



ITKeSMu SIDRAP

INSTITUT TEKNOLOGI KESEHATAN DAN SAINS MUHAMMADIYAH SIDRAP

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

ITKES Muhammadiyah Sidrap

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan survey tentang kepuasan mahasiswa terhadap ITKES Muhammadiyah Sidrap.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan kontribusi dalam pelaksanaan survey ini yaitu:

1. Ketua dan Wakil Ketua ITKES Muhammadiyah Sidrap yang telah memberikan dukungan moral dan materil.
2. Para Ketua Prodi, dan Sekretaris Program Studi serta Ketua Lembaga di Lingkungan ITKES Muhammadiyah Sidrap.
3. Para mahasiswa di Lingkungan ITKES Muhammadiyah Sidrap yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.
4. Lembaga Penjaminan Mutu ITKES Muhammadiyah Sidrap yang telah membantu dalam pelaksanaan survey ini.
5. Para staf di lingkungan ITKES Muhammadiyah Sidrap

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Olehnya itu, kami masih membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat dilakukan perbaikan untuk kesempurnaan laporan ini.

Sidrap, September 2022

Tim LPM

DAFTAR ISI

Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
BAB II METODE PENGAMBILAN SAMPEL DAN KRITERIA PENILAIAN	
A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	3
B. Objek Yang di Teliti.....	3
C. Kriteria Penilaian	3
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	4
B. Hasil dan Pembahasan.....	8
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	17
B. Saran	17

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Penilaian Responden Mahasiswa untuk Aspek Dosen
2. Penilaian Responden Mahasiswa untuk Aspek Tenaga Kependidikan
3. Penilaian Responden Mahasiswa untuk Aspek Pimpinan
4. Penilaian Responden Mahasiswa untuk Aspek Sarana dan Prasarana

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi bertujuan menyiapkan alumni menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan, teknologi atau kesenian serta menerapkan penggunaannya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional. Perguruan tinggi di Indonesia adalah tempat warga Negara memiliki peluang yang sama untuk meningkatkan kadar intelektualnya dimana dengan tekun dan kondusif, seseorang dapat menggali dan mengembangkan ilmu bagi dirinya serta bagi masyarakat pada umumnya.

Pendidikan tinggi yang merupakan kegiatan dalam upaya menghasilkan manusia terdidik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik/profesional dalam menerapkan serta menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi ataupun kesenian agar dapat terlaksananya fungsi Pendidikan Tinggi. Dalam kondisi yang sangat cepat mengalami perubahan, maka setiap organisasi perlu bertindak adaptif sebagai konsekuensi atas terjadinya perubahan lingkungan internal maupun eksternal yang terjadi dengan orientasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Produk/jasa yang memiliki mutu yang baik menjadi suatu kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam sebuah organisasi maupun lembaga. Konsep ini juga dapat diterapkan dalam sebuah universitas dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Permendikbud Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal.

Jika mutu layanan yang diterima oleh pelanggan/konsumen sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu layanan dinilai baik atau memuaskan. Jika mutu layanan melebihi dari yang diharapkan oleh pelanggan/konsumen,

maka mutu layanan dinilai ideal. Namun, jika mutu layanan lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan/konsumen maka dinilai buruk.

Berbagai macam upaya yang dilakukan ITKES Muhammadiyah Sidrap untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan kepada pelanggan/mahasiswa/alumni dengan membangun fasilitas dan infrastrukturnya maupun program-program kurikulumnya.

Dengan menempatkan unsur kualitas pelayanan mahasiswa dan alumni sebagai indikator penting, maka hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dan daya saing ITKES Muhammadiyah Sidrap di tengah semakin gencarnya tingkat kompetisi yang terjadi saat ini. Untuk mengantisipasi kemungkinan tersebut, ITKES Muhammadiyah Sidrap harus dapat menerapkan berbagai strategi pemasaran dan terus melakukan peningkatan di bidang kualitas layanan guna meningkatkan eksistensi organisasi. Usaha yang telah ditetapkan sebagai bagian dari strategi untuk menghadapi kompetisi seharusnya dapat diwujudkan dan dijalankan dengan baik.

ITKES Muhammadiyah Sidrap sebagai salah satu lembaga pendidikan di Kabupaten Sidrap, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi stakeholder internal maupun eksternal. Oleh karena itu, untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap ITKES Muhammadiyah Sidrap maka dilakukan survey kepuasan mahasiswa terhadap ITKES Muhammadiyah Sidrap.

