

LAPORAN KEPUASAN

**Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Ahmad Dahlan
Tahun 2024/2025**

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KEPUASAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Periode Monev : 2024/2025
Tanggal : 8 September 2025

Disusun Oleh



Wakil Dekan AIK, Kemahasiswaan, dan Akademik
(Syamsu Hidayat, SE., M.Sc., Ph.D)

Dikendalikan Oleh



PSM Fakultas Kesehatan Masyarakat
(Rokhmayanti, S.KM., M.PH)

Disahkan Oleh



Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
(Rosyidah, SE., M.Kes., Ph.D)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penyusunan Laporan Kepuasan Fakultas Kesehatan Masyarakat Tahun 2024/2025 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 maupun tidak langsung, dalam penyusunan laporan ini. Terimakasih 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 terimakasih 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 dapat segera dilakukan perbaikan secara tepat.

Hormat kami
Tim Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KEPUASAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
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.....	3
3.1 Kepuasan Dosen.....	3
3.2 Kepuasan Mahasiswa	15
3.3 Kepuasan Tendik.....	27
BAB IV TINDAK LANJUT.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Pengujian Instrumen	2
Tabel 2. Kepuasan Dosen terhadap Layanan dan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan (K3L)	3
Tabel 3. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Penelitian dan Pengabdian.....	4
Tabel 4. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Tata Usaha dan UPPS.....	6
Tabel 5. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Perpustakaan, BKA dan BSI.....	8
Tabel 6. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap BSP dan Fasilitas Laboratorium	11
Tabel 7. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Gaji dan Kesejahteraan	14
Tabel 8. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Sumber Daya Manusia	15
Tabel 9. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan (K3L)	17
Tabel 10. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran dan Laboran	18
Tabel 11. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Biro Sarana dan Prasarana.....	21
Tabel 12. Hasil pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Perpustakaan, BKA dan BSI	23
Tabel 13. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Laboratorium dan Kemahasiswaan	26
Tabel 14. Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Manajemen/UPPS.....	27
Tabel 15. Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Gaji dan Kesejahteraan	29
Tabel 16. Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan (K3L).....	30

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

Survei 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 survei 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. 2024/2025.

2.2 Waktu dan Tempat

Pengisian kuesioner kepuasan FKM UAD dilaksanakan pada Semester Genap TA. 2024/2025 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 (K3L)

Hasil pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan dan fasilitas Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan (K3L) Fakultas Kesehatan Masyarakat disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Kepuasan Dosen terhadap Layanan dan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan (K3L)

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA DAN LAPANGAN (K3L)						
1	Fasilitas K3L (jalur evakuasi, APAR, rambu) tersedia, baik, dan mudah diakses	1	4	42	13	3,12
2	Lingkungan kampus bersih, tertata, dan nyaman (udara, pencahayaan, sampah).	0	2	38	20	3,3
3	Fasilitas disabilitas lengkap, berfungsi baik, dan memperhatikan kebutuhan khusus.	0	7	37	16	3,15
4	Prosedur darurat (kebakaran, evakuasi) jelas dan siap digunakan.	1	5	42	12	3,08
5	Informasi K3L akurat, mudah dipahami, dan disampaikan dengan bahasa ramah.	1	6	43	10	3,03
6	Pelatihan K3L dilaksanakan berkala sesuai kebutuhan.	1	7	42	10	3,02
7	Petugas keamanan/satpam sigap menanggapi keluhan/darurat.	1	2	38	19	3,25
8	Layanan pertolongan pertama tersedia cepat dan memadai.	0	4	44	12	3,13
9	Universitas merespons masalah K3L (kebersihan, keamanan) dengan tindakan nyata.	0	4	38	18	3,23
10	Petugas K3L kompeten dalam memberikan arahan darurat.	0	3	44	13	3,17
11	Kebijakan K3L diterapkan konsisten untuk jamin keamanan/kesehatan.	0	3	45	12	3,15
12	Lingkungan kampus bebas risiko (asap rokok, bahaya fisik).	0	1	40	19	3,3
13	Keluhan/saran K3L ditangani dengan perhatian dan solusi personal.	0	5	42	13	3,13
Sub Total						3,16

Pada Tabel 2 terlihat bahwa hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan dan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan (K3L) dari seluruh Dosen yang mengisi, **100% menyatakan memuaskan dengan nilai rata-rata keseluruhan 3,16.**

3.1.2 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian dan Pengabdian

Hasil pengukuran kepuasan dosen terhadap penelitian dan pengabdian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Penelitian dan Pengabdian

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
LAYANAN PENELITIAN						
1	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman	0	1	43	18	3,27
2	Ketersediaan layanan informasi hibah penelitian online (misalnya: <i>website</i>)	0	0	42	20	3,32
3	Ketersediaan layanan buku panduan penelitian	0	1	39	22	3,34
4	Ketersediaan layanan hotline (telp/hp)	0	0	41	21	3,34
5	Ketersediaan layanan kotak keluhan/saran	0	1	41	20	3,31
6	Kecepatan staff dalam melayani pengguna	0	1	42	19	3,29
7	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan	0	1	39	22	3,34
8	Staff tanggap dalam melayani pengunjung	0	0	39	23	3,37
9	Kemudahan mencari informasi hibah penelitian	0	0	40	22	3,35
10	Kejelasan prosedur layanan	0	1	41	20	3,31
11	Ketepatan staff dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional	0	0	43	19	3,31
12	LPPM buka/tutup sesuai dengan jam operasional	0	0	39	23	3,37
13	Keramahan staff dalam pelayanan	0	0	36	26	3,42
14	Kesediaan staff dalam membantu pengunjung	0	0	38	24	3,39
15	Staff memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung	0	1	40	21	3,32
16	Staff selalu bersikap sopan dan sabar kepada semua pengunjung	0	0	37	25	3,4
17	Staff memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pengunjung	0	0	39	23	3,37
18	Staff mengetahui SOP layanan penelitian	0	1	39	22	3,34

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
19	Staff mampu mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan penelitian	0	0	41	21	3,34
20	Staf mampu memberikan solusi ketika pengunjung ketika ada masalah	0	0	38	24	3,39
Sub Total					3,34	
LAYANAN PENGABDIAN						
1	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman	0	0	45	17	3,27
2	Ketersediaan layanan informasi PPM <i>online</i> (misalnya: <i>website</i>)	0	0	40	22	3,35
3	Ketersediaan layanan jurnal pengabdian masyarakat	1	1	38	22	3,31
4	Ketersediaan layanan buku panduan PPM	0	0	39	23	3,37
5	Ketersediaan layanan hotline (telp/hp)	0	0	39	23	3,37
6	Ketersediaan layanan kotak keluhan/saran	0	0	43	19	3,31
7	Kecepatan staff dalam melayani pengguna	0	0	37	25	3,4
8	Kecepatan staff dalam menanggapi keluhan	0	1	39	22	3,34
9	Staff tanggap dalam melayani pengunjung	0	0	39	23	3,37
10	Kemudahan mencari informasi LPPM	0	0	41	21	3,34
11	Kejelasan prosedur layanan	0	1	39	22	3,34
12	Ketepatan staff dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional	0	0	41	21	3,34
13	LPPM buka/tutup sesuai dengan jam operasional	0	0	38	24	3,39
14	Keramahan staff dalam pelayanan	0	0	37	25	3,4
15	Kesediaan staff dalam membantu pengunjung LPPM	0	0	38	24	3,39
16	Staff memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung	0	0	39	23	3,37
17	Staff selalu bersikap sopan dan sabar kepada semua pengunjung	0	1	37	24	3,37
18	Staff memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pengunjung	0	0	38	24	3,39
19	Staff mengetahui SOP layanan LPPM	0	0	37	25	3,4
20	Staff mampu mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan	0	0	39	23	3,37
21	Staf mampu memberikan solusi ketika pengunjung ketika ada masalah	0	0	40	22	3,35
Sub Total					3,36	

Pada Tabel 3 terlihat bahwa hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan Penelitian dan Pengabdian dari seluruh Dosen yang mengisi, **100% menyatakan memuaskan** dengan nilai rata-rata keseluruhan pada penilaian **penelitian sebesar 3,34** dan penilaian **pengabdian sebesar 3,36**.

