

LAPORAN SURVEY KEPUASAN



2019

TIM SURVEY

UNIT PENJAMINAN MUTU

AKADEMI KEPERAWATAN KESDAM ISKANDAR MUDA BANDA ACEH

Ketua Survey

Ratna Juwita, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Anggota

Dedi Wijaya, SH

Mulyan Syahfitra, AMD.T

Menyetujui,
Direktur



Ns. Wiwin Haryati, M.Kep

Ketua



Ratna Juwita, S.Kep.,Ns.,M.Kep

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan “Bismillahirrahmanirrahim” Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Survey Kepuasan Internal tahun akademik 2018/2019 dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan suatu dokumen yang disusun oleh UPM Akper Kesdam IM Banda Aceh bertujuan untuk mengukur tingkat Kepuasan Sivitas Akademika. Pelaksanaan survey ini secara resmi dilakukan sebagai bentuk upaya mengetahui dan menganalisis secara totalitas tingkat sivitas Akademika. Kepuasan sivitas Akademika. sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan kinerja dan citra Akper Kesdam IM Banda Aceh kedepan. Masukan, opini/ saran dan kritik untuk perbaikan laporan ini sangat diharapkan agar laporan ini menjadi lebih bermanfaat.

Akhir kata semoga Laporan Survey Kepuasan Internal Akper Kesdam IM Banda Aceh yang dilaksanakan oleh segenap civitas akademika dalam hal ini Unit Penjamin Mutu berkoordinasi dengan Ketua Prodi dapat bermanfaat untuk menjadi umpan balik demi kemajuan Akper Kesdam IM Banda Aceh di masa yang akan datang.

Banda Aceh, Agustus 2019

Ketua UPM



Ratna Juwita, S.Kep.,Ns.,M.Kep

DAFTAR ISI

| | | |
|---|-------|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN | | ii |
| KATA PENGANTAR | | iii |
| DAFTAR ISI | | iv |
| DAFTAR DIAGRAM | | v |
| BAB I PENDAHULUAN | | 1 |
| A. Latar Belakang | | 1 |
| B. Tujuan Monitoring Dan Evaluasi | | 2 |
| C. Manfaat | | 2 |
| D. Metode Dan Waktu Pelaksanaan | | 2 |
| BAB II HASIL ANALISIS | | 4 |
| BAB III KESIMPULAN DAN SARAN | | 21 |

DAFTAR DIAGRAM

| | |
|--|----|
| Diagram 1 kepuasan bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi | 4 |
| Diagram 2 Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan PT | 4 |
| Diagram 3 Kepuasan terhadap kesesuaian kebijakan pimpinan | 5 |
| Diagram 4 Kepuasan terhadap fasilitas yang memadai untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi | 5 |
| Diagram 5 Kepuasan terhadap penghasilan | 6 |
| Diagram 6 Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan dalam berkomunikasi | 6 |
| Diagram 7 Kepuasan terhadap sistem pembinaan tendik dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi | 7 |
| Diagram 8 Kepuasan terhadap penghargaan atas prestasi kerja yang di capai | 7 |
| Diagram 9 Kepuasan terhadap dukungan dan kesempatan mengikuti studi lanjut | 8 |
| Diagram 10 Kepuasan terhadap terciptanya hubungan dengan sejawat yang harmonis dan baik | 8 |
| Diagram 11 kepuasan bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi | 9 |
| Diagram 12 Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan PT | 9 |
| Diagram 13 Kepuasan terhadap kesesuaian kebijakan pimpinan | 10 |
| Diagram 14 Kepuasan terhadap fasilitas yang memadai untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi | 10 |
| Diagram 15 Kepuasan terhadap penghasilan | 11 |
| Diagram 16 Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan dalam berkomunikasi | 11 |
| Diagram 17 kepuasan terhadap dukungan dana untuk pelaksanaan penelitian | 12 |
| Diagram 18 Kepuasan terhadap dukungan dana untuk pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat | 13 |
| Diagram 19 kepuasan terhadap fasilitas laboratorium keperawatan yang memadai untuk menunjang memadai | 13 |
| Diagram 20 Kepuasan terhadap sumber informasi dan layanan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat | 14 |
| Diagram 21 Kepuasan terhadap sumber informasi dan layanan pelaksanaan penelitian | 14 |
| Diagram 22 Kepuasan terhadap rencana pembelajaran semester yang di sampaikan | |

| | | |
|--|-------|----|
| oleh dosen | | 15 |
| Diagram 23 Kepuasan terhadap tugas yang diberikan oleh dosen bermanfaat bagi mahasiswa | | 15 |
| Diagram 24 Kepuasan terhadap kebijakan suasana akademik | | 16 |
| Diagram 25 Kepuasan terhadap akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu | | 16 |
| Diagram 26 Kepuasan terhadap pembinaan dan pengembangan minat dan bakat mahasiswa | | 17 |
| Diagram 27 Kepuasan terhadap informasi mengenai lowongan kerja | | 17 |
| Diagram 28 Kepuasan terhadap penyampaian materi perkuliahan untuk membantu pemahaman yang lebih baik | | 18 |
| Diagram 29 Kepuasan terhadap prosedur peminjaman buku yang mudah di pahami | | 18 |
| Diagram 30 Kepuasan terhadap fasilitas yang memadai di ruang kelas | | 19 |
| Diagram 31 Kepuasan terhadap fasilitas laboratorium keperawatan yang memadai | | 19 |
| Diagram 32 Kepuasan terhadap prosedur pelayanan bagian keuangan tidak berbelit-belit | | 20 |
| Diagram 33 Kepuasan terhadap pelayanan bagian keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa | | 20 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Akademi Keperawatan Kesdam IM Banda Aceh (AKIMBA) adalah salah satu Perguruan Tinggi yang terletak di kota Banda Aceh. Sebagai suatu lembaga kependidikan, AKIMBA ikut mengemban amanah untuk mencerdaskan bangsa di tengah tantangan dunia yang kian mengglobal. Oleh karena itu, AKIMBA perlu membuat suatu rencana strategis yang dapat menunjang terwujudnya peran tersebut. Namun demikian, AKIMBA terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas proses pendidikannya disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan global. Upaya melakukan perbaikan baik dibidang akademik maupun infrastruktur telah banyak dilakukan, dimana upaya-upaya ini dimaksudkan sebagai langkah untuk memperbaiki mutu lulusan yang mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman.