A. Tujuan dan Kegunaan

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan ITKES Muhammadiyah Sidrap bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan administrasi akademik, dosen, dan tenaga kependidikan, serta sarana dan prasarana terhadap mahasiswa ITKES Muhammadiyah Sidrap. Kegunaan survey ini adalah sebagai bahan masukan bagi ITKES Muhammadiyah Sidrap dalam upaya menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan kepada mahasiswa pada tahap selanjutnya.

BAB II

METODE PENGAMBILAN SAMPEL DAN KRITERIA PENILAIAN

A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan ITKES Muhammadiyah Sidrap dilaksanakan pada bulan juli- Agustus 2022.

B. Objek yang Diteliti

Pada periode pengukuran kepuasan mahasiswa tahun ini, ingin diketahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan ITKES Muhammadiyah Sidrap. Oleh sebab itu objek/sasaran survey ini adalah seluruh mahasiswa yang ada didalam lingkungan ITKES Muhammadiyah Sidrap yang terdiri dari 10 (Sepuluh) Program Studi. Dari semua kuisisioner yang telah disebar, kuisisioner yang masuk pada tanggal yang telah ditentukan untuk pengolahan data sebanyak 627 responden (mahasiswa).

C. Kriteria Penilaian

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa ITKES Muhammadiyah Sidrap sebanyak 15 pertanyaan yang dibagi dalam 4 kriteria Penilaian yaitu

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen 4 item
2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan 4 item
3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelola 4 item
4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana 3 item

Kriteria dalam Penilaian survei ini ada empat aspek yaitu point 1 berarti Baik Sekali, point 2 Baik, point 3 Cukup dan point 4 Kurang.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

1. Nilai r tabel $N=99 \rightarrow 0,1975$

Kesimpulan R hitung dilihat dari corrected item-total correlation **R hitung > r tabel** semua kuesioner untuk pengembangan dosen **valid**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,834	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	4,85	2,375	,650	,798
2	4,83	2,348	,607	,814
3	4,68	2,058	,722	,763
4	4,80	2,122	,683	,782

2. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENDIK

Nilai r tabel $N=99 \rightarrow 0,1975$

Kesimpulan R hitung dilihat dari corrected item-total correlation **R hitung > r tabel** semua kuesioner untuk pengembangan dosen **valid**

Correlations

		Correlations			
		1	2	3	4
1	Pearson Correlation	1	,590**	,570**	,585**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99
2	Pearson Correlation	,590**	1	,571**	,711**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99
3	Pearson Correlation	,570**	,571**	1	,657**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99
4	Pearson Correlation	,585**	,711**	,657**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,864	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	4,90	2,541	,665	,844
2	4,85	2,212	,729	,820
3	4,87	2,523	,689	,835

4	4,90	2,296	,771	,801
---	------	-------	------	------

3. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA

Nilai r tabel N=99 → 0,1975

Kesimpulan R hitung dilihat dari corrected item-total correlation **R hitung > r tabel** semua kuesioner untuk pengembangan dosen **valid**

Correlations

		Correlations			
		1	2	3	4
1	Pearson Correlation	1	,743**	,666**	,673**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	99	99	99	99
2	Pearson Correlation	,743**	1	,844**	,684**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99
3	Pearson Correlation	,666**	,844**	1	,628**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	99	99	99	99
4	Pearson Correlation	,673**	,684**	,628**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	99	99	99	99

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Ca Valid	99	100,0
ses Excluded ^a	0	,0
Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	4,96	2,570	,770	,885
2	4,93	2,454	,862	,851
3	4,92	2,606	,798	,875
4	4,95	2,742	,725	,900

4. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA

Nilai r tabel N=99 → 0,1975

Kesimpulan R hitung dilihat dari corrected item-total correlation **R hitung** > **r tabel** semua kuesioner untuk pengembangan dosen **valid**

Correlations

Correlations

		1	2	3
1	Pearson Correlation	1	,673**	,767**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	99	99	99
2	Pearson Correlation	,673**	1	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	99	99	99
3	Pearson Correlation	,767**	,726**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	99	99	99

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	99	100,0

Exclude d ^a	0	,0
Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	3,49	1,395	,772	,839
2	3,62	1,443	,743	,866
3	3,60	1,488	,816	,804

