



FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2021



## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa berkat taufik, hidayah dan inayahnya, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember Tahun 2021 dapat diselesaikan. Laporan ini disusun setelah melakukan survei kepuasan pada mahasiswa sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan tridharma di lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember sekaligus sebagai sumber informasi tentang kemajuan yang telah dicapai Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada tahun 2021.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Terima kasih kepada semua mahasiswa yang telah berpartisipasi dalam survei ini dan Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Pelanggan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember yang telah bekerja keras menyelesaikan laporan ini. Semoga Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember terus berkembang dan memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan masyarakat. Kritik dan saran selalu kami harapkan untuk penyempurnaan laporan ini.

Jember, 31 Januari 2022

Tim Penyusun

## **TIM PENYUSUN**

Pengarah : Dr. Farida Wahyu Ningtyias, S.KM., M.Kes.  
Penanggung Jawab : Dr. Anita Dewi Prahastuti Sujoso, S.KM., M.Sc  
Ketua : Iken Nafikadini, S.KM., M.Kes.  
Anggota : 1. Septi Nur Rachmawati, S.Gz., M.Gz.  
2. Globila Nurika, S.KM., M.KL.  
3. Nurul Ulya Luthfiyana, SST., M.K.M.  
4. Lirista Dyah Ayu Oktafiani S.Gz., M.Biomed.  
5. Dewa Ngakan Gde Wahyu M.P, S.ST., M.A.R.S.

## DAFTAR ISI

|  | Halaman                             |
|--|-------------------------------------|
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | ii                                  |
| <b>TIM PENYUSUN</b> .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | iv                                  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | v                                   |
| <b>BAGIAN 1. KEPUASAN MAHASISWA</b> .....                              | 7                                   |
| <b>a. Jenis Kelamin</b> .....  | 7                                   |
| <b>b. Program Studi</b> .....  | 7                                   |
| <b>c. Tahun Masuk Kuliah</b> .....                                     | 8                                   |
| <b>A. Kepuasan Terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan</b> .....   | 9                                   |
| <b>B. Kepuasan terhadap Layanan Ruang Baca</b> .....                   | 11                                  |
| <b>C. Kepuasan terhadap Layanan Keuangan</b> .....                     | 13                                  |
| <b>D. Kepuasan terhadap Layanan Bagian Umum dan Perlengkapan</b> ..... | 15                                  |
| <b>E. Kepuasan terhadap Sarana Prasarana</b> .....                     | 17                                  |
| <b>F. Kepuasan terhadap Proses Pendidikan dan Pembelajaran</b> .....   | 19                                  |
| <b>G. Kepuasan terhadap Layanan Dosen</b> .....                        | 21                                  |
| <b>H. Kepuasan terhadap Layanan Fakultas/Prodi</b> .....               | 23                                  |
| <b>LAMPIRAN</b> .....  | 25                                  |

## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| 1.1 Jenis Kelamin Responden .....  | 7       |
| 1.2 Program Studi .....  | 8       |
| 1.3 Tahun Masuk Kuliah.....  | 8       |
| 1.4 Rata – Rata Kepuasan terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan .....   | 9       |
| 1.5 Diagram Kepuasan terhadap Layanan dan Kemahasiswaan .....                | 10      |
| 1.6 Rata- Rata Kepuasan terhadap Layanan Ruang Baca.....                     | 11      |
| 1.7 Diagram Kepuasan terhadap Layanan Ruang Baca.....                        | 12      |
| 1.8 Rata- Rata Kepuasan terhadap Layanan Keuangan.....                       | 13      |
| 1.9 Diagram Kepuasan terhadap Layanan Keuangan .....                         | 14      |
| 1.10 Rata- Rata Kepuasan terhadap Layanan Bagian Umum dan Perlengkapan ..... | 15      |
| 1.11 Diagram Kepuasan terhadap Layanan Bagian Umum dan Perlengkapan .....    | 16      |
| 1.12 Rata – Rata Kepuasan terhadap Sarana Prasarana.....                     | 17      |
| 1.13 Diagram Kepuasan terhadap Sarana Prasarana.....                         | 18      |
| 1.14 Rata – Rata Kepuasan terhadap Proses Pendidikan dan Pembelajaran .....  | 19      |
| 1.15 Diagram Kepuasan terhadap Proses Pendidikan dan Pembelajaran .....      | 20      |
| 1.16 Rata – Rata Kepuasan terhadap Layanan Dosen .....                       | 21      |
| 1.17 Diagram Kepuasan terhadap Layanan Dosen .....                           | 22      |
| 1.18 Rata – Rata Kepuasan terhadap Layanan Fakultas/Prodi .....              | 23      |
| 1.19 Diagram Kepuasan terhadap Layanan Fakultas/Prodi .....                  | 24      |

# **KEPUASAN MAHASISWA**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Jember**

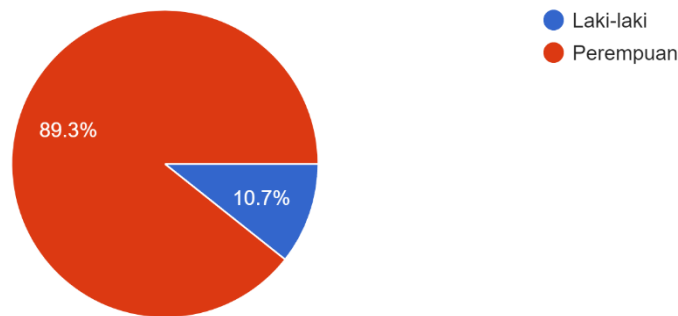
## **BAGIAN 1. KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS JEMBER**

Survei kepuasan mahasiswa FKM UNEJ dilaksanakan secara berkala setiap tahun. Survei dilakukan untuk mengetahui penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh FKM UNEJ. Jumlah responden dalam survei kepuasan mahasiswa pada tahun 2021 yaitu sebanyak 563 orang.

Responden survei kepuasan ini merupakan mahasiswa FKM UNEJ yang berasal dari 2 Program Studi yaitu Prodi S1 Kesehatan Masyarakat dan S1 Gizi. Sebagian besar responden yang ikut serta dalam survei kepuasan ini berasal dari Prodi S1 Kesehatan Masyarakat. Selain itu, sebaran karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, asal program studi, dan tahun masuk kuliah.

### **a. Jenis Kelamin**

Hasil penilaian kepuasan yang dilakukan kepada mahasiswa FKM UNEJ dengan jumlah 563 responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

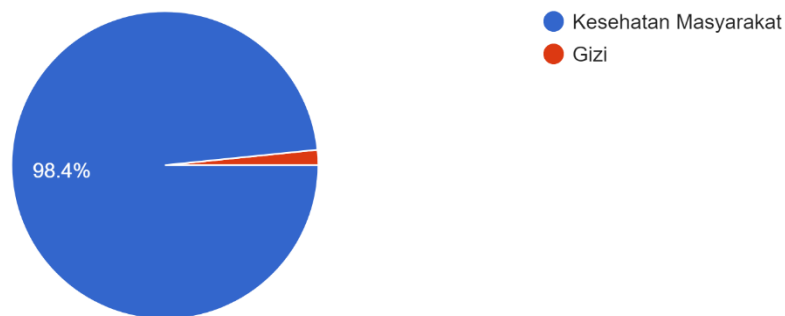


Gambar 1.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 1.1, sebanyak 89,3% responden berjenis kelamin perempuan. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa mahasiswi FKM UNEJ didominasi oleh perempuan. Sedangkan sebanyak 10,7% responden merupakan mahasiswa berjenis kelamin laki – laki.

### **b. Program Studi**

Hasil penilaian kepuasan yang dilakukan kepada mahasiswa FKM UNEJ dengan jumlah 563 responden berdasarkan program studi adalah sebagai berikut :

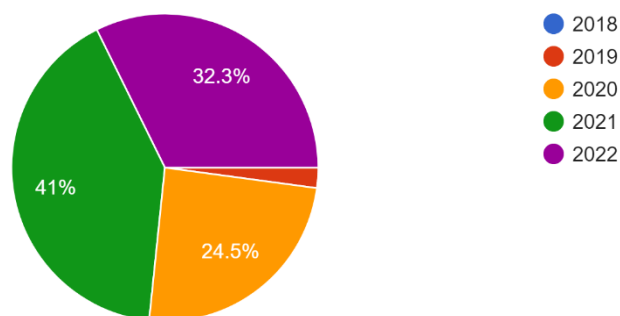


Gambar 1.2 Program Studi

Berdasarkan Gambar 1.2, sebanyak 98,4% responden berasal dari Prodi S1 Kesehatan Masyarakat. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa jumlah mahasiswa di FKM UNEJ didominasi oleh mahasiswa dengan program studi S1 Kesehatan Masyarakat. Sebanyak 1,6% responden merupakan mahasiswa program studi gizi.