Pelayanan publik kepada mahasiswa, tenaga dosen dan tenaga kependidikan, serta stakeholder yang merupakan pengguna jasa layanan di AKIMBA sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya dapat memenuhi kualitas atau harapan yang diharapkan oleh pengguna jasa. Dalam rangka untuk memenuhi data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), serta dalam rangka evaluasi perbaikan pelayanan di AKIMBA, maka sangat diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan pelayanan berupa indek kepuasan masyarakat yang terdiri dari tenaga dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa serta stakeholder. Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan melakukan survey kepuasan dari tenaga dosen dan tenaga kependidikan serta mahasiswa.

Laporan survey kepuasan dapat bermanfaat bagi pengguna maupun pengelola AKIMBA. Bagi pengelola, diharapkan dapat bermanfaat untuk menentukan strategi dan orientasi pendidikan, melakukan perbaikan konsep maupun teknis penyelenggaraan

pendidikan dan pengajaran sehingga lulusan semakin menjadi lebih baik dalam kapasitas intelektualitasnya, keterampilan maupun akhlak dan kepribadiannya. Hasil *survey kepuasan* ini juga diharapkan dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan kualitas proses pembelajaran dan evaluasi pembelajaran serta pengembangan manajemen pendidikan

B. TUJUAN MONEV

Adapun tujuan dilakukan survey kepuasan pelanggan internal di AKIMBA yang dilaksanakan oleh UPM adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi pelanggan internal (tenaga dosen dan tenaga kependidikan dan mahasiswa) terhadap layanan yang telah diterima di AKIMBA
2. Untuk mengetahui persepsi pelanggan internal (tenaga dosen tenaga kependidikan) terhadap layanan di bidang pengembangan kompetensi, Pengembangan karir, penelitian dan pengabdian masyarakat serta kesejahteraan dan lain-lainnya.

C. MANFAAT

Adapun manfaat dari pelaksanaan survey kepuasan pelanggan internal, adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi AKIMBA dalam program pengembangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan bagi tenaga dosen dan tenaga kependidikan
2. Sebagai dokumen dalam rangka akuntabilitas organisasi dalam upaya penjaminan mutu perguruan tinggi

D. METODE DAN WAKTU PELAKSANAAN SURVEY

1. Metode dan Waktu Kegiatan

Kegiatan survey pelanggan internal (tenaga kependidikan, dosen) serta mahasiswa di AKIMBA dilaksanakan selama 1 minggu (termasuk pengolahan

data) yaitu dari tanggal 19 sampai dengan 24 Agustus 2019. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam riset ini adalah metode survey dengan kuesioner sebagai instrument. Kuesioner ini sudah disusun dan disebarakan melalui media sosial yaitu google form yang bertempat di kampus AKIMBA.

2. Pelaksanaan Survey

Responden dalam survey ini adalah Responden dalam survey kepuasan ini adalah 582 orang yang terdiri dari 17 orang tenaga dosen dan 25 orang tenaga kependidikan serta mahasiswa sebanyak 463 orang

BAB II HASIL ANALISIS SURVEY KEPUASAN

Survey kepuasan Internal dilaksanakan melalui pengiriman kuisisioner kepada tenaga kependidikan, dosen dan mahasiswa.

A. Tenaga kependidikan

Diagram 1

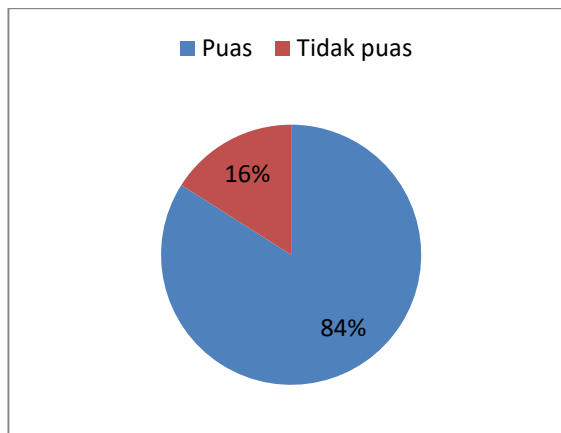


Diagram diatas menunjukkan bahwa 84% tenaga pendidikan puas dengan tugas pokok dan fungsi di AKIMBA

Diagram 2

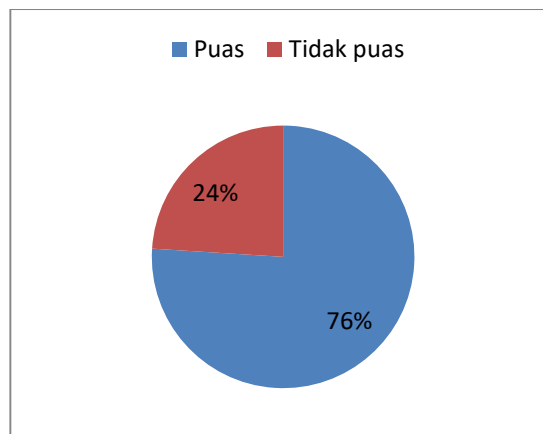


Diagram diatas menunjukkan bahwa 76% tenaga pendidikan puas dengan kepemimpinan dalam pengelolaan Perguruan Tinggi di AKIMBA.

