



# **LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA 2024**

**TAHUN 2024**

## Lembar Pengesahan

- 1 Nama Kegiatan : Laporan Kepuasan Mahasiswa Tahun 2024
- 2 SPM : Dr. Ary Istiany, SP, M.Si
- 3 Waktu Pelaksanaan : Juli - Agustus 2024



Ketua PS Magister Ilmu Gizi

Kartika Nugraheni, S.Gz, M.Gz, PhD

Semarang, 09 Agustus 2024  
Mengetahui.  
Ketua SPM

Dr. Ary Istiany, SP, M.Si

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	ii
DAFTAR ISI.....		iii
DAFTAR TABEL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	iv
BAB I PENDAHULUAN.....		1
A. Latar Belakang .....		1
B. Tujuan.....		1
C. Manfaat.....		1
BAB II TINJAUAN TEORI.....		2
A. Mutu Layanan.....		3
B. Kepuasan .....		4
BAB III METODE.....		6
A. Jenis dan Kerangka.....		6
B. Variabel .....		6
C. Instrumen.....		16
BAB IV HASIL .....		17
BAB V MONITORING EVALUASI DAN UMPAN BALIK .....		25
A. Monitoring dan Evaluasi .....		25
B. Umpan Balik.....		25
DAFTAR PUSTAKA.....		26
LAMPIRAN.....		27

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert.....	5
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Terhadap Dosen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Terhadap Dosen.....	7
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Terhadap Layanan Pengelola .....	8
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Terhadap Layanan Pengelola .....	8
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kepuasan Terhadap Lahan Praktik	8
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Terhadap Lahan Praktik .....	9
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Terhadap Kurikulum .....	9
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Terhadap Kurikulum	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan....	10
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan	10
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Layanan Beasiswa	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Layanan Beasiswa	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Layanan Dosen Pembimbing Akademik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Layanan Dosen Pembimbing Akademik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Layanan Bahasa .....	11
Tabel 3.16 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Layanan Bahasa.....	11
Tabel 3.17 Hasil Uji Validitas Kepuasan Terhadap Layanan Sarana Prasarana .....	12
Tabel 3.18 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Terhadap Layanan Sarana Prasarana .....	12
Tabel 3.19 Hasil Uji Validitas Layanan Unit Kegiatan Mahasiswa .....	12
Tabel 3.20 Hasil Uji Reliabilitas Layanan Unit Kegiatan Mahasiswa .....	12
Tabel 3.21 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bahan Pustaka Perpustakaan.....	13
Tabel 3.22 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bahan Pustaka Perpustakaan.....	13
Tabel 3.23 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan PMB .....	13
Tabel 3.24 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan PMB .....	13
Tabel 3.25 Hasil Uji Validitas Kepuasan Layanan Perpustakaan Unimus	14
Tabel 3.26 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Layanan Perpustakaan Unimus.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.27 Hasil Uji Validitas Kepuasan Layanan Pusat Pengembangan Karir .....	14
Tabel 3.28 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Layanan Pusat Pengembangan Karir .....	14
Tabel 3.29 Hasil Uji Validitas Kepuasan Layanan Kesehatan .....	15
Tabel 3.30 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Layanan Kesehatan .....	15
Tabel 3.31 Hasil Uji Validitas Kepuasan Layanan Tugas Akhir/Skripsi ...	15
Tabel 3.32 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Layanan Tugas Akhir/Skripsi	15

Tabel 3.33 Hasil Uji Validitas Kepuasan Layanan LSIK .....	16
Tabel 3.34 Hasil Uji Reliabilitas Layanan LSIK .....	16
Tabel 3.35 Hasil Uji Validitas Kepuasan Sarana Prasarana Perpustakaan ..	16
Tabel 3.36 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Sarana Prasarana Perpustakaan .....	16
Tabel 4.1 Distribusi Kepuasan Terhadap Dosen.....	17
Tabel 4.2 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Pengelola	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Lahan Praktik	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Kurikulum	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan..	19
Tabel 4.6 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Beasiswa	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Distribusi Kepuasan Terhadap Dosen Pembimbing Akademik.....	20
Tabel 4.8 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Bahasa .....	20
Tabel 4.9 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Sarana Prasarana.....	21
Tabel 4.10 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Unit Kegiatan Mahasiswa.....	21
Tabel 4.11 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Bahan Pustaka Perpustakaan .....	22
Tabel 4.12 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan PMB.....	22
Tabel 4.13 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Perpustakaan.....	22
Tabel 4.14 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Pusat Pengembangan Karir .....	23
Tabel 4.15 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Kesehatan .....	23
Tabel 4.16 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Layanan Tugas Akhir/Skripsi.....	24
Tabel 4.17 Distribusi Kepuasan Terhadap LSIK.....	24
Tabel 4.18 Distribusi Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana Perpustakaan	24

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Evaluasi terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan Pascasarjana Magister Ilmu Gizi Universitas Muhammadiyah Semarang perlu dilaksanakan. Survey kepuasan mahasiswa merupakan bagian dari proses berjalannya sistem mutu agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

### **B. Tujuan**

Dilaksanakannya survey kepuasan mahasiswa bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang telah ada di Pascasarjana Magister Ilmu Gizi Universitas Muhammadiyah Semarang.