**c. Tahun Masuk Kuliah**

Hasil penilaian kepuasan yang dilakukan kepada mahasiswa FKM UNEJ dengan jumlah 563 responden berdasarkan tahun masuk kuliah adalah sebagai berikut :



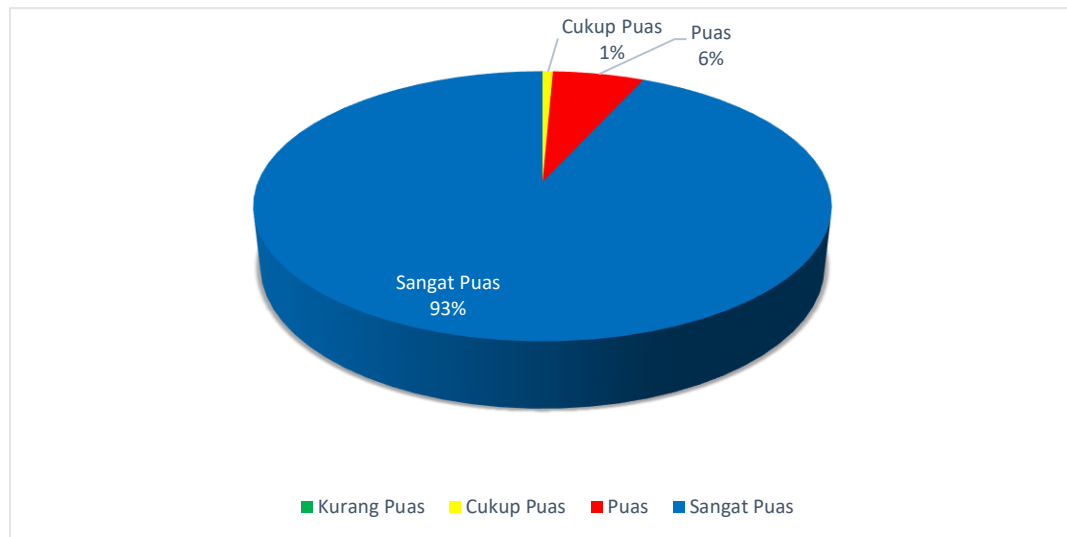
Gambar 1.3 Tahun Masuk Kuliah

Berdasarkan Gambar 1.3, sebanyak 31,7% responden masuk kuliah pada tahun 2021. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa mahasiswa yang melakukan penilaian kepuasan didominasi mahasiswa tahun 2021. Selain itu sebanyak 32,3% dan 24,5% didominasi oleh mahasiswa dengan tahun masuk 2022 dan 2020.



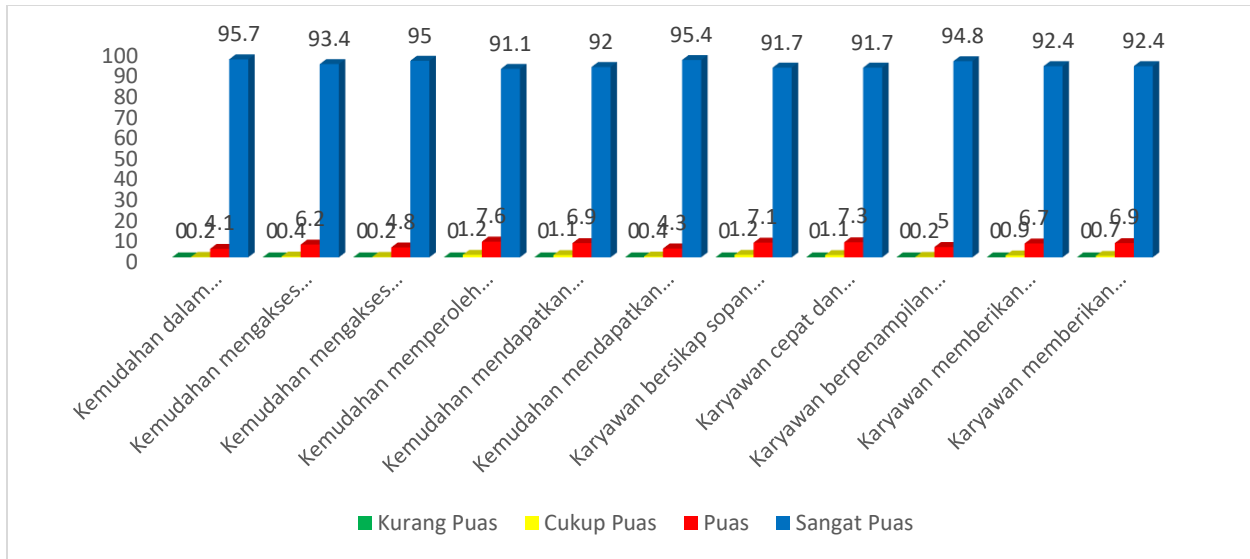
## A. Kepuasan Terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan

Peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan merupakan hal yang penting bagi perguruan tinggi. Hal ini akan berdampak positif pada kualitas pendidikan dan lulusan perguruan tinggi. Layanan akademik dan kemahasiswaan mencakup sikap tanggap staf administrasi, ketersediaan informasi layanan, serta kegiatan kemahasiswaan yang relevan dengan minat dan bakat mahasiswa. Indikator penilaian mahasiswa terhadap kepuasan layanan akademik dan kemahasiswaan terdiri dari 11 item pertanyaan. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 93% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kepuasan layanan akademik dan kemahasiswaan di FKM UNEJ, sedangkan sebanyak 4% responden menyatakan “puas” dan sebanyak 6% menyatakan “cukup puas” dengan layanan akademik dan kemahasiswaan di FKM UNEJ.



Gambar 1.4 Rata – Rata Kepuasan terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan

Aspek kepuasan terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan berhubungan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pengelolaan administrasi mahasiswa. Hal tersebut baik berupa layanan informasi akademik dan administrasi. Berdasarkan hasil survei dari sebelas aspek penilaian mendapat hasil tinggi dalam kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan kemahasiswaan.



Gambar 1.5 Diagram Kepuasan terhadap Layanan dan Kemahasiswaan

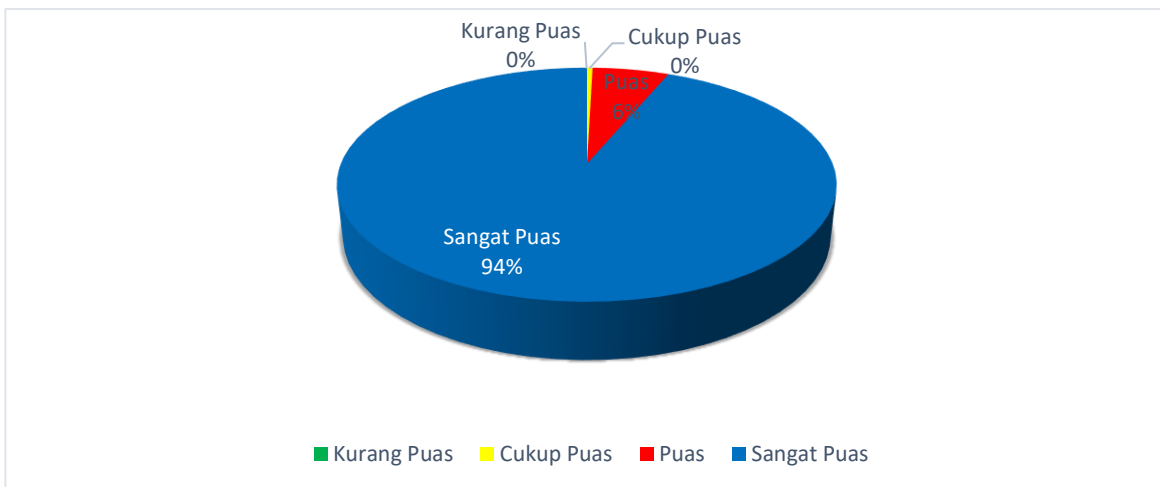
Berdasarkan Gambar 1.5 menunjukkan adanya hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan di FKM UNEJ berdasarkan indikator 11 item pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 95,7% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi dan proses KRS.
2. Sebanyak 93,4% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan mengakses dan memperoleh informasi evaluasi hasil belajar.
3. Sebanyak 95% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan mengakses dan memperoleh informasi jurnal perkuliahan dan daftar kehadiran di layanan kelas.
4. Sebanyak 91,1% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan memperoleh pelayanan dalam surat menyurat yang diperlukan.
5. Sebanyak 92% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan mendapatkan informasi terkait beasiswa pendidikan.
6. Sebanyak 95,4% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan mendapatkan informasi terkait kegiatan organisasi kemahasiswaan (Ormawa).
7. Sebanyak 91,7 % responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan bersikap sopan dan ramah memberikan pelayanan administrasi akademik.
8. Sebanyak 91,7% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan cepat dan tanggap dalam mengatasi permasalahan administrasi akademik.

9. Sebanyak 94,8% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan berpenampilan baik dan rapi dalam memberikan pelayanan administrasi akademik.
10. Sebanyak 92,4% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan memberikan kejelasan informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi akademik.
11. Sebanyak 92,4% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan memberikan pelayanan administrasi akademik dengan tepat waktu.