B. Hasil Survei Kepuasan

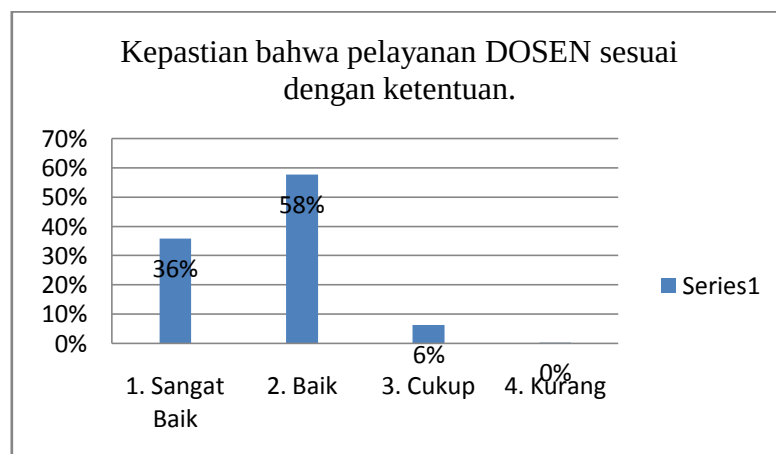
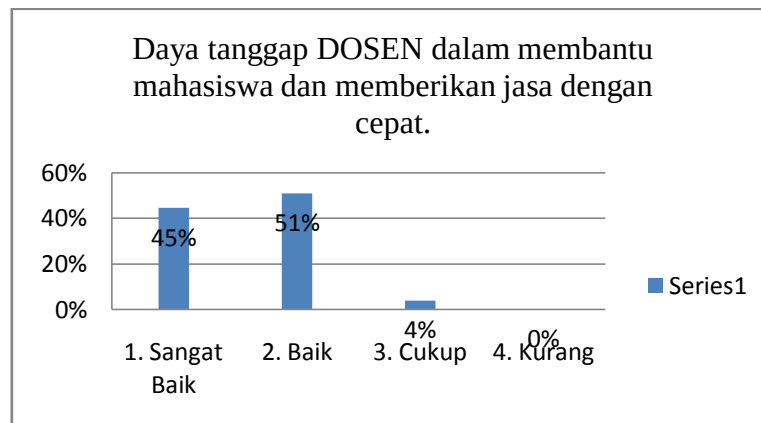
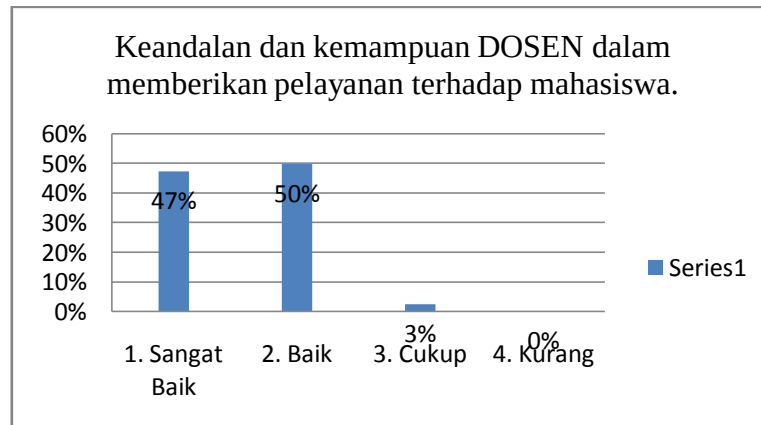
Survey kepuasan mahasiswa terhadap ITKES Muhammadiyah Sidrap dilaksanakan dengan tujuan untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan ITKES Muhammadiyah Sidrap, dimana hasil survey ini akan digunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kualitas layanan ITKES Muhammadiyah Sidrap.

