik dan terqualifikasi	0	0	1	0	3
10	Bahan yang digunakan untuk praktikum tersedia dalam kondisi cukup	0	0	1	0	3
11	Kemudahan dalam mengakses jadwal penggunaan laboratorium	0	0	1	0	3
12	Laboratorium buka sesuai dengan jam operasional	0	0	1	0	3
13	Terdapat tata tertib penggunaan laboratorium	0	0	1	0	3
14	Pengelola ramah dalam memberikan pelayanan	0	0	1	0	3

15	Pengelola bersedia membantu stakeholder menggunakan layanan laboratorium	0	0	1	0	3
16	Pengelola mampu menjelaskan penggunaan fasilitas laboratorium	0	0	1	0	3
17	Pengelola mampu mengelola ketersediaan bahan pendukung laboratorium	0	0	1	0	3
18	Pengelola mampu berkomunikasi dalam menyusun jadwal penggunaan laboratorium	0	0	1	0	3
Sub Total						3
Total nilai rata-rata kepuasan dosen terhadap BSP						3.12
Total nilai rata-rata kepuasan dosen terhadap Fasilitas Laboratorium						3.12

Pada Tabel 5. terlihat bahwa hasil kepuasan dosen terhadap BSP memperoleh nilai rata-rata 3.12 dan kepuasan terhadap fasilitas laboratorium memperoleh nilai rata-rata 3.12 dengan mayoritas dosen menyatakan pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan.

3.1.5 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Gaji dan Kesejahteraan

Hasil pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Gaji dan Kesejahteraan disajikan pada tabel 6 berikut ini.

Tabel 4. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Gaji dan Kesejahteraan

Unit/Fakultas		: S1 Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
GAJI DAN KESEJAHTERAAN						
1	Sistem pemberian gaji dan tunjangan sesuai dengan tingkat pendidikan, jabatan fungsional, dan masa kerja	0	0	1	0	3
2	Terdapat sistem kenaikan gaji berkala	0	0	1	0	3
3	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sesuai dengan kinerja	0	0	1	0	3
4	Terdapat fasilitas kesehatan yang memadai	0	0	1	0	3
5	Tersedia beasiswa pendidikan	0	1	0	0	2
6	Tersedia tunjangan sosial	0	0	1	0	3
7	Tersedia fasilitas pelatihan untuk peningkatan jenjang karir	0	1	0	0	2
8	Petugas cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan	0	0	1	0	3
9	Petugas komunikatif dalam memberikan pelayanan	0	0	1	0	3
10	Gaji, tunjangan dan bonus diberikan tepat waktu	0	0	1	0	3
11	Terdapat prosedur pelayanan yang jelas	0	0	1	0	3
12	Terdapat prosedur yang jelas mengenai jenjang karir	0	1	0	0	2
13	Pimpinan memberikan penghargaan sesuai dengan kinerja	0	0	1	0	3
14	Pimpinan memberikan motivasi untuk peningkatan jenjang karir	0	1	0	0	2
15	Pimpinan mampu mendukung percepatan jenjang karir	0	1	0	0	2
16	Pimpinan mampu memberikan mediasi saat terjadi permasalahan	0	0	1	0	3
Sub Total						2.69

Unit/Fakultas		: Gizi (DATA TIDAK DITEMUKAN)				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
GAJI DAN KESEJAHTERAAN						
1	Sistem pemberian gaji dan tunjangan sesuai dengan tingkat pendidikan, jabatan fungsional, dan masa kerja	0	0	0	0	0
2	Terdapat sistem kenaikan gaji berkala	0	0	0	0	0
3	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sesuai dengan kinerja	0	0	0	0	0
4	Terdapat fasilitas kesehatan yang memadai	0	0	0	0	0
5	Tersedia beasiswa pendidikan	0	0	0	0	0
6	Tersedia tunjangan sosial	0	0	0	0	0
7	Tersedia fasilitas pelatihan untuk peningkatan jenjang karir	0	0	0	0	0
8	Petugas cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan	0	0	0	0	0
9	Petugas komunikatif dalam memberikan pelayanan	0	0	0	0	0
10	Gaji, tunjangan dan bonus diberikan tepat waktu	0	0	0	0	0
11	Terdapat prosedur pelayanan yang jelas	0	0	0	0	0
12	Terdapat prosedur yang jelas mengenai jenjang karir	0	0	0	0	0
13	Pimpinan memberikan penghargaan sesuai dengan kinerja	0	0	0	0	0
14	Pimpinan memberikan motivasi untuk peningkatan jenjang karir	0	0	0	0	0
15	Pimpinan mampu mendukung percepatan jenjang karir	0	0	0	0	0
16	Pimpinan mampu memberikan mediasi saat terjadi permasalahan	0	0	0	0	0
Sub Total						0
Unit/Fakultas		: Magister				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
GAJI DAN KESEJAHTERAAN						
1	Sistem pemberian gaji dan tunjangan sesuai dengan tingkat pendidikan, jabatan fungsional, dan masa kerja	0	0	0	1	4

2	Terdapat sistem kenaikan gaji berkala	0	0	1	0	3
3	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sesuai dengan kinerja	0	0	1	0	3
4	Terdapat fasilitas kesehatan yang memadai	0	0	1	0	3
5	Tersedia beasiswa pendidikan	0	0	1	0	3
6	Tersedia tunjangan sosial	0	0	1	0	3
7	Tersedia fasilitas pelatihan untuk peningkatan jenjang karir	0	0	1	0	3
8	Petugas cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan	0	0	1	0	3
9	Petugas komunikatif dalam memberikan pelayanan	0	0	1	0	3
10	Gaji, tunjangan dan bonus diberikan tepat waktu	0	0	1	0	3
11	Terdapat prosedur pelayanan yang jelas	0	0	1	0	3
12	Terdapat prosedur yang jelas mengenai jenjang karir	0	0	1	0	3
13	Pimpinan memberikan penghargaan sesuai dengan kinerja	0	0	1	0	3
14	Pimpinan memberikan motivasi untuk peningkatan jenjang karir	0	0	1	0	3
15	Pimpinan mampu mendukung percepatan jenjang karir	0	0	1	0	3
16	Pimpinan mampu memberikan mediasi saat terjadi permasalahan	0	0	1	0	3
Sub Total						3.06
Total nilai rata-rata kepuasan dosen terhadap gaji dan kesejahteraan						3

Pada Tabel 6. terlihat bahwa hasil Kepuasan Dosen terhadap Gaji dan Kesejahteraan memperoleh nilai rata-rata 3 dengan mayoritas dosen menyatakan pelayanan yang diberikan telah memadai pada seluruh aspek penilaian.

3.2 Kepuasan Mahasiswa

3.2.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Sumber Daya Manusia

Hasil pengukuran kepuasan tendik terhadap Sumber Daya Manusia disajikan pada Tabel 7 berikut ini.

Tabel 5. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Sumber Daya Manusia

Unit/Fakultas		: S1 Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
PENILAIAN DOSEN						
1	Dosen mengembalikan tugas yang telah dikoreksi kepada mahasiswa.	11	66	475	173	3.12
2	Dosen menggunakan rujukan perkuliahan yang jelas	6	12	498	209	3.26
3	Dosen memberikan tanggapan yang baik atas pertanyaan dari mahasiswa	6	5	499	215	3.27
4	Dosen menyajikan materi kuliah secara berurutan sesuai RPS	6	7	497	215	3.27
5	Dosen memberikan contoh soal sesuai dengan materi kuliah	7	16	503	199	3.23
6	Dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu	7	33	491	194	3.2
7	Dosen mengajar dapat meningkatkan minat belajar mahasiswa	7	16	508	194	3.23
8	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya di dalam perkuliahan	6	5	491	223	3.28
9	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk konsultasi di luar jam perkuliahan	6	17	511	191	3.22
10	Dosen menguasai materi yang diajarkan pada saat kuliah berlangsung	6	7	502	210	3.26
11	Dosen pada saat kuliah dapat menjelaskan materi perkuliahan secara baik	6	5	509	205	3.26
12	Dosen menguasai kelas dengan baik	6	8	502	209	3.26
Sub Total						3.24
TENAGA KEPENDIDIKAN						
1	Tenaga kependidikan mempunyai ruang yang mudah diakses	5	11	504	205	3.25
2	Tenaga kependidikan mempunyai fasilitas yang mendukung untuk pelayanan administrasi	5	10	507	203	3.25

3	Tenaga kependidikan tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa	5	8	511	201	3.25
4	Cepat dalam penyelesaian layanan administrasi	5	15	514	191	3.23
5	Memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku	5	8	514	198	3.25
6	Memiliki jam operasional yang pasti	7	15	501	202	3.24
7	Ramah dalam memberikan pelayanan	5	9	515	196	3.24
8	Sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	5	7	512	201	3.25
9	Mampu menyelesaikan pekerjaan terkait pelayanan kepada mahasiswa tepat waktu	6	12	511	196	3.24
10	Mampu memberi solusi terhadap masalah terkait administrasi yang dihadapi mahasiswa	6	8	514	197	3.24
Sub Total						3.24
LAYANAN TATA USAHA (TU)						
1	Ruang pelayanan mudah diakses	8	17	496	204	3.24
2	Tersedia ruang pelayanan yang nyaman dan rapi	8	19	514	184	3.21
3	Tersedia prosedur layanan yang mudah dibaca	7	21	507	190	3.21
4	Tersedia sarana komunikasi pelayanan yang memadai	7	22	508	188	3.21
5	Tersedia kecukupan petugas layanan	8	17	504	196	3.22
6	Kerapihan petugas dalam pelayanan	8	10	514	193	3.23
7	Petugas TU cepat dalam memberikan pelayanan	8	26	503	188	3.2
8	Petugas TU tanggap/peduli terhadap keluhan pengguna	7	20	515	183	3.21
9	Petugas TU komunikatif dalam memberikan pelayanan	8	16	516	185	3.21
10	Kemudahan mengakses informasi pelayanan	7	18	517	183	3.21
11	Kejelasan prosedur/tata tertib pelayanan	9	18	518	180	3.2
12	Kepastian jadwal pelayanan	9	19	519	178	3.19
13	Kejelasan tindak lanjut terhadap keluhan pengguna	8	19	523	175	3.19
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	7	20	510	188	3.21
15	Keramahan dan kesopanan petugas dalam pelayanan	8	22	513	182	3.2