3.1.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Tata Usaha dan UPPS

Hasil pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan tata usaha dan UPPS disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Tata Usaha dan UPPS

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
LAYANAN TATA USAHA (TU)						
1	Ruang pelayanan mudah diakses	0	0	31	30	3,49
2	Tersedia ruang pelayanan yang nyaman dan rapi	0	3	30	28	3,41
3	Tersedia prosedur layanan yang mudah dibaca	2	0	34	25	3,34
4	Tersedia sarana komunikasi pelayanan yang memadai	1	2	32	26	3,36
5	Tersedia kecukupan petugas layanan	3	2	28	28	3,33
6	Kerapihan petugas dalam pelayanan	1	1	32	27	3,39
7	Petugas TU cepat dalam memberikan pelayanan	0	2	29	30	3,46
8	Petugas TU tanggap/peduli terhadap keluhan pengguna	0	2	28	31	3,48
9	Petugas TU komunikatif dalam memberikan pelayanan	0	1	30	30	3,48
10	Kemudahan mengakses informasi pelayanan	1	1	30	29	3,43
11	Kejelasan prosedur/tata tertib pelayanan	1	2	33	25	3,34
12	Kepastian jadwal pelayanan	0	1	35	25	3,39
13	Kejelasan tindaklanjut terhadap keluhan pengguna	0	3	35	23	3,33
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	0	1	31	29	3,46
15	Keramahan dan kesopanan petugas dalam pelayanan	0	2	28	31	3,48
16	Kepedulian petugas terhadap kebutuhan/keluhan pengguna	0	3	30	28	3,41
17	Kesediaan staf dalam membantu pengguna	0	0	34	27	3,44
18	Petugas mampu melayani sesuai dengan kebutuhan pengguna	0	2	33	26	3,39
19	Petugas mampu mengoperasikan sistem aplikasi yang ada	0	1	33	27	3,43

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
20	Petugas aspiratif terhadap masukan pengguna	0	4	30	27	3,38
Sub Total					3,41	
UPPS						
1	Beban SKS yang diterima seimbang dengan jumlah dosen di unit kerja	5	7	30	19	3,03
2	Pemerataan beban kerja selain mengajar seimbang dengan jumlah dosen di unit kerja	4	8	30	19	3,05
3	Tersedia ruang kerja yang memadai	1	5	34	21	3,23
4	Kondisi kerja kondusif	2	5	34	20	3,18
5	Fasilitas kerja yang disediakan menunjang pekerjaan yang dilakukan	1	9	31	20	3,15
6	Tersedia sistem kepegawaian yang sesuai kebutuhan	1	5	35	20	3,21
7	Pimpinan cepat dalam mengambil keputusan	1	5	36	19	3,2
8	Pimpinan cepat dalam menyelesaikan masalah	1	8	31	21	3,18
9	Pimpinan berinisiatif untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif	1	5	32	23	3,26
10	Pimpinan komunikatif dengan dosen	0	4	35	22	3,3
11	Sistem penilaian prestasi kerja dosen (DP3) sudah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya	1	2	38	20	3,26
12	Sistem reward yang diberikan UAD dapat menambah semangat kinerja dosen	1	9	26	25	3,23
13	Sistem penerapan punishment dapat mencegah tindakan ketidakdisiplinan dosen	4	4	31	22	3,16
14	Pimpinan mudah dihubungi baik selama jam kantor maupun di luar jam kantor	0	2	33	26	3,39
15	Pimpinan mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan dosen	2	5	29	25	3,26
16	Pimpinan memberikan motivasi kepada dosen	0	5	34	22	3,28
17	Pimpinan memiliki visi untuk melakukan pengembangan fakultas	0	1	35	25	3,39
18	Pimpinan mengarahkan ruang lingkup pekerjaan dan hasil yang harus dicapai di awal tahun ajaran	2	4	32	23	3,25

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
19	Pimpinan melibatkan dosen dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan	3	4	30	24	3,23
20	Pimpinan memberikan teladan yang baik	0	3	32	26	3,38
21	Penugasan mata kuliah sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian dosen pengampu	1	4	32	24	3,3
Sub Total					3,23	

Pada Tabel 4 terlihat bahwa hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan Tata Usaha dari seluruh Dosen yang mengisi, **100% menyatakan memuaskan pada seluruh aspek penilaian** dengan nilai rata-rata sebesar **3,23**.

3.1.4 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Perpustakaan, BKA dan BSI

Hasil pengukuran kepuasan Dosen terhadap Perpustakaan, BKA dan BSI disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Perpustakaan, BKA dan BSI

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
PERPUSTAKAAN						
1	Ketersediaan fasilitas ruang baca yang nyaman	0	1	37	23	3,36
2	Ketersediaan koleksi referensi yang relevan (buku, jurnal, prosiding)	2	3	35	21	3,23
3	Ketersediaan fasilitas lemari penyimpanan	0	0	37	24	3,39
4	Ketersediaan layanan <i>online</i> cek plagiarisme (contoh: turnitin dan ithenticate)	0	0	37	24	3,39
5	Ketersediaan layanan pelatihan reference management (contoh: mendeley)	0	2	33	26	3,39
6	Kecepatan pustakawan dalam melayani pengguna	0	0	36	25	3,41
7	Kecepatan pustakawan dalam menanggapi keluhan	0	1	35	25	3,39
8	Kemudahan mencari katalog online pada digilib.uad.ac.id	2	2	33	24	3,3
9	Kejelasan prosedur layanan	1	3	34	23	3,3
10	Kemudahan dalam akses online bahan ajar (jurnal, e-book, prosiding dan lain-lain)	1	6	32	22	3,23

Unit/Fakultas		: FKM				
11	Kesesuaian antara katalog dengan referensi yang tersedia	1	2	35	23	3,31
12	Kemutahiran koleksi buku, jurnal, prosiding	1	4	36	20	3,23
13	Ketepatan pustakawan dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional	0	0	37	24	3,39
14	Perpustakaan buka sesuai dengan jam operasional	0	0	34	27	3,44
15	Keramahan pustakawan dalam pelayanan	0	0	36	25	3,41
16	Kesediaan pustakawan dalam membantu pengunjung perpustakaan	0	0	35	26	3,43
17	Pustakawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung	0	2	34	25	3,38
18	Pustakawan mengetahui letak penyimpanan koleksi buku	0	0	35	26	3,43
19	Pustakawan mampu mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan	0	0	34	27	3,44
20	Pustakawan mampu memberikan rekomendasi referensi yang sesuai kebutuhan pengguna	0	0	36	25	3,41
Sub Total					3,36	
BIRO KEUANGAN DAN ANGGARAN						
1	Tersedia Sistem Informasi dan fasilitas yang mendukung layanan BKA	1	4	35	21	3,25
2	Tersedia ruang pelayanan BKA yang memadai	1	3	32	25	3,33
3	Petugas BKA berpenampilan rapi	0	0	34	27	3,44
4	Tersediaan informasi mengenai proses layanan keuangan	1	6	34	20	3,2
5	Petugas BKA cepat dalam memberikan layanan	1	5	33	22	3,25
6	Petugas BKA cepat dalam menanggapi keluhan	1	5	33	22	3,25
7	Kemudahan dalam prosedur pelayanan (proses pengajuan dana, pencairan dana, pelaporan, informasi di SPP, gaji, pajak, laporan keuangan, dll)	1	7	36	17	3,13
8	Proses pencairan dana (dana kas kecil, kas bon, dana TOR, dana kegiatan, dana tagihan, dll) tepat waktu	3	9	33	16	3,02
9	Petugas BKA melayani sesuai dengan jam operasional layanan	0	1	35	25	3,39
10	Petugas BKA ramah dalam melakukan pelayanan	0	0	38	23	3,38