Diagram 3

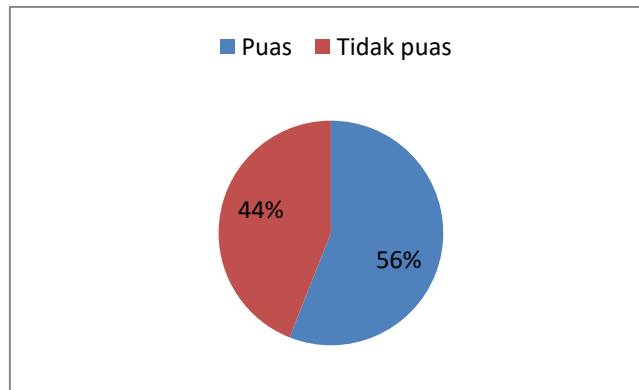


Diagram diatas menunjukkan bahwa 56% tenaga pendidikan puas dengan kesesuaian kebijakan pimpinan di AKIMBA

Diagram 4

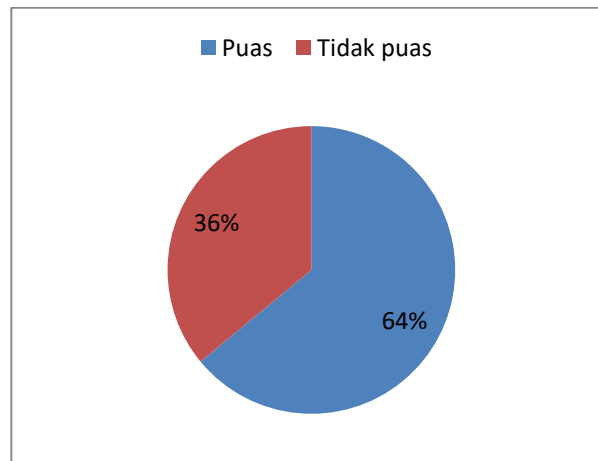


Diagram diatas menunjukkan bahwa 64% tenaga pendidikan puas dengan fasilitas yang memadai untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi di AKIMBA.

Diagram 5

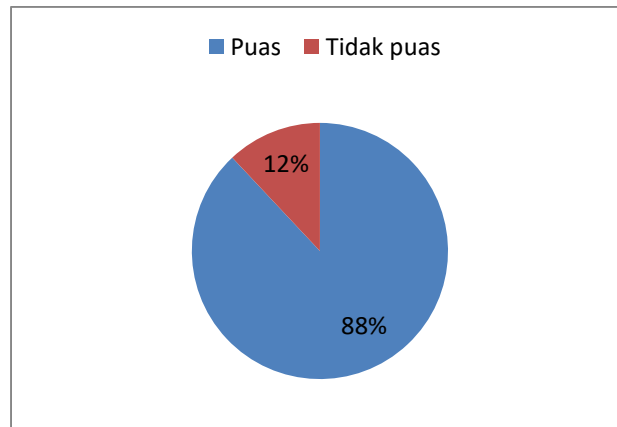


Diagram diatas menunjukkan bahwa 88% tenaga pendidikan puas dengan penghasilan yang diperoleh di AKIMBA

Diagram 6

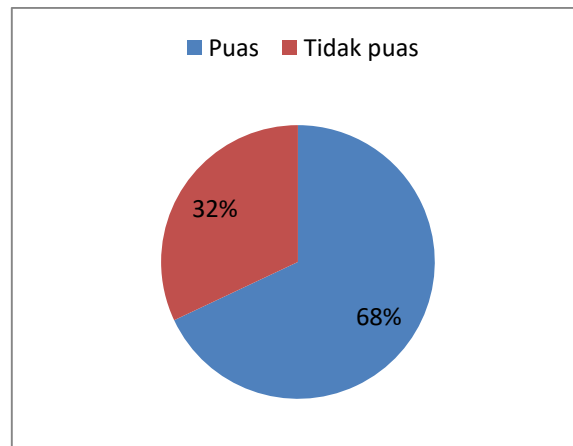


Diagram diatas menunjukkan bahwa 68% tenaga pendidikan puas dengan keterbukaan informasi dan kemudahan dalam berkomunikasi di AKIMBA.

Diagram 7

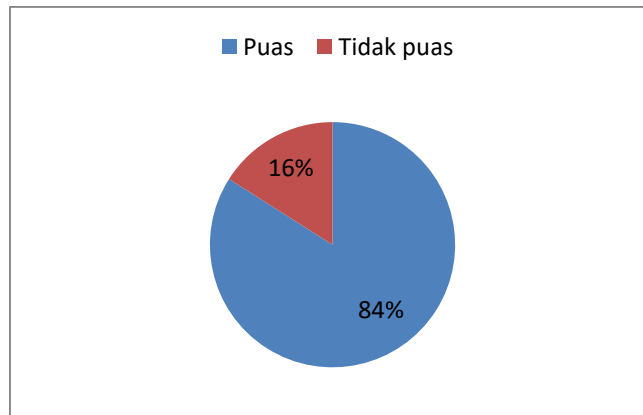


Diagram diatas menunjukkan bahwa 84% tenaga pendidikan puas dengan sistem pembinaan tendik dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi

Diagram 8

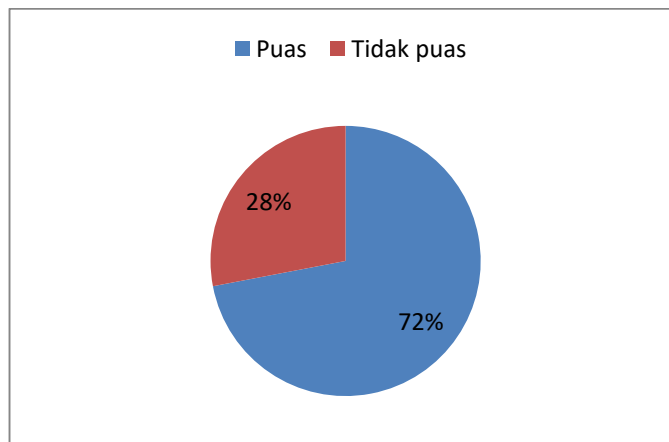


Diagram diatas menunjukkan bahwa 72% tenaga pendidikan puas dengan penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai di AKIMBA.