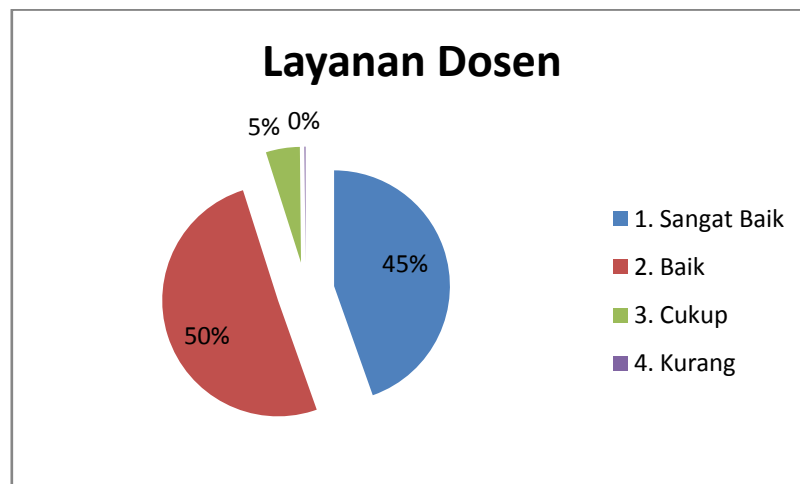
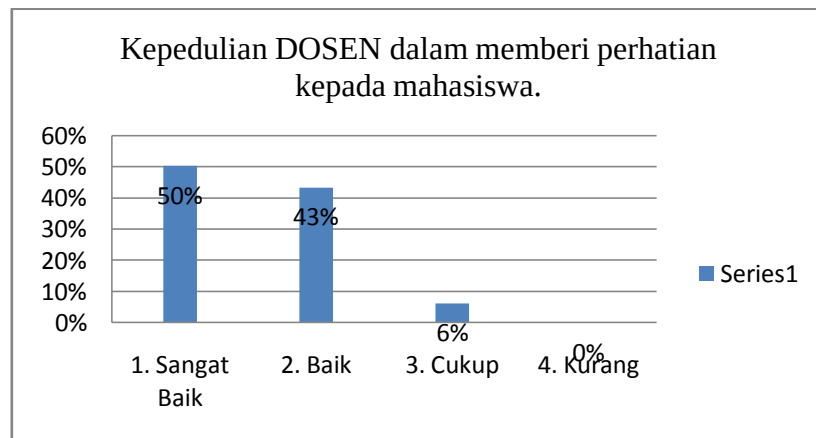
Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur untuk responden mahasiswa terdiri atas 4 (empat) aspek yaitu, 1. Dosen, 2. Tenaga Kependidikan, 3. Pimpinan dan 4. Sarana dan Prasarana. Di setiap aspek terdiri atas beberapa pernyataan yang menggambarkan skala kepuasan mahasiswa. Ke empat aspek pengukuran tersebut selanjutnya dijelaskan dengan 15 unsur penilaian pelayanan.

Hasil survey penilaian mahasiswa terhadap ke empat aspek yang

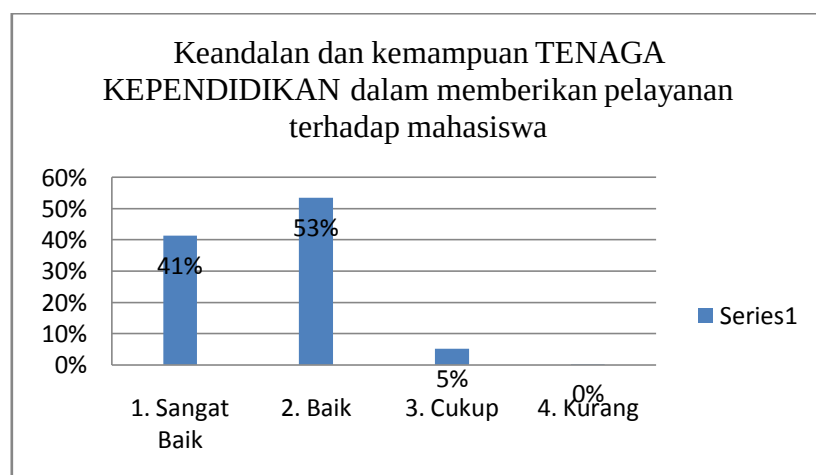
diukur menunjukkan adanya berbagai tanggapan sebagai berikut