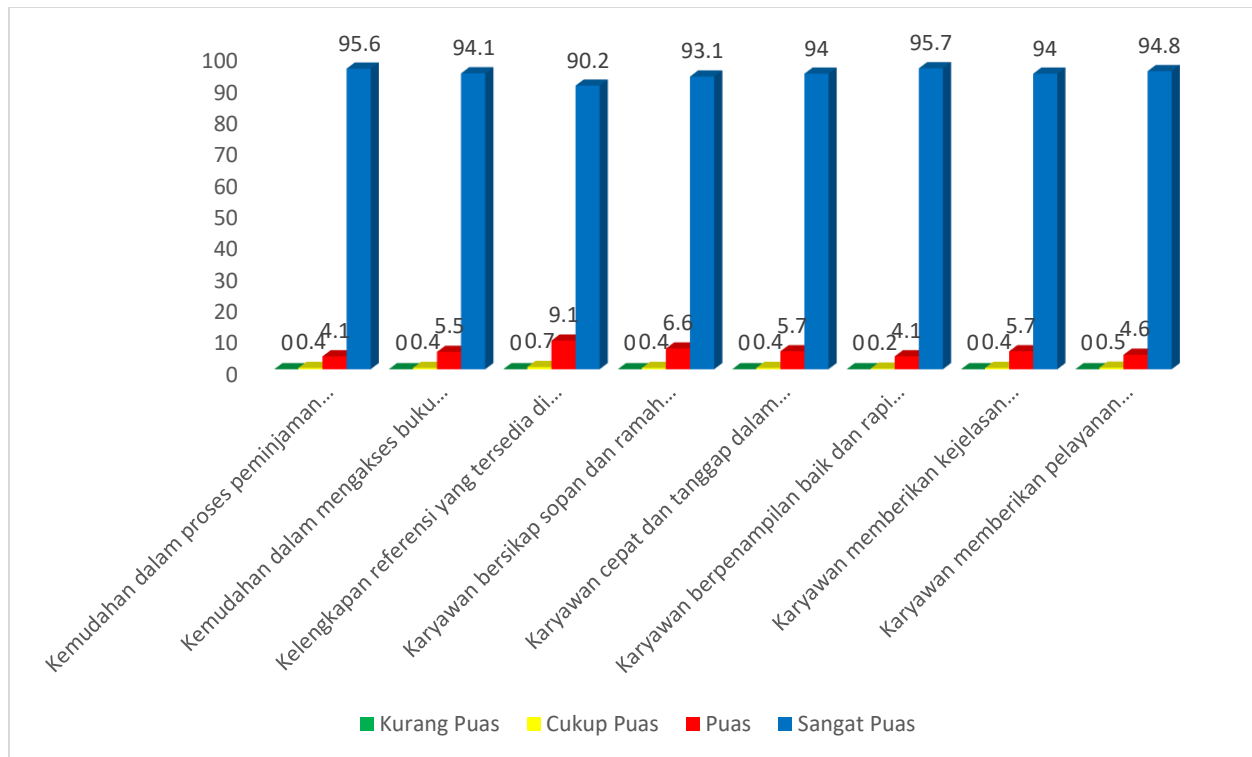
## B. Kepuasan terhadap Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca sangat berhubungan dengan mahasiswa dalam proses perkuliahan. Kualitas dari layanan ruang baca mempengaruhi kepuasan dari mahasiswa dalam memanfaatkannya. Indikator penilaian mahasiswa terhadap kepuasan layanan ruang baca terdiri dari 8 item pertanyaan. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 94% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kepuasan layanan ruang baca di FKM UNEJ, sedangkan sebanyak 6% responden menyatakan “puas” terkait kepuasan layanan ruang baca di FKM UNEJ.



Gambar 1.6 Rata- Rata Kepuasan terhadap Layanan Ruang Baca

Kepuasan terhadap layanan rumah tangga dilihat dari beberapa aspek, mulai dari kelengkapan fasilitas dari ruang baca itu sendiri, layanan yang diberikan oleh petugas, serta kemudahan dalam pengaksesan. Berdasarkan hasil survei, mahasiswa sangat puas dengan layanan yang diberikan selama ini, terbukti dari hasil 8 aspek yang dinilai.



Gambar 1.7 Diagram Kepuasan terhadap Layanan Ruang Baca

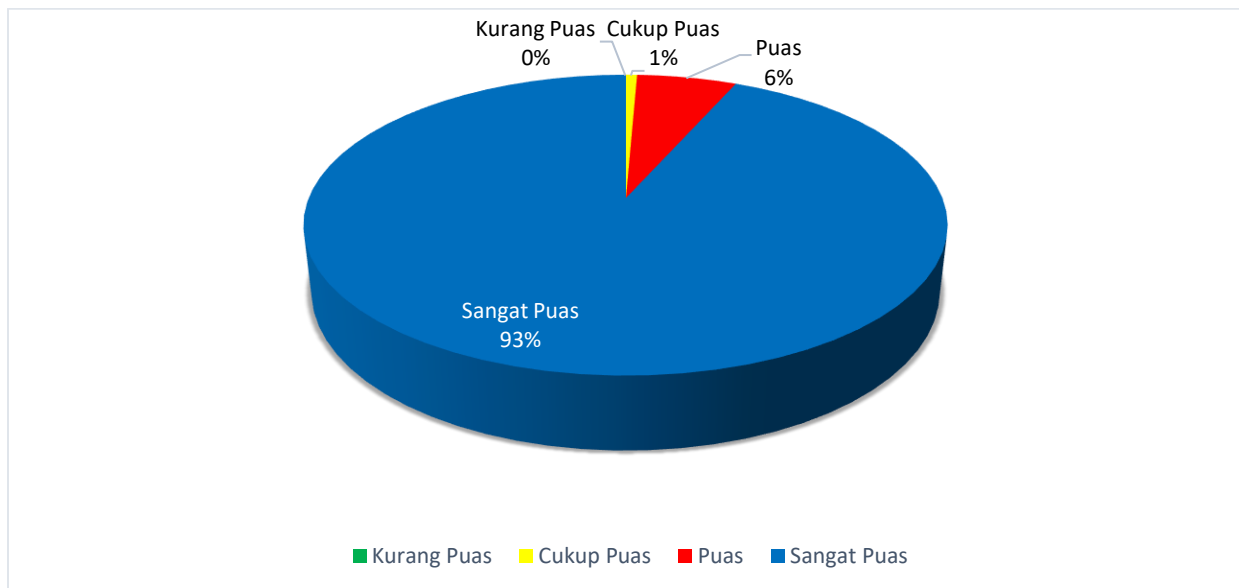
Berdasarkan Gambar 1.7 menunjukkan adanya hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan ruang baca di FKM UNEJ berdasarkan indikator 8 item pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 95,6% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan dalam proses peminjaman buku bacaan dan referensi.
2. Sebanyak 94,1% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan dalam mengakses buku referensi, jurnal, dll.
3. Sebanyak 90,2% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kelengkapan referensi yang tersedia di ruang baca.
4. Sebanyak 93,1% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan bersikap sopan dan ramah memberikan pelayanan.
5. Sebanyak 94% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.
6. Sebanyak 95,7% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan berpenampilan baik dan rapi dalam memberikan pelayanan.

7. Sebanyak 94% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan memberikan kejelasan informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan ruang baca.
8. Sebanyak 94,8% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu.

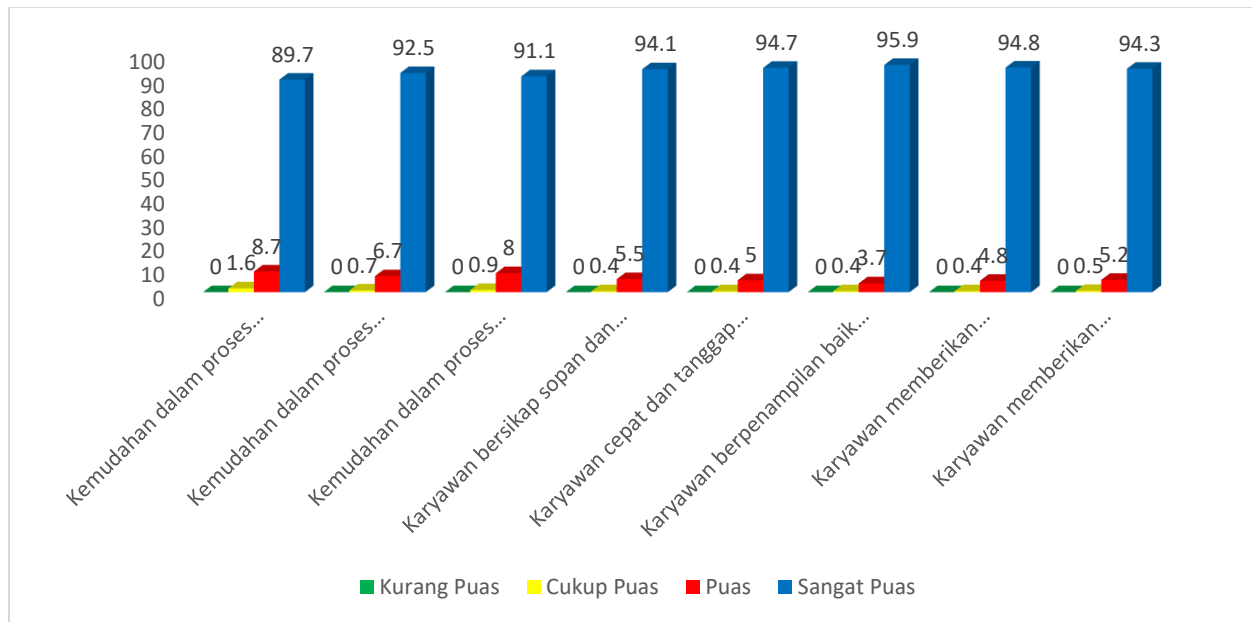
### C. Kepuasan terhadap Layanan Keuangan

Layanan keuangan merupakan aspek yang penting bagi mahasiswa. Mahasiswa merasa yakin bahwa data keuangan yang disajikan oleh layanan keuangan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Hasil survei terbukti bahwa layanan keuangan sudah berjalan dengan baik dalam pemberian pelayanan. Indikator penilaian mahasiswa terhadap layanan keuangan terdiri dari 8 item pertanyaan. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 93% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kepuasan layanan keuangan di FKM UNEJ, sedangkan sebanyak 6% responden menyatakan “puas” dan sebanyak 1% responden menyatakan "terkait kepuasan layanan keuangan di FKM UNEJ.