Diagram 9

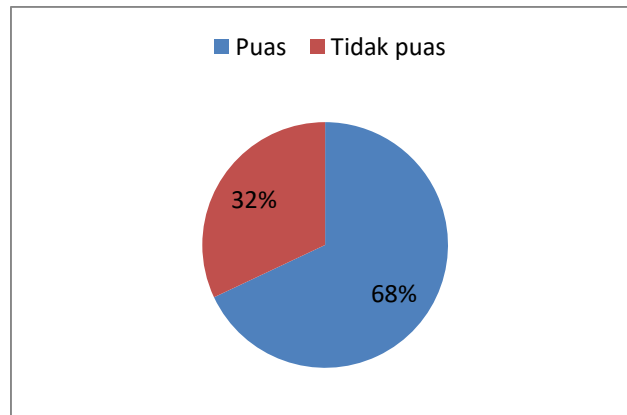


Diagram diatas menunjukkan bahwa 68% tenaga pendidikan puas dengan dukungan dan kesempatan mengikuti studi lanjut dari AKIMBA

Diagram 10

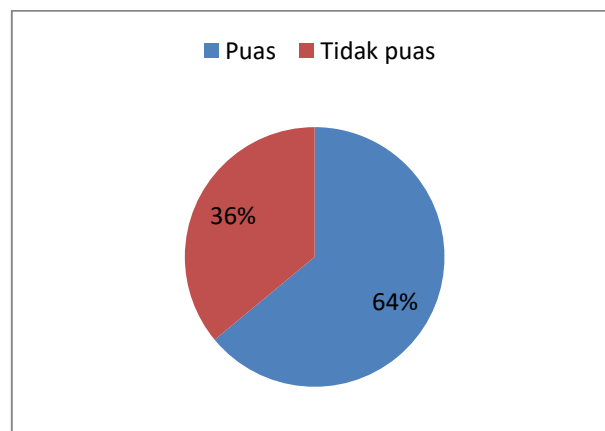


Diagram diatas menunjukkan bahwa 64% tenaga pendidikan puas terhadap terciptanya hubungan dengan sejawat yang harmonis dan baik.

B. Dosen

Diagram 11

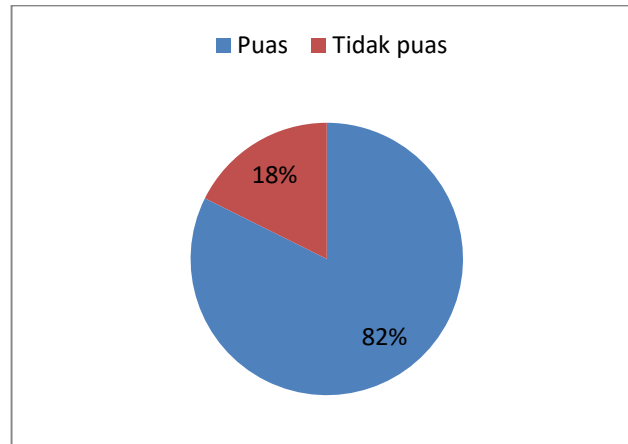


Diagram diatas menunjukkan bahwa 82% dosen puas dengan tugas pokok dan fungsi di AKIMBA.

Diagram 12

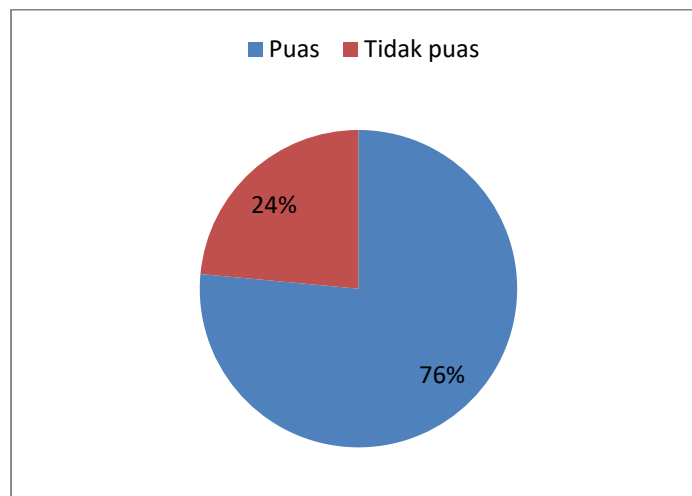


Diagram diatas menunjukkan bahwa 76% dosen puas dengan kepemimpinan dalam pengelolaan Perguruan Tinggi di AKIMBA.