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen 4 item

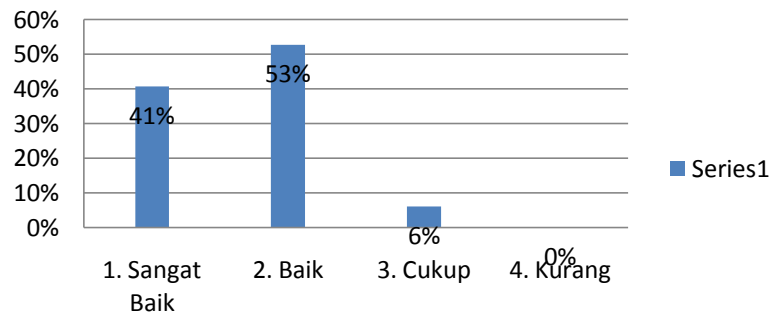




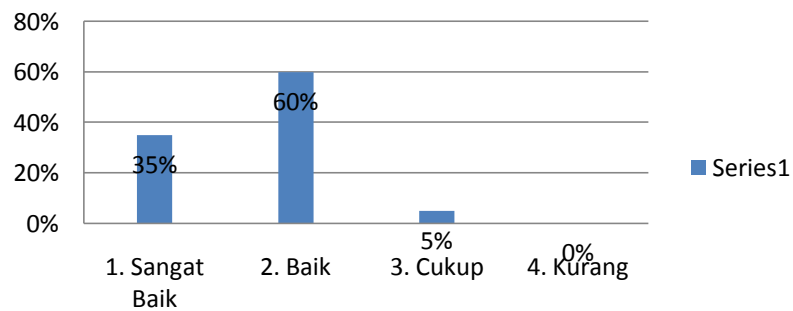
2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan 4 item



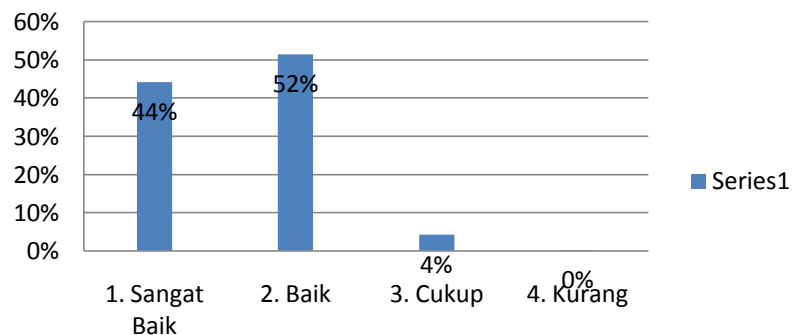
Daya tanggap TENAGA KEPENDIDIKAN dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

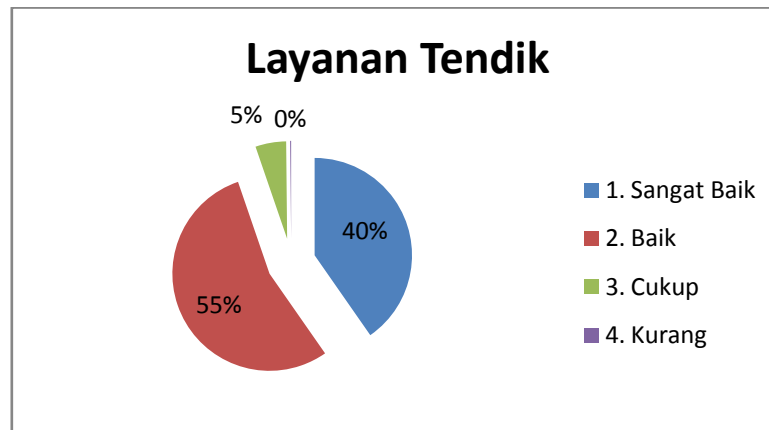


Kepastian bahwa pelayanan TENAGA KEPENDIDIKAN sesuai dengan ketentuan.



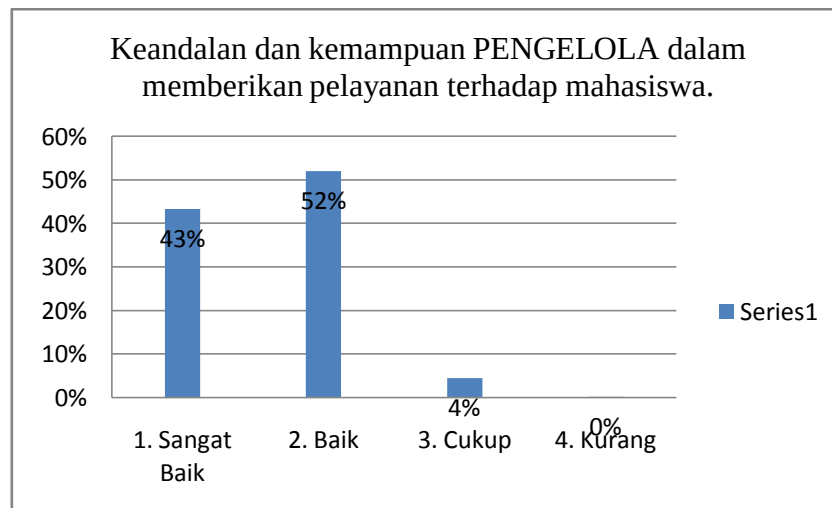
Kepedulian TENAGA KEPENDIDIKAN dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.