Gambar 1.8 Rata- Rata Kepuasan terhadap Layanan Keuangan

Layanan keuangan FKM Unej dapat memberikan informasi yang lebih lengkap dan jelas kepada mahasiswa, misalnya tentang prosedur transaksi, biaya layanan, dan informasi lainnya yang relevan. Berdasarkan hasil survei yang dilihat dari 8 aspek, menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas dengan layanan keuangan yang diberikan



Gambar 1.9 Diagram Kepuasan terhadap Layanan Keuangan

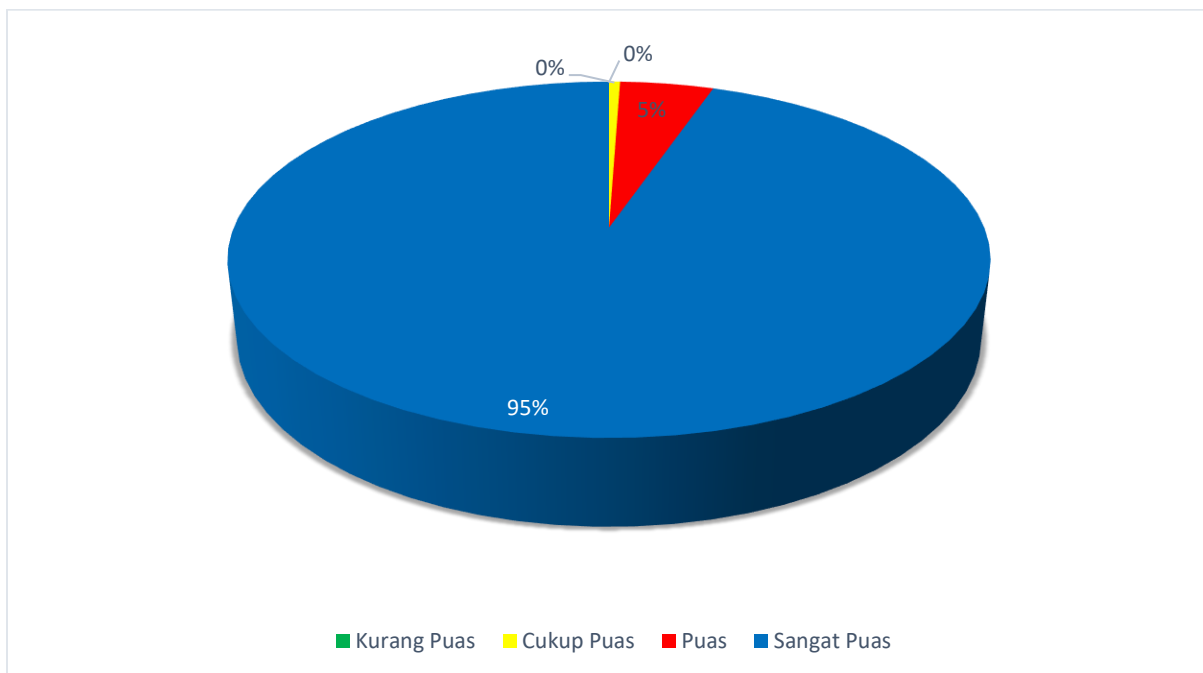
Berdasarkan Gambar 1.9 menunjukkan adanya hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan keuangan di FKM UNEJ berdasarkan indikator 8 item pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 89,7% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan dalam proses pencairan dana untuk kegiatan ormawa.
2. Sebanyak 92,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan dalam proses pencairan dana untuk kegiatan praktikum.
3. Sebanyak 91,1% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan dalam proses pendanaan untuk kegiatan pengembangan diri mahasiswa di luar kampus (lomba-lomba, pertemuan ilmiah mahasiswa, dll).
4. Sebanyak 94,1% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan bersikap sopan dan ramah memberikan pelayanan keuangan.
5. Sebanyak 94,7% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan keuangan.
6. Sebanyak 95,9% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan berpenampilan baik dan rapi dalam memberikan pelayanan keuangan.
7. Sebanyak 94,8% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan memberikan kejelasan informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan keuangan.

8. Sebanyak 94,3% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan memberikan pelayanan keuangan dengan tepat waktu

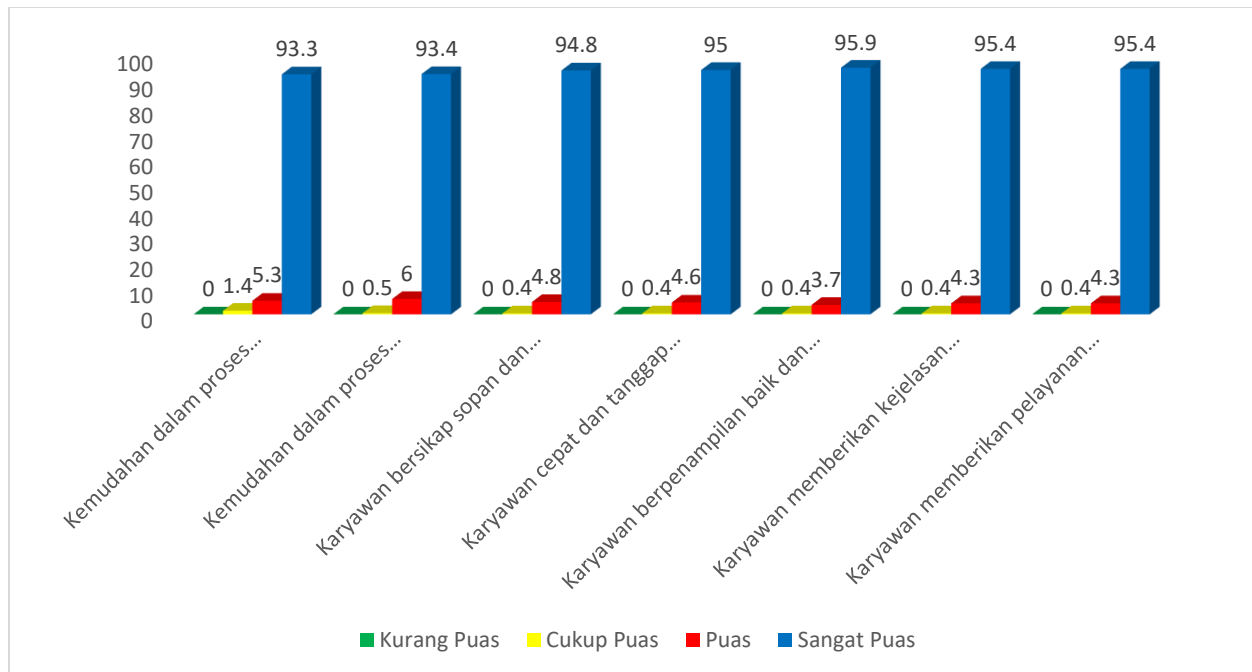
#### **D. Kepuasan terhadap Layanan Bagian Umum dan Perlengkapan**

Layanan bagian umum dan perlengkapan dimanfaatkan oleh mahasiswa dalam proses perkuliahan yang berhubungan langsung dengan karyawan. Berdasarkan survei, mahasiswa memberikan nilai sangat puas pada layanan bagian umum dan perlengkapan yang telah diberikan oleh kampus. Indikator penilaian mahasiswa terhadap kepuasan layanan bagian umum dan perlengkapan terdiri dari 7 item pertanyaan. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 95% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kepuasan aspek layanan bagian umum dan perlengkapan di FKM UNEJ, sedangkan sebanyak 5% responden menyatakan “puas” terkait kepuasan aspek layanan bagian umum dan perlengkapan di FKM UNEJ.



Gambar 1.10 Rata- Rata Kepuasan terhadap Layanan Bagian Umum dan Perlengkapan

Dari tujuh aspek penilaian kepuasan terhadap layanan bagian umum dan perlengkapan, terlihat hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa mendapatkan kepuasan dari layanan ini. Aspek tersebut mencakup pelayanan sarana prasarana, ketanggapan dalam memberikan pelayanan serta kejelasan informasi.



Gambar 1.11 Diagram Kepuasan terhadap Layanan Bagian Umum dan Perlengkapan

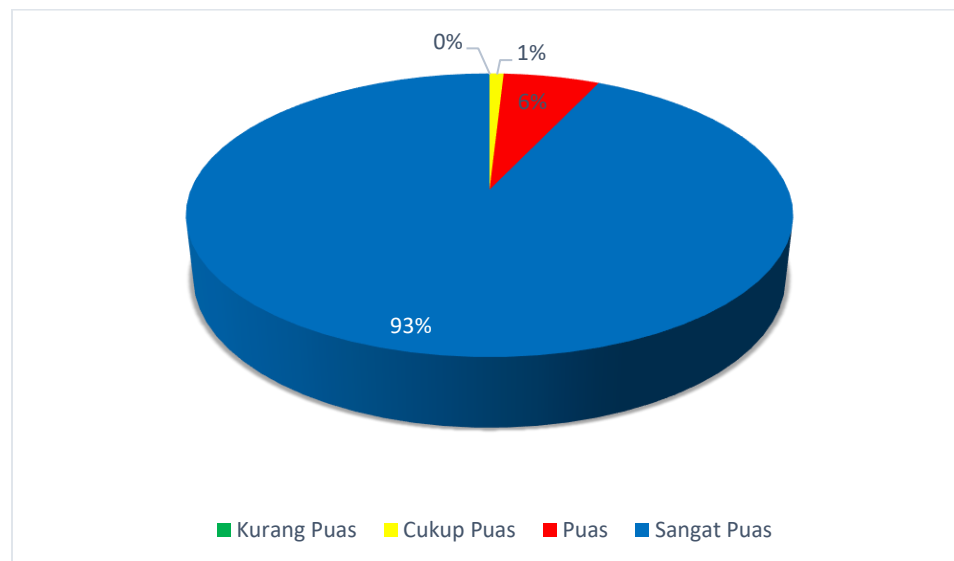
Berdasarkan Gambar 1.11 menunjukkan adanya hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap bagian umum dan perlengkapan di FKM UNEJ berdasarkan indikator 7 item pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 93,3% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan dalam proses peminjaman ruang untuk kegiatan mahasiswa.
2. Sebanyak 93,4% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan dalam proses peminjaman sarana dan prasarana untuk kegiatan mahasiswa.
3. Sebanyak 94,8% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan bersikap sopan dan ramah memberikan pelayanan.
4. Sebanyak 95% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.
5. Sebanyak 95,9% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan berpenampilan baik dan rapi dalam memberikan pelayanan.
6. Sebanyak 95,4% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan memberikan kejelasan informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan.
7. Sebanyak 95,4% responden menyatakan “sangat puas” terhadap karyawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu.