16	Kepedulian petugas terhadap kebutuhan/keluhan pengguna	7	12	523	183	3.22
17	Kesediaan staf dalam membantu pengguna	7	8	531	179	3.22
18	Petugas mampu melayani sesuai dengan kebutuhan pengguna	7	10	525	183	3.22
19	Petugas mampu mengoperasikan sistem aplikasi yang ada	7	6	527	185	3.23
20	Petugas aspiratif terhadap masukan pengguna	7	10	529	179	3.21
Sub Total						3.21
Unit/Fakultas		: Gizi				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
PENILAIAN DOSEN						
1	Dosen mengembalikan tugas yang telah dikoreksi kepada mahasiswa.	6	63	252	55	2.95
2	Dosen menggunakan rujukan perkuliahan yang jelas	3	14	276	83	3.17
3	Dosen memberikan tanggapan yang baik atas pertanyaan dari mahasiswa	2	9	279	86	3.19
4	Dosen menyajikan materi kuliah secara berurutan sesuai RPS	3	10	279	84	3.18
5	Dosen memberikan contoh soal sesuai dengan materi kuliah	5	15	285	71	3.12
6	Dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu	5	33	270	68	3.07
7	Dosen mengajar dapat meningkatkan minat belajar mahasiswa	3	22	286	65	3.1
8	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya di dalam perkuliahan	2	3	279	92	3.23
9	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk konsultasi di luar jam perkuliahan	4	9	287	76	3.16
10	Dosen menguasai materi yang diajarkan pada saat kuliah berlangsung	2	4	288	82	3.2
11	Dosen pada saat kuliah dapat menjelaskan materi perkuliahan secara baik	2	10	281	83	3.18
12	Dosen menguasai kelas dengan baik	4	12	280	80	3.16
Sub Total						3.14
TENAGA KEPENDIDIKAN						
1	Tenaga kependidikan mempunyai ruang yang mudah diakses	2	11	289	74	3.16

2	Tenaga kependidikan mempunyai fasilitas yang mendukung untuk pelayanan administrasi	2	11	296	67	3.14
3	Tenaga kependidikan tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa	2	8	297	69	3.15
4	Cepat dalam penyelesaian layanan administrasi	3	9	290	74	3.16
5	Memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku	2	8	293	73	3.16
6	Memiliki jam operasional yang pasti	2	12	292	70	3.14
7	Ramah dalam memberikan pelayanan	2	9	291	74	3.16
8	Sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	2	8	291	75	3.17
9	Mampu menyelesaikan pekerjaan terkait pelayanan kepada mahasiswa tepat waktu	2	7	293	74	3.17
10	Mampu memberi solusi terhadap masalah terkait administrasi yang dihadapi mahasiswa	2	10	293	71	3.15
Sub Total						3.16
LAYANAN TATA USAHA (TU)						
1	Ruang pelayanan mudah diakses	2	8	293	73	3.16
2	Tersedia ruang pelayanan yang nyaman dan rapi	2	22	283	69	3.11
3	Tersedia prosedur layanan yang mudah dibaca	2	15	289	70	3.14
4	Tersedia sarana komunikasi pelayanan yang memadai	2	20	284	70	3.12
5	Tersedia kecukupan petugas layanan	2	15	289	70	3.14
6	Kerapihan petugas dalam pelayanan	2	17	286	71	3.13
7	Petugas TU cepat dalam memberikan pelayanan	2	17	283	74	3.14
8	Petugas TU tanggap/peduli terhadap keluhan pengguna	2	14	289	71	3.14
9	Petugas TU komunikatif dalam memberikan pelayanan	2	10	294	70	3.15
10	Kemudahan mengakses informasi pelayanan	2	13	292	69	3.14
11	Kejelasan prosedur/tata tertib pelayanan	2	16	290	68	3.13
12	Kepastian jadwal pelayanan	2	14	294	66	3.13
13	Kejelasan tindaklanjut terhadap keluhan pengguna	2	12	297	65	3.13
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	2	14	289	71	3.14

15	Keramahan dan kesopanan petugas dalam pelayanan	2	10	289	75	3.16
16	Kepedulian petugas terhadap kebutuhan/keluhan pengguna	2	11	291	72	3.15
17	Kesediaan staf dalam membantu pengguna	3	8	294	71	3.15
18	Petugas mampu melayani sesuai dengan kebutuhan pengguna	2	11	294	69	3.14
19	Petugas mampu mengoperasikan sistem aplikasi yang ada	2	10	296	68	3.14
20	Petugas aspiratif terhadap masukan pengguna	3	11	294	68	3.14
Sub Total						3.14
Unit/Fakultas		: Magister				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
PENILAIAN DOSEN						
1	Dosen mengembalikan tugas yang telah dikoreksi kepada mahasiswa.	0	7	35	17	3.17
2	Dosen menggunakan rujukan perkuliahan yang jelas	0	1	33	25	3.41
3	Dosen memberikan tanggapan yang baik atas pertanyaan dari mahasiswa	0	2	32	25	3.39
4	Dosen menyajikan materi kuliah secara berurutan sesuai RPS	0	2	29	28	3.44
5	Dosen memberikan contoh soal sesuai dengan materi kuliah	0	2	32	25	3.39
6	Dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu	0	6	33	20	3.24
7	Dosen mengajar dapat meningkatkan minat belajar mahasiswa	1	3	31	24	3.32
8	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya di dalam perkuliahan	0	1	31	27	3.44
9	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk konsultasi di luar jam perkuliahan	0	2	35	22	3.34
10	Dosen menguasai materi yang diajarkan pada saat kuliah berlangsung	0	1	29	29	3.47
11	Dosen pada saat kuliah dapat menjelaskan materi perkuliahan secara baik	0	2	31	26	3.41
12	Dosen menguasai kelas dengan baik	0	2	29	28	3.44
Sub Total						3.37
TENAGA KEPENDIDIKAN						

1	Tenaga kependidikan mempunyai ruang yang mudah diakses	0	2	32	25	3.39
2	Tenaga kependidikan mempunyai fasilitas yang mendukung untuk pelayanan administrasi	0	3	32	24	3.36
3	Tenaga kependidikan tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa	0	2	31	26	3.41
4	Cepat dalam penyelesaian layanan administrasi	0	2	31	26	3.41
5	Memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0	1	33	25	3.41
6	Memiliki jam operasional yang pasti	0	3	33	23	3.34
7	Ramah dalam memberikan pelayanan	0	1	31	27	3.44
8	Sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	0	1	32	26	3.42
9	Mampu menyelesaikan pekerjaan terkait pelayanan kepada mahasiswa tepat waktu	0	0	34	25	3.42
10	Mampu memberi solusi terhadap masalah terkait administrasi yang dihadapi mahasiswa	0	2	32	25	3.39
Sub Total						3.4
LAYANAN TATA USAHA (TU)						
1	Ruang pelayanan mudah diakses	0	1	52	41	3,43
2	Tersedia ruang pelayanan yang nyaman dan rapi	0	3	54	37	3,36
3	Tersedia prosedur layanan yang mudah dibaca	0	0	58	36	3,38
4	Tersedia sarana komunikasi pelayanan yang memadai	0	2	52	40	3,4
5	Tersedia kecukupan petugas layanan	0	0	52	42	3,45
6	Kerapihan petugas dalam pelayanan	0	0	54	40	3,43
7	Petugas TU cepat dalam memberikan pelayanan	0	1	49	44	3,46
8	Petugas TU tanggap/peduli terhadap keluhan pengguna	0	0	50	44	3,47
9	Petugas TU komunikatif dalam memberikan pelayanan	0	0	48	46	3,49
10	Kemudahan mengakses informasi pelayanan	0	2	48	44	3,45
11	Kejelasan prosedur/tata tertib pelayanan	0	3	53	38	3,37
12	Kepastian jadwal pelayanan	0	0	57	36	3,36
13	Kejelasan tindaklanjut terhadap keluhan pengguna	0	1	53	40	3,41

14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	0	2	51	41	3,41
15	Keramahan dan kesopanan petugas dalam pelayanan	0	1	51	42	3,44
16	Kepedulian petugas terhadap kebutuhan/keluhan pengguna	0	2	53	39	3,39
17	Kesediaan staf dalam membantu pengguna	0	1	52	41	3,43
18	Petugas mampu melayani sesuai dengan kebutuhan pengguna	0	2	52	40	3,4
19	Petugas mampu mengoperasikan sistem aplikasi yang ada	0	1	52	41	3,43
20	Petugas aspiratif terhadap masukan pengguna	0	2	51	41	3,41
Sub Total						3.41
Total nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap penilaian dosen						3
Total nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan						3.27
Total nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tata usaha						3.31

Pada Tabel 5 terlihat bahwa hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Sumber Daya Manusia memiliki tiga aspek nilai yaitu kepuasan terhadap penilaian dosen dengan nilai rata-rata 3, kemudian pengukuran kepuasan terhadap tenaga kependidikan dengan rata-rata 3.27, dan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tata usaha dengan total nilai rata-rata 3.31, dengan mayoritas mahasiswa menyatakan pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan pada seluruh aspek penilaian.

3.2.2 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan

DATA TIDAK DITEMUKAN

3.2.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Laboratorium dan Layanan Kemahasiswaan

Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Laboratorium dan Layanan Kemahasiswaan disajikan pada Tabel 6 berikut ini.