Diagram 13

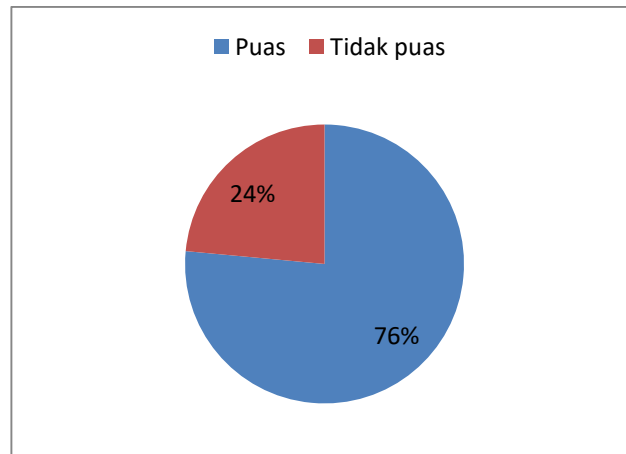


Diagram diatas menunjukkan bahwa 76% dosen puas dengan kesesuaian kebijakan pimpinan di AKIMBA

Diagram 14

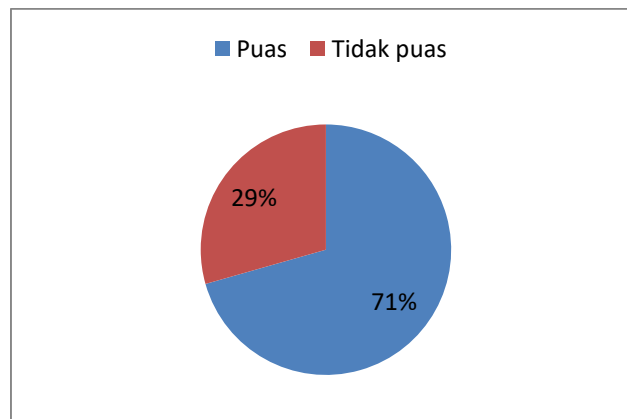


Diagram diatas menunjukkan bahwa 71% dosen puas dengan fasilitas yang memadai untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi di AKIMBA.

Diagram 15

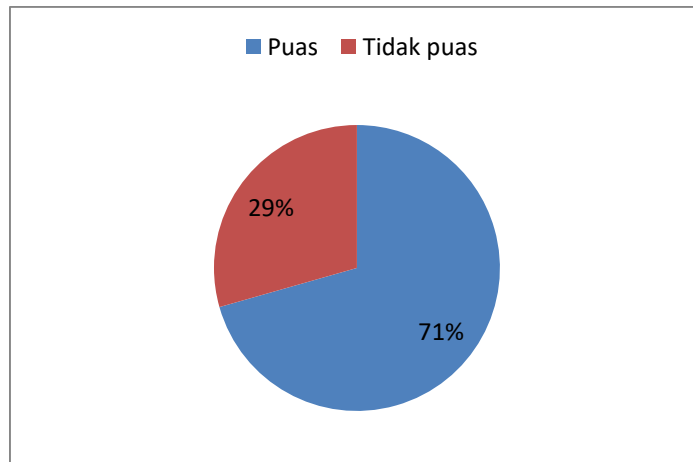


Diagram diatas menunjukkan bahwa 71% dosen puas dengan penghasilan yang diperoleh di AKIMBA

Diagram 16

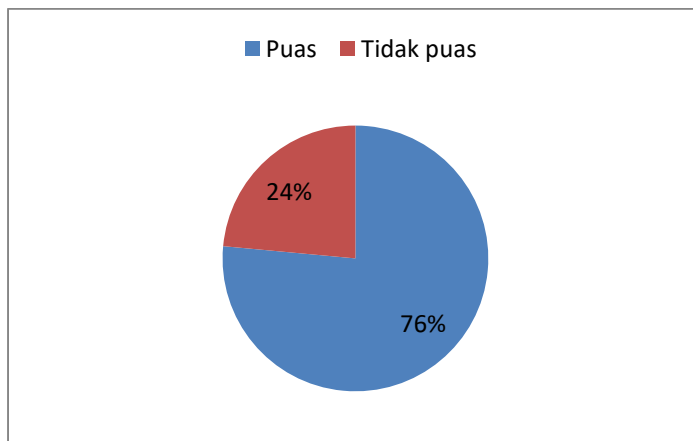


Diagram diatas menunjukkan bahwa 76% dosen puas dengan keterbukaan informasi dan kemudahan dalam berkomunikasi di AKIMBA.

Diagram 17

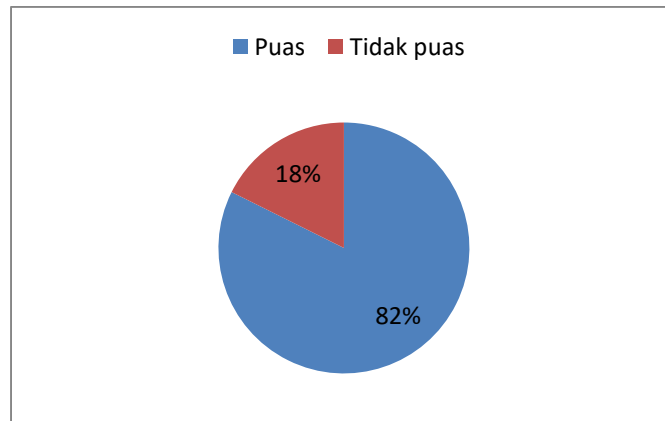


Diagram diatas menunjukkan bahwa 82% dosen puas dengan dukungan dana untuk pelaksanaan penelitian di AKIMBA.