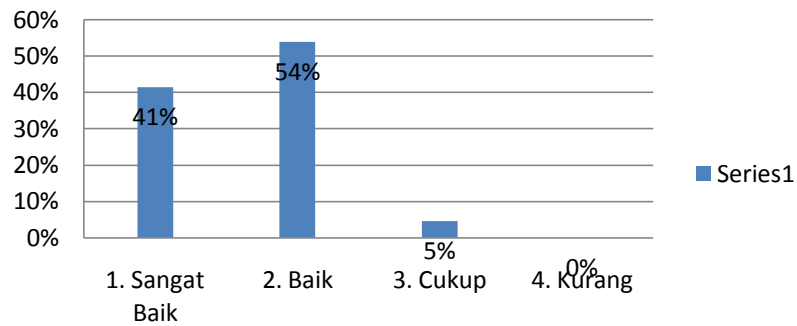


Dari 627 (100%) Responden yang mengisi kuesioner yang tersebar dari 10 Program Studi didapatkan hasil 40 % mahasiswa merasa sangat baik terhadap pelayanan Tendik dan 55 % responden yang merasa Baik terhadap layanan Tendik ITKES Muhammadiyah Sidrap, ada 5 % mahasiswa yang merasa Cukup terhadap Layanan Tendik ITKES Muhammadiyah Sidrap.

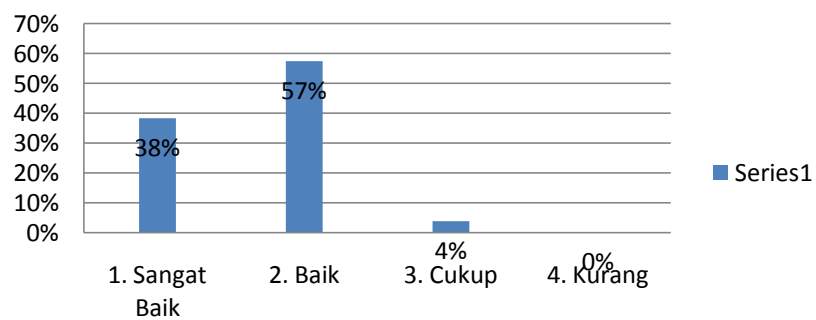
3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelola 4 item



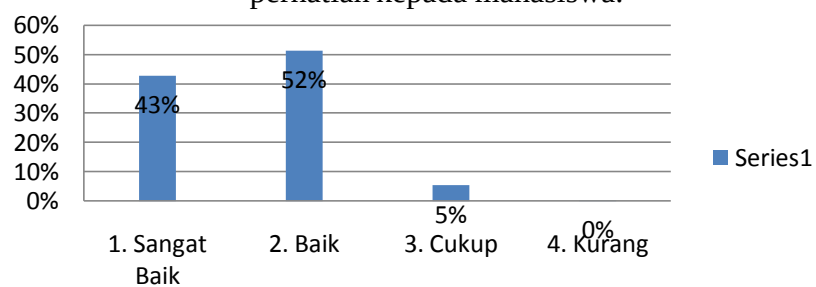
Daya tanggap PENGELOLA dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

