

**LAPORAN HASIL EVALUASI KEPUASAN  
MAHASISWA TERHADAP LAYANAN  
AKADEMIK DAN NON-AKADEMIK  
SEMESTER GANJIL 2024/2025  
PROGRAM STUDI S1 FISIOTERAPI**



**INSTITUT KESEHATAN HERMINA**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat-Nya sehingga Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Non-Akademik Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 dapat diselesaikan. Laporan ini merupakan laporan rutin setiap akhir semester yang dilakukan oleh Bagian Akademik sebagai