### **C. Manfaat**

Adanya evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa ini dapat menjadi acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil evaluasi ini juga dapat digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan universitas dalam hal peningkatan manajemen serta menyusun rencana program kerja pengembangan Pascasarjana Magister Ilmu Gizi Universitas Muhammadiyah Semarang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **D. Mutu Layanan**

##### **1. Pengertian Mutu Layanan**

Berikut ini beberapa pengertian tentang mutu yang dikemukakan oleh para ahli : (Wijono, 2017)

- a. Mutu adalah gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan (American Society for Quality Control)
- b. Mutu adalah "*fitness for use*", atau kemampuan kecocokan penggunaan (J.M. Juran)
- c. Mutu adalah kesesuaian terhadap permintaan persyaratan (*The conformance of requirements- Philip B. Crosby*).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa mutu adalah kemampuan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya sehingga pelanggannya merasa puas.

Dari dimensi klien, pelayanan dianggap bermutu apabila pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada klien (*client satisfaction*). Dengan kata lain, pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan serta hak-hak klien. Aspek pelayanan yang dianggap dapat memberikan kepuasan kepada klien termasuk antara lain: ketanggapan, perhatian, dan keramahan yang tulus dari petugas atau penyedia pelayanan, dan waktu tunggu yang tidak terlalu lama (BKKBN, 2018).

##### **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu**

Mutu produk dan jasa pelayanan secara langsung dipengaruhi oleh 9 area fundamental (9M) yaitu: (Wijono, 2017)

- a. *men*: kemajuan teknologi, komputer, dan hal-hal lain yang memerlukan pekerja-pekerja spesialis yang makin banyak
- b. *money*: meningkatnya kompetisi di segala bidang memerlukan penyesuaian pembiayaan yang luar biasa termasuk untuk mutu
- c. *materials*: bahan-bahan yang semakin terbatas dan berbagai jenis material yang diperlukan
- d. *machines and mecanization*: selalu perlu penyesuaian - penyesuaian seiring dengan kebutuhan kepuasan pelanggan

- e. *modern information methods*: kecepatan kemajuan teknologi komputer yang harus selalu diikuti
- f. *markets*: tuntutan pasar yang semakin tinggi dan luas
- g. *management*: tanggung jawab management mutu oleh perusahaan
- h. *motivation*: meningkatnya mutu yang kompleks perlu kesadaran mutu bagi pekerja-pekerja
- i. *mounting product requirement*: persyaratan produk yang meningkat yang diminta pelanggan perlu penyesuaian mutu terus-menerus

### 3. Pengukuran Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan diukur dengan cara membandingkannya terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan (Pohan, 2016). Untuk dapat mengukur mutu, terlebih dulu harus memahami indikator, kriteria, dan standar. Indikator adalah petunjuk atau tolok ukur. Kriteria adalah spesifikasi dari indikator. Standar adalah bentuk eksak dan dapat dihitung secara kuantitatif yang biasanya mencakup hal-hal yang standar baik. Standar bersifat dinamis dapat menyesuaikan sesuai kondisi, situasi, waktu, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan, serta etika, hukum, dan norma atau nilai masyarakat (Wijono, 2017).

Indikator dapat diklasifikasikan dengan berbagai perpektif dan berbagai cara. Beberapa diantaranya adalah indikator struktur, proses, dan keluaran. Indikator struktur merupakan ukuran ketersediaan sumber daya. Indikator proses adalah indikator yang akan mengukur kegiatan pelayanan yang dilakukan untuk mengatasi masalah. Indikator keluaran akan mengukur apa yang terjadi atau tidak terjadi sebagai hasil proses atau sekelompok proses. Donabedian menyatakan bahwa pengukuran keluaran yang absah/sahih dan dapat dipercaya merupakan satu cara untuk mengukur status yang dapat dikaitkan dengan proses pelayanan (Pohan, 2016). Mutu pelayanan dapat diukur dengan tiga cara yaitu:

#### a. Pengukuran mutu prospektif

Pengukuran mutu prospektif adalah pengukuran mutu pelayanan yang dilakukan sebelum pelayanan diselenggarakan. Pengukurannya akan ditujukan terhadap struktur atau masukan pelayanan.

#### b. Pengukuran mutu retrospektif



Pengukuran mutu retrospektif adalah satu pengukuran mutu pelayanan yang dilakukan setelah penyelenggaraan pelayanan selesai dilaksanakan. Pengukuran ini terdiri atas penilaian audit, wawancara, kuesioner, dan penyelenggaraan pertemuan.

c. Pengukuran mutu konkuren

Pengukuran mutu konkuren adalah pengukuran terhadap mutu pelayanan yang dilakukan selama pelayanan dilangsungkan atau diselenggarakan. Pengukuran ini dilakukan melalui pengamatan, langsung dan kadang-kadang perlu dilengkapi peninjauan pada catatan, wawancara serta penyelenggaraan pertemuan. (Pohan, 2016)

## **E. Kepuasan**

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dicapai pada saat keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan (Wijono, 2017).