Unit/Fakultas		: FKM				
11	Petugas BKA bersedia membantu stakeholder ketika mengalami kesulitan	0	1	34	26	3,41
12	Petugas BKA mampu berkomunikasi dengan baik dengan stakeholder	0	2	35	24	3,36
13	Petugas BKA mampu melayani sesuai dengan prosedur	0	0	35	26	3,43
14	Pegawai memberi tanggapan permasalahan atau keluhan dari stakeholder	0	1	39	21	3,33
15	Petugas BKA mampu memberikan informasi yang jelas terkait proses layanan keuangan	0	1	37	23	3,36
Sub Total					3,3	
BIRO SISTEM INFORMASI						
1	Tersedia sarana layanan helpdesk yang mudah diakses	0	4	38	19	3,25
2	Akses internet tersedia di seluruh lokasi kampus	1	4	35	21	3,25
3	Tersedia sistem informasi yang sesuai kebutuhan dan mudah digunakan	0	1	37	23	3,36
4	Petugas BSI memberikan layanan dengan cepat	1	0	40	20	3,3
5	Petugas BSI komunikatif	0	2	35	24	3,36
6	Petugas BSI memberikan pelayanan tepat waktu	1	1	36	23	3,33
7	BSI memiliki prosedur layanan yang jelas	1	2	35	23	3,31
8	Petugas BSI melayani sesuai jam operasional	0	0	34	27	3,44
9	Petugas BSI memberikan pelayanan dengan ramah	0	0	35	26	3,43
10	Petugas BSI bersedia menangani kesulitan pengguna	0	1	33	27	3,43
11	Petugas BSI menguasai informasi yang dibutuhkan	1	1	34	25	3,36
12	Petugas BSI konsisten dalam memberikan pelayanan	0	1	34	26	3,41
Sub Total					3,35	

Pada Tabel 5 terlihat bahwa hasil Kepuasan Dosen terhadap Perpustakaan, BKA, dan BSI dari seluruh Dosen yang mengisi, **100% menyatakan pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan pada seluruh aspek penilaian** dengan total nilai rata-rata (Perpustakaan: 3,36), (BKA: 3,3), dan (BSI: 3,35).

3.1.5 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap BSP dan Fasilitas Laboratorium

Hasil pengukuran Kepuasan Dosen terhadap BSP dan Fasilitas Laboratorium disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap BSP dan Fasilitas Laboratorium

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
BIRO SARANA DAN PRASARANA						
1	Kendaraan yang digunakan dalam keadaan bersih	0	1	36	24	3,38
2	Tersedia kelengkapan kendaraan	0	2	36	23	3,34
3	Tersedia driver dan kendaraanya	0	3	36	22	3,31
4	Tersediaan sarana kebersihan (tempat sampah, handsanitizer, sabun cuci tangan, wastafel)	0	2	34	25	3,38
5	Area dalam kampus seperti ruang kelas, kantor, ruang laboratorium, kantin, dll dalam keadaan bersih	0	2	36	23	3,34
6	Toilet dalam kondisi bersih	0	2	36	23	3,34
7	Masjid dalam kondisi bersih	0	0	34	27	3,44
8	Area luar kampus seperti halaman, tempat parkir, dan jalan kampus bersih	0	1	36	24	3,38
9	Tersediaan lahan parkir	0	3	34	24	3,34
10	Tersediaan Petugas Keamanan untuk memeriksa suhu tubuh sebelum masuk kampus	4	7	33	17	3,03
11	Tersediaan layanan Sistem Informasi yang memadai bagi stakeholder	0	3	35	23	3,33
12	Petugas kebersihan berpakaian dan berpenampilan rapi	0	0	35	26	3,43
13	Petugas Parkir berpenampilan rapi	0	0	34	27	3,44
14	Petugas keamanan berpenampilan rapi	0	0	34	27	3,44
15	Terdapat kamera CCTV dibeberapa tempat yang seharusnya	0	4	33	24	3,33
16	Driver disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	0	1	31	29	3,46
17	Petugas Kebersihan cepat dalam memberikan pelayanan	0	0	34	27	3,44
18	Petugas Parkir cepat dan tanggap dalam memberikan layanan (Cek STNK, menata kendaraan)	0	0	36	25	3,41
19	Petugas Keamanan cepat dan tanggap dalam memberikan layanan	0	0	36	25	3,41

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
20	Pihak BSP menanggapi keluhan dari stakholder maksimal 1x24 jam dari masuknya keluhan (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	0	3	36	22	3,31
21	Petugas BSP memberikan pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan stakholder (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	0	3	34	24	3,34
22	Pengemudi menjamin kenyamanan penumpang	0	1	34	26	3,41
23	Petugas keamanan memastikan kamera CCTV dalam kondisi baik	1	3	34	23	3,3
24	Pengemudi ramah dalam memberikan pelayanan	0	1	35	25	3,39
25	Petugas kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan	0	0	36	25	3,41
26	Petugas parkir ramah dalam memberikan pelayanan	0	0	38	23	3,38
27	Petugas keamanan ramah dalam memberikan pelayanan	0	0	36	25	3,41
28	Petugas parkir bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	1	37	23	3,36
29	Petugas keamanan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	1	37	23	3,36
30	Petugas kebersihan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	1	37	23	3,36
31	Petugas pelayanan transportasi bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	0	1	37	23	3,36
32	Petugas parkir mampu menjaga keamanan lingkungan parkir	0	1	36	24	3,38
33	Petugas parkir mampu menjaga kerapian lingkungan parkir	0	1	36	24	3,38
34	Petugas kebersihan mampu menjaga kebersihan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	0	1	38	22	3,34
35	Petugas keamanan mampu menjaga keamanan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	0	2	35	24	3,36
36	Petugas keamanan mampu mengelola CCTV	1	3	35	22	3,28
Sub Total					3,36	
FASILITAS LABORATORIUM						
1	Tersedia laboran di setiap laboratorium	0	2	29	30	3,46
2	Tersedia peralatan penunjang praktikum	1	2	33	25	3,34