Diagram 18

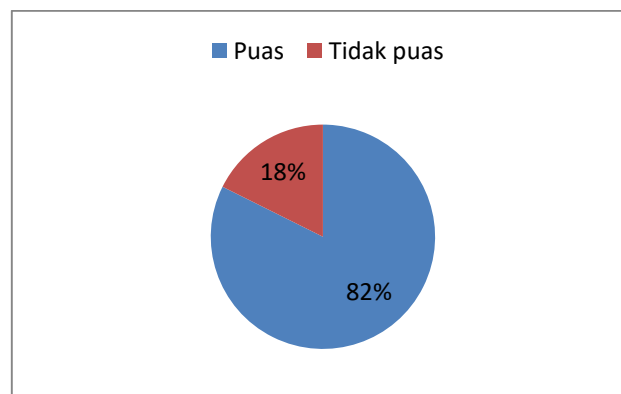


Diagram diatas menunjukkan bahwa 82% dosen sangat puas dengan dukungan dana untuk pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat di AKIMBA

Diagram 19

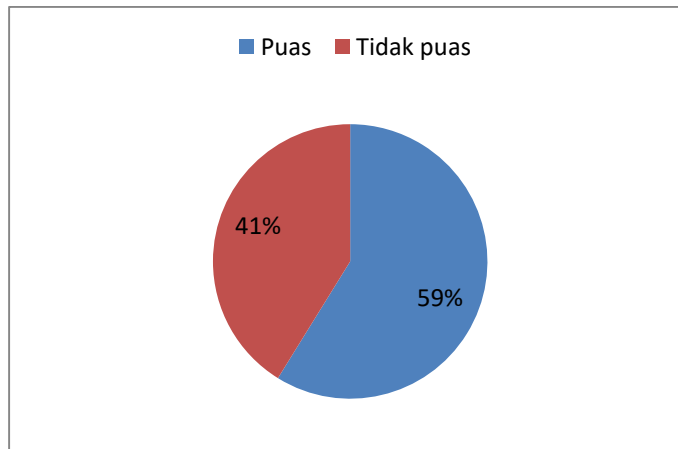


Diagram diatas menunjukkan bahwa 59% dosen puas terhadap fasilitas laboratorium keperawatan yang memadai untuk menunjang tridharma.

Diagram 20

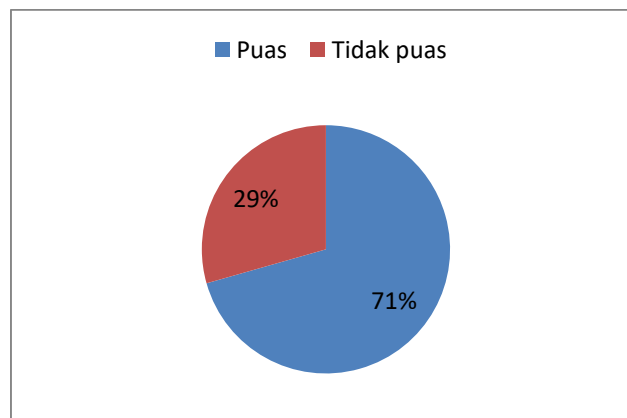


Diagram diatas menunjukkan bahwa 71% dosen puas dengan sumber informasi dan layanan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat

Diagram 21

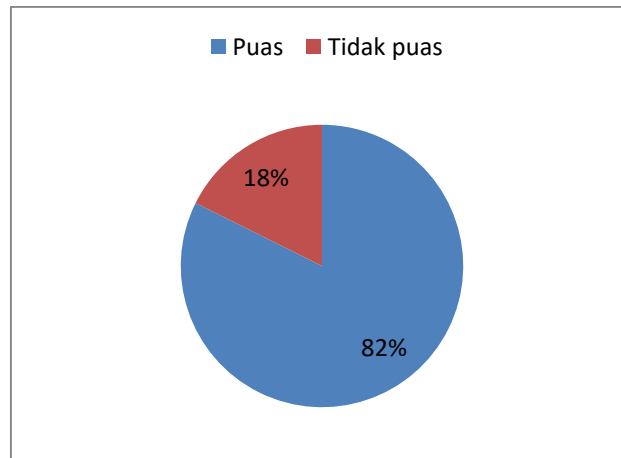


Diagram diatas menunjukkan bahwa 82% dosen puas dengan sumber informasi dan layanan penelitian di AKIMBA.

C. Mahasiswa

Diagram 22

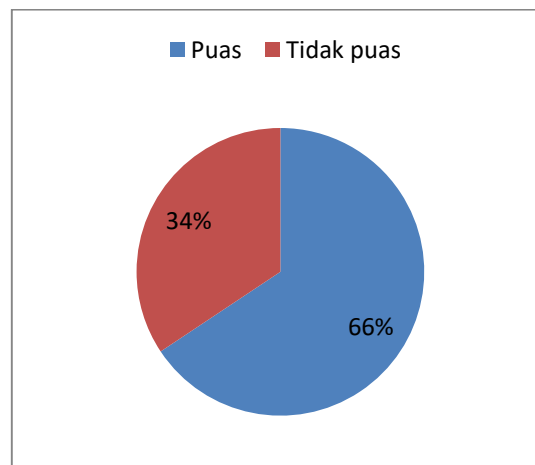


Diagram diatas menunjukkan bahwa 66% mahasiswa puas dengan rencana pembelajaran semester yang di sampaikan oleh dosen di AKIMBA

Diagram 23

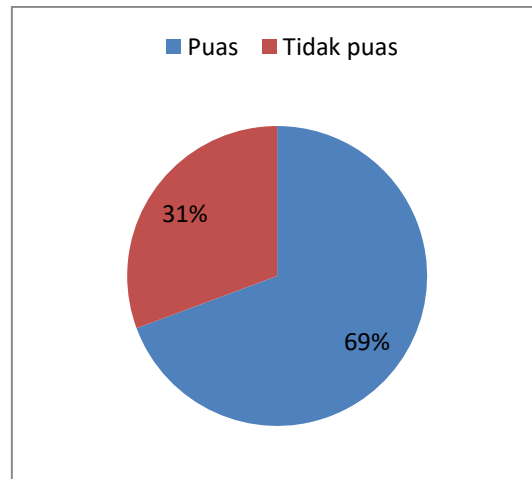


Diagram diatas menunjukkan bahwa 69% mahasiswa puas dengan tugas yang diberikan oleh dosen bagi mahasiswa di AKIMBA.