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Kepuasan dipengaruhi banyak faktor, antara lain yang berkenaan dengan: (Wijono, 2017)

- a. pendekatan dan perilaku petugas, perasaan akseptor terutama saat pertama kali datang
- b. mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharap
- c. prosedur perjanjian
- d. waktu tunggu
- e. fasilitas umum yang tersedia

3. Pengukuran Kepuasan

Ada dua komponen yang akan mempengaruhi ukuran kepuasan, yaitu komponen harapan dan komponen kinerja layanan. Kesenjangan antara kedua komponen tersebut merupakan ukuran kepuasan. Apabila harapan sama dengan kinerja layanan, atau tingkat kepuasan 100%, maka pasien pasti merasa puas. Tingkat kepentingan harapan dan kinerja layanan tersebut diukur dengan skala Likert (Pohan, 2016). Skala Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang masalah yang ada atau dialaminya, termasuk kepuasan. Jawaban skala Likert sebagai berikut:

Tabel 2.1 Skala Likert

<i>Favourable</i>	<b>nilai</b>	<i>unfavourable</i>	<b>nilai</b>
Sangat puas	4	Sangat puas	1
Puas	3	Puas	2
Cukup puas	2	Cukup puas	3
Tidak puas	1	Tidak puas	4

Cara interpretasi dapat berdasarkan prosentase sebagaimana berikut:



Angka 0-25% : Tidak puas

Angka 25-50% : Cukup puas

Angka 50-75% : puas/setuju/baik

Angka 75-100% : sangat puas/sangat setuju/sangat baik

(Hidayat, 2015).

## **BAB III METODE**

### **A. Jenis dan Kerangka**

1. Jenis metode : Survey
2. Rancangan Metode :
  - a. Jumlah responden validasi : 9 mahasiswa
  - b. Tempat pelaksanaan : Pascasarjana Magister Ilmu Gizi Universitas Muhammadiyah Semarang
  - c. Waktu pelaksanaan : Juli - Agustus 2024
3. Jumlah kuesioner : 18 Kuesioner kepuasan mahasiswa

### **B. Variabel**

1. Kepuasan Terhadap Dosen
  - a. Hasil uji validitas

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Terhadap Dosen

Item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.370	> 0.133	Valid
2	0,213	> 0.133	Valid
3	0,412	> 0.133	Valid
4	0,222	> 0.133	Valid

- b. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Terhadap Dosen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.628	4

## 2. Kepuasan Terhadap Layanan Pengelola

### a. Hasil uji validitas

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Terhadap Layanan Pengelola

Item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.467	> 0.133	Valid
2	0.344	> 0.133	Valid
3	0.363	> 0.133	Valid
4	0.166	> 0.133	Valid

### b. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Terhadap Layanan Pengelola

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.715	4

## 3. Kepuasan Terhadap Lahan Praktik

### a. Hasil uji validitas

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Terhadap Lahan Praktik

Item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.380	> 0.133	Valid
2	0.370	> 0.133	Valid
3	0.166	> 0.133	Valid
4	0,213	> 0.133	Valid
5	0,311	> 0.133	Valid
6	0.407	> 0.133	Valid
7	0.408	> 0.133	Valid
8	0,222	> 0.133	Valid
9	0,228	> 0.133	Valid
10	0,435	> 0.133	Valid
11	0,173	> 0.133	Valid
12	0,412	> 0.133	Valid

c. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Terhadap Lahan Praktik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.686	12

4. Evaluasi Kurikulum Dari Mahasiswa

a. Hasil uji validitas

Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Terhadap Kurikulum

Item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0,258	> 0.133	Valid
2	0.166	> 0.133	Valid
3	0,435	> 0.133	Valid
4	0,311	> 0.133	Valid

b. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Terhadap Kurikulum

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.868	4

5. Kepuasan terhadap layanan tenaga kependidikan

d. Hasil uji validitas

Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.467	> 0.133	Valid
2	0.344	> 0.133	Valid
3	0.363	> 0.133	Valid
4	0.380	> 0.133	Valid

e. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	4

6. Kepuasan terhadap layanan beasiswa

a. Hasil uji validitas

Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Layanan Beasiswa

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.431	> 0.133	Valid
2	0.459	> 0.133	Valid
3	0.492	> 0.133	Valid
4	0.339	> 0.133	Valid
5	0.469	> 0.133	Valid
6	0.347	> 0.133	Valid

b. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3. 12 Hasil Uji Reliabilits Kepuasan Layanan Beasiswa

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	6

7. Kepuasan terhadap Layanan Dosen Pembimbing Akademik

a. Hasil uji validitas

Tabel 3.13 Hasil Uji Validitas Layanan Dosen Pembimbing Akademik

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.340	> 0.133	Valid
2	0.449	> 0.133	Valid
3	0.212	> 0.133	Valid
4	0.441	> 0.133	Valid
5	0.544	> 0.133	Valid
6	0.464	> 0.133	Valid
7	0.398	> 0.133	Valid
8	0.347	> 0.133	Valid
9	0.358	> 0.133	Valid
10	0.276	> 0.133	Valid

b. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.14 Hasil Uji Reliabilitas Layanan Dosen Pembimbing Akademik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.869	10

