



LAPORAN EVALUASI PELAYANAN

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

TAHUN 2020/2021

TIM PENYUSUN

Pengarah



Dr. Andriyani, M.Kes.
Dekan



**Munaya Fauziah, S.K.M.,
M.Kes.**
Wakil Dekan 1



**Triana Srisantyorini, S.K.M.,
M.Kes.**
Wakil Dekan 2



**Dr. Suherman, S.Pi., M.Sc.,
Ph.D.**
Wakil Dekan 3

Tim Perumus

KETUA

SEKRETARIS

ANGGOTA

Munaya Fauziah, S.K.M., M.Kes.

Ayunda Larasati Sekarputri, S.K.M.

Dr. Andriyani, M.Kes.

Triana Srisantyorini, S.K.M., M.Kes.

Dr. Suherman, S.Pi., M.Sc., Ph.D.

Ernyasih, S.K.M., M.K.M.

drg. Dihartawan, M.KKK

Irna Hasanah, S.Pd.

Nurmalia Lusida, S.K.M.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mengutus Rasul-Nya dengan petunjuk dan agama yang benar. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, hamba, dan utusan-Nya yang diutus ke dunia sebagai Rahmatan Lil Alamin. Berkat karunia dan hidayah Allah SWT, alhamdulillah kegiatan tracer study yang dilakukan oleh tim tracer study Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta dapat berjalan dengan baik.

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) UMJ.

Pelayanan publik kepada mahasiswa di FKM UMJ sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan (pengelola, tenaga kependidikan, dan sarana prasarana) yang diberikan kepada mahasiswa di FKM UMJ. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan di masa selanjutnya.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) UMJ.

Pelayanan publik kepada mahasiswa di FKM UMJ sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan (pengelola, tenaga kependidikan, dan sarana prasarana) yang diberikan kepada mahasiswa di FKM UMJ. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan di masa selanjutnya.

BAB I

PENDAHULUAN

1.2 Maksud dan Tujuan

Survey Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan secara berkala, yaitu setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja pelayanan FKM UMJ kepada mahasiswa di FKM UMJ sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sasaran survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di FKM UMJ adalah seluruh mahasiswa aktif pada tahun 2020/2021 di lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Jakarta

1.4 Waktu dan Tempat

Pengisian dilakukan secara online melalui link yang telah disediakan oleh Unit Kendali Mutu Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jakarta melalui Google Form yang telah disebar. Waktu pelaksanaan pengisian adalah akhir tahun akademik 2020/2021 pada saat mahasiswa selesai ujian semester genap.

1.5 Lingkup Evaluasi

Evaluasi dilakukan oleh mahasiswa terhadap pelayanan di FKM UMJ yang mencakup: tenaga kependidikan, pengelola, dan sarana dan prasarana.

1.6 Instrumen Evaluasi dan Metode Pengolahan Data

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan kepada mahasiswa. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei.

BAB I

PENDAHULUAN

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kenuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik 4	Baik 3	Cukup 2	Kurang 1
Pengelola					
1	Daya tanggan Fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
2	Keandalan dan kemampuan Fakultas dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
3	Kenastian bahwa pelayanan Fakultas sesuai dengan ketentuan				
4	Kenedulian Fakultas dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa				
5	Fakultas menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
6	Fakultas memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik				
Tenaga Kependidikan					
1	Daya tanggan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
2	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
3	Kenastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan				
4	Kenedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa				