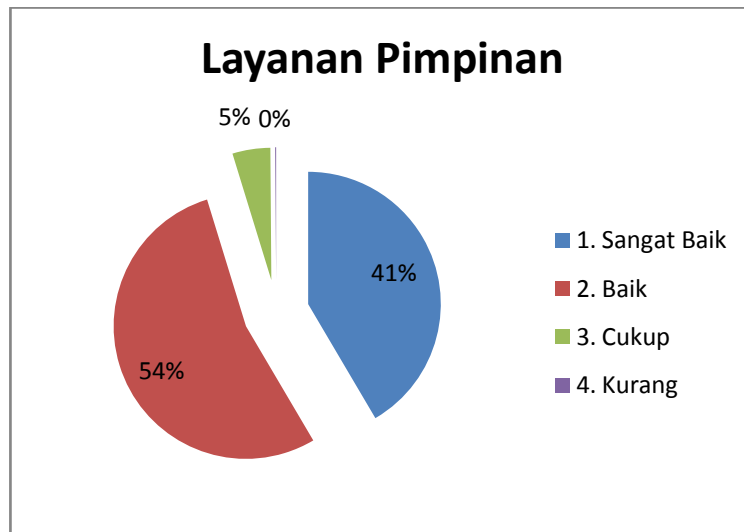


Kepastian bahwa pelayanan PENGELOLA sesuai dengan ketentuan



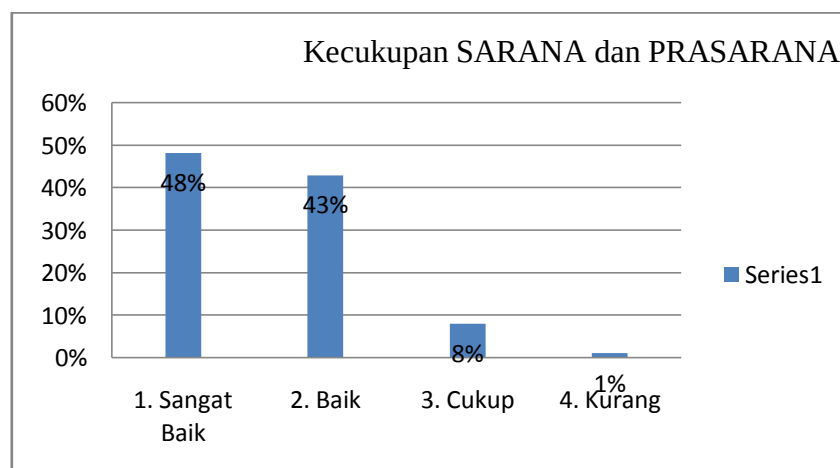
Kepedulian PENGELOLA dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

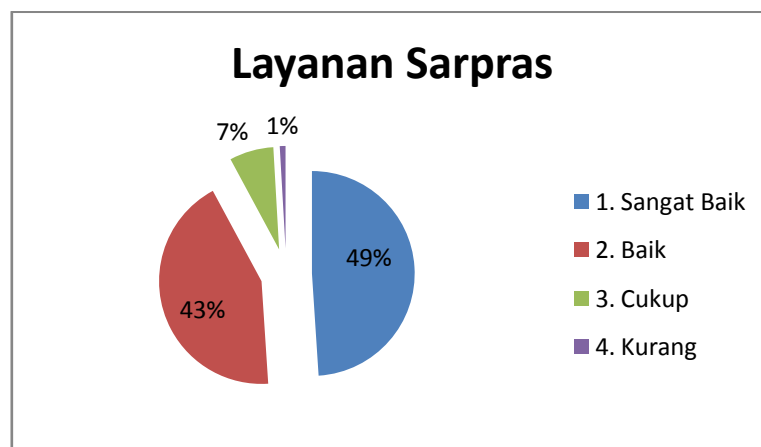
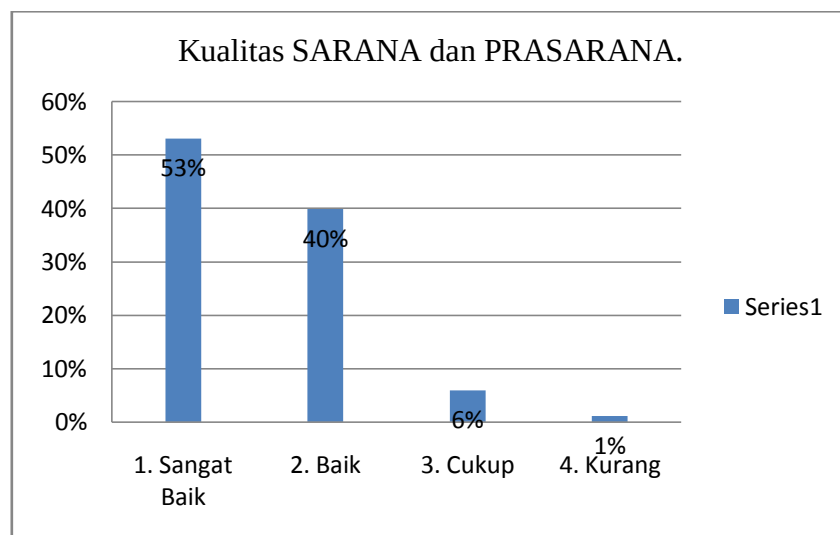
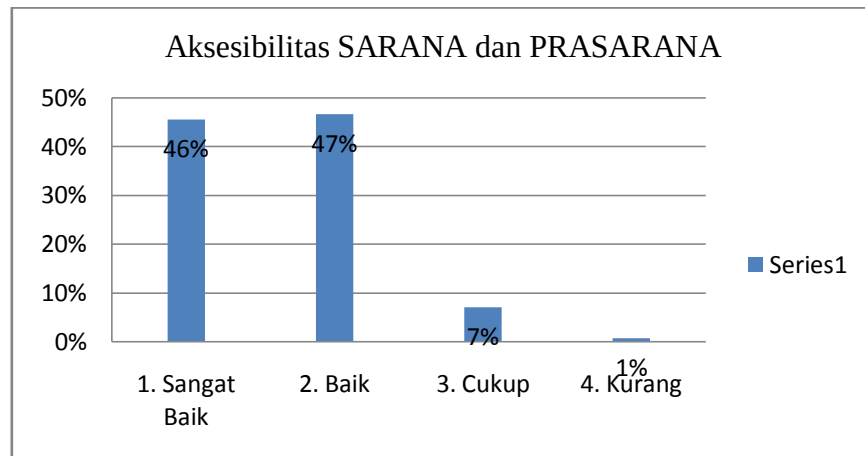