Tabel 6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Laboratorium dan Layanan Kemahasiswaan

Unit/Fakultas		: S1 Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
FASILITAS LABORATORIUM						
1	Tersedia laboran di setiap laboratorium	10	6	558	321	3.33
2	Tersedia peralatan penunjang praktikum	8	11	565	311	3.32

3	Tersedia peralatan pendukung K3	7	10	582	296	3.3
4	Tersedia prosedur penggunaan peralatan pendukung K3	8	8	587	292	3.3
5	Tersedia petunjuk praktikum di setiap laboratorium	7	9	584	295	3.3
6	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi permintaan pemakaian laboratorium	7	11	596	281	3.29
7	Pengelola laboratorium cepat dalam melayani stakeholder	8	7	598	282	3.29
8	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi keluhan stakeholder	7	9	603	276	3.28
9	Peralatan praktikum dalam kondisi baik dan terqualifikasi	8	6	587	294	3.3
10	Bahan yang digunakan untuk praktikum tersedia dalam kondisi cukup	7	10	594	284	3.29
11	Kemudahan dalam mengakses jadwal penggunaan laboratorium	8	11	592	284	3.29
12	Laboratorium buka sesuai dengan jam operasional	8	7	590	290	3.3
13	Terdapat tata tertib penggunaan laboratorium	8	7	588	292	3.3
14	Pengelola ramah dalam memberikan pelayanan	9	5	590	291	3.3
15	Pengelola bersedia membantu stakeholder menggunakan layanan laboratorium	8	6	594	287	3.3
16	Pengelola mampu menjelaskan penggunaan fasilitas laboratorium	7	8	594	286	3.29
17	Pengelola mampu mengelola ketersediaan bahan pendukung laboratorium	7	8	594	286	3.29
18	Pengelola mampu berkomunikasi dalam menyusun jadwal penggunaan laboratorium	7	8	595	285	3.29
Sub Total						3.3
KEMAHASISWAAN						
1	Kelengkapan sarana pelayanan	8	17	604	266	3.26
2	Dukungan terhadap pengembangan bidang penalaran, minat, dan bakat	9	19	611	256	3.24
3	Kemudahan akses informasi beasiswa	10	21	617	247	3.23
4	Kesempatan mendapatkan beasiswa	8	26	625	236	3.22
5	Kemudahan akses informasi layanan kesehatan	8	23	609	255	3.24
6	Kemudahan akses pemberian layanan kesehatan	9	25	602	259	3.24
7	Kemudahan akses mengikuti bimbingan karir	10	18	618	249	3.24
8	Kemudahan akses mengikuti kegiatan kewirausahaan	7	17	620	251	3.25

9	Kemudahan akses layanan bimbingan dan konseling	8	19	619	249	3.24
10	Kecepatan layanan di kantor BIMAWA	7	19	618	251	3.24
11	Ketepatan waktu pelayanan	7	24	616	248	3.23
12	Kejelasan prosedur layanan di BIMAWA	7	20	620	248	3.24
13	Keramahtamahan petugas BIMAWA	6	21	619	249	3.24
14	Petugas menguasai informasi yang dibutuhkan	8	18	617	252	3.24
15	Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan	9	18	619	249	3.24
Sub Total						3.24
Unit/Fakultas		: Gizi				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
FASILITAS LABORATORIUM						
1	Tersedia laboran di setiap laboratorium	2	6	277	86	3.2
2	Tersedia peralatan penunjang praktikum	3	15	275	78	3.15
3	Tersedia peralatan pendukung K3	3	10	283	75	3.16
4	Tersedia prosedur penggunaan peralatan pendukung K3	3	16	276	76	3.15
5	Tersedia petunjuk praktikum di setiap laboratorium	3	15	277	76	3.15
6	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi permintaan pemakaian laboratorium	5	10	284	72	3.14
7	Pengelola laboratorium cepat dalam melayani stakeholder	5	13	278	75	3.14
8	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi keluhan stakeholder	4	14	276	77	3.15
9	Peralatan praktikum dalam kondisi baik dan terqualifikasi	3	16	275	77	3.15
10	Bahan yang digunakan untuk praktikum tersedia dalam kondisi cukup	2	21	276	72	3.13
11	Kemudahan dalam mengakses jadwal penggunaan laboratorium	4	14	287	66	3.12
12	Laboratorium buka sesuai dengan jam operasional	5	6	286	74	3.16
13	Terdapat tata tertib penggunaan laboratorium	4	4	283	80	3.18
14	Pengelola ramah dalam memberikan pelayanan	7	11	282	71	3.12
15	Pengelola bersedia membantu stakeholder menggunakan layanan laboratorium	4	6	291	70	3.15

16	Pengelola mampu menjelaskan penggunaan fasilitas laboratorium	4	4	291	72	3.16
17	Pengelola mampu mengelola ketersediaan bahan pendukung laboratorium	5	7	286	73	3.15
18	Pengelola mampu berkomunikasi dalam menyusun jadwal penggunaan laboratorium	5	6	290	70	3.15
Sub Total						3.15
KEMAHASISWAAN						
1	Kelengkapan sarana pelayanan	2	15	288	66	3.13
2	Dukungan terhadap pengembangan bidang penalaran, minat, dan bakat	4	12	289	66	3.12
3	Kemudahan akses informasi beasiswa	2	17	289	63	3.11
4	Kesempatan mendapatkan beasiswa	3	19	285	64	3.11
5	Kemudahan akses informasi layanan kesehatan	5	13	289	64	3.11
6	Kemudahan akses pemberian layanan kesehatan	5	16	284	66	3.11
7	Kemudahan akses mengikuti bimbingan karir	2	15	285	69	3.13
8	Kemudahan akses mengikuti kegiatan kewirausahaan	2	9	291	69	3.15
9	Kemudahan akses layanan bimbingan dan konseling	3	12	291	65	3.13
10	Kecepatan layanan di kantor BIMAWA	6	13	281	71	3.12
11	Ketepatan waktu pelayanan	4	11	291	65	3.12
12	Kejelasan prosedur layanan di BIMAWA	3	12	286	70	3.14
13	Keramahtamahan petugas BIMAWA	4	10	285	72	3.15
14	Petugas menguasai informasi yang dibutuhkan	3	12	289	67	3.13
15	Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan	3	11	286	71	3.15
Sub Total						3.13
Unit/Fakultas		: Magister Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
FASILITAS LABORATORIUM						
1	Tersedia laboran di setiap laboratorium	0	1	61	37	3.36
2	Tersedia peralatan penunjang praktikum	0	1	62	36	3.35
3	Tersedia peralatan pendukung K3	0	1	64	34	3.33
4	Tersedia prosedur penggunaan peralatan pendukung K3	0	1	64	34	3.33
5	Tersedia petunjuk praktikum di setiap laboratorium	0	1	61	37	3.36

6	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi permintaan pemakaian laboratorium	0	2	60	37	3.35
7	Pengelola laboratorium cepat dalam melayani stakeholder	0	1	61	37	3.36
8	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi keluhan stakeholder	0	1	62	36	3.35
9	Peralatan praktikum dalam kondisi baik dan terqualifikasi	0	2	62	35	3.33
10	Bahan yang digunakan untuk praktikum tersedia dalam kondisi cukup	0	3	62	34	3.31
11	Kemudahan dalam mengakses jadwal penggunaan laboratorium	0	3	62	34	3.31
12	Laboratorium buka sesuai dengan jam operasional	0	1	62	36	3.35
13	Terdapat tata tertib penggunaan laboratorium	0	2	64	33	3.31
14	Pengelola ramah dalam memberikan pelayanan	0	2	59	38	3.36
15	Pengelola bersedia membantu stakeholder menggunakan layanan laboratorium	0	2	63	34	3.32
16	Pengelola mampu menjelaskan penggunaan fasilitas laboratorium	0	1	64	34	3.33
17	Pengelola mampu mengelola ketersediaan bahan pendukung laboratorium	0	2	63	34	3.32
18	Pengelola mampu berkomunikasi dalam menyusun jadwal penggunaan laboratorium	0	1	63	35	3.34
Sub Total						3.34
KEMAHASISWAAN						
1	Kelengkapan sarana pelayanan	0	1	61	37	3.36
2	Dukungan terhadap pengembangan bidang penalaran, minat, dan bakat	0	2	61	36	3.34
3	Kemudahan akses informasi beasiswa	0	3	60	36	3.33
4	Kesempatan mendapatkan beasiswa	0	4	58	37	3.33
5	Kemudahan akses informasi layanan kesehatan	1	3	59	36	3.31
6	Kemudahan akses pemberian layanan kesehatan	1	2	59	37	3.33
7	Kemudahan akses mengikuti bimbingan karir	0	2	63	34	3.32
8	Kemudahan akses mengikuti kegiatan kewirausahaan	0	3	63	33	3.3
9	Kemudahan akses layanan bimbingan dan konseling	0	3	60	36	3.33
10	Kecepatan layanan di kantor BIMAWA	0	2	63	34	3.32
11	Ketepatan waktu pelayanan	0	3	61	35	3.32
12	Kejelasan prosedur layanan di BIMAWA	0	3	62	34	3.31

13	Keramahtamahan petugas BIMAWA	0	3	62	34	3.31
14	Petugas menguasai informasi yang dibutuhkan	0	3	61	35	3.32
15	Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan	0	2	63	34	3.32
Sub Total						3.32
Total nilai rata-rata fasilitas laboratorium						3
Total nilai rata-rata layanan kemahasiswaan						3.23

Pada Tabel 6. terlihat bahwa hasil kepuasan terhadap fasilitas laboratorium Layananan Kemahasiswaan memperoleh nilai rata-rata 3 dan Layanan Kemahasiswaan memperoleh nilai rata-rata 3.23 dengan mayoritas mahasiswa menyatakan pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan.

3.2.4 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Biro Sarana dan Prasarana

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Biro Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel 7 berikut ini

Tabel 7. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Biro Sarana dan Prasarana

Unit/Fakultas		: S1 Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
BIRO SARANA DAN PRASARANA						
1	Kendaraan yang digunakan dalam keadaan bersih	7	30	680	206	3.18
2	Tersedia kelengkapan kendaraan	7	42	663	211	3.17
3	Tersedia driver dan kendaraanya	9	58	655	201	3.14
4	Tersediaan sarana kebersihan (tempat sampah, handsanitizer, sabun cuci tangan, wastafel)	8	22	633	260	3.24
5	Area dalam kampus seperti ruang kelas, kantor, ruang laboratorium, kantin, dll dalam keadaan bersih	5	12	649	257	3.25
6	Toilet dalam kondisi bersih	7	34	645	237	3.2
7	Masjid dalam kondisi bersih	5	10	647	261	3.26
8	Area luar kampus seperti halaman, tempat parkir, dan jalan kampus bersih	5	11	662	245	3.24
9	Tersediaan lahan parkir	6	15	661	241	3.23