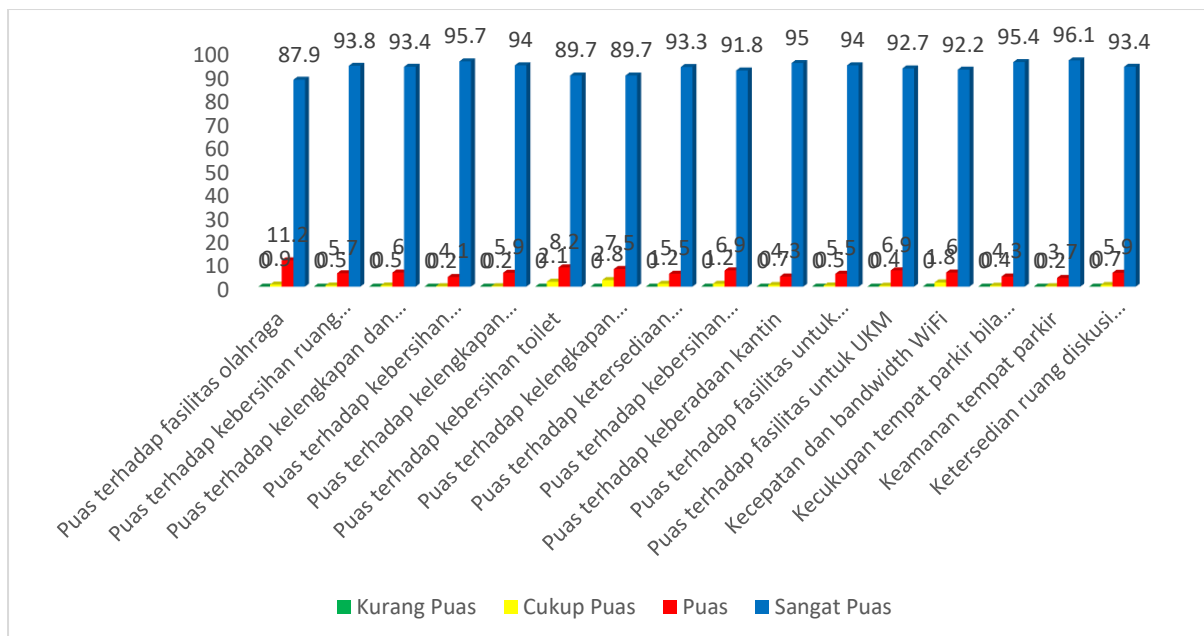
### E. Kepuasan terhadap Sarana Prasarana

Sarana prasarana yang tersedia di FKM UNEJ tergolong lengkap untuk memenuhi kebutuhan perkuliahan mahasiswa. Terbukti dengan hasil survei yang menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap sarana prasarana yang tersedia. Indikator penilaian mahasiswa terhadap kepuasan sarana prasarana terdiri dari 16 item pertanyaan. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 93% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kepuasan sarana prasarana di FKM UNEJ, sedangkan sebanyak 6% responden menyatakan “puas” dan sebanyak 1% responden menyatakan “cukup puas” terhadap sarana prasarana di FKM UNEJ.



Gambar 1.12 Rata – Rata Kepuasan terhadap Sarana Prasarana

Terdapat enam belas aspek yang termasuk dalam penilaian kepuasan sarana prasarana, mulai dari fasilitas umum seperti kelas dan tempat ibadah. Selain itu, penilaian dilihat dari Tingkat kenyamanan dan kelengkapan dari fasilitas tersebut.



Gambar 1.13 Diagram Kepuasan terhadap Sarana Prasarana

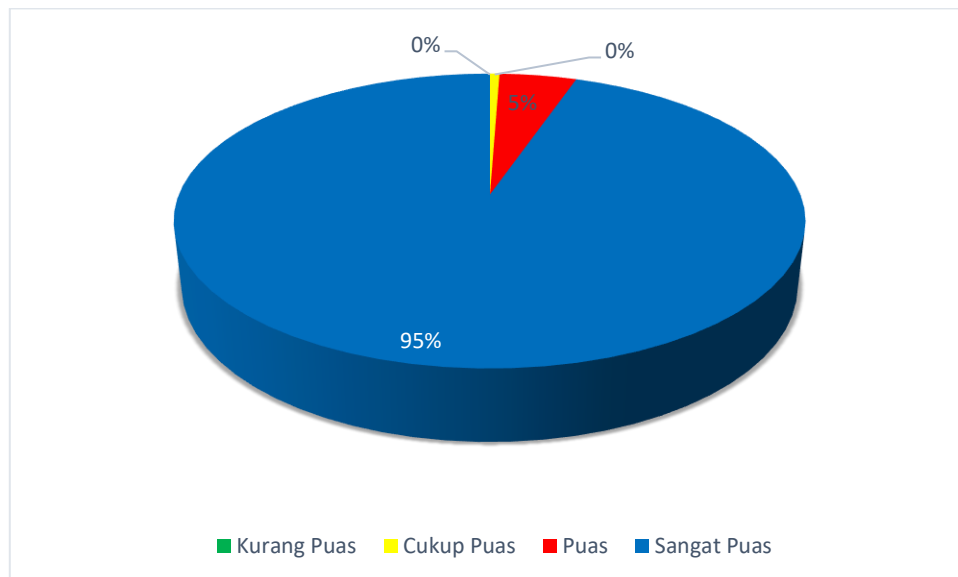
Berdasarkan Gambar 1.13 menunjukkan adanya hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana di FKM UNEJ berdasarkan indikator 16 item pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 87,9% responden menyatakan “sangat puas” terhadap fasilitas olahraga.
2. Sebanyak 93,8% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kebersihan ruang kelas.
3. Sebanyak 93,4% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kelengkapan dan kenyamanan sarpras ruang kelas.
4. Sebanyak 95,7% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kebersihan laboratorium.
5. Sebanyak 94% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kelengkapan sarpras laboratorium.
6. Sebanyak 89,7% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kebersihan toilet.
7. Sebanyak 89,7% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kelengkapan sarpras toilet.
8. Sebanyak 93,3% responden menyatakan “sangat puas” terhadap ketersediaan tempat ibadah.
9. Sebanyak 91,8% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kebersihan tempat ibadah.
10. Sebanyak 95% responden menyatakan “sangat puas” terhadap keberadaan kantin.
11. Sebanyak 94% responden menyatakan “sangat puas” terhadap fasilitas untuk disabilitas.
12. Sebanyak 92,7% responden menyatakan “sangat puas” terhadap fasilitas untuk UKM.
13. Sebanyak 92,2% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kecepatan bandwidth WiFi.

14. Sebanyak 95,4% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kecukupan tempat parkir bila dibandingkan dengan jumlah kendaraan.
15. Sebanyak 96,1% responden menyatakan “sangat puas” terhadap keamanan tempat parkir.
16. Sebanyak 93,4% responden menyatakan “sangat puas” terhadap ketersediaan ruang diskusi mahasiswa.

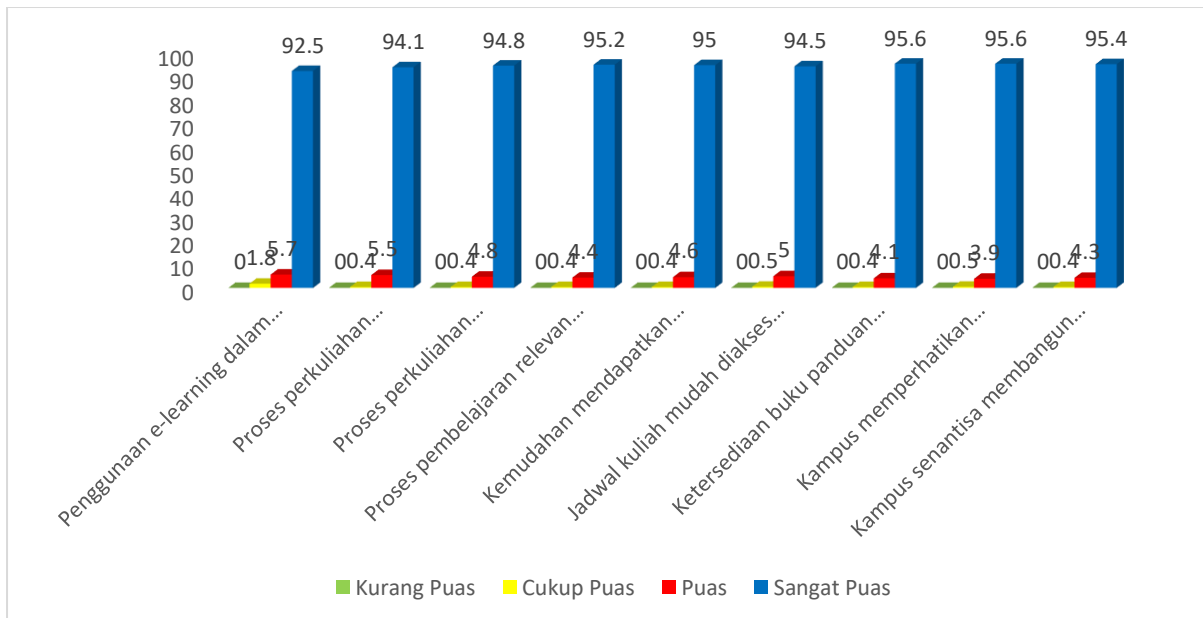
## F. Kepuasan terhadap Proses Pendidikan dan Pembelajaran

Proses pendidikan dan pembelajaran yang berlangsung berhubungan dengan kurikulum yang diterapkan. Aspek kurikulum merupakan aspek yang penting bagi mahasiswa. Mahasiswa merasa kurikulum yang diterapkan di FKM Unej sesuai dengan kebutuhan mereka untuk belajar dan untuk mempersiapkan diri memasuki dunia kerja. Rata-rata mahasiswa menilai sangat puas dengan proses pendidikan dan pembelajaran yang berlangsung selama perkuliahan. Indikator penilaian mahasiswa terhadap proses pendidikan dan pembelajaran terdiri dari 9 item pertanyaan. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 95% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kepuasan proses pendidikan dan pembelajaran di FKM UNEJ, sedangkan sebanyak 5% responden menyatakan “puas” terkait kepuasan proses pendidikan dan pembelajaran di FKM UNEJ.