8. Kepuasan terhadap Layanan Pusat Bahasa

a. Hasil uji validitas

Tabel 3.15 Hasil Uji Validitas Layanan Pusat Bahasa

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.198	> 0.133	Valid
2	0.364	> 0.133	Valid
3	0.248	> 0.133	Valid
4	0.408	> 0.133	Valid
5	0.505	> 0.133	Valid
6	0.490	> 0.133	Valid
7	0.416	> 0.133	Valid
8	0.424	> 0.133	Valid
9	0.358	> 0.133	Valid
10	0.310	> 0.133	Valid
11	0.453	> 0.133	Valid

b. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.16 Hasil Uji Validitas Layanan Pusat Bahasa

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	11

9. Kepuasan terhadap Layanan Sarana Prasarana

a. Hasil uji validitas

Tabel 3.17 Hasil Uji Validitas Layanan Sarana dan Prasarana

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.262	> 0.133	Valid
2	0.398	> 0.133	Valid
3	0.470	> 0.133	Valid
4	0.402	> 0.133	Valid
5	0.463	> 0.133	Valid
6	0.438	> 0.133	Valid
7	0.439	> 0.133	Valid
8	0.422	> 0.133	Valid
9	0.381	> 0.133	Valid
10	0.142	> 0.133	Valid
11	0.265	> 0.133	Valid
12	0.351	> 0.133	Valid
13	0.320	> 0.133	Valid
14	0.514	> 0.133	Valid
15	0.322	> 0.133	Valid
16	0.365	> 0.133	Valid
17	0.435	> 0.133	Valid
18	0.326	> 0.133	Valid
19	0.257	> 0.133	Valid
20	0.323	> 0.133	Valid
21	0.465	> 0.133	Valid
22	0.335	> 0.133	Valid
23	0.151	> 0.133	Valid
24	0.326	> 0.133	Valid
25	0.147	> 0.133	Valid
26	0.326	> 0.133	Valid
27	0.425	> 0.133	Valid
28	0.418	> 0.133	Valid
29	0.484	> 0.133	Valid
30	0.338	> 0.133	Valid

b. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.18 Hasil Uji Reliabilitas Layanan Sarana dan Prasarana

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.927	30



10. Layanan unit kegiatan mahasiswa

a. Hasil uji validitas

Tabel 3.19 Hasil Uji Validitas Layanan Unit Kegiatan Mahasiswa

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.195	> 0.133	Valid
2	0.277	> 0.133	Valid
3	0.309	> 0.133	Valid
4	0.365	> 0.133	Valid
5	0.431	> 0.133	Valid
6	0.426	> 0.133	Valid
7	0.513	> 0.133	Valid
8	0.321	> 0.133	Valid
9	0.378	> 0.133	Valid
10	0.348	> 0.133	Valid

b. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.20 Hasil Uji Reliabilitas Layanan Unit Kegiatan Mahasiswa

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	10

11. Kepuasan terhadap Layanan Bahan Pustaka Perpustakaan

a. Hasil uji validitas

Tabel 3.21 Hasil Uji Validitas Layanan Bahan Pustaka Perpustakaan

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.664	> 0.133	Valid
2	0.304	> 0.133	Valid
3	0.420	> 0.133	Valid
4	0.394	> 0.133	Valid
5	0.488	> 0.133	Valid
6	0.481	> 0.133	Valid

b. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.22 Hasil Uji Reliabilitas Layanan Bahan Pustaka Perpustakaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.774	6

12. Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Penerimaan Mahasiswa Baru

a. Hasil uji validitas

Tabel 3.23 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan PMB

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.168	> 0.133	Valid
2	0.214	> 0.133	Valid
3	0.278	> 0.133	Valid
4	0.492	> 0.133	Valid
5	0.224	> 0.133	Valid
6	0.328	> 0.133	Valid
7	0.382	> 0.133	Valid
8	0.353	> 0.133	Valid
9	0.349	> 0.133	Valid

b. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.24 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan PMB

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of Items
Alpha	
.941	9

13. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan Unimus

a. Hasil uji validitas

Tabel 3.25 Hasil Uji Validitas Layanan Perpustakaan Unimus

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.355	> 0.133	Valid
2	0.220	> 0.133	Valid
3	0.491	> 0.133	Valid
4	0.254	> 0.133	Valid
5	0.377	> 0.133	Valid
6	0.314	> 0.133	Valid
7	0.472	> 0.133	Valid
8	0.484	> 0.133	Valid
9	0.528	> 0.133	Valid
10	0.310	> 0.133	Valid
11	0.163	> 0.133	Valid
12	0.325	> 0.133	Valid

b. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.26 Hasil Uji Reliabilitas Layanan Perpustakaan Unimus