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
3	Tersedia peralatan pendukung K3	0	4	30	27	3,38
4	Tersedia prosedur penggunaan peralatan pendukung K3	1	3	30	27	3,36
5	Tersedia petunjuk praktikum di setiap laboratorium	0	1	32	28	3,44
6	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi permintaan pemakaian laboratorium	1	1	32	27	3,39
7	Pengelola laboratorium cepat dalam melayani <i>stakeholder</i>	1	3	31	26	3,34
8	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi keluhan <i>stakeholder</i>	1	0	34	26	3,39
9	Peralatan praktikum dalam kondisi baik dan terqualifikasi	2	2	33	24	3,3
10	Bahan yang digunakan untuk praktikum tersedia dalam kondisi cukup	1	5	30	25	3,3
11	Kemudahan dalam mengakses jadwal penggunaan laboratorium	1	2	31	27	3,38
12	Laboratorium buka sesuai dengan jam operasional	1	0	33	27	3,41
13	Terdapat tata tertib penggunaan laboratorium	0	1	33	27	3,43
14	Pengelola ramah dalam memberikan pelayanan	0	3	31	27	3,39
15	Pengelola bersedia membantu <i>stakeholder</i> menggunakan layanan laboratorium	1	0	34	26	3,39
16	Pengelola mampu menjelaskan penggunaan fasilitas laboratorium	1	0	34	26	3,39
17	Pengelola mampu mengelola ketersediaan bahan pendukung laboratorium	1	0	36	24	3,36
18	Pengelola mampu berkomunikasi dalam menyusun jadwal penggunaan laboratorium	1	3	31	26	3,34
Sub Total					3,38	

Pada Tabel 6 terlihat bahwa hasil Kepuasan Dosen terhadap BSP dan Fasilitas Laboratorium dari seluruh Dosen yang mengisi, **100% menyatakan pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan pada seluruh aspek penilaian** dengan total nilai rata-rata (BSP: 3,36 dan Fasilitas Laboratorium 3,38).

3.1.6 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Gaji dan Kesejahteraan

Hasil pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Gaji dan Kesejahteraan disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Gaji dan Kesejahteraan

Unit/Fakultas		: FKM				
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	3	1	37	23	3,25
2	Terdapat sistem kenaikan gaji berkala	3	4	31	26	3,25
3	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sesuai dengan kinerja	4	7	35	18	3,05
4	Terdapat fasilitas kesehatan yang memadai	1	13	35	15	3
5	Tersedia beasiswa pendidikan	3	9	34	18	3,05
6	Tersedia tunjangan sosial	0	8	37	19	3,17
7	Tersedia fasilitas pelatihan untuk peningkatan jenjang karir	2	2	45	15	3,14
8	Petugas cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan	1	5	39	19	3,19
9	Petugas komunikatif dalam memberikan pelayanan	1	6	37	20	3,19
10	Gaji, tunjangan dan bonus diberikan tepat waktu	0	6	36	22	3,25
11	Terdapat prosedur pelayanan yang jelas	1	7	41	15	3,09
12	Terdapat prosedur yang jelas mengenai jenjang karir	0	5	43	16	3,17
13	Pimpinan memberikan penghargaan sesuai dengan kinerja	4	10	34	16	2,97
14	Pimpinan memberikan motivasi untuk peningkatan jenjang karir	2	5	41	16	3,11
15	Pimpinan mampu mendukung percepatan jenjang karir	1	5	41	17	3,16
16	Pimpinan mampu memberikan mediasi saat terjadi permasalahan	3	6	39	16	3,06
Sub Total				3,13		

Pada Tabel 7 terlihat bahwa hasil Kepuasan Dosen terhadap Gaji dan Kesejahteraan, dari seluruh Dosen yang mengisi, **94% pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan** (total rata-rata penilaian: 3,13) dan **6% pelayanan belum memuaskan** (pada aspek pimpinan memberikan penghargaan sesuai dengan kinerja).

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 8.

Tabel 8. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Sumber Daya Manusia

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
PENILAIAN DOSEN						
1	Dosen mengembalikan tugas yang telah dikoreksi kepada mahasiswa.	11	106	1120	237	3,07
2	Dosen menggunakan rujukan perkuliahan yang jelas	10	34	1158	272	3,15
3	Dosen memberikan tanggapan yang baik atas pertanyaan dari mahasiswa	7	24	1163	280	3,16
4	Dosen menyajikan materi kuliah secara berurutan sesuai RPS	8	30	1162	274	3,15
5	Dosen memberikan contoh soal sesuai dengan materi kuliah	9	28	1164	273	3,15
6	Dosen memulai dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu	9	63	1149	253	3,12
7	Dosen mengajar dapat meningkatkan minat belajar mahasiswa	10	43	1164	257	3,13
8	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya di dalam perkuliahan	7	22	1155	290	3,17
9	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk konsultasi di luar jam perkuliahan	10	46	1163	255	3,13
10	Dosen menguasai materi yang diajarkan pada saat kuliah berlangsung	9	24	1164	277	3,16
11	Dosen pada saat kuliah dapat menjelaskan materi perkuliahan secara baik	9	25	1165	275	3,16
12	Dosen menguasai kelas dengan baik	11	24	1166	273	3,15
Sub Total						3,14
TENAGA KEPENDIDIKAN						
1	Tenaga kependidikan mempunyai ruang yang mudah diakses	12	35	1157	270	3,14
2	Tenaga kependidikan mempunyai fasilitas yang mendukung untuk pelayanan administrasi	10	36	1167	261	3,14
3	Tenaga kependidikan tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa	9	31	1167	267	3,15
4	Cepat dalam penyelesaian layanan administrasi	8	38	1169	259	3,14

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
5	Memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku	7	35	1173	259	3,14
6	Memiliki jam operasional yang pasti	8	37	1171	258	3,14
7	Ramah dalam memberikan pelayanan	8	35	1162	269	3,15
8	Sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	11	28	1169	266	3,15
9	Mampu menyelesaikan pekerjaan terkait pelayanan kepada mahasiswa tepat waktu	8	34	1168	264	3,15
10	Mampu memberi solusi terhadap masalah terkait administrasi yang dihadapi mahasiswa	12	28	1171	263	3,14
Sub Total						3,14
LAYANAN TATA USAHA (TU)						
1	Ruang pelayanan mudah diakses	19	50	1136	269	3,12
2	Tersedia ruang pelayanan yang nyaman dan rapi	17	53	1152	252	3,11
3	Tersedia prosedur layanan yang mudah dibaca	18	60	1151	245	3,1
4	Tersedia sarana komunikasi pelayanan yang memadai	20	72	1139	243	3,09
5	Tersedia kecukupan petugas layanan	19	65	1136	254	3,1
6	Kerapihan petugas dalam pelayanan	17	49	1159	249	3,11
7	Petugas TU cepat dalam memberikan pelayanan	27	89	1109	249	3,07
8	Petugas TU tanggap/peduli terhadap keluhan pengguna	26	83	1122	243	3,07
9	Petugas TU komunikatif dalam memberikan pelayanan	26	74	1127	247	3,08
10	Kemudahan mengakses informasi pelayanan	20	53	1156	245	3,1
11	Kejelasan prosedur/tata tertib pelayanan	20	57	1155	242	3,1
12	Kepastian jadwal pelayanan	27	68	1140	239	3,08
13	Kejelasan tindaklanjut terhadap keluhan pengguna	24	68	1142	240	3,08
14	Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan	21	54	1150	249	3,1
15	Keramahan dan kesopanan petugas dalam pelayanan	31	77	1114	252	3,08
16	Kepedulian petugas terhadap kebutuhan/keluhan pengguna	24	67	1132	251	3,09
17	Kesediaan staf dalam membantu pengguna	20	48	1155	251	3,11
18	Petugas mampu melayani sesuai dengan kebutuhan pengguna	19	48	1156	251	3,11
19	Petugas mampu mengoperasikan sistem aplikasi yang ada	20	38	1167	249	3,12

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
20	Petugas aspiratif terhadap masukan pengguna	22	55	1147	250	3,1
Sub Total						3,1

Pada Tabel 8 terlihat bahwa hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Sumber Daya Manusia dari seluruh Mahasiswa yang mengisi, **100% menyatakan pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan** pada tiga aspek nilai yaitu kepuasan terhadap penilaian dosen dengan nilai rata-rata 3,14; kepuasan terhadap tenaga kependidikan dengan total rata-rata 3,14; dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tata usaha dengan total nilai rata-rata 3,1.