10	Tersediaan Petugas Keamanan untuk memeriksa suhu tubuh sebelum masuk kampus	22	91	610	200	3.07
11	Tersediaan layanan Sistem Informasi yang memadai bagi stakeholder	5	21	684	213	3.2
12	Petugas kebersihan berpakaian dan berpenampilan rapi	4	8	667	244	3.25
13	Petugas Parkir berpenampilan rapi	4	10	669	240	3.24
14	Petugas keamanan berpenampilan rapi	4	6	673	240	3.24
15	Terdapat kamera CCTV di beberapa tempat yang seharusnya	4	15	665	239	3.23
16	Driver disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	5	32	680	206	3.18
17	Petugas Kebersihan cepat dalam memberikan pelayanan	6	12	670	235	3.23
18	Petugas Parkir cepat dan tanggap dalam memberikan layanan (Cek STNK, menata kendaraan)	5	12	654	252	3.25
19	Petugas Keamanan cepat dan tanggap dalam memberikan layanan	5	13	664	241	3.24
20	Pihak BSP menanggapi keluhan dari stakeholder maksimal 1x24 jam dari masuknya keluhan (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	6	13	683	221	3.21
21	Petugas BSP memberikan pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan stakeholder (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	6	14	686	217	3.21
22	Pengemudi menjamin kenyamanan penumpang	5	23	679	216	3.2
23	Petugas keamanan memastikan kamera CCTV dalam kondisi baik	5	12	689	217	3.21
24	Pengemudi ramah dalam memberikan pelayanan	5	18	678	222	3.21
25	Petugas kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan	5	11	670	237	3.23
26	Petugas parkir ramah dalam memberikan pelayanan	5	12	667	239	3.24
27	Petugas keamanan ramah dalam memberikan pelayanan	5	8	676	234	3.23
28	Petugas parkir bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	6	8	677	232	3.23

29	Petugas keamanan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	5	9	679	230	3.23
30	Petugas kebersihan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	5	8	674	236	3.24
31	Petugas pelayanan transportasi bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	5	9	691	218	3.22
32	Petugas parkir mampu menjaga keamanan lingkungan parkir	6	7	679	231	3.23
33	Petugas parkir mampu menjaga kerapian lingkungan parkir	5	7	685	226	3.23
34	Petugas kebersihan mampu menjaga kebersihan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	5	6	677	235	3.24
35	Petugas keamanan mampu menjaga keamanan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	5	7	680	231	3.23
36	Petugas keamanan mampu mengelola CCTV	5	7	684	227	3.23
Sub Total						3.22
Unit/Fakultas		: Gizi				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
BIRO SARANA DAN PRASARANA						
1	Kendaraan yang digunakan dalam keadaan bersih	5	14	286	71	3.13
2	Tersedia kelengkapan kendaraan	6	20	283	67	3.09
3	Tersedia driver dan kendaraanya	8	25	276	67	3.07
4	Tersediaan sarana kebersihan (tempat sampah, handsanitizer, sabun cuci tangan, wastafel)	3	11	284	78	3.16
5	Area dalam kampus seperti ruang kelas, kantor, ruang laboratorium, kantin, dll dalam keadaan bersih	3	7	289	77	3.17
6	Toilet dalam kondisi bersih	3	20	279	74	3.13
7	Masjid dalam kondisi bersih	3	10	284	79	3.17
8	Area luar kampus seperti halaman, tempat parkir, dan jalan kampus bersih	3	8	288	77	3.17
9	Tersediaan lahan parkir	4	16	279	77	3.14

10	Tersediaan Petugas Keamanan untuk memeriksa suhu tubuh sebelum masuk kampus	8	43	261	64	3.01
11	Tersediaan layanan Sistem Informasi yang memadai bagi stakeholder	4	15	296	61	3.1
12	Petugas kebersihan berpakaian dan berpenampilan rapi	4	6	289	77	3.17
13	Petugas Parkir berpenampilan rapi	3	6	289	78	3.18
14	Petugas keamanan berpenampilan rapi	3	5	288	80	3.18
15	Terdapat kamera CCTV di beberapa tempat yang seharusnya	3	12	281	80	3.16
16	Driver disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	4	17	289	66	3.11
17	Petugas Kebersihan cepat dalam memberikan pelayanan	2	8	293	73	3.16
18	Petugas Parkir cepat dan tanggap dalam memberikan layanan (Cek STNK, menata kendaraan)	2	7	291	76	3.17
19	Petugas Keamanan cepat dan tanggap dalam memberikan layanan	2	9	293	72	3.16
20	Pihak BSP menanggapi keluhan dari stakeholder maksimal 1x24 jam dari masuknya keluhan (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	4	10	296	66	3.13
21	Petugas BSP memberikan pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan stakeholder (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	4	8	296	68	3.14
22	Pengemudi menjamin kenyamanan penumpang	6	9	296	65	3.12
23	Petugas keamanan memastikan kamera CCTV dalam kondisi baik	3	8	292	73	3.16
24	Pengemudi ramah dalam memberikan pelayanan	3	9	296	68	3.14
25	Petugas kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan	2	7	293	74	3.17
26	Petugas parkir ramah dalam memberikan pelayanan	1	7	293	75	3.18
27	Petugas keamanan ramah dalam memberikan pelayanan	2	8	290	76	3.17
28	Petugas parkir bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	1	6	298	71	3.17

29	Petugas keamanan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	1	8	296	71	3.16
30	Petugas kebersihan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	1	7	296	72	3.17
31	Petugas pelayanan transportasi bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	1	10	297	68	3.15
32	Petugas parkir mampu menjaga keamanan lingkungan parkir	1	7	294	74	3.17
33	Petugas parkir mampu menjaga kerapian lingkungan parkir	1	8	291	76	3.18
34	Petugas kebersihan mampu menjaga kebersihan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	1	7	293	75	3.18
35	Petugas keamanan mampu menjaga keamanan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	1	7	296	72	3.17
36	Petugas keamanan mampu mengelola CCTV	1	10	293	72	3.16
Sub Total						3.15
Unit/Fakultas		: Magister				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
BIRO SARANA DAN PRASARANA						
1	Kendaraan yang digunakan dalam keadaan bersih	1	2	57	22	3.22
2	Tersedia kelengkapan kendaraan	1	4	55	22	3.2
3	Tersedia driver dan kendaraanya	1	5	55	21	3.17
4	Tersediaan sarana kebersihan (tempat sampah, handsanitizer, sabun cuci tangan, wastafel)	2	2	52	26	3.24
5	Area dalam kampus seperti ruang kelas, kantor, ruang laboratorium, kantin, dll dalam keadaan bersih	2	2	51	27	3.26
6	Toilet dalam kondisi bersih	2	3	50	27	3.24
7	Masjid dalam kondisi bersih	2	0	50	30	3.32
8	Area luar kampus seperti halaman, tempat parkir, dan jalan kampus bersih	2	0	52	28	3.29
9	Tersediaan lahan parkir	2	1	51	28	3.28

10	Tersediaan Petugas Keamanan untuk memeriksa suhu tubuh sebelum masuk kampus	3	7	49	23	3.12
11	Tersediaan layanan Sistem Informasi yang memadai bagi stakeholder	2	1	57	22	3.21
12	Petugas kebersihan berpakaian dan berpenampilan rapi	2	2	54	24	3.22
13	Petugas Parkir berpenampilan rapi	2	1	56	23	3.22
14	Petugas keamanan berpenampilan rapi	2	1	53	26	3.26
15	Terdapat kamera CCTV di beberapa tempat yang seharusnya	0	2	53	27	3.3
16	Driver disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	0	3	55	24	3.26
17	Petugas Kebersihan cepat dalam memberikan pelayanan	0	2	54	26	3.29
18	Petugas Parkir cepat dan tanggap dalam memberikan layanan (Cek STNK, menata kendaraan)	0	3	50	29	3.32
19	Petugas Keamanan cepat dan tanggap dalam memberikan layanan	0	3	53	26	3.28
20	Pihak BSP menanggapi keluhan dari stakeholder maksimal 1x24 jam dari masuknya keluhan (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	0	2	57	23	3.26
21	Petugas BSP memberikan pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan stakeholder (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	0	2	58	22	3.24
22	Pengemudi menjamin kenyamanan penumpang	0	4	56	22	3.22
23	Petugas keamanan memastikan kamera CCTV dalam kondisi baik	0	3	56	23	3.24
24	Pengemudi ramah dalam memberikan pelayanan	0	3	56	23	3.24
25	Petugas kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan	0	1	58	23	3.27
26	Petugas parkir ramah dalam memberikan pelayanan	0	1	57	24	3.28
27	Petugas keamanan ramah dalam memberikan pelayanan	0	1	57	24	3.28
28	Petugas parkir bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	1	56	25	3.29

29	Petugas keamanan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	2	54	26	3.29
30	Petugas kebersihan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	2	56	24	3.27
31	Petugas pelayanan transportasi bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	2	57	23	3.26
32	Petugas parkir mampu menjaga keamanan lingkungan parkir	0	1	57	24	3.28
33	Petugas parkir mampu menjaga kerapian lingkungan parkir	0	1	55	26	3.3
34	Petugas kebersihan mampu menjaga kebersihan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	0	1	54	27	3.32
35	Petugas keamanan mampu menjaga keamanan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	0	2	53	27	3.3
36	Petugas keamanan mampu mengelola CCTV	0	1	56	25	3.29
Sub Total						3.26
Total nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap BSP						3.12

Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan BSP pada Tabel 7 terlihat bahwa hasil kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Biro Sarana dan Prasarana memperoleh nilai rata-rata 3,12 dengan mayoritas mahasiswa menyatakan pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan.

3.2.5 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan, Biro Keuangan dan Anggaran, dan Biro Sistem Informasi

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa Pelayanan Perpustakaan, Biro Keuangan dan Anggaran dan Biro Sistem Informasi disajikan pada Tabel 8 berikut ini.