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	N of Items
Alpha	
.672	12

14. Layanan pusat pengembangan karir

a. Hasil uji validitas

Tabel 3.27 Hasil Uji Validitas Layanan Pusat Pengembangan Karir

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.315	> 0.133	Valid
2	0.395	> 0.133	Valid
3	0.411	> 0.133	Valid
4	0.590	> 0.133	Valid
5	0.429	> 0.133	Valid
6	0.540	> 0.133	Valid
7	0.332	> 0.133	Valid
8	0.415	> 0.133	Valid

b. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.28 Hasil Uji Reliabilitas Layanan Pusat Pengembangan Karir

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	N of Items
Alpha	
.834	8

15. Layanan kesehatan

a. Hasil uji validitas

Tabel 3.29 Hasil Uji Validitas Layanan Kesehatan

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.280	> 0.133	Valid
2	0.462	> 0.133	Valid
3	0.422	> 0.133	Valid
4	0.401	> 0.133	Valid
5	0.404	> 0.133	Valid
6	0.502	> 0.133	Valid
7	0.484	> 0.133	Valid

8	0.403	> 0.133	Valid
9	0.489	> 0.133	Valid
10	0.435	> 0.133	Valid

b. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.30 Hasil Uji Validitas Layanan Kesehatan

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	N of Items
Alpha	
.815	10

16. Kepuasan terhadap Layanan Bimbingan Tugas Akhir/Skripsi

c. Hasil uji validitas

Tabel 3.31 Hasil Uji Validitas Layanan Tugas Akhir/Skripsi

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.262	> 0.133	Valid
2	0.398	> 0.133	Valid
3	0.470	> 0.133	Valid
4	0.402	> 0.133	Valid
5	0.463	> 0.133	Valid
6	0.438	> 0.133	Valid
7	0.439	> 0.133	Valid
8	0.422	> 0.133	Valid
9	0.381	> 0.133	Valid

d. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.32 Hasil Uji Reliabilitas Layanan Tugas Akhir/Skripsi

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's	N of Items
Alpha	
.927	9

17. Kepuasan terhadap Layanan Lembaga Studi Al Islam dan Kemuhammadiyah (LSIK)

c. Hasil uji validitas

Tabel 3.33 Hasil Uji Validitas Layanan LSIK

item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.355	> 0.133	Valid
2	0.220	> 0.133	Valid
3	0.491	> 0.133	Valid
4	0.254	> 0.133	Valid
5	0.377	> 0.133	Valid
6	0.314	> 0.133	Valid
7	0.472	> 0.133	Valid
8	0.484	> 0.133	Valid
9	0.528	> 0.133	Valid
10	0.310	> 0.133	Valid

d. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.34 Hasil Uji Reliabilitas Layanan LSIK

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.672	10

18. Kepuasan terhadap Sarana Prasarana Perpustakaan

A. Hasil uji validitas

Tabel 3.35 Hasil Uji Validitas Kepuasan Sarana Prasarana Perpustakaan

Item	R hitung	Syarat	Keterangan
1	0.467	> 0.133	Valid
2	0.344	> 0.133	Valid
3	0.363	> 0.133	Valid
4	0.380	> 0.133	Valid
5	0.370	> 0.133	Valid
6	0.166	> 0.133	Valid
7	0.408	> 0.133	Valid
8	0.407	> 0.133	Valid
9	0,228	> 0.133	Valid

10	0,213	> 0.133	Valid
11	0,311	> 0.133	Valid
12	0,412	> 0.133	Valid

## B. Hasil uji reliabilitas

Tabel 3.36 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Sarana Prasarana Perpustakaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	12

## F. Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam survey tingkat kepuasan mahasiswa ini merupakan instrumen yang sah dan handal. Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk mengumpulkan data, yang dapat berupa kuesioner, wawancara, formulir observasi, atau formulir-formulir lain untuk mencatat data (Hidayat, 2015). Kuesioner Kepuasan Akseptor menggunakan skala Likert. Untuk pernyataan *favourable*, jika responden menjawab "sangat puas" akan mendapat skor 4, "puas" akan mendapat skor 3, "cukup puas" akan mendapat skor 2, "tidak puas" akan mendapat skor 1.

## **BAB IV HASIL**

Berikut ini hasil survei yang dilakukan kepada 9 mahasiswa. Terdapat 18 kepuasan yang dinilai oleh mahasiswa. Hasil survei disajikan dalam tabel berikut:

### 1. Kepuasan Terhadap Dosen

Tabel 4.1 Distribusi Kepuasan Terhadap Dosen

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
Dosen			
1.	Sangat Baik	8	99.31%
2.	Baik	1	0.69%
Total		9	100%

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dari 9 mahasiswa sebagian besar responden menyatakan pelayanan Dosen sangat baik yaitu sebanyak mahasiswa 8 orang (99,31%).

### 2. Kepuasan Terhadap Layanan Pengelola

Tabel 4.2 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Pengelola

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat Baik	8	99.28%
2.	Baik	1	0.72%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan layanan pengelola sangat baik yaitu sebanyak 8 orang (99,28%).