Gambar 1.14 Rata – Rata Kepuasan terhadap Proses Pendidikan dan Pembelajaran

Survei ini bertujuan untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dan pembelajaran yang diberikan. Dilihat dari aspek pemanfaatan media pembelajaran, metode pembelajaran, serta cara untuk meningkatkan akademik mahasiswa melalui program pembelajaran seperti pelaksanaan praktik kuliah kerja lapangan.



Gambar 1.15 Diagram Kepuasan terhadap Proses Pendidikan dan Pembelajaran

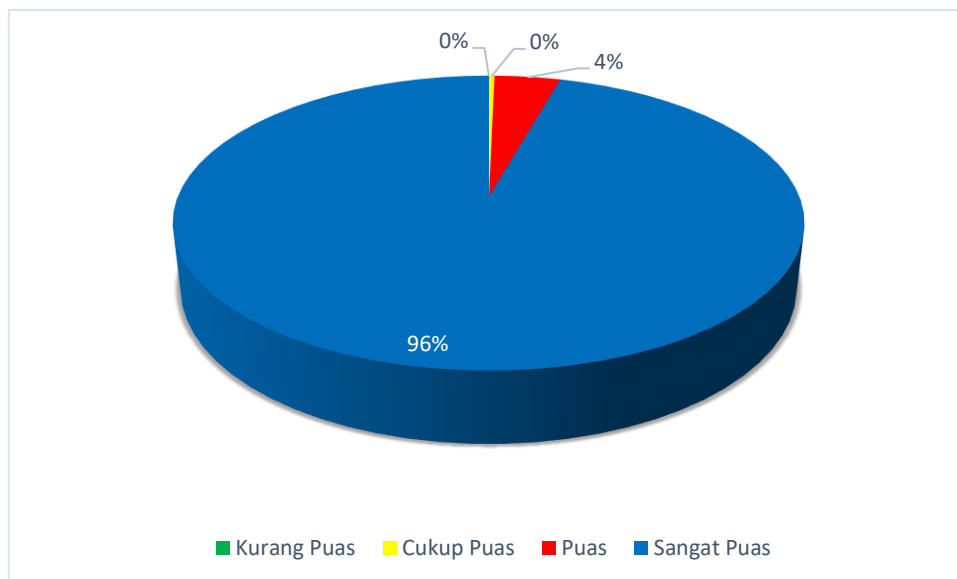
Berdasarkan Gambar 1.15 menunjukkan adanya hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dan pembelajaran di FKM UNEJ berdasarkan indikator 9 item pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 92,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap Penggunaan e-learning dalam proses pembelajaran.
2. Sebanyak 94,1% responden menyatakan “sangat puas” terhadap proses perkuliahan mengutamakan pendekatan student center learning (SCL) dan proses interaksi dua arah antara dosen dan mahasiswa.
3. Sebanyak 94,8% responden menyatakan “sangat puas” terhadap proses perkuliahan mengutamakan pendekatan ilmiah seperti (PBL, Studi kasus, proyek dll) sehingga tercipta suasana akademik yang positif.
4. Sebanyak 95,2% responden menyatakan “sangat puas” terhadap proses pembelajaran relevan dengan karakteristik keilmuan program studi dan memberi kompetensi yang unggul pada mahasiswa.
5. Sebanyak 95% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, ppt, buku, dll.
6. Sebanyak 94,5% responden menyatakan “sangat puas” terhadap jadwal kuliah mudah diakses dan dilaksanakan dengan tepat.
7. Sebanyak 95,6% responden menyatakan “sangat puas” terhadap ketersediaan buku panduan akademik, modul praktikum, buku panduan pelaksanaan praktik kerja lapangan, dan buku pedoman penyusunan tugas akhir.

8. Sebanyak 95,6% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kampus memperhatikan pengembangan kreativitas, kapasitas, kepribadian, dan kebutuhan mahasiswa.
9. Sebanyak 95,4% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kampus senantiasa membangun budaya ilmiah dan suasana akademik yang bermutu kepada seluruh civitas akademika di FKM.

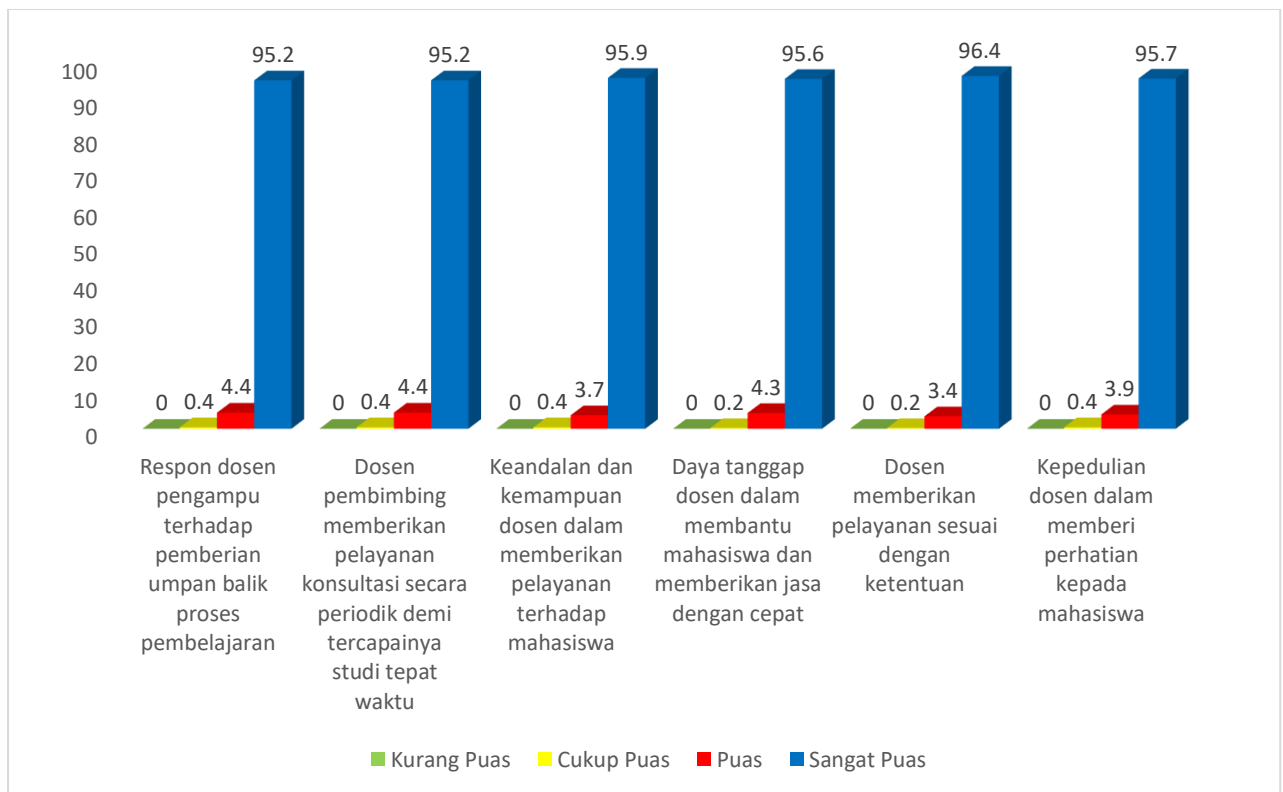
### G. Kepuasan terhadap Layanan Dosen

Layanan dosen adalah aspek yang penting dalam proses perkuliahan. Interaksi antara dosen dan mahasiswa menentukan keberhasilan dari pembelajaran yang berlangsung. Dengan adanya survei kepuasan terhadap layanan dosen, dapat melihat bahwa mahasiswa sangat puas dengan layanan tersebut sesuai dengan hasil yang diperoleh. Indikator penilaian tendik terhadap kepuasan layanan dosen terdiri dari 6 item pertanyaan. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 96% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kepuasan aspek layanan layanan di FKM UNEJ, sedangkan sebanyak 4% responden menyatakan “puas” terkait kepuasan layanan dosen di FKM UNEJ.



Gambar 1.16 Rata – Rata Kepuasan terhadap Layanan Dosen

Dalam survei kepuasan terhadap layanan dosen, aspek paling utama adalah Aspek kompetensi. Mahasiswa merasa puas dengan kompetensi dosen apabila segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap profesionalisme yang baik. Selain sisi akademik, terdapat sisi non-akademik yang dinilai yaitu kepedulian terhadap mahasiswa.