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

Hasil pengukuran kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan (K3L) disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan (K3L)

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA DAN LAPANGAN (K3L)						
1	Fasilitas K3L (jalur evakuasi, APAR, rambu) tersedia, baik, dan mudah diakses.	17	51	1013	212	3,1
2	Lingkungan kampus bersih, tertata, dan nyaman (udara, pencahayaan, sampah).	15	61	1002	215	3,1
3	Fasilitas disabilitas lengkap, berfungsi baik, dan memperhatikan kebutuhan khusus.	19	81	990	203	3,06
4	Prosedur darurat (kebakaran, evakuasi) jelas dan siap digunakan.	14	50	1024	205	3,1
5	Informasi K3L akurat, mudah dipahami, dan disampaikan dengan bahasa ramah.	16	64	1006	207	3,09
6	Pelatihan K3L dilaksanakan berkala sesuai kebutuhan.	18	72	1006	197	3,07
7	Petugas keamanan/satpam sigap menanggapi keluhan/darurat.	14	41	1027	211	3,11
8	Layanan pertolongan pertama tersedia cepat dan memadai.	15	54	1027	197	3,09
9	Universitas merespons masalah K3L (kebersihan, keamanan) dengan tindakan nyata.	16	49	1023	205	3,1

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
10	Petugas K3L kompeten dalam memberikan arahan darurat.	16	54	1016	207	3,09
11	Kebijakan K3L diterapkan konsisten untuk jamin keamanan/kesehatan.	16	46	1031	200	3,09
12	Lingkungan kampus bebas risiko (asap rokok, bahaya fisik).	16	36	1029	212	3,11
13	Keluhan/saran K3L ditangani dengan perhatian dan solusi personal.	15	42	1038	198	3,1
Sub Total						3,09

Pada Tabel 9 terlihat bahwa hasil Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan (K3L) dari seluruh Mahasiswa yang mengisi, **100% menyatakan pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan pada seluruh aspek penilaian** dengan nilai total rata-rata 3,09.

3.2.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran dan Laboran

Hasil pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran dan Laboran disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran dan Laboran

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
PEMBELAJARAN						
1	Fasilitas perkuliahan yang tersedia memuaskan	27	122	1000	295	3,08
2	Jadwal perkuliahan tersedia sebelum masa pengisian KRS	10	56	1056	322	3,17
3	RPS diberikan kepada mahasiswa pada awal perkuliahan	10	40	1073	321	3,18
4	Presensi perkuliahan mudah diakses	5	41	1068	330	3,19
5	Tugas Mahasiswa diberikan feedback	11	74	1054	305	3,14
6	Soal Ujian sesuai dengan materi yang diajarkan	8	55	1063	318	3,17
7	Lembar Jawab Ujian dikoreksi dan dikembalikan kepada mahasiswa	19	107	1010	308	3,11
8	Tersedia bimbingan akademik	7	34	1065	338	3,2
9	Proses pembelajaran berlangsung secara interaktif	5	36	1079	324	3,19

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
10	Media pembelajaran menggunakan teknologi yang beragam	8	45	1068	323	3,18
11	Kepastian jadwal pengisian KRS	9	30	1074	331	3,2
12	Perkuliahan dilaksanakan sesuai jadwal	12	55	1066	311	3,16
13	Proses perkuliahan berjalan dengan lancar	6	40	1077	321	3,19
14	Materi perkuliahan yang diberikan sesuai dengan RPS	5	33	1077	329	3,2
15	Kesesuaian nilai yang diperoleh dengan capaian pembelajaran	8	41	1081	314	3,18
16	Proses perkuliahan dapat meningkatkan wawasan mahasiswa	5	32	1083	324	3,2
17	bimbingan akademik yang diberikan oleh dosen memuaskan	8	40	1069	327	3,19
18	Dosen menguasai materi perkuliahan	6	26	1082	330	3,2
19	RPS yang diberikan menggambarkan materi perkuliahan dengan jelas	8	32	1077	327	3,19
20	Proses perkuliahan meningkatkan motivasi mahasiswa untuk berprestasi	6	35	1079	324	3,19
21	Proses perkuliahan berjalan dua arah	9	37	1082	316	3,18
22	Proses perkuliahan mengakomodasi kebutuhan mahasiswa	7	33	1082	322	3,19
23	Proses perkuliahan mampu meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap materi perkuliahan	8	29	1080	327	3,2
24	Proses perkuliahan mampu mencakup semua materi dalam RPS	6	28	1085	325	3,2
25	Proses perkuliahan mampu menarik minat belajar mahasiswa	8	35	1076	325	3,19
26	Proses perkuliahan menggunakan bahan ajar yang terkini	6	34	1079	325	3,19
Sub Total					3,18	
LABORAN						
1	Laboran mempunyai ruang yang mudah diakses	8	37	1037	362	3,21
2	Laboran mempunyai fasilitas yang mendukung untuk pelayanan praktikum	7	50	1026	361	3,21
3	Laboran berpenampilan rapi dan sopan	5	26	1034	379	3,24
4	Laboran tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa	11	41	1022	370	3,21
5	Laboran cepat dalam menanggapi pertanyaan dari mahasiswa yang disampaikan melalui berbagai media	10	50	1027	357	3,2

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
6	Memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	8	38	1032	366	3,22
7	Laboran menyiapkan ruang, sarana, dan prasarana laboratorium	4	33	1030	377	3,23
8	Laboran menyusun dan/atau memberikan informasi terkait dengan jadwal praktikum dan jadwal penggunaan laboratorium	6	32	1027	379	3,23
9	Memiliki jam operasional yang pasti	10	50	1023	361	3,2
10	Laboran ramah dalam memberikan pelayanan	14	49	1016	365	3,2
11	Sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	10	38	1030	366	3,21
12	Laboran bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan pada saat praktikum	11	42	1022	369	3,21
13	Laboran menguasai prosedur layanan penggunaan laboratorium	5	30	1038	371	3,23
14	Laboran memberikan solusi dan/atau tindak lanjut informasi terkait dengan permasalahan yang dihadapi mahasiswa	8	36	1028	372	3,22
15	Laboran menguasai prosedur teknis terkait fasilitas laboratorium	7	28	1037	372	3,23
Sub Total					3,22	

Pada Tabel 10 terlihat bahwa Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Pembelajaran dan Laboratorium, dari seluruh Mahasiswa yang mengisi, **100% menyatakan pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan pada seluruh aspek penilaian.** Nilai kepuasan layanan terhadap pembelajaran dengan nilai total rata-rata 3,18 dan kepuasan terhadap laboran dengan nilai total rata-rata 3,22.