### 3. Kepuasan Terhadap Lahan Praktik

Tabel 4.3 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Lahan Praktik

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	8	95,05%

2.	Puas	1	4,44%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan layanan lahan praktik yaitu sebanyak 8 orang (95,05%).

#### 4. Evaluasi Kurikulum Dari Mahasiswa

Tabel 4.4 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Kurikulum

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	8	95,69%
2.	Puas	1	4,31%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan layanan kurikulum yaitu sebanyak 8 orang (95,69%).

#### 5. Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan.

Tabel 4.5 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat baik	9	99.49%
2.	Baik	0	0.51%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan Layanan Tenaga Kependidikan sangat baik yaitu sebanyak 9 orang (99,49%).

#### 6. Kepuasan terhadap layanan beasiswa

Tabel 4.6 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Beasiswa

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	8	97.24%
2.	Puas	1	2,76%
Jumlah		9	100%



Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan sumber daya manusia yaitu sebanyak 8 orang (97,24%).

#### 7. Layanan Dosen Pembimbing Akademik

Tabel 4.7 Distribusi Kepuasan Terhadap Dosen Pembimbing Akademik

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	8	95,42%
2.	Puas	1	4,58%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan sumber daya manusia yaitu sebanyak 8 orang (95,42%).

#### 8. Layanan Pusat Bahasa

Tabel 4.8 Distribusi Kepuasan Terhadap Pusat Bahasa

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	8	96,14%
2.	Puas	1	3,86%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan pusat bahasa yaitu sebanyak 8 orang (96,14%).

#### 9. Layanan Sarana dan Prasarana

Tabel 4.9 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat baik	9	99,89%
2.	Baik	0	0,11%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan layanan sarana prasarana sangat baik yaitu sebanyak 9 orang (99,89%).

#### 10. Layanan Unit Kegiatan Mahasiswa

Tabel 4.10 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan UKM

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	9	99.19%
2.	Puas	0	0,81%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan layanan UKM yaitu sebanyak 9 orang (99,19%).

#### 11. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Bahan Pustaka Perpustakaan

Tabel 4.11 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Bahan Pustaka Perpustakaan

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	9	99,83%
2.	Puas	0	0,17%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan Layanan Bahan Pustaka Perpustakaan yaitu sebanyak 9 orang (99,83%).

#### 12. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan PMB

Tabel 4.12 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan PMB

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	8	95.46%
2.	Puas	1	4,54%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan sumber daya manusia yaitu sebanyak 8 orang (95,46%).

### 13. Kepuasan Terhadap Layanan Perpustakaan

Tabel 4.13 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Perpustakaan

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	8	97.60%
2.	Puas	1	2.40%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan Layanan Perpustakaan yaitu sebanyak 8 orang (97,60%).

### 14.Layanan Pusat Pengembangan Karir

Tabel 4.14 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Pusat Pengembangan Karir

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	7	98%
2.	Puas	2	2%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan layanan pusat pengembangan karir yaitu sebanyak 7 orang (96%).

### 15.Kepuasan Terhadap Layanan Kesehatan

Tabel 4.15 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Kesehatan

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	7	98%
2.	Puas	2	2%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan layanan kesehatan yaitu sebanyak 7 orang (95,11%).

## 16. Kepuasan Terhadap Layanan Tugas akhir/Skripsi

Tabel 4.16 Distribusi Kepuasan Terhadap Layanan Tugas Akhir/Skripsi

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	8	95,34%
2.	Puas	1	4,66%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan layanan tugas akhir yaitu sebanyak 8 orang (95,34%).

## 17. Kepuasan Terhadap Layanan Lembaga Studi Al Islam dan Kemuhammadiyah (LSIK)

Tabel 4.17 Distribusi Kepuasan Terhadap LSIK

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	9	99,79%
2.	Puas	0	0,21%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan LSIK yaitu sebanyak 9 orang (99,79%).

## 18. Kepuasan Terhadap Layanan Sarana Prasarana Perpustakaan

Tabel 4.18 Distribusi Kepuasan Terhadap Sarana Prasarana Perpustakaan

No.	Kategori mutu layanan	frekuensi	prosentase
1.	Sangat puas	9	99,81%
2.	Puas	0	0,19%
Jumlah		9	100%

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dari 9 responden survei sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan Sarana Prasarana Perpustakaan yaitu sebanyak 9 orang (99,81%).

## **BAB V**

### **MONITORING EVALUASI DAN UMPAN BALIK**

#### **A. Monitoring dan Evaluasi**

Setelah melakukan survei tingkat kepuasan mahasiswa Magister Ilmu Gizi Universitas Muhammadiyah Semarang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa sebagian besar menyatakan Sangat Puas dengan rata rata sebesar (97,93%) dari semua variabel survei.