BAB I

PENDAHULUAN

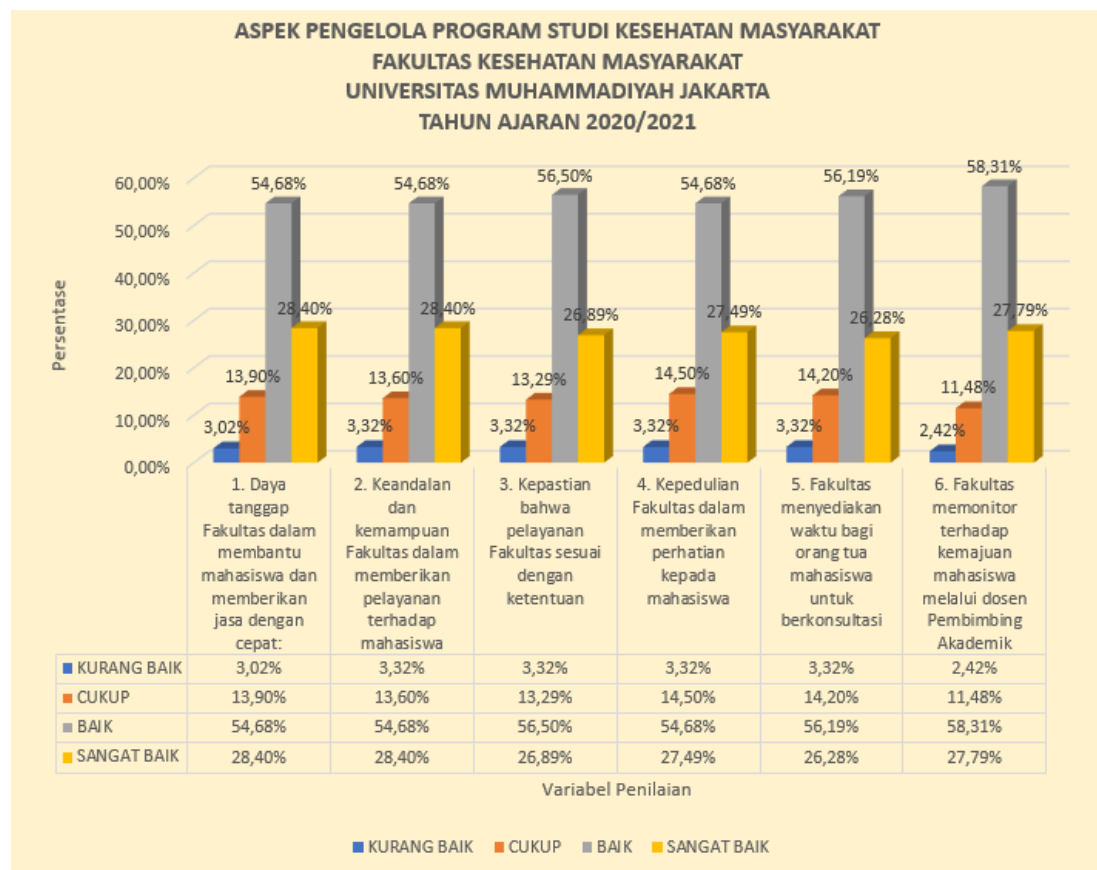
No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		4	3	2	1
5	Prosedur penyampaian informasi yang diberikan tenaga kependidikan				
Sarana dan Prasarana					
1	Kenyamanan ruang kelas (online)				
2	Fasilitas dan media perkuliahan ruang kelas (online)				
3	Ruang baca perpustakaan				
4	Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan				
5	Fasilitas ruang laboratorium				
6	Fasilitas ibadah (musholla) yang dapat dipergunakan				
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				
8	Layanan internet di kampus				
9	Fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan				

Hasil pengisian kuesioner untuk menghitung Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif. Hasil penilaian berupa pilihan Kurang = 1, Cukup = 2, Baik = 3, Sangat Baik = 4 dari pernyataan yang disampaikan dalam kuesioner dijadikan indikator untuk menilai kinerja secara representatif dari pelayanan di FKM UMJ dalam kategori Kurang = 1, Cukup = 2, Baik = 3, Sangat Baik = 4. =