3.2.4 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Biro Sarana dan Prasarana

Hasil pengukuran kepuasan Mahasiswa terhadap Biro Sarana dan Prasarana disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Biro Sarana dan Prasarana

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
BIRO SARANA DAN PRASARANA						
1	Kendaraan yang digunakan dalam keadaan bersih	24	61	989	200	3,07
2	Tersedia kelengkapan kendaraan	25	90	962	197	3,04
3	Tersedia driver dan kendaraanya	29	96	954	195	3,03
4	Tersediaan sarana kebersihan (tempat sampah, handsanitizer, sabun cuci tangan, wastafel)	17	33	998	226	3,12
5	Area dalam kampus seperti ruang kelas, kantor, ruang laboratorium, kantin, dll dalam keadaan bersih	17	22	1002	233	3,14
6	Toilet dalam kondisi bersih	22	50	972	230	3,11
7	Masjid dalam kondisi bersih	17	17	980	260	3,16
8	Area luar kampus seperti halaman, tempat parkir, dan jalan kampus bersih	16	29	991	238	3,14
9	Tersedia lahan parkir	20	39	987	228	3,12
10	Tersedia Petugas Keamanan untuk memeriksa suhu tubuh sebelum masuk kampus	45	117	919	193	2,99
11	Tersediaan layanan Sistem Informasi yang memadai bagi stakeholder	19	43	1000	212	3,1
12	Petugas kebersihan berpakaian dan berpenampilan rapi	14	16	1006	238	3,15
13	Petugas Parkir berpenampilan rapi	14	18	1013	229	3,14
14	Petugas keamanan berpenampilan rapi	14	16	1011	233	3,15
15	Terdapat kamera CCTV di beberapa tempat yang seharusnya	18	22	994	240	3,14
16	Driver disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	25	49	995	205	3,08
17	Petugas Kebersihan cepat dalam memberikan pelayanan	16	21	1008	229	3,14
18	Petugas Parkir cepat dan tanggap dalam memberikan layanan (Cek STNK, menata kendaraan)	15	18	1001	240	3,15
19	Petugas Keamanan cepat dan tanggap dalam memberikan layanan	16	18	1020	220	3,13
20	Pihak BSP menanggapi keluhan dari stakholder maksimal 1x24 jam dari masuknya keluhan (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	19	26	1019	210	3,11

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
21	Petugas BSP memberikan pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan stakeholder (parkir, keamanan, kebersihan, transportasi)	19	26	1019	210	3,11
22	Pengemudi menjamin kenyamanan penumpang	21	42	1010	201	3,09
23	Petugas keamanan memastikan kamera CCTV dalam kondisi baik	16	23	1014	221	3,13
24	Pengemudi ramah dalam memberikan pelayanan	22	36	1009	207	3,1
25	Petugas kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan	17	14	1011	232	3,14
26	Petugas parkir ramah dalam memberikan pelayanan	19	18	1010	227	3,13
27	Petugas keamanan ramah dalam memberikan pelayanan	18	13	1009	234	3,15
28	Petugas parkir bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	16	15	1012	231	3,14
29	Petugas keamanan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	15	16	1016	227	3,14
30	Petugas kebersihan bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	16	15	1018	225	3,14
31	Petugas pelayanan transportasi bersedia membantu stakeholder pada saat terdapat kesulitan	17	26	1011	220	3,13
32	Petugas parkir mampu menjaga keamanan lingkungan parkir	16	13	1006	239	3,15
33	Petugas parkir mampu menjaga kerapian lingkungan parkir	16	15	1003	240	3,15
34	Petugas kebersihan mampu menjaga kebersihan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	17	14	1001	242	3,15
35	Petugas keamanan mampu menjaga keamanan lingkungan Kampus (lingkungan dalam dan luar Kampus)	17	13	1015	229	3,14
36	Petugas keamanan mampu mengelola CCTV	18	15	1011	230	3,14
Sub Total						3,12

Pada Tabel 11 terlihat bahwa hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Biro Sarana dan Prasarana dari seluruh Mahasiswa yang mengisi, **97% pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan** (total rata-rata penilaian: 3,12) dan **3% pelayanan belum memuaskan (pada aspek tersedia petugas keamanan untuk memeriksa suhu tubuh sebelum masuk kampus)**.

3.2.5 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Perpustakaan, BKA, dan BSI

Hasil pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Perpustakaan, BKA dan BSI disajikan pada Tabel 12.

Tabel 12. Hasil pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Perpustakaan, BKA dan BSI

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
PERPUSTAKAAN						
1	Ketersediaan fasilitas ruang baca yang nyaman	14	40	991	227	3,13
2	Ketersediaan koleksi referensi yang relevan (buku, jurnal, prosiding)	12	46	984	230	3,13
3	Ketersediaan fasilitas lemari penyimpanan	11	44	990	227	3,13
4	Ketersediaan layanan online cek plagiarisme (contoh: turnitin dan ithenticate)	10	40	988	234	3,14
5	Ketersediaan layanan pelatihan reference management (contoh: mendeley)	12	46	991	223	3,12
6	Kecepatan pustakawan dalam melayani pengguna	11	23	1008	230	3,15
7	Kecepatan pustakawan dalam menanggapi keluhan	10	33	999	230	3,14
8	Kemudahan mencari katalog online pada digilib.uad.ac.id	9	39	1003	221	3,13
9	Kejelasan prosedur layanan	10	30	1008	224	3,14
10	Kemudahan dalam akses online bahan ajar (jurnal, e-book, prosiding dan lain-lain)	11	31	1006	224	3,13
11	Kesesuaian antara katalog dengan referensi yang tersedia	10	32	1000	230	3,14
12	Kemutakhiran koleksi buku, jurnal, prosiding	12	35	1009	216	3,12
13	Ketepatan pustakawan dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional	10	23	1012	227	3,14
14	Perpustakaan buka sesuai dengan jam operasional	10	23	1015	224	3,14
15	Keramahan pustakawan dalam pelayanan	12	24	1005	231	3,14
16	Kesediaan pustakawan dalam membantu pengunjung perpustakaan	10	24	1016	222	3,14
17	Pustakawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung	10	24	1016	222	3,14
18	Pustakawan mengetahui letak penyimpanan koleksi buku	10	22	1014	226	3,14

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
19	Pustakawan mampu mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan	10	20	1017	225	3,15
20	Pustakawan mampu memberikan rekomendasi referensi yang sesuai kebutuhan pengguna	10	22	1017	223	3,14
Sub Total						3,14
BIRO KEUANGAN DAN ANGGARAN						
1	Tersedia Sistem Informasi dan fasilitas yang mendukung layanan BKA	11	37	1001	223	3,13
2	Tersedia ruang pelayanan BKA yang memadai	9	30	1012	221	3,14
3	Petugas BKA berpenampilan rapi	9	22	1022	219	3,14
4	Tersediaan informasi mengenai proses layanan keuangan	11	32	1009	220	3,13
5	Petugas BKA cepat dalam memberikan layanan	14	34	1010	214	3,12
6	Petugas BKA cepat dalam menanggapi keluhan	13	34	1009	216	3,12
7	Kemudahan dalam prosedur pelayanan (proses pengajuan dana, pencairan dana, pelaporan, informasi di SPP, gaji, pajak, laporan keuangan, dll)	11	37	1008	216	3,12
8	Proses pencairan dana (dana kas kecil, kas bon, dana TOR, dana kegiatan, dana tagihan, dll) tepat waktu	9	29	1016	218	3,13
9	Petugas BKA melayani sesuai dengan jam operasional layanan	9	23	1019	221	3,14
10	Petugas BKA ramah dalam melakukan pelayanan	14	28	1014	216	3,13
11	Petugas BKA bersedia membantu stakeholder ketika mengalami kesulitan	9	25	1011	227	3,14
12	Petugas BKA mampu berkomunikasi dengan baik dengan stakeholder	10	25	1019	218	3,14
13	Petugas BKA mampu melayani sesuai dengan prosedur	11	21	1020	220	3,14
14	Pegawai memberi tanggapan permasalahan atau keluhan dari stakeholder	10	28	1015	219	3,13
15	Petugas BKA mampu memberikan informasi yang jelas terkait proses layanan keuangan	11	22	1014	225	3,14
Sub Total						3,13
BIRO SISTEM INFORMASI						