#### **B. Umpan Balik**

Magister Ilmu Gizi dapat mempertahankan dan mengupayakan perkembangan capaian mutu di tahun selanjutnya dengan melakukan beberapa hal, diantaranya adalah:

##### **1. Bidang Akademik**

- Meningkatkan kemampuan dosen terutama pembimbing tugas akhir dalam perkembangan ilmu yang sesuai dengan IPTEK terkini.
- Memilih lahan praktik dengan peralatan yang mengikuti perkembangan IPTEK

##### **2. Bidang Non Akademik**

- Meningkatkan akselerasi pendampingan secara intensif untuk mengikuti kejuaraan internasional dalam bentuk penggalan minat bakat mahasiswa
- Pengembangan Tata Kelola dalam unit Kemahasiswaan dan Alumni

## DAFTAR PUSTAKA

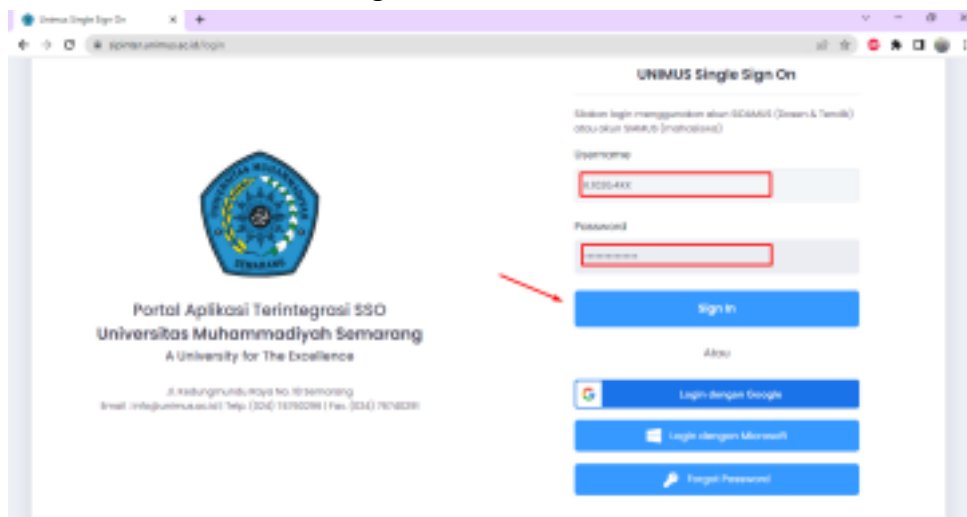
- Arikunto, Suharsimi. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, Imbalo S. 2016. *Jaminan Mutu layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Wijono, Djoko. 2017. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

# Tutorial Aplikasi Web Survei Kepuasan Universitas Muhammadiyah Semarang

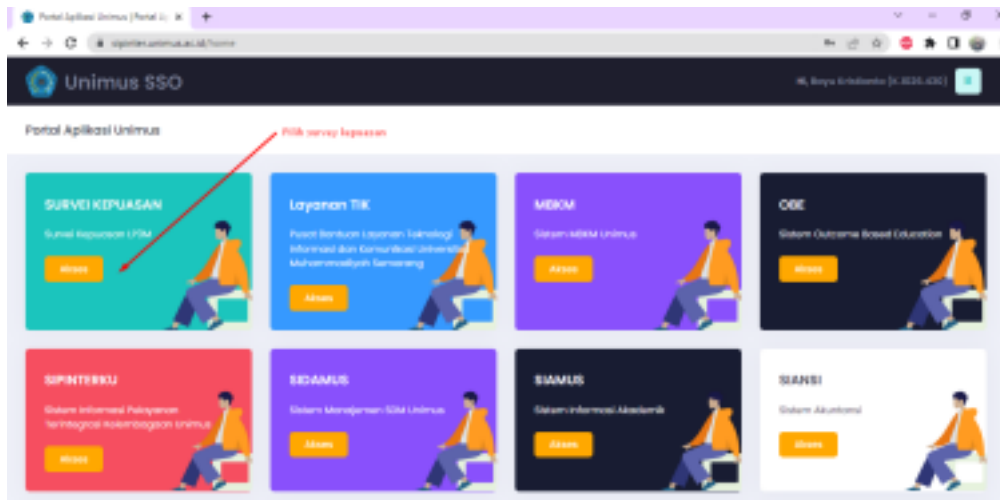
1. Buka link [sipinter.unimus.ac.id](http://sipinter.unimus.ac.id) untuk mengakses website halaman survei, kemudian klik login.



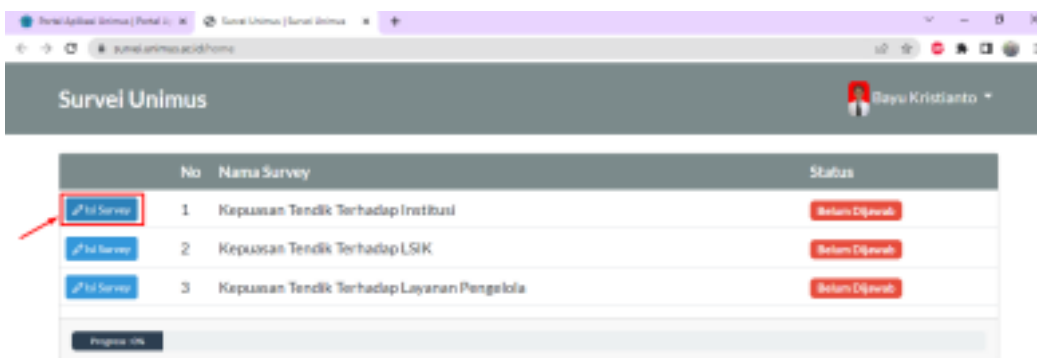
2. Pada form login, untuk tendik menggunakan akun SIDAMUS, untuk dosen dan mahasiswa menggunakan akun SIAMUS. Isi username dan password, jika sudah klik tombol “Sign In”