Tabel 8. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan, Biro Keuangan dan Anggaran, dan Biro Sistem Informasi

Unit/Fakultas		: S1 Kesehatan Masyarakat				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
PERPUSTAKAAN						
1	Ketersediaan fasilitas ruang baca yang nyaman	6	27	689	226	3.2
2	Ketersediaan koleksi referensi yang relevan (buku, jurnal, prosiding)	3	33	704	208	3.18

3	Ketersediaan fasilitas lemari penyimpanan	4	25	703	216	3.19
4	Ketersediaan layanan online cek plagiarisme (contoh: turnitin dan ithenticate)	4	21	699	224	3.21
5	Ketersediaan layanan pelatihan reference management (contoh: mendeley)	4	28	700	216	3.19
6	Kecepatan pustakawan dalam melayani pengguna	3	13	710	222	3.21
7	Kecepatan pustakawan dalam menanggapi keluhan	5	19	704	220	3.2
8	Kemudahan mencari katalog online pada digilib.uad.ac.id	3	25	714	206	3.18
9	Kejelasan prosedur layanan	3	18	716	211	3.2
10	Kemudahan dalam akses online bahan ajar (jurnal, e-book, prosiding dan lain-lain)	3	24	716	205	3.18
11	Kesesuaian antara katalog dengan referensi yang tersedia	3	21	715	209	3.19
12	Kemutahiran koleksi buku, jurnal, prosiding	3	18	723	204	3.19
13	Ketepatan pustakawan dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional	3	15	722	208	3.2
14	Perpustakaan buka sesuai dengan jam operasional	4	12	709	223	3.21
15	Keramahan pustakawan dalam pelayanan	3	15	709	221	3.21
16	Kesediaan pustakawan dalam membantu pengunjung perpustakaan	3	13	715	217	3.21
17	Pustakawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung	3	14	714	217	3.21
18	Pustakawan mengetahui letak penyimpanan koleksi buku	3	14	718	213	3.2
19	Pustakawan mampu mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan	3	14	715	216	3.21
20	Pustakawan mampu memberikan rekomendasi referensi yang sesuai kebutuhan pengguna	3	16	714	215	3.2
Sub Total						3.2
BIRO KEUANGAN DAN ANGGARAN						
1	Tersedia Sistem Informasi dan fasilitas yang mendukung layanan BKA	7	19	708	214	3.19

2	Tersedia ruang pelayanan BKA yang memadai	4	17	713	214	3.2
3	Petugas BKA berpenampilan rapi	4	12	713	219	3.21
4	Tersediaan informasi mengenai proses layanan keuangan	4	21	711	212	3.19
5	Petugas BKA cepat dalam memberikan layanan	4	18	721	205	3.19
6	Petugas BKA cepat dalam menanggapi keluhan	6	21	719	202	3.18
7	Kemudahan dalam prosedur pelayanan (proses pengajuan dana, pencairan dana, pelaporan, informasi di SPP, gaji, pajak, laporan keuangan, dll)	5	24	715	204	3.18
8	Proses pencairan dana (dana kas kecil, kas bon, dana TOR, dana kegiatan, dana tagihan, dll) tepat waktu	7	19	720	202	3.18
9	Petugas BKA melayani sesuai dengan jam operasional layanan	3	17	725	203	3.19
10	Petugas BKA ramah dalam melakukan pelayanan	3	17	720	208	3.2
11	Petugas BKA bersedia membantu stakeholder ketika mengalami kesulitan	5	18	714	211	3.19
12	Petugas BKA mampu berkomunikasi dengan baik dengan stakeholder	4	17	712	215	3.2
13	Petugas BKA mampu melayani sesuai dengan prosedur	3	17	721	207	3.19
14	Pegawai memberi tanggapan permasalahan atau keluhan dari stakeholder	3	18	726	201	3.19
15	Petugas BKA mampu memberikan informasi yang jelas terkait proses layanan keuangan	5	16	722	205	3.19
Sub Total						3.19

BIRO SISTEM INFORMASI

1	Tersedia sarana layanan helpdesk yang mudah diakses	8	16	715	209	3.19
2	Akses internet tersedia di seluruh lokasi kampus	13	39	700	196	3.14
3	Tersedia sistem informasi yang sesuai kebutuhan dan mudah digunakan	5	20	718	205	3.18
4	Petugas BSI memberikan layanan dengan cepat	8	14	732	194	3.17
5	Petugas BSI komunikatif	8	13	728	199	3.18
6	Petugas BSI memberikan pelayanan tepat waktu	8	12	734	194	3.18

7	BSI memiliki prosedur layanan yang jelas	7	15	726	200	3.18
8	Petugas BSI melayani sesuai jam operasional	5	12	704	227	3.22
9	Petugas BSI memberikan pelayanan dengan ramah	7	15	724	202	3.18
10	Petugas BSI bersedia menangani kesulitan pengguna	7	11	710	220	3.21
11	Petugas BSI menguasai informasi yang dibutuhkan	8	11	729	200	3.18
12	Petugas BSI konsisten dalam memberikan pelayanan	8	11	728	201	3.18
Sub Total						3.18
Unit/Fakultas		: Gizi				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
PERPUSTAKAAN						
1	Ketersediaan fasilitas ruang baca yang nyaman	2	15	295	63	3.12
2	Ketersediaan koleksi referensi yang relevan (buku, jurnal, prosiding)	5	32	278	60	3.05
3	Ketersediaan fasilitas lemari penyimpanan	1	19	292	63	3.11
4	Ketersediaan layanan online cek plagiarisme (contoh: turnitin dan ithenticate)	3	11	294	67	3.13
5	Ketersediaan layanan pelatihan reference management (contoh: mendeley)	2	18	292	63	3.11
6	Kecepatan pustakawan dalam melayani pengguna	1	10	300	64	3.14
7	Kecepatan pustakawan dalam menanggapi keluhan	1	15	297	62	3.12
8	Kemudahan mencari katalog online pada digilib.uad.ac.id	1	23	283	68	3.11
9	Kejelasan prosedur layanan	1	13	298	63	3.13
10	Kemudahan dalam akses online bahan ajar (jurnal, e-book, prosiding dan lain-lain)	3	17	288	67	3.12
11	Kesesuaian antara katalog dengan referensi yang tersedia	1	15	296	63	3.12
12	Kemutakhiran koleksi buku, jurnal, prosiding	2	18	288	67	3.12
13	Ketepatan pustakawan dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional	1	12	302	60	3.12

14	Perpustakaan buka sesuai dengan jam operasional	2	10	296	67	3.14
15	Keramahan pustakawan dalam pelayanan	1	14	294	66	3.13
16	Kesediaan pustakawan dalam membantu pengunjung perpustakaan	2	10	301	62	3.13
17	Pustakawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung	1	9	301	64	3.14
18	Pustakawan mengetahui letak penyimpanan koleksi buku	1	10	298	66	3.14
19	Pustakawan mampu mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan	1	10	298	66	3.14
20	Pustakawan mampu memberikan rekomendasi referensi yang sesuai kebutuhan pengguna	1	12	297	65	3.14
Sub Total						3.12
BIRO KEUANGAN DAN ANGGARAN						
1	Tersedia Sistem Informasi dan fasilitas yang mendukung layanan BKA	1	14	293	67	3.14
2	Tersedia ruang pelayanan BKA yang memadai	2	13	297	63	3.12
3	Petugas BKA berpenampilan rapi	1	10	301	63	3.14
4	Tersediaan informasi mengenai proses layanan keuangan	2	15	294	64	3.12
5	Petugas BKA cepat dalam memberikan layanan	2	14	294	65	3.13
6	Petugas BKA cepat dalam menanggapi keluhan	2	14	299	60	3.11
7	Kemudahan dalam prosedur pelayanan (proses pengajuan dana, pencairan dana, pelaporan, informasi di SPP, gaji, pajak, laporan keuangan, dll)	2	14	297	62	3.12
8	Proses pencairan dana (dana kas kecil, kas bon, dana TOR, dana kegiatan, dana tagihan, dll) tepat waktu	2	17	297	59	3.1
9	Petugas BKA melayani sesuai dengan jam operasional layanan	1	13	298	63	3.13
10	Petugas BKA ramah dalam melakukan pelayanan	1	12	299	63	3.13
11	Petugas BKA bersedia membantu stakeholder ketika mengalami kesulitan	1	14	298	62	3.12
12	Petugas BKA mampu berkomunikasi dengan baik dengan stakeholder	1	10	301	63	3.14
13	Petugas BKA mampu melayani sesuai dengan prosedur	1	11	296	67	3.14

14	Pegawai memberi tanggapan permasalahan atau keluhan dari stakeholder	1	10	304	60	3.13
15	Petugas BKA mampu memberikan informasi yang jelas terkait proses layanan keuangan	1	14	293	67	3.14
Sub Total						3.13
BIRO SISTEM INFORMASI						
1	Tersedia sarana layanan helpdesk yang mudah diakses	2	13	298	62	3.12
2	Akses internet tersedia di seluruh lokasi kampus	7	23	287	58	3.06
3	Tersedia sistem informasi yang sesuai kebutuhan dan mudah digunakan	1	11	304	59	3.12
4	Petugas BSI memberikan layanan dengan cepat	4	18	294	59	3.09
5	Petugas BSI komunikatif	4	13	294	64	3.11
6	Petugas BSI memberikan pelayanan tepat waktu	4	17	293	61	3.1
7	BSI memiliki prosedur layanan yang jelas	2	15	298	60	3.11
8	Petugas BSI melayani sesuai jam operasional	2	9	301	63	3.13
9	Petugas BSI memberikan pelayanan dengan ramah	2	11	301	61	3.12
10	Petugas BSI bersedia menangani kesulitan pengguna	3	11	298	63	3.12
11	Petugas BSI menguasai informasi yang dibutuhkan	2	14	297	62	3.12
12	Petugas BSI konsisten dalam memberikan pelayanan	2	14	296	63	3.12
Sub Total						3.11
Unit/Fakultas		: Magister				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
PERPUSTAKAAN						
1	Ketersediaan fasilitas ruang baca yang nyaman	2	1	55	30	3.28
2	Ketersediaan koleksi referensi yang relevan (buku, jurnal, prosiding)	2	5	50	31	3.25
3	Ketersediaan fasilitas lemari penyimpanan	2	5	50	31	3.25
4	Ketersediaan layanan online cek plagiarisme (contoh: turnitin dan ithenticate)	1	3	51	33	3.32

5	Ketersediaan layanan pelatihan reference management (contoh: mendeley)	1	5	49	33	3.3
6	Kecepatan pustakawan dalam melayani pengguna	1	1	55	31	3.32
7	Kecepatan pustakawan dalam menanggapi keluhan	1	1	55	31	3.32
8	Kemudahan mencari katalog online pada digilib.uad.ac.id	1	2	55	30	3.3
9	Kejelasan prosedur layanan	1	2	52	33	3.33
10	Kemudahan dalam akses online bahan ajar (jurnal, e-book, prosiding dan lain-lain)	1	2	52	33	3.33
11	Kesesuaian antara katalog dengan referensi yang tersedia	1	2	54	31	3.31
12	Kemutakhiran koleksi buku, jurnal, prosiding	1	3	54	30	3.28
13	Ketepatan pustakawan dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional	1	1	54	32	3.33
14	Perpustakaan buka sesuai dengan jam operasional ^{2,36}	1	1	53	33	3.34
15	Keramahan pustakawan dalam pelayanan	1	1	53	33	3.34
16	Kesediaan pustakawan dalam membantu pengunjung perpustakaan	1	1	53	33	3.34
17	Pustakawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung	1	1	52	34	3.35
18	Pustakawan mengetahui letak penyimpanan koleksi buku	1	1	53	33	3.34
19	Pustakawan mampu mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan	1	1	53	33	3.34
20	Pustakawan mampu memberikan rekomendasi referensi yang sesuai kebutuhan pengguna	1	3	54	30	3.28
Sub Total						3.31
BIRO KEUANGAN DAN ANGGARAN						
1	Tersedia Sistem Informasi dan fasilitas yang mendukung layanan BKA	1	4	52	31	3.28
2	Tersedia ruang pelayanan BKA yang memadai	1	1	54	32	3.33
3	Petugas BKA berpenampilan rapi	1	1	51	35	3.36
4	Tersediaan informasi mengenai proses layanan keuangan	1	3	53	31	3.3