Diagram 24

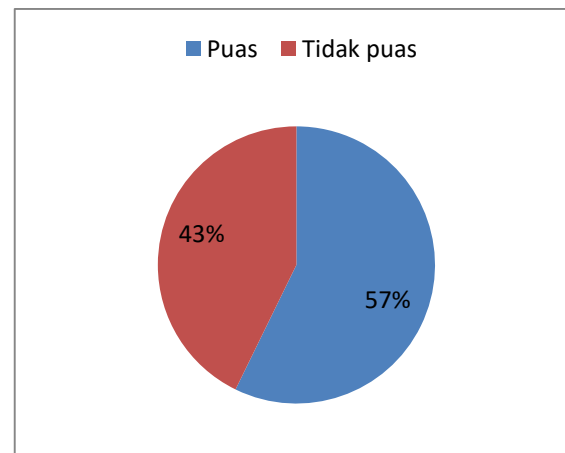


Diagram diatas menunjukkan bahwa 57% mahasiswa puas dengan kebijakan suasana akademik di AKIMBA.

Diagram 25

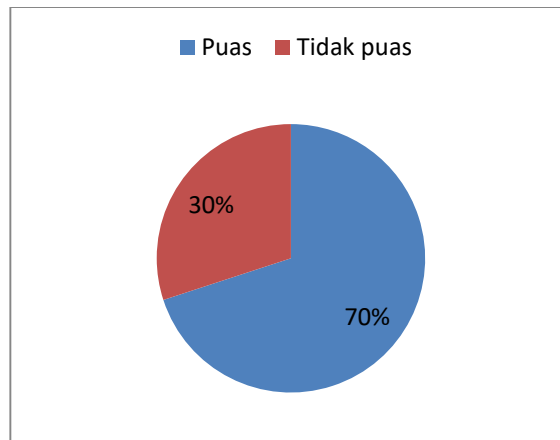


Diagram diatas menunjukkan bahwa 70% mahasiswa puas dengan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu di AKIMBA.

Diagram 26

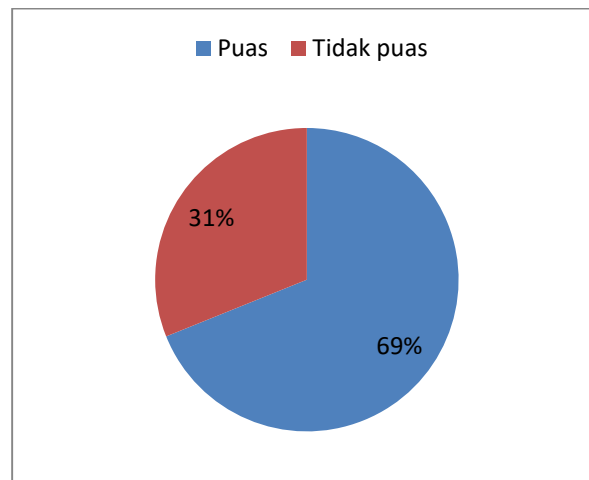


Diagram diatas menunjukkan bahwa 69% mahasiswa puas dengan pembinaan dan pengembangan minat serta bakat mahasiswa di AKIMBA

Diagram 27

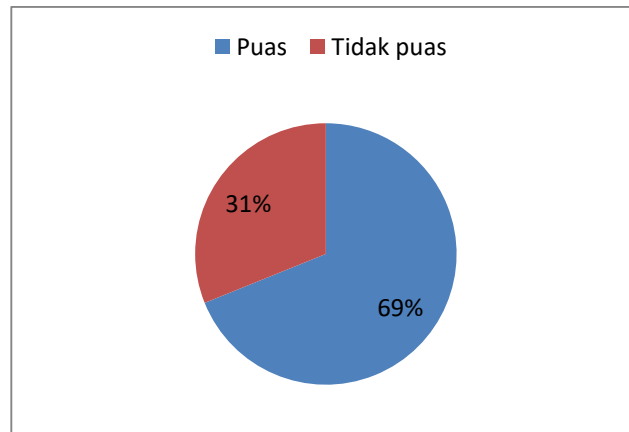


Diagram diatas menunjukkan bahwa 69% mahasiswa puas dengan informasi mengenai lowongan kerja di AKIMBA.

Diagram 28

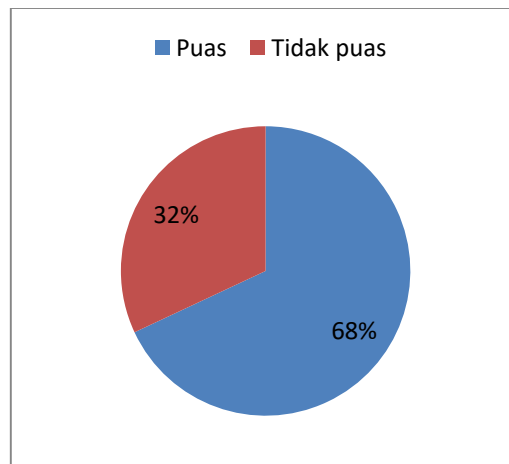


Diagram diatas menunjukkan bahwa 68% mahasiswa puas dengan penyampaian materi perkuliahan yang membantu untuk pemahaman yang lebih baik

Diagram 29

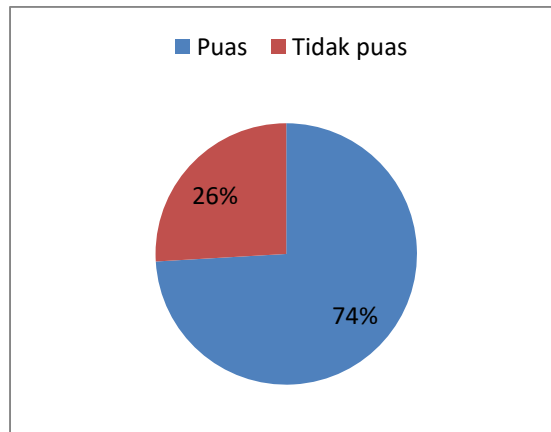


Diagram diatas menunjukkan bahwa 74% mahasiswa puas dengan prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami di AKIMBA.