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
1	Tersedia sarana layanan helpdesk yang mudah diakses	13	29	1008	222	3,13
2	Akses internet tersedia di seluruh lokasi kampus	18	33	1000	221	3,12
3	Tersedia sistem informasi yang sesuai kebutuhan dan mudah digunakan	12	31	1007	222	3,13
4	Petugas BSI memberikan layanan dengan cepat	11	23	1025	213	3,13
5	Petugas BSI komunikatif	11	25	1011	225	3,14
6	Petugas BSI memberikan pelayanan tepat waktu	10	26	1021	215	3,13
7	BSI memiliki prosedur layanan yang jelas	11	23	1025	213	3,13
8	Petugas BSI melayani sesuai jam operasional	10	25	1016	221	3,14
9	Petugas BSI memberikan pelayanan dengan ramah	11	24	1017	220	3,14
10	Petugas BSI bersedia menangani kesulitan pengguna	11	24	1017	220	3,14
11	Petugas BSI menguasai informasi yang dibutuhkan	10	24	1022	216	3,14
12	Petugas BSI konsisten dalam memberikan pelayanan	12	23	1011	226	3,14
Sub Total						3,13

Pada Tabel 12 terlihat bahwa hasil pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Perpustakaan, BKA, dan BSI dari seluruh Mahasiswa yang mengisi, **100% menyatakan pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan pada seluruh aspek penilaian.** Total nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan 3,14; kepuasan mahasiswa terhadap BKA 3,13; dan kepuasan terhadap BSI 3,13.

3.2.6 Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Laboratorium dan Kemahasiswaan

Hasil pengukuran kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Laboratorium dan Kemahasiswaan disajikan pada Tabel 13.

Tabel 13. Hasil Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Laboratorium dan Kemahasiswaan

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
FASILITAS LABORATORIUM						
1	Tersedia laboran di setiap laboratorium	8	25	974	286	3,19
2	Tersedia peralatan penunjang praktikum	7	30	975	281	3,18
3	Tersedia peralatan pendukung K3	6	28	983	276	3,18
4	Tersedia prosedur penggunaan peralatan pendukung K3	10	31	977	275	3,17
5	Tersedia petunjuk praktikum di setiap laboratorium	6	42	969	276	3,17
6	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi permintaan pemakaian laboratorium	8	42	972	271	3,16
7	Pengelola laboratorium cepat dalam melayani stakeholder	8	39	972	274	3,17
8	Pengelola laboratorium cepat dalam menanggapi keluhan stakeholder	7	50	963	273	3,16
9	Peralatan praktikum dalam kondisi baik dan terqualifikasi	8	31	982	272	3,17
10	Bahan yang digunakan untuk praktikum tersedia dalam kondisi cukup	9	34	985	265	3,16
11	Kemudahan dalam mengakses jadwal penggunaan laboratorium	6	39	976	272	3,17
12	Laboratorium buka sesuai dengan jam operasional	6	26	984	277	3,18
13	Terdapat tata tertib penggunaan laboratorium	6	22	990	275	3,19
14	Pengelola ramah dalam memberikan pelayanan	12	39	966	276	3,16
15	Pengelola bersedia membantu stakeholder menggunakan layanan laboratorium	10	26	987	270	3,17
16	Pengelola mampu menjelaskan penggunaan fasilitas laboratorium	8	22	994	269	3,18
17	Pengelola mampu mengelola ketersediaan bahan pendukung laboratorium	8	23	986	276	3,18
18	Pengelola mampu berkomunikasi dalam menyusun jadwal penggunaan laboratorium	11	20	985	277	3,18
Sub Total					3,17	
KEMAHASISWAAN						
1	Kelengkapan sarana pelayanan	10	61	968	254	3,13
2	Dukungan terhadap pengembangan bidang penalaran, minat, dan bakat	8	58	981	246	3,13

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
3	Kemudahan akses informasi beasiswa	10	66	970	247	3,12
4	Kesempatan mendapatkan beasiswa	11	76	964	242	3,11
5	Kemudahan akses informasi layanan kesehatan	12	63	963	255	3,13
6	Kemudahan akses pemberian layanan kesehatan	13	60	970	250	3,13
7	Kemudahan akses mengikuti bimbingan karir	8	61	976	248	3,13
8	Kemudahan akses mengikuti kegiatan kewirausahaan	10	52	983	248	3,14
9	Kemudahan akses layanan bimbingan dan konseling	13	47	981	252	3,14
10	Kecepatan layanan di kantor BIMAWA	6	60	989	238	3,13
11	Ketepatan waktu pelayanan	10	58	973	252	3,13
12	Kejelasan prosedur layanan di BIMAWA	11	48	989	245	3,14
13	Keramahtamahan petugas BIMAWA	11	54	984	244	3,13
14	Petugas menguasai informasi yang dibutuhkan	9	45	995	244	3,14
15	Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan	9	50	982	252	3,14
Sub Total					3,13	

Pada Tabel 13 terlihat bahwa hasil pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Laboratorium dan Kemahasiswaan dari seluruh Mahasiswa yang mengisi, **100% menyatakan pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan pada seluruh aspek penilaian.** Total nilai rata-rata kepuasan fasilitas laboratorium sebesar 3,17 dan kepuasan terhadap kemahasiswaan 3,13.

3.3 Kepuasan Tendik

3.3.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Manajemen

Hasil pengukuran kepuasan tendik terhadap manajemen disajikan pada Tabel 14 berikut ini.

Tabel 14. Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Manajemen/UPPS

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
UPPS						
1	Tempat kerja yang disediakan sudah kondusif	5	23	287	165	3,28
2	Fasilitas kerja yang disediakan menunjang pekerjaan yang dilakukan	7	17	313	143	3,23
3	Distribusi tugas di unit/fakultas sudah merata	6	42	327	105	3,11

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
4	Pimpinan cepat dalam mengambil keputusan	7	28	310	135	3,19
5	Pimpinan cepat dalam menyelesaikan masalah	6	26	315	133	3,2
6	Pimpinan berinisiatif untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif	6	21	315	138	3,22
7	Pimpinan komunikatif dengan rekan kerja dan dosen	5	21	312	142	3,23
8	Sistem penilaian prestasi kerja tenaga kependidikan (DP3) sudah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya	5	22	317	136	3,22
9	Sistem reward yang diberikan UAD dapat menambah semangat kinerja tenaga kependidikan	5	31	307	137	3,2
10	Sistem penerapan punishment dapat mencegah tindakan ketidakdisiplinan tenaga kependidikan	7	30	346	97	3,11
11	Sudah ada prosedur pengajuan fasilitas tambahan berkaitan dengan pelaksanaan kerja	6	31	360	83	3,08
12	Pimpinan mempunyai kepekaan dan kepedulian dalam menangani keluhan	8	33	327	112	3,13
13	Pimpinan memberikan motivasi kepada tenaga kependidikan	5	27	325	123	3,18
14	Jenis pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan latar belakang pendidikan	6	36	333	105	3,12
15	Sudah ada kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam bekerja, seperti pelatihan/workshop bagi tenaga kependidikan	6	41	311	122	3,14
16	Pelayanan dilakukan sesuai jam operasional	10	35	319	116	3,13
17	Pimpinan melibatkan bawahan dalam suatu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan	6	33	328	113	3,14
18	Pimpinan memberikan teladan yang baik	7	13	323	137	3,23
Sub Total						3,17

Pada Tabel 14 terlihat bahwa dari seluruh Tendik yang mengisi, **100% menyatakan kepuasan manajemen yang diberikan telah memadai dan memuaskan pada seluruh aspek penilaian** dengan total nilai rata-rata 3,17.