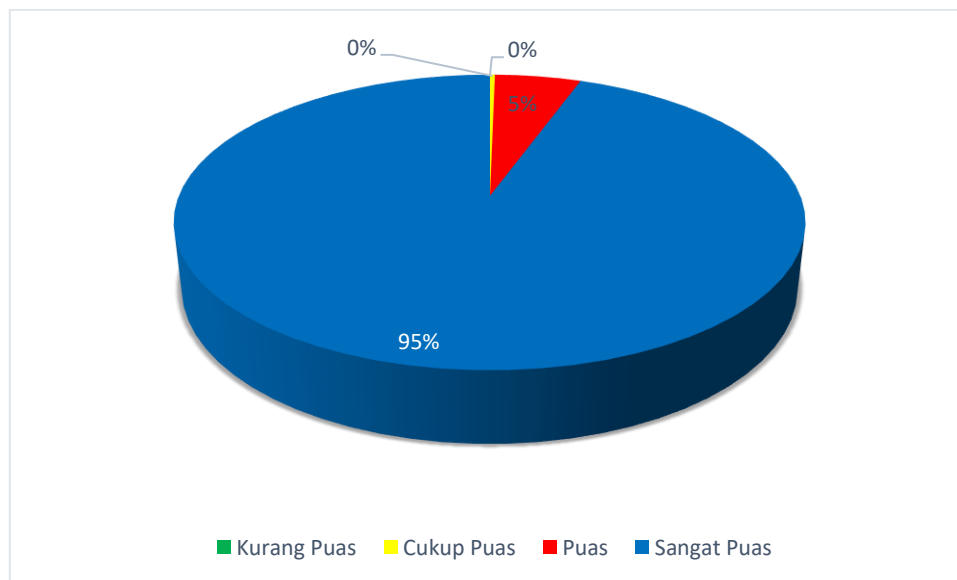
Gambar 1.17 Diagram Kepuasan terhadap Layanan Dosen

Berdasarkan Gambar 1.17 menunjukkan adanya hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen di FKM UNEJ berdasarkan indikator 6 item pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 95,2% responden menyatakan “sangat puas” terhadap respon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran.
2. Sebanyak 95,2% responden menyatakan “sangat puas” terhadap dosen pembimbing memberikan pelayanan konsultasi secara periodik demi tercapainya studi tepat waktu.
3. Sebanyak 95,9% responden menyatakan “sangat puas” terhadap keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
4. Sebanyak 95,6% responden menyatakan “sangat puas” terhadap daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
5. Sebanyak 96,4% responden menyatakan “sangat puas” terhadap dosen memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan.
6. Sebanyak 95,7% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

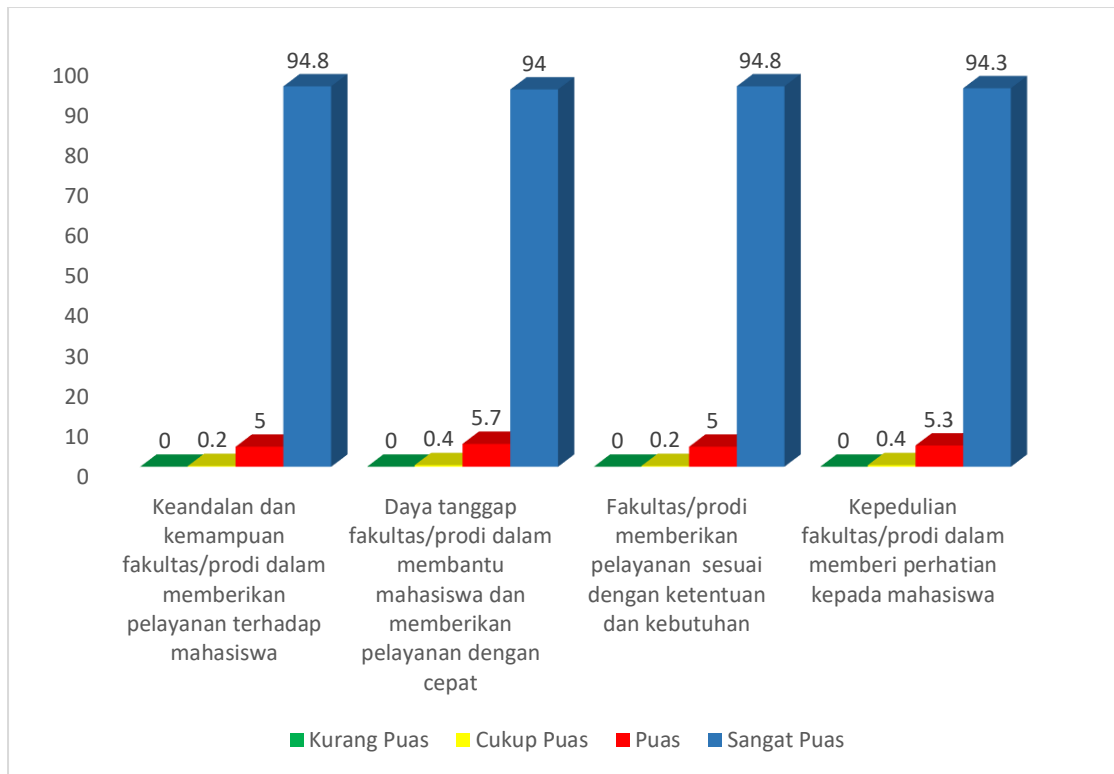
## H. Kepuasan terhadap Layanan Fakultas/Prodi

Layanan Fakultas/Prodi dinilai dari kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan mahasiswa. Selain itu, layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan mahasiswa. Sehingga, apabila hal tersebut terpenuhi akan memberikan kepuasan pada mahasiswanya. Indikator penilaian mahasiswa terhadap kepuasan layanan fakultas/prodi terdiri dari 4 item pertanyaan. Hasil penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 95% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kepuasan layanan fakultas/prodi di FKM UNEJ, sedangkan sebanyak 5% responden menyatakan “puas” terkait kepuasan layanan fakultas/prodi di FKM UNEJ.



Gambar 1.18 Rata – Rata Kepuasan terhadap Layanan Fakultas/Prodi

Dalam survei kepuasan terhadap layanan Fakultas/Prodi dapat dinilai dari aspek perhatian Fakultas/Prodi kepada mahasiswa dan Tingkat kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.



Gambar 1.19 Diagram Kepuasan terhadap Layanan Fakultas/Prodi

Berdasarkan Gambar 1.19 menunjukkan adanya hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan fakultas/prodi di FKM UNEJ berdasarkan indikator 4 item pertanyaan adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 94,8% responden menyatakan “sangat puas” terhadap keandalan dan kemampuan fakultas/prodi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
2. Sebanyak 94% responden menyatakan “sangat puas” terhadap daya tanggap fakultas/prodi dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Sebanyak 94,8% responden menyatakan “sangat puas” terhadap fakultas/prodi memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan.
4. Sebanyak 94,3% responden menyatakan “sangat puas” terhadap kepedulian fakultas/prodi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.



## LAMPIRAN

### A. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

Uji validitas instrumen menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Sedangkan uji reliabilitas yang digunakan yaitu uji *Cronbach's Alpha*. Berikut merupakan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen pada penelitian ini :

#### A. Kepuasan Terhadap Layanan Akademik dan Kemahasiswaan

| No | Pertanyaan  | R <sub>hitung</sub> | R <sub>tabel 5% (n=538)</sub> | Keterangan |
|----|---|---------------------|-------------------------------|------------|
| 1  | Kemudahan dalam mendapatkan informasi dan proses KRS  | 0,460               | 0,088                         | Valid      |
| 2  | Kemudahan mengakses dan memperoleh informasi evaluasi hasil belajar                                   | 0,718               | 0,088                         | Valid      |
| 3  | Kemudahan mengakses dan memperoleh informasi jurnal perkuliahan dan daftar kehadiran di layanan kelas | 0,752               | 0,088                         | Valid      |
| 4  | Kemudahan memperoleh pelayanan dalam surat menyurat yang diperlukan                                   | 0,705               | 0,088                         | Valid      |
| 5  | Kemudahan mendapatkan informasi terkait beasiswa pendidikan   | 0,680               | 0,088                         | Valid      |
| 6  | Kemudahan mendapatkan informasi terkait kegiatan organisasi kemahasiswaan (Ormawa)                    | 0,648               | 0,088                         | Valid      |
| 7  | Karyawan bersikap sopan dan ramah memberikan pelayanan administrasi akademik                          | 0,781               | 0,088                         | Valid      |
| 8  | Karyawan cepat dan tanggap dalam mengatasi permasalahan administrasi akademik                         | 0,744               | 0,088                         | Valid      |
| 9  | Karyawan berpenampilan baik dan rapi dalam memberikan pelayanan administrasi akademik                 | 0,710               | 0,088                         | Valid      |
| 10 | Karyawan memberikan kejelasan informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi akademik         | 0,694               | 0,088                         | Valid      |
| 11 | Karyawan memberikan pelayanan administrasi akademik dengan tepat waktu                                | 0,730               | 0,088                         | Valid      |

Pada uji validitas instrumen diketahui bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  (0,088), sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan tersebut memenuhi syarat validitas. Pada uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,890 \geq 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memenuhi syarat reliabilitas.

## B. Kepuasan Terhadap Layanan Ruang Baca

| No | Pertanyaan   | R <sub>hitung</sub> | R <sub>tabel 5% (n=563)</sub> | Keterangan |
|----|--|---------------------|-------------------------------|------------|
| 1  | Kemudahan dalam proses peminjaman buku bacaan dan referensi terkait                | 0,718               | 0,088                         | Valid      |
| 2  | Kemudahan dalam mengakses buku referensi, jurnal, dll                              | 0,709               | 0,088                         | Valid      |
| 3  | Kelengkapan referensi yang tersedia di ruang baca                                  | 0,734               | 0,088                         | Valid      |
| 4  | Karyawan bersikap sopan dan ramah memberikan pelayanan                             | 0,636               | 0,088                         | Valid      |
| 5  | Karyawan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan                              | 0,673               | 0,088                         | Valid      |
| 6  | Karyawan berpenampilan baik dan rapi dalam memberikan pelayanan                    | 0,675               | 0,088                         | Valid      |
| 7  | Karyawan memberikan kejelasan informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan ruang baca | 0,713               | 0,088                         | Valid      |
| 8  | Karyawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu                                   | 0,777               | 0,088                         | Valid      |

Pada uji validitas instrumen diketahui bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  (0,088), sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan tersebut memenuhi syarat validitas. Pada uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,846 \geq 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memenuhi syarat reliabilitas.