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Pengelola

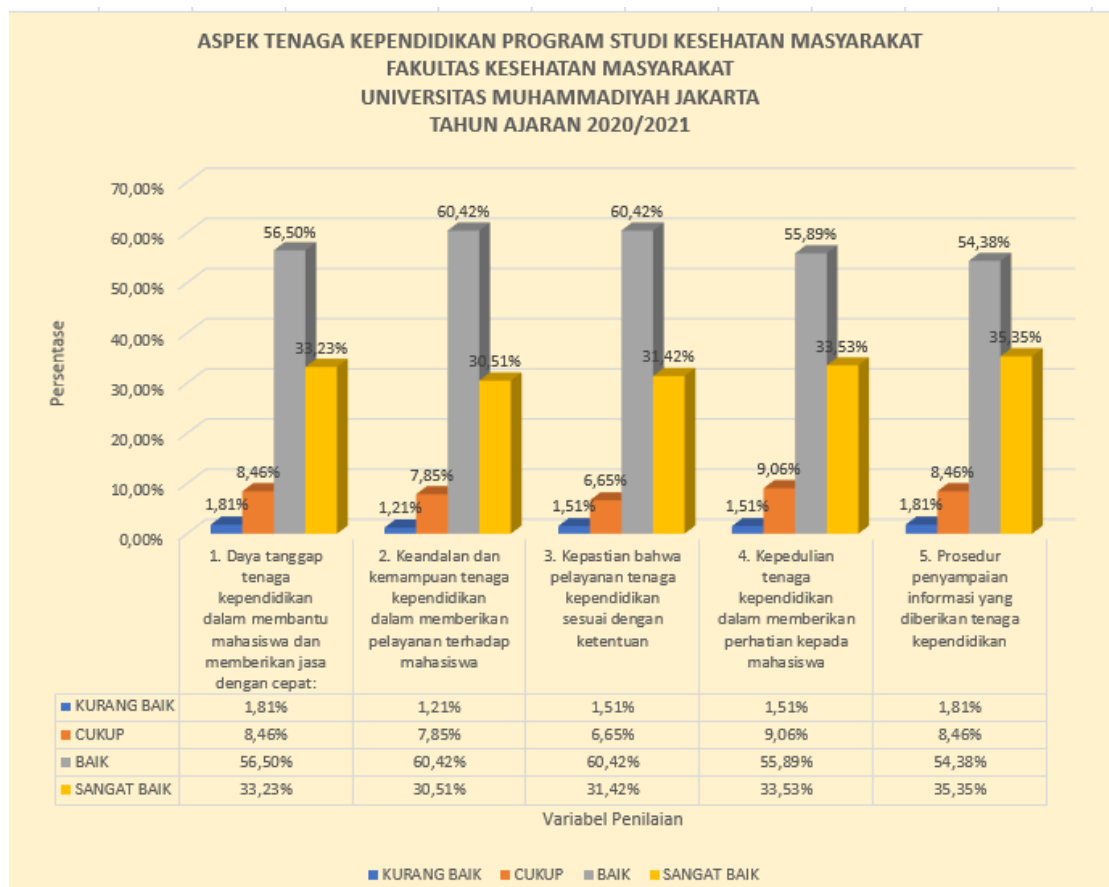


Berdasarkan grafik aspek pengelola di atas dapat dilihat bahwa dalam setiap variabel penilaian, sebagian besar mahasiswa menilai bahwa aspek pengelola di FKM UMJ yang meliputi: Daya tanggap fakultas dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, keandalan dan kemampuan fakultas dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, kepastian bahwa pelayanan fakultas sesuai dengan ketentuan, kepedulian fakultas dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa, fakultas menyediakan waktu bagi orangtua mahasiswa untuk berkonsultasi, dan fakultas memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dalam kategori baik (>50%)