5	Petugas BKA cepat dalam memberikan layanan	1	4	52	31	3.28
6	Petugas BKA cepat dalam menanggapi keluhan	2	4	52	30	3.25
7	Kemudahan dalam prosedur pelayanan (proses pengajuan dana, pencairan dana, pelaporan, informasi di SPP, gaji, pajak, laporan keuangan, dll)	1	5	50	32	3.28
8	Proses pencairan dana (dana kas kecil, kas bon, dana TOR, dana kegiatan, dana tagihan, dll) tepat waktu	1	2	55	30	3.3
9	Petugas BKA melayani sesuai dengan jam operasional layanan	1	2	52	33	3.33
10	Petugas BKA ramah dalam melakukan pelayanan	1	2	53	32	3.32
11	Petugas BKA bersedia membantu stakeholder ketika mengalami kesulitan	1	2	51	34	3.34
12	Petugas BKA mampu berkomunikasi dengan baik dengan stakeholder	1	3	50	34	3.33
13	Petugas BKA mampu melayani sesuai dengan prosedur	1	2	51	34	3.34
14	Pegawai memberi tanggapan permasalahan atau keluhan dari stakeholder	1	4	51	32	3.3
15	Petugas BKA mampu memberikan informasi yang jelas terkait proses layanan keuangan	1	3	52	32	3.31
Sub Total						3.31
BIRO SISTEM INFORMASI						
1	Tersedia sarana layanan helpdesk yang mudah diakses	1	3	52	32	3.31
2	Akses internet tersedia di seluruh lokasi kampus	2	4	50	32	3.27
3	Tersedia sistem informasi yang sesuai kebutuhan dan mudah digunakan	1	3	52	32	3.31
4	Petugas BSI memberikan layanan dengan cepat	1	2	53	32	3.32
5	Petugas BSI komunikatif	1	1	53	33	3.34
6	Petugas BSI memberikan pelayanan tepat waktu	1	2	55	30	3.3
7	BSI memiliki prosedur layanan yang jelas	1	2	54	31	3.31
8	Petugas BSI melayani sesuai jam operasional	1	1	54	32	3.33
9	Petugas BSI memberikan pelayanan dengan ramah	1	0	55	32	3.34

10	Petugas BSI bersedia menangani kesulitan pengguna	1	1	53	33	3.34
11	Petugas BSI menguasai informasi yang dibutuhkan	1	0	57	30	3.32
12	Petugas BSI konsisten dalam memberikan pelayanan	1	1	54	32	3.31
Sub Total						3.32
Total nilai rata-rata kepuasan dosen terhadap perpustakaan						3
Total nilai rata-rata kepuasan dosen terhadap BKA						3.21
Total nilai rata-rata kepuasan dosen terhadap BSI						3.20

Pada Tabel 10 terlihat bahwa hasil kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan memperoleh nilai rata-rata 3, Kemudian pelayanan Biro Keuangan dan Anggaran memperoleh nilai 3.21, serta kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Biro Sistem Informasi memperoleh nilai rata-rata 3.20. Mayoritas mahasiswa menyatakan pelayanan yang diberikan telah memadai pada seluruh aspek instrumen penilaian

3.3 Kepuasan Tendik

3.1.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Manajemen/UPPS

Hasil pengukuran kepuasan tendik terhadap manajemen disajikan pada Tabel 9 berikut ini.

Tabel 9. Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Manajemen/UPPS

Unit/Fakultas		: S1 Kesehatan Masyarakat (DATA TIDAK DITEMUKAN)				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
UPPS						
1	Tempat kerja yang disediakan sudah kondusif					
2	Fasilitas kerja yang disediakan menunjang pekerjaan yang dilakukan					
3	Distribusi tugas di unit/fakultas sudah merata					
4	Pimpinan cepat dalam mengambil keputusan					
5	Pimpinan cepat dalam menyelesaikan masalah					
6	Pimpinan berinisiatif untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif					
7	Pimpinan komunikatif dengan rekan kerja dan dosen					
8	Sistem penilaian prestasi kerja tenaga kependidikan (DP3) sudah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya					
9	Sistem reward yang diberikan UAD dapat menambah semangat kinerja tenaga kependidikan					
10	Sistem penerapan punishment dapat mencegah tindakan ketidakdisiplinan tenaga kependidikan					
11	Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja					
12	Pimpinan mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan					

13	Pimpinan memberikan motivasi kepada tenaga kependidikan					
14	Jenis pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan latar belakang pendidikan					
15	Sudah ada kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja, seperti pelatihan/workshop bagi tenaga kependidikan					
16	Pelayanan dilakukan sesuai jam operasional					
17	Pimpinan melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan					
18	Pimpinan memberikan teladan yang baik					
Sub Total						0
Unit/Fakultas		: Gizi (DATA TIDAK DITEMUKAN)				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
UPPS						
1	Tempat kerja yang disediakan sudah kondusif					
2	Fasilitas kerja yang disediakan menunjang pekerjaan yang dilakukan					
3	Distribusi tugas di unit/fakultas sudah merata					
4	Pimpinan cepat dalam mengambil keputusan					
5	Pimpinan cepat dalam menyelesaikan masalah					
6	Pimpinan berinisiatif untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif					
7	Pimpinan komunikatif dengan rekan kerja dan dosen					
8	Sistem penilaian prestasi kerja tenaga kependidikan (DP3) sudah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya					
9	Sistem reward yang diberikan UAD dapat menambah semangat kinerja tenaga kependidikan					

10	Sistem penerapan punishment dapat mencegah tindakan ketidakdisiplinan tenaga kependidikan					
11	Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja					
12	Pimpinan mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan					
13	Pimpinan memberikan motivasi kepada tenaga kependidikan					
14	Jenis pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan latar belakang pendidikan					
15	Sudah ada kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja, seperti pelatihan/workshop bagi tenaga kependidikan					
16	Pelayanan dilakukan sesuai jam operasional					
17	Pimpinan melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan					
18	Pimpinan memberikan teladan yang baik					
Sub Total						0
Unit/Fakultas		: Magister				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
UPPS						
1	Fakultas mengadakan kegiatan sosialisasi visi misi kepada seluruh civitas akademika	0	0	0	1	4
2	Visi misi fakultas mudah ditemukan di seluruh fasilitas yang dimiliki fakultas	0	0	0	1	4
3	Visi misi fakultas dituliskan dalam beberapa bentuk media (Web Fakultas, Buku Panduan Akademik, Standing Banner, Poster, dll)	0	0	0	1	4
4	Saya memahami visi misi fakultas	0	0	0	1	4
5	Visi misi fakultas akan tercapai dengan kerjasama seluruh civitas akademika	0	0	0	1	4
6	Saya bersedia mendukung tercapainya visi misi fakultas	0	0	0	1	4

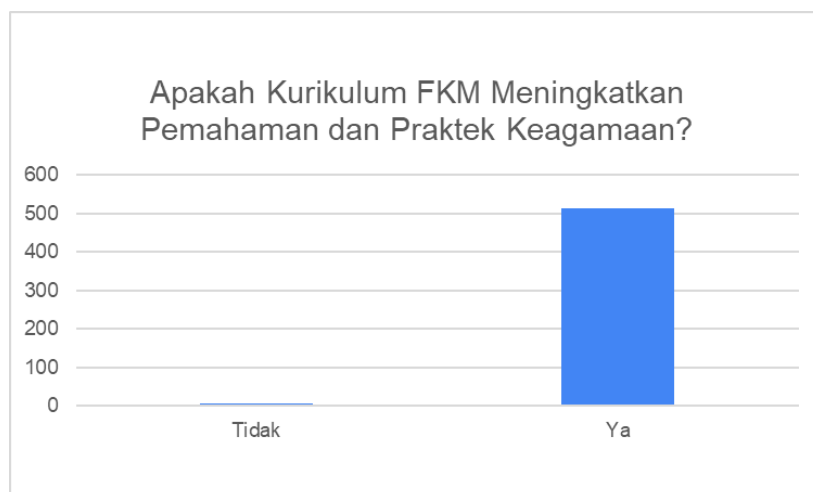
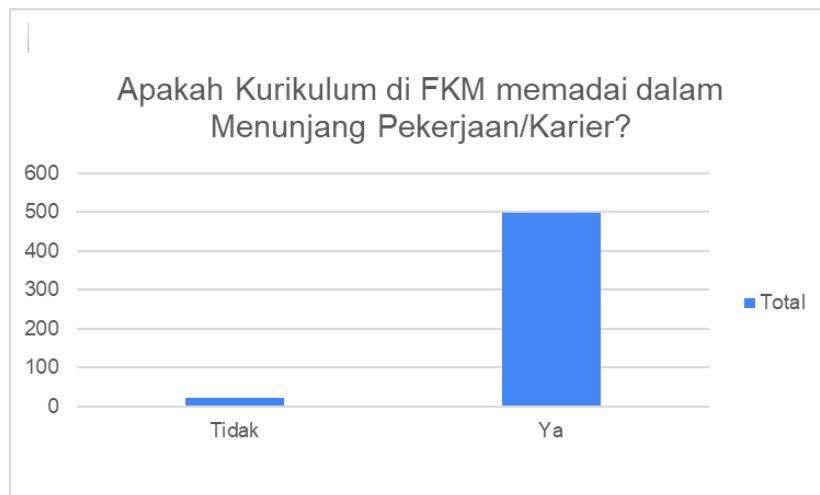
7	Proses pembelajaran sudah mendukung tercapainya visi misi fakultas	0	0	0	1	4
8	Fasilitas fakultas sudah mendukung tercapainya visi misi	0	0	0	1	4
9	Atmosfer akademik fakultas sudah mendukung tercapainya visi misi	0	0	0	1	4
10	Proses layanan administrasi sudah mendukung visi misi Fakultas	0	0	0	1	4
11	Fakultas mengadakan kegiatan sosialisasi visi misi kepada seluruh civitas akademika	0	0	0	1	4
12	Visi misi fakultas mudah ditemukan di seluruh fasilitas yang dimiliki fakultas	0	0	0	1	4
13	Visi misi fakultas dituliskan dalam beberapa bentuk media (Web Fakultas, Buku Panduan Akademik, Standing Banner, Poster, dll)	0	0	0	1	4
14	Saya memahami visi misi fakultas	0	0	0	1	4
15	Visi misi fakultas akan tercapai dengan kerjasama seluruh civitas akademika	0	0	0	1	4
16	Saya bersedia mendukung tercapainya visi misi fakultas	0	0	0	1	4
17	Proses pembelajaran sudah mendukung tercapainya visi misi fakultas	0	0	0	1	4
18	Fasilitas fakultas sudah mendukung tercapainya visi misi	0	0	0	1	4
Sub Total						4

Pada Tabel 11. terlihat bahwa hasil kepuasan mahasiswa terhadap pendidikan memperoleh nilai rata-rata 4 dengan lebih banyak tendik menyatakan pelayanan manajemen yang diberikan sangat memadai pada seluruh aspek penilaian.