## C. Kepuasan Terhadap Layanan Keuangan

| No | Pertanyaan  | R <sub>hitung</sub> | R <sub>tabel 5% (n=563)</sub> | Keterangan |
|----|---|---------------------|-------------------------------|------------|
| 1  | Kemudahan dalam proses pencairan dana untuk kegiatan ormawa   | 0,724               | 0,088                         | Valid      |
| 2  | Kemudahan dalam proses pencairan dana untuk kegiatan praktikum  | 0,831               | 0,088                         | Valid      |
| 3  | Kemudahan dalam proses pendanaan untuk kegiatan pengembangan diri mahasiswa di luar kampus (lomba-lomba, pertemuan ilmiah mahasiswa, dll) | 0,809               | 0,088                         | Valid      |
| 4  | Karyawan bersikap sopan dan ramah memberikan pelayanan keuangan   | 0,790               | 0,088                         | Valid      |
| 5  | Karyawan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan keuangan  | 0,824               | 0,088                         | Valid      |
| 6  | Karyawan berpenampilan baik dan rapi dalam memberikan pelayanan keuangan  | 0,765               | 0,088                         | Valid      |

|   |  |       |       |       |
|---|--|-------|-------|-------|
| 7 | Karyawan memberikan kejelasan informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan keuangan | 0,795 | 0,088 | Valid |
| 8 | Karyawan memberikan pelayanan keuangan dengan tepat waktu                        | 0,764 | 0,088 | Valid |

Pada uji validitas instrumen diketahui bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  (0,088), sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan tersebut memenuhi syarat validitas. Pada uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,903 \geq 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memenuhi syarat reliabilitas.

#### D. Kepuasan Terhadap Layanan Bagian Umum dan Perlengkapan

| No | Pertanyaan  | $R_{hitung}$ | $R_{tabel\ 5\%}$<br>(n=563) | Keterangan |
|----|---|--------------|-----------------------------|------------|
| 1  | Kemudahan dalam proses peminjaman ruang untuk kegiatan mahasiswa                | 0,760        | 0,088                       | Valid      |
| 2  | Kemudahan dalam proses peminjaman sarana dan prasarana untuk kegiatan mahasiswa | 0,796        | 0,088                       | Valid      |
| 3  | Karyawan bersikap sopan dan ramah memberikan pelayanan                          | 0,843        | 0,088                       | Valid      |
| 4  | Karyawan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan                           | 0,736        | 0,088                       | Valid      |
| 5  | Karyawan berpenampilan baik dan rapi dalam memberikan pelayanan                 | 0,855        | 0,088                       | Valid      |
| 6  | Karyawan memberikan kejelasan informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan         | 0,887        | 0,088                       | Valid      |
| 7  | Karyawan memberikan pelayanan dengan tepat waktu                                | 0,795        | 0,088                       | Valid      |

Pada uji validitas instrumen diketahui bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  (0,088), sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan tersebut memenuhi syarat validitas. Pada uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,903 \geq 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memenuhi syarat reliabilitas.

#### E. Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana

| No | Pertanyaan   | $R_{hitung}$ | $R_{tabel\ 5\%}$<br>(n=563) | Keterangan |
|----|--|--------------|-----------------------------|------------|
| 1  | Puas terhadap fasilitas olahraga                             | 0,652        | 0,088                       | Valid      |
| 2  | Puas terhadap kebersihan ruang kelas                         | 0,660        | 0,088                       | Valid      |
| 3  | Puas terhadap kelengkapan dan kenyamanan sarpras ruang kelas | 0,643        | 0,088                       | Valid      |
| 4  | Puas terhadap kebersihan laboratorium                        | 0,614        | 0,088                       | Valid      |
| 5  | Puas terhadap kelengkapan sarpras laboratorium               | 0,669        | 0,088                       | Valid      |

|    |  |       |       |       |
|----|--|-------|-------|-------|
| 6  | Puas terhadap kebersihan toilet                                | 0,698 | 0,088 | Valid |
| 7  | Puas terhadap kelengkapan sarpras toilet                       | 0,734 | 0,088 | Valid |
| 8  | Puas terhadap ketersediaan tempat ibadah                       | 0,648 | 0,088 | Valid |
| 9  | Puas terhadap kebersihan tempat ibadah                         | 0,725 | 0,088 | Valid |
| 10 | Puas terhadap keberadaan kantin                                | 0,718 | 0,088 | Valid |
| 11 | Puas terhadap fasilitas untuk disabilitas                      | 0,691 | 0,088 | Valid |
| 12 | Puas terhadap fasilitas untuk UKM                              | 0,672 | 0,088 | Valid |
| 13 | Kecepatan dan bandwidth WiFi                                   | 0,619 | 0,088 | Valid |
| 14 | Kecukupan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan | 0,645 | 0,088 | Valid |
| 15 | Keamanan tempat parkir   | 0,559 | 0,088 | Valid |
| 16 | Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa                           | 0,602 | 0,088 | Valid |

Pada uji validitas instrumen diketahui bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  (0,088), sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan tersebut memenuhi syarat validitas. Pada uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,912 \geq 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memenuhi syarat reliabilitas.

#### F. Kepuasan Terhadap Proses Pendidikan dan Pembelajaran

| No | Pertanyaan  | $R_{hitung}$ | $R_{tabel\ 5\%}$<br>(n=28) | Keterangan |
|----|---|--------------|----------------------------|------------|
| 1  | Penggunaan e-learning dalam proses pembelajaran   | 0,620        | 0,088                      | Valid      |
| 2  | Proses perkuliahan mengutamakan pendekatan student center learning (SCL) dan proses interaksi dua arah antara dosen dan mahasiswa             | 0,666        | 0,088                      | Valid      |
| 3  | Proses perkuliahan mengutamakan pendekatan ilmiah seperti (PBL, Studi kasus, proyek dll) sehingga tercipta suasana akademik yang positif      | 0,767        | 0,088                      | Valid      |
| 4  | Proses pembelajaran relevan dengan karakteristik keilmuan program studi dan memberi kompetensi yang unggul pada mahasiswa                     | 0,737        | 0,088                      | Valid      |
| 5  | Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, ppt, buku, dll.  | 0,719        | 0,088                      | Valid      |
| 6  | Jadwal kuliah mudah diakses dan dilaksanakan dengan tepat   | 0,708        | 0,088                      | Valid      |
| 7  | Ketersediaan buku panduan akademik, modul praktikum, buku panduan pelaksanaan praktik kerja lapangan, dan buku pedoman penyusunan tugas akhir | 0,699        | 0,088                      | Valid      |
| 8  | Kampus memperhatikan pengembangan kreativitas, kapasitas, kepribadian, dan kebutuhan mahasiswa  | 0,779        | 0,088                      | Valid      |

|   |   |       |       |       |
|---|---|-------|-------|-------|
| 9 | Kampus senantiasa membangun budaya ilmiah dan suasana akademik yang bermutu kepada seluruh civitas akademika di FKM | 0,747 | 0,088 | Valid |
|---|---|-------|-------|-------|

Pada uji validitas instrumen diketahui seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  (0,088), sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan memenuhi syarat validitas. Pada uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,874 \geq 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memenuhi syarat reliabilitas.

#### G. Kepuasan Terhadap Layanan Dosen

| No | Pertanyaan  | $R_{hitung}$ | $R_{tabel}$ 5% (n=28) | Keterangan |
|----|---|--------------|-----------------------|------------|
| 1  | Respon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran                            | 0,744        | 0,088                 | Valid      |
| 2  | Dosen pembimbing memberikan pelayanan konsultasi secara periodik demi tercapainya studi tepat waktu | 0,732        | 0,088                 | Valid      |
| 3  | Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa                         | 0,776        | 0,088                 | Valid      |
| 4  | Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                        | 0,765        | 0,088                 | Valid      |
| 5  | Dosen memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan  | 0,644        | 0,088                 | Valid      |
| 6  | Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa   | 0,744        | 0,088                 | Valid      |

Pada uji validitas instrumen diketahui seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  (0,088), sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan memenuhi syarat validitas. Pada uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,827 \geq 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memenuhi syarat reliabilitas.

#### H. Kepuasan Terhadap Layanan Fakultas/Prodi

| No | Pertanyaan   | $R_{hitung}$ | $R_{tabel}$ 5% (n=563) | Keterangan |
|----|--|--------------|------------------------|------------|
| 1  | Keandalan dan kemampuan fakultas/prodi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa       | 0,776        | 0,088                  | Valid      |
| 2  | Daya tanggap fakultas/prodi dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan cepat | 0,857        | 0,088                  | Valid      |
| 3  | Fakultas/prodi memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan                  | 0,833        | 0,088                  | Valid      |

|   |  |       |       |       |
|---|--|-------|-------|-------|
| 4 | Kepedulian fakultas/prodi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa | 0,784 | 0,088 | Valid |
|---|--|-------|-------|-------|

Pada uji validitas instrumen diketahui seluruh item pertanyaan memiliki nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  (0,088), sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan memenuhi syarat validitas. Pada uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,828 \geq 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memenuhi syarat reliabilitas.