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2 Tenaga Kependidikan

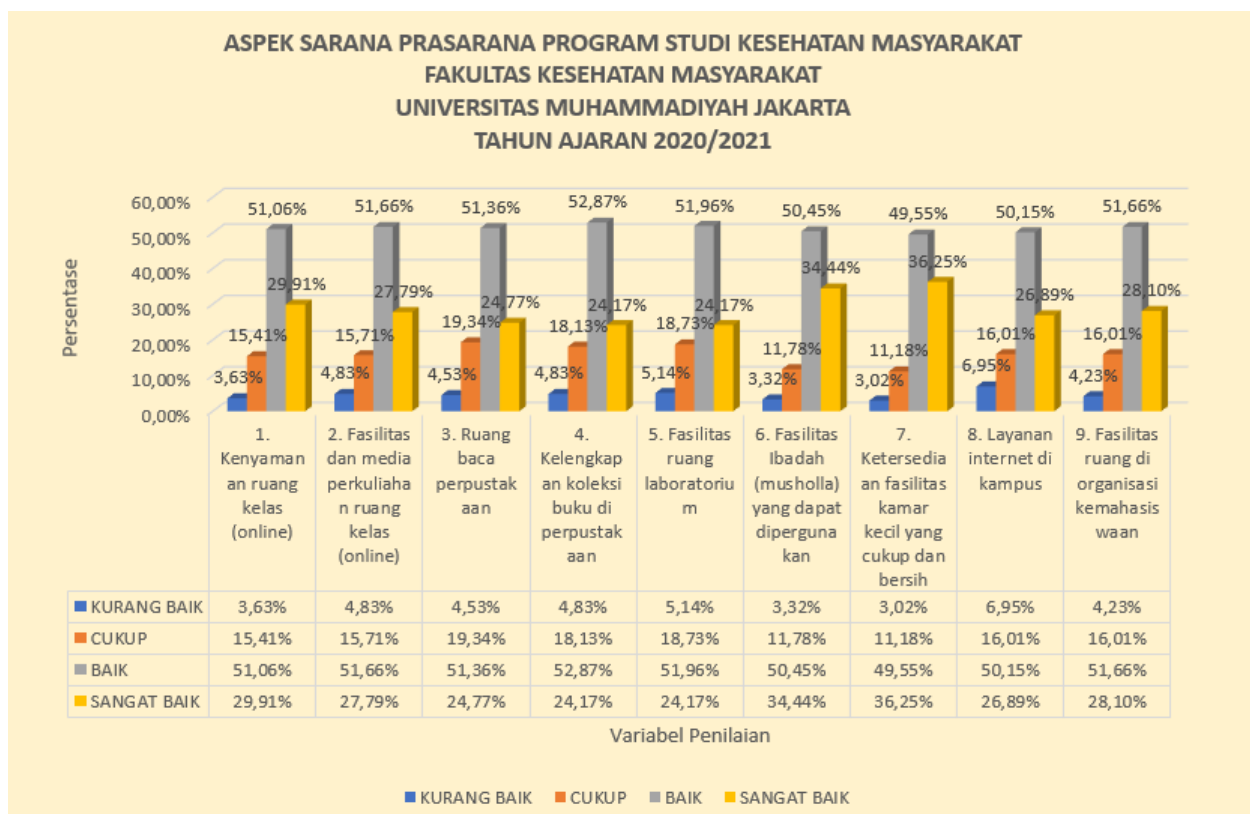


Berdasarkan grafik aspek tenaga kependidikan di atas, dalam setiap variabel penilaian yang meliputi: Daya tanggap kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan, kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa, prosedur penyampaian informasi yang diberikan tenaga kependidikan, sebagian besar mahasiswa menilai baik (<50%).

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.3 Sarana dan Prasarana



Berdasarkan grafik aspek sarana dan prasarana di atas, dalam setiap variabel penilaian yang meliputi kenyamanan ruang kelas, fasilitas dan media perkuliahan ruang kelas, ruang baca perpustakaan, kelengkapan koleksi di perpustakaan, fasilitas ruang laboratorium, fasilitas ibadah (musholla) yang dapat dipergunakan, ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih, layanan internet di kampus, dan fasilitas ruang di organisasi kemahasiswaan, sebagian besar mahasiswa menilai baik (>50%).

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan, pada aspek pengelola, tenaga kependidikan, dan sarana prasarana Program Studi FKM UMJ sebagian besar mahasiswa telah memberikan penilaian baik pada setiap variabel penilaian.

Pada aspek pengelola, dari 6 variabel penilaian, sebagian besar mahasiswa (>50%) menilai bahwa setiap variabel penilaian dalam aspek pengelola Program Studi Kesehatan Masyarakat FKM UMJ sudah baik. Begitupun dengan evaluasi dalam aspek tenaga kependidikan. Dari 5 variabel penilaian dalam aspek tenaga kependidikan, sebagian besar mahasiswa (>54%) menilai bahwa pelayanan tenaga kependidikan Program Studi FKM UMJ sudah baik. Pada aspek sarana prasarana Program Studi FKM UMJ, dari 9 variabel penilaian, sebagian besar mahasiswa (>50%) menilai bahwa setiap variabel penilaian sarana prasarana di Program Studi FKM UMJ sudah baik.

3.2 Saran

1. Hasil evaluasi pada semua komponen dalam rentang baik dan sangat baik, namun hasil ini diharapkan tetap memacu fakultas agar mampu dipertahankan bahkan ditingkatkan kepada hasil yang paripurna.
2. Lakukan monitoring dan evaluasi dalam setiap aspek secara berkala sebagai upaya untuk terus meningkatkan pelayanan di Program Studi FKM UMJ.
3. Meningkatkan serta memelihara integritas pengelola dan tenaga kependidikan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa/i Program Studi FKM UMJ.

DAFTAR

PUSTAKA

1. Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
2. Peraturan Rektot Universitas Muhammadiyah Jakarta no.296 tahun 2013 tentang Monitoring dan Evaluasi Pembelajaran di Universitas Muhammadiyah Jakarta