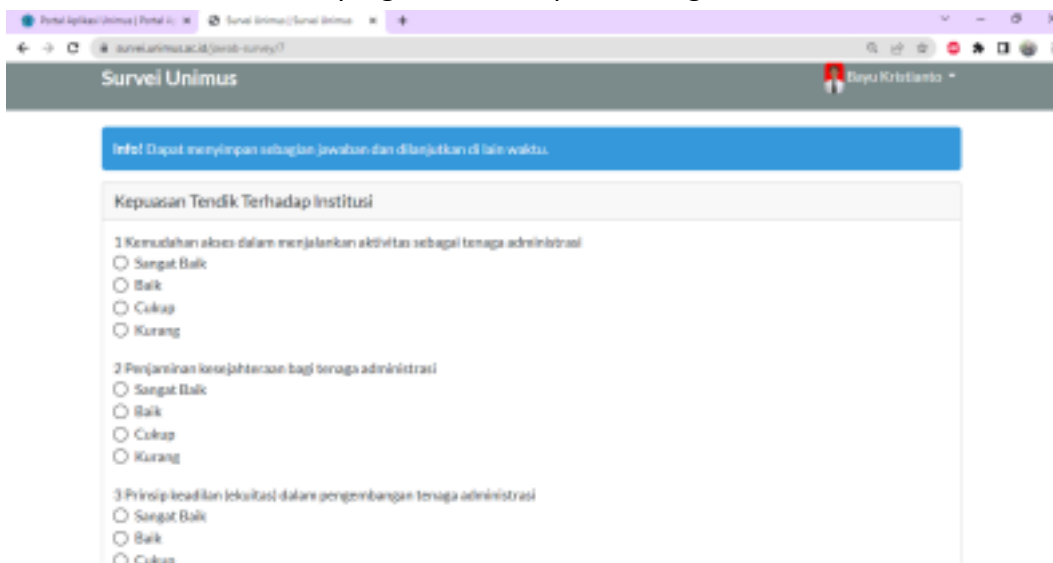
3. Pada Survei Kepuasan, klik “Akses”



4. Klik “Isi Survey” untuk memulai pengisian formulir



5. Isi survey dengan cara klik salah satu jawaban : “Sangat Baik”, “Baik”, “Cukup”, atau “Kurang”. Untuk informasi, setelah anda mengisi jawaban, data akan otomatis tersimpan ke dalam database sistem. Jadi jika anda tidak sengaja menutup tab, atau menutup browser, atau internet mati, maka ketika anda membuka halaman survey lagi anda tidak perlu mengisi dari awal.



6. Pastikan semua pertanyaan telah terisi, dan pada bagian halaman terakhir klik tombol “Simpan Jawaban”.



7 Layanan dokumentasi rekam jejak untuk kenaikan jabatan atau pangkat tenaga administrasi

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

8 Dukungan atasan untuk kenaikan jabatan atau pangkat tenaga administrasi

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

9 Penghargaan terhadap pencapaian kinerja tenaga administrasi

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

7. Jika anda selesai mengisi survei, anda bisa melihat jawaban anda dengan klik “Lihat Respon”

The screenshot shows a web browser window with the URL 'survei.unimus.ac.id/home'. The page title is 'Survei Unimus' and the user is logged in as 'Bayu Kristianto'. Below the header is a table with the following data:

No	Nama Survey	Status
<input type="button" value="Lihat Respon"/>	1. Kepuasan Tendiik Terhadap Instibual	<input type="button" value="Selesai"/>
<input type="button" value="Lihat Respon"/>	2. Kepuasan Tendiik Terhadap LSK	<input type="button" value="Selesai"/>
<input type="button" value="Lihat Respon"/>	3. Kepuasan Tendiik Terhadap Layanan Pengelola	<input type="button" value="Selesai"/>

At the bottom of the table, there is a progress indicator: 'Progress: 100%'.

*Note : Anda tidak bisa mengedit jawaban survey yang sudah disimpan*

8. Status akan “Selesai” apabila anda menjawab semua pertanyaan. Jika anda sudah menjawab dan ada jawaban yang belum terisi maka status “Belum Selesai”. Dan jika anda belum mengisi sama sekali, maka status “Belum Dijawab”.

9. Selesaikan survey lainnya hingga Progress menjadi 100%

10. Survey selesai. Jika anda ingin logout, klik nama yang ada di kanan atas, kemudian klik Logout.