Diagram 30

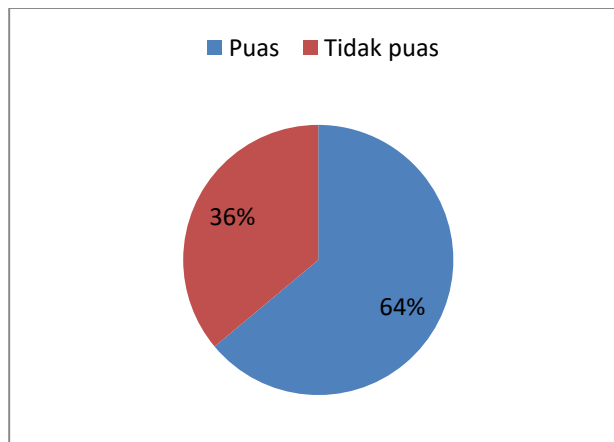
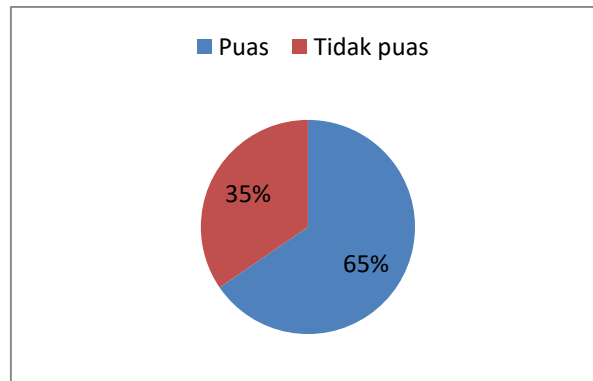


Diagram diatas menunjukkan 64% mahasiswa puas dengan fasilitas yang memadai di ruang kelas

Diagram 31



dan dari Diagram diatas menunjukkan bahwa 65% mahasiswa puas dengan fasilitas laboratorium keperawatan yang memadai di AKIMBA.

Diagram 32

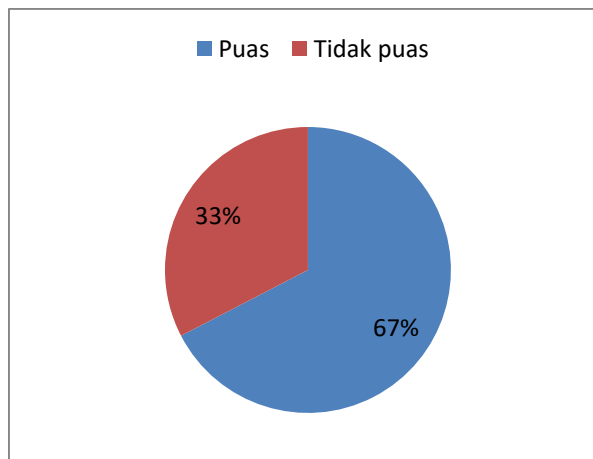


Diagram diatas menunjukkan bahwa 67% mahasiswa puas dengan prosedur pelayanan di bagian keuangan tidak membeli-belit

Diagram 33

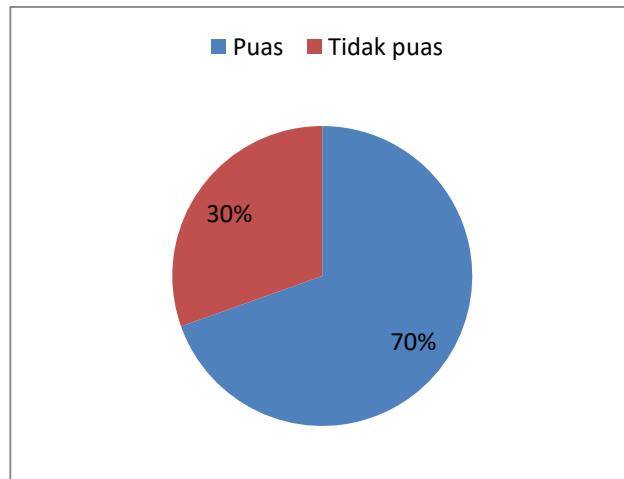


Diagram diatas menunjukkan bahwa 70% mahasiswa puas dengan pelayanan bagian keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa di AKIMBA.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis terhadap survei maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kinerja lembaga baik
2. Tingkat kepuasan dosen terhadap kinerja lembaga baik
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja lembaga baik

Hasil survey ini sangat bermanfaat untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi para tenaga pendidik (dosen), tenaga kependidikan dan mahasiswa.



**YAYASAN WAHANA BHAKTI KARYA HUSADA
AKADEMI KEPERAWATAN**

“KESDAM ISKANDAR MUDA BANDA ACEH”

Jln. Mayjen T. Hamzah Bendahara Lr. Bahagia Banda Aceh 23121
Tlp/Fax:0651-26583 Email:akperkesdam_im@yahoo.com



**BERITA ACARA
SURVEY KEPUASAN**

Pada hari ini Senin Tanggal sembilan belas Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Sembilan Belas bertempat di Akademi Keperawatan Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh telah dilaksanakan kegiatan survey kepuasan.

1. Ruang : Akademi Keperawatan Kesdam IM Banda Aceh
2. Waktu pelaksanaan : 19 Agustus 2019
3. Jumlah peserta : 505 Orang

Catatan kejadian-kejadian penting selama kegiatan berlangsung:

Demikianlah berita acara ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan seperlunya

Penanggung Jawab
Ketua UPM



Ratna Juwita, S.Kep.,Ns.,M. Kep