3.3.2 Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Gaji dan Kesejahteraan

Hasil pengukuran kepuasan Tendik terhadap Gaji dan Kesejahteraan disajikan pada Tabel 11.

Tabel 15. Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Gaji dan Kesejahteraan

Unit/Fakultas		: FKM				
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	1	16	225	79	3,19
2	Terdapat sistem kenaikan gaji berkala	2	26	213	80	3,16
3	Sistem pemberian bonus dan tunjangan sesuai dengan kinerja	8	28	219	66	3,07
4	Terdapat fasilitas kesehatan yang memadai	10	45	206	60	2,98
5	Tersedia beasiswa pendidikan	7	59	205	50	2,93
6	Tersedia tunjangan sosial	1	13	238	69	3,17
7	Tersedia fasilitas pelatihan untuk peningkatan jenjang karir	6	41	210	64	3,03
8	Petugas cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan	2	12	242	65	3,15
9	Petugas komunikatif dalam memberikan pelayanan	1	10	251	59	3,15
10	Gaji, tunjangan dan bonus diberikan tepat waktu	3	13	218	87	3,21
11	Terdapat prosedur pelayanan yang jelas	1	18	243	59	3,12
12	Terdapat prosedur yang jelas mengenai jenjang karir	6	43	215	57	3,01
13	Pimpinan memberikan penghargaan sesuai dengan kinerja	7	23	236	55	3,06
14	Pimpinan memberikan motivasi untuk peningkatan jenjang karir	6	29	231	55	3,04
15	Pimpinan mampu mendukung percepatan jenjang karir	5	33	228	55	3,04
16	Pimpinan mampu memberikan mediasi saat terjadi permasalahan	4	17	245	55	3,09
Sub Total						3,09

Pada Tabel 15 terlihat bahwa dari seluruh Tendik yang mengisi, **87,5% pelayanan yang diberikan telah memadai dan memuaskan** (total rata-rata penilaian: 3,12) dan **12,5% pelayanan belum memuaskan dan belum memadai** (pada aspek terdapat fasilitas kesehatan yang memadai dan tersedia beasiswa pendidikan).

3.3.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Layanan dan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan

Hasil pengukuran kepuasan Tendik terhadap Layanan dan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan (K3L) disajikan pada Tabel 16.

Tabel 16. Hasil Pengukuran Kepuasan Tendik terhadap Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lapangan (K3L)

Unit/Fakultas		: FKM				
No	Pernyataan	Skor				Skor
		STM	TM	M	SM	
KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA DAN LAPANGAN (K3L)						
1	Fasilitas K3L (jalur evakuasi, APAR, rambu) tersedia, baik, dan mudah diakses.	11	9	199	103	3,22
2	Lingkungan kampus bersih, tertata, dan nyaman (udara, pencahayaan, sampah).	8	7	195	112	3,28
3	Fasilitas disabilitas lengkap, berfungsi baik, dan memperhatikan kebutuhan khusus.	11	20	204	87	3,14
4	Prosedur darurat (kebakaran, evakuasi) jelas dan siap digunakan.	9	10	224	79	3,16
5	Informasi K3L akurat, mudah dipahami, dan disampaikan dengan bahasa ramah.	7	13	233	69	3,13
6	Pelatihan K3L dilaksanakan berkala sesuai kebutuhan.	6	16	223	77	3,15
7	Petugas keamanan/satpam sigap menanggapi keluhan/darurat.	6	9	216	91	3,22
8	Layanan pertolongan pertama tersedia cepat dan memadai.	8	26	218	70	3,09
9	Universitas merespons masalah K3L (kebersihan, keamanan) dengan tindakan nyata.	8	10	220	84	3,18
10	Petugas K3L kompeten dalam memberikan arahan darurat.	6	19	231	66	3,11
11	Kebijakan K3L diterapkan konsisten untuk jamin keamanan/kesehatan.	7	13	228	74	3,15
12	Lingkungan kampus bebas risiko (asap rokok, bahaya fisik).	10	18	207	87	3,15
13	Keluhan/saran K3L ditangani dengan perhatian dan solusi personal.	8	14	239	61	3,1
Sub Total						3,16

Pada Tabel 16 terlihat bahwa dari seluruh Tendik yang mengisi, **100% menyatakan pelayanan yang diberikan terkait K3L telah memadai dan memuaskan pada seluruh aspek penilaian** dengan total nilai rata-rata 3,16.

BAB IV

TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut yang terfokus untuk merespons empat area spesifik yang teridentifikasi memiliki tingkat kepuasan di bawah ambang batas “memuaskan” (skor <3,0) berdasarkan “Hasil Analisis Kepuasan Dosen, Tendik, dan Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Tahun 2024/2025”. Keempat temuan tersebut, meskipun sedikit secara jumlah, akan tetapi merupakan aspek yang dapat memengaruhi moral, motivasi, loyalitas sumber daya manusia (SDM), serta persepsi terhadap citra dan kredibilitas fakultas.

Analisis mendalam mengidentifikasi empat titik masalah utama yang memerlukan intervensi adalah:

1. **Apresiasi Kinerja Dosen:**

Skor terendah dalam keseluruhan survei (2.97) diberikan oleh dosen untuk pernyataan “Pimpinan memberikan penghargaan sesuai dengan kinerja”.

2. **Kesejahteraan Tenaga Kependidikan (Tendik):**

Skor kritis diberikan oleh tendik untuk “Terdapat fasilitas kesehatan yang memadai” (2.98) dan “Tersedia beasiswa pendidikan” (2.93).

3. **Pemeriksaan Suhu Tubuh Sebelum Masuk Kampus (Mahasiswa):**

Mahasiswa memberikan skor tidak memuaskan (2.99) untuk pernyataan “Tersedia Petugas Keamanan untuk memeriksa suhu tubuh sebelum masuk kampus”.

Sebagai respons perbaikan, laporan ini mengusulkan empat inisiatif prioritas yang dirancang untuk mengatasi akar masalah dari setiap temuan tersebut:

1. **Pengembangan Sistem Apresiasi Kinerja yang Transparan dan Berbasis Rubrik:** Untuk mengatasi masalah penghargaan kinerja dosen.
2. **Peluncuran Program Kesejahteraan Holistik (“FKM Sehat Sejahtera”):** Untuk menjawab kebutuhan fasilitas kesehatan tendik.
3. **Reformulasi Kebijakan Beasiswa Studi Lanjut yang Aksesibel bagi Tendik:** Untuk membuka akses pengembangan diri bagi tendik.
4. **Modernisasi Protokol Keamanan dan Kesehatan Kampus:** Untuk meningkatkan persepsi keamanan dan kesiapsiagaan kesehatan di mata mahasiswa.

Implementasi dari rencana yang terfokus ini diharapkan dapat secara signifikan meningkatkan skor kepuasan pada keempat area kritis ini pada siklus evaluasi berikutnya, serta memperkuat fondasi kesejahteraan SDM dan citra institusi



Fakultas Kesehatan Masyarakat



public.health@uad.ac.id



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



FKM UAD Official



@fkm_uad