3.4 Alumni

3.4.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Alumni (terhadap Kurikulum)

Kepuasan alumni diukur melalui penilaian alumni terhadap kurikulum di FKM dalam hal kontribusi kurikulum di FKM terhadap pekerjaan/karier, peningkatan kemampuan berbahasa asing, dan pemahaman serta praktek keagamaan.



Dari hasil penilaian alumni menunjukkan kurikulum FKM telah mendukung pekerjaan/karier, kemampuan berbahasa asing, dan pemahaman serta praktek keagamaan para alumni. Meskipun begitu fakultas perlu memperhatikan dimensi kemampuan berbahasa asing karena cukup besar alumni yang menilai kurikulum belum mendukung kemampuan berbahasa asing.

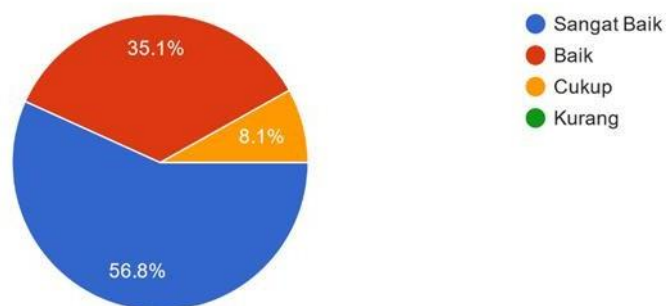
3.5 Pengguna Alumni

3.5.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna Alumni terhadap Alumni

Pengukuran kepuasan pengguna terhadap alumni diukur melalui delapan dimensi, di antaranya profesionalisme, kemampuan berbahasa asing, integritas, kemampuan berkomunikasi, kemampuan bekerjasama, kemampuan menggunakan teknologi informasi, kemampuan pengembangan diri, dan praktek keagamaan

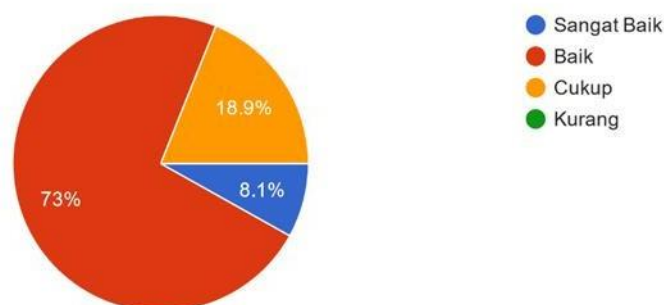
Profesionalisme (keahlian) dalam bekerja

37 responses



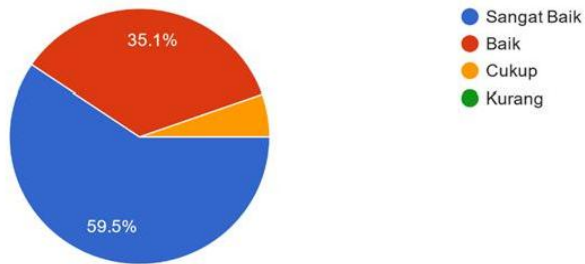
Kemampuan berbahasa Inggris

37 responses



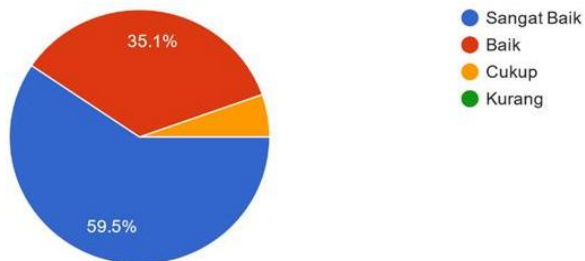
Kemampuan berkomunikasi

37 responses



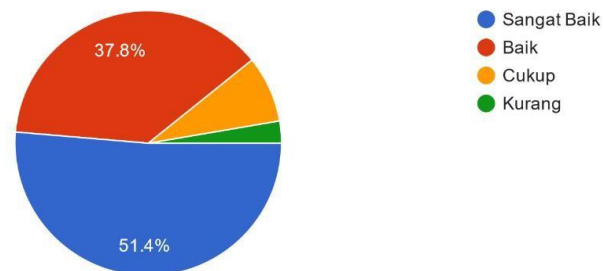
Kemampuan menggunakan teknologi informasi

37 responses



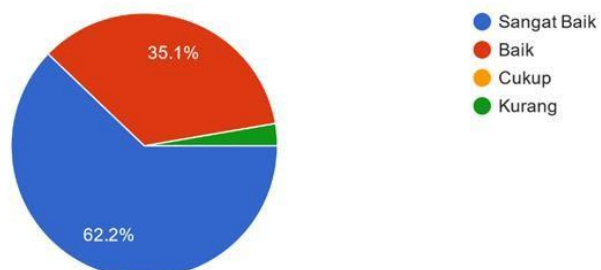
Kemampuan bekerjasama (dan memimpin) dalam tim

37 responses



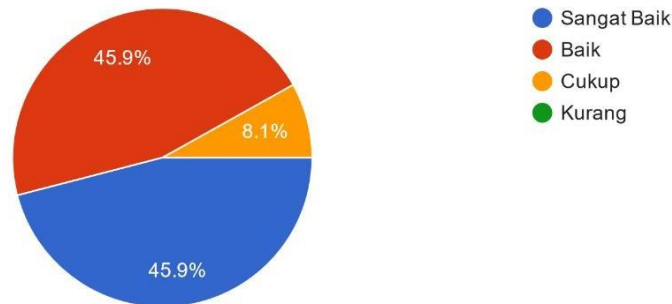
Integritas (etika/moral) dalam bekerja

37 responses



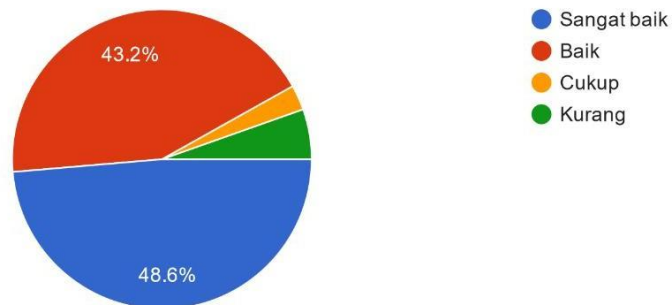
Kemampuan pengembangan diri (meningkatkan kapasitas)

37 responses



Kemampuan/praktek keagamaan

37 responses



Hasil survei terhadap pengguna lulusan Fakultas Kesehatan Masyarakat UAD menunjukkan sebagian besar memberikan penilaian yang baik dan sangat baik dalam hal profesionalisme, integritas, kemampuan berkomunikasi, kemampuan menggunakan teknologi informasi, kemampuan bekerjasama, kemampuan pengembangan diri, dan kemampuan dalam praktek keagamaan. Proporsi yang menyatakan baik atau sangat baik dalam tujuh dimensi tersebut mencapai 90% (kemampuan bekerjasama mencapai 89,2% akan tetapi dimensi lainnya lebih dari 90%). Khusus untuk kemampuan berbahasa asing, proporsi yang menyatakan sangat baik hanya 8% dengan sebagian besar menyatakan baik 73% dan proporsi yang menyatakan cukup hampir mencapai 20%. Proporsi yang menyatakan cukup ini paling besar bila dibandingkan pada dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa asing merupakan salah satu dimensi yang perlu mendapatkan perhatian pengelola prodi dan fakultas. Selain itu hal yang perlu diperhatikan oleh pengelola prodi dan fakultas yaitu masih terdapat penilaian kurang untuk dua dimensi yaitu kemampuan bekerjasama/kepemimpinan dan praktek keagamaan, meskipun proporsinya rendah (masing-masing kurang dari 5%)

BAB IV

TINDAK LANJUT

4.1 Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil kepuasan mahasiswa terhadap dosen rata-rata memberikan nilai di atas 3, akan tetapi beberapa item penilaian yang rendah seperti tanggap dalam memberikan pelayanan dan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan, maka Universitas bersama dengan Fakultas memberikan pelatihan tentang *Service Excellent*. Hal ini digunakan untuk menunjang pelayanan prima untuk mewujudkan kinerja yang Responsif, Akuntabel, Manfaat, Amanah, Humanis (RAMAH). Selain itu ADLC juga memberikan fasilitas pelatihan bahasa Inggris untuk meningkatkan kompetensi dan pelayanan kepada mahasiswa.

Bukti Kegiatan :



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN BIRO SUMBER DAYA MANUSIA

Gedung ITC Lantai 2 Kampus 1 Jalan Kapas 9 Semaki, Yogyakarta 55166
Telepon: (0274) 563515 Ext. 1625, 1626 | Homepage: <https://bsdm.uad.ac.id> | E-mail: sdm@uad.ac.id

Nomor : U7/158/B.2/II/2023
Lampiran : Dua berkas
Perihal : Undangan Pelatihan *Service Excellent*
Tenaga Kependidikan (Tendik)

27 Rajab 1444 H
18 Februari 2023

Kepada
Yth. Bapak/Ibu Peserta Pelatihan *Service Excellent* Tendik
Universitas Ahmad Dahlan
(terlampir)

Assalamualaikum w.w.