Dari 627 (100%) Responden yang mengisi kuesioner yang tersebar dari 10 Program Studi didapatkan hasil 41% mahasiswa merasa sangat Baik terhadap pelayanan Pengelola dan 54% responden yang merasa Baik terhadap layanan pengelola ITKES Muhammadiyah Sidrap, dan ada 5 % mahasiswa yang merasa Cukup terhadap Layanan pengelola ITKES Muhammadiyah Sidrap

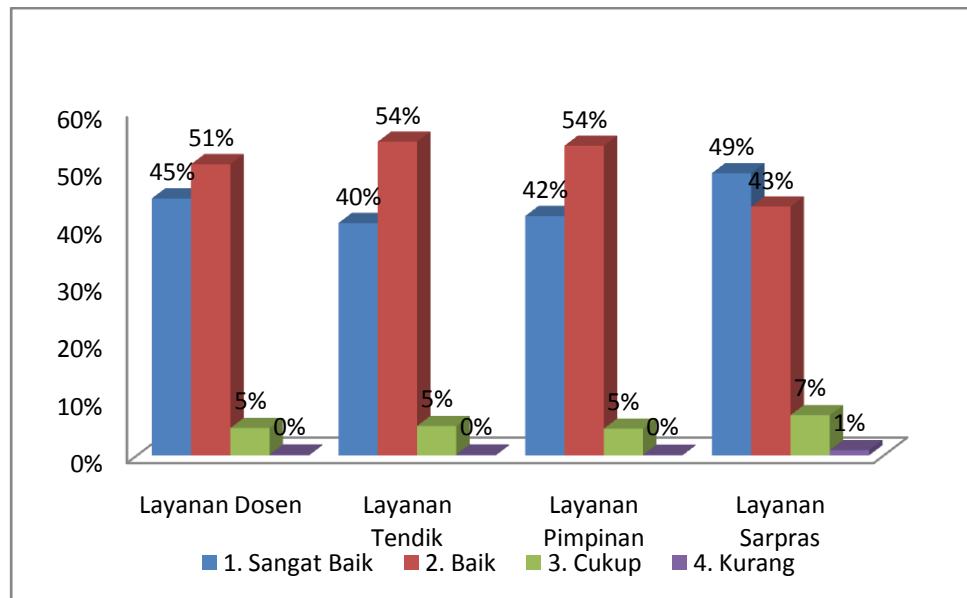
4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana 3 item





Dari 627 (100%) Responden yang mengisi kuesioner yang tersebar dari 10 Program Studi didapatkan hasil 49% mahasiswa merasa sangat baik terhadap ketersediaan sarana dan prasarana dan 43% responden yang merasa Baik terhadap ketersediaan sarana dan prasarana ITKES Muhammadiyah

Sidrap, 7 % mahasiswa yang merasa Cukup dan 1 % yang merasa kurang terhadap ketersediaan sarana dan prasarana ITKES Muhammadiyah Sidrap.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tanggapan atau persepsi mahasiswa terhadap layanan ITKES Muhammadiyah Sidrap sudah sangat baik dalam hal penilaian aspek dosen, tenaga kependidikan, pimpinan dan sarana Prasarana.

B. Saran

Disarankan kepada institusi agar dapat mempertahankan aspek yang dinilai sudah sangat baik dan baik serta meningkatkan aspek/bagian yang dirasa masih cukup dan kurang seperti pada penilaian aspek sarana dan prasarana. Khususnya pada unsur keberadaan ruang kelas yang nyaman dan memiliki alat pembelajaran yang kurang lengkap. Dari hasil survey tanggapan mahasiswa, unsur inilah yang memiliki tanggapan baik sangat tinggi.