Tenaga Kependidikan sebagai *support system* layanan memiliki peran yang sangat strategis dalam mewujudkan visi masing-masing unit kerja sehingga perlu diberikan pelatihan dalam rangka menguatkan pelayanan prima untuk mewujudkan kinerja yang Responsif, Akuntabel, Manfaat, Amanah, Humanis (RAMAH). Biro Sumber Daya Manusia bermaksud mengundang Bapak/Ibu dalam acara Pelatihan *Service Excellent* **Tenaga Kependidikan BATCH 3** yang akan dilaksanakan pada:

Hari, tanggal : Kamis 23 Februari 2023
Waktu : 07.30 WIB - selesai
Tempat : Ruang Aula Islamic Center, Universitas Ahmad Dahlan
Tema : Revitalisasi Daya Layanan untuk Mewujudkan Tenaga Kependidikan yang "RAMAH".

Bapak/Ibu sebagaimana terlampir, **diwajibkan** mengikuti pelatihan *Service Excellent* **BATCH 3**.

Untuk Informasi selanjutnya silahkan gabung di grup Whatsapp melalui link berikut :



Sertifikat :



4.2 Dosen dan Pengelola

Hasil kepuasan mahasiswa terhadap dosen dan pengelola mendapatkan data bahwa rata-rata tingkat kepuasan adalah di atas 3, namun ada beberapa item yang rendah dibanding nilai item yang lain, seperti pengembalian lembar jawab dan feedback tugas yang diberikan ke mahasiswa. Oleh karena itu Fakultas Kesehatan Masyarakat dalam hal ini Wakil Dekan Bidang Akademik dan AIK mengeluarkan edaran kepada dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat agar memberikan feedback hasil tugas mahasiswa dan mengembalikan lembar jawab ujian mahasiswa.

4.3 Sarana Prasarana

Hasil kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana diperoleh bahwa rata-rata tingkat kepuasannya berada di atas 3 bahkan di setiap item penilaiannya. Meskipun demikian, Fakultas Kesehatan Masyarakat senantiasa selalu melakukan peningkatan sarana prasarana terutama

dalam upaya melengkapi ketersediaan alat-alat di laboratorium agar terjadi peningkatan kualitas skill/keterampilan mahasiswa.

4.4 Alumni

Untuk meningkatkan kemampuan berbahasa asing maka dalam kurikulum yang digunakan di FKM ditawarkan mata kuliah wajib Bahasa Inggris Lanjutan yang difokuskan untuk meningkatkan kemampuan percakapan (*conversation*) Bahasa Inggris dengan bobot 2 SKS.

4.5 Pengguna Alumni

Untuk meningkatkan kemampuan berbahasa asing maka dalam kurikulum yang digunakan di FKM ditawarkan mata kuliah wajib Bahasa Inggris Lanjutan yang difokuskan untuk meningkatkan kemampuan percakapan (*conversation*) Bahasa Inggris dengan bobot 2 SKS.



UNDANGAN

No. : PS36/009/A.01/VII/2023 6 Shafar 1445 H
Hal : Magang, evaluasi dll 22 Agustus 2023 M

Disampaikan dengan hormat

Kepada :

Yth.....

Assalamu'alaikum wr. wb.

Mengharap kehadiran Saudara pada **Rapat Prodi S1 Gizi** yang akan diselenggarakan pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 23 Agustus 2023
Pukul : 08.00 – selesai
Tempat : R. Rapat Lt. 2

Acara : Terlampir di pokok bahasan

Rapat akan dimulai tepat pada waktunya, dan bagi yang berhalangan hadir harap memberitahu sebelumnya.

Terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Kaprodi

Dr. Dyah Suryani, S.Si., M.Kes.
NIPM.19810208 200808 011 1037814

AGENDA

Tanggal: 23 Agustus 2023	Nomor Undangan : PS36/009/A.01/VIII/2023 Halaman 1 dari 1
Tempat : R. Rapat Lt. 2	

Pokok Pembahasan :

✓	Rapat Prodi Gizi
1	Persiapan Magang Klinis dan plotting mahasiswa
2	Evaluasi kepuasan
3	Evaluasi perkuliahan semester gemap 2022/2023
4	Persiapan Perkuliahan semester gasal 2022/2023

No.	Nama
1.	Dekan
2.	Wakil Dekan AIK, Akademik & Kemahasiswaan
3.	Wakil Dekan SDM dan KKAU
4.	Kaprodi S1 Gizi
5.	Sekprodi S1 Gizi
6.	PSMP S1 Gizi
7.	Bekti Wulan Sari, S.Pi., M.Sc.
8.	Mustika Cahya Nirmala Dewinta, S.Gz., M.PH.
9.	Muhammad Ridwan Ansari, S.Gz., M.Gz.
10.	Reza Achmad Maulana, S.Gz., M.Gizi.
11.	Rosyida Awalia Safitri, S.Gz., M.Imun.
12.	Dr. Sunarti, S.KM., M.Si.
13.	Tis'a Salma Muthi'ah, S.Gz., M.PH.
14.	Cita Eri Ayuningtyas, S.Gz., M.P.H.
15.	Nurul Putrie Utami, S.Gz., M.P.H.

Hari/Tanggal	: Rabu, 23 Agustus 2023
J a m	: 08.00 – selesai

No.	Nama
16.	Sheila Rosmala Putri, S.Pi., M.Gz.
17.	Ka. TU
18.	Muhammad Adnan Pamungkas, S.Kom.
19.	Istiani Romadhoni, S.Tr.Gz
20.	Idas Anisa, S.Tr.Gz.
21.	

NOTULEN RAPAT

Rapat Tanggal	: 23 Agustus 2023	Nomor Undangan Rapat	: PS36/009/A.01/VIII/2023
Hal	: Evaluasi perkuliahan. Evaluasi kepuasan Persiapan perkuliahan TA 2022/2023 dll	Halaman	: 1 dari 6

No.	Topik Pembahasan	Keputusan/Rencana tindak lanjut	Batas waktu	PJ
1.		<p>Evaluasi pelaksanaan perkuliahan</p> <ul style="list-style-type: none"> • IPG: Hanya di 1 puskesmas, semester depan akan diperbanyak menjadi 1 puskesmas 1 kelompok - mencoba MoU dengan dinkes Kota, mencoba audiensi ulang • Dietetik I: 70% tidak lulus (min. C), angkatan 21 eval 24 mhs -> dikontrol 1 tingkat, 22 mhs nilainya E -> matrikulasi -> praktikum PSG hrs lebih mepeng • Rencana Audiensi untuk mahasiswa Angkatan 2020 pada tanggal 30 sept; 2022 • Kegiatan PKL akan diikuti mahasiswa sebanyak 114 Mhs • Sedang di plotting untuk per orangnya 1,5 juta/mhs -> yg tidak bayar tidak ada penangguhan->laboran <p>Evaluasi ketercapaian CPL semester ganjil dan genap</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketercapaian rata-rata 74.5% • CPL terendah CPL ke-5 → sebagian besar MK pendukung berasal dari rumpun klinis • Akar masalah: input dari PMB mahasiswa masih beragam, mahasiswa kesulitan mengikuti pembelajaran, jumlah dosen rumpun klinis terbatas • RTL: evaluasi kembali metode pembelajaran, tingkat kesulitan evaluasi soal UTS dan UAS, usulan kebutuhan dosen dari rumpun klinis <p>Evaluasi kepuasan mahasiswa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beberapa item penilaian yang rendah seperti tanggap dalam memberikan pelayanan dan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan, maka Universitas bersama dengan Fakultas memberikan pelatihan tentang <i>Service Excellent</i>. Kegiatan yang dilakukan untuk menunjang pelayanan prima untuk mewujudkan kinerja yang Responsif, Akuntabel, Manfaat, Amanah, Humanis (RAMAH). • ADLC juga memberikan fasilitas pelatihan bahasa Inggris untuk meningkatkan kompetensi dan pelayanan kepada mahasiswa. 		Kaprodin S1 Gizi

		<p>Persiapan Perkuliahan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masih menggunakan kurikulum lama 2020 karena waktu yang belum sempat untuk menggunakan kurikulum baru • 2-3 bulan harus sudah fix kurikulum yang baru dan dilaporkan ke BAA dan keuangan • Dosen luar UAD diberikan surat kesanggupan mengajar • Untuk dosen luar yang di luar negeri tidak diinputkan ke SIA • Untuk dosen yang di luar negeri membantu di balik layer dan tidak dilaporkan mengajar • Dosen diminta kesanggupan mengajar MK yang ditunjuk dan bertanggung jawab • Mahasiswa wajib mengambil MK pilihan 2 SKS dan 3 SKS • 7 Oktober 2022 plotting pembekalan magang • Pembekalan dilakukan dengan refresh materi perkuliahan • Pinjam 2 ruang di jam 3, 4, 5, 6 selama 2 minggu 18-30 September 2022 untuk pembekalan magang • Perkuliahan dimulai 18 September 2022-156 mahasiswa 		
--	--	--	--	--

Daftar Hadir

1. Kaprodi S1 Gizi
2. Sekprodi S1 Gizi
3. PSMP S1 Gizi
4. Bkti Wulan Sari, S.Pi., M.Sc.
5. Mustika Cahya Nirmala Dewinta, S.Gz., M.PH.
6. Muhammad Ridwan Ansari, S.Gz., M.Gz.
7. Reza Achmad Maulana, S.Gz., M.Gizi.
8. Rosyida Awalia Safitri, S.Gz., M.Imun.
9. Dr. Sunarti, S.KM., M.Si.
10. Tis'a Salma Muthi'ah, S.Gz., M.PH.
12. Sheila Rosmala Putri, S.Pi., M.Gz.
13. Ka. TU
14. Muhammad Adnan Pamungkas, S.Kom.
15. Istiani Romadhoni, S.Tr.Gz
16. Idas Anisa, S.Tr.Gz.



Yogyakarta, 23 Agustus 2023
Notulis,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Adnan'.

(Muhammad Adnan Pamungkas, S.Kom)



Fakultas Kesehatan Masyarakat



public.health@uad.ac.id



<https://fkm.uad.ac.id/>



FKM UAD Official



@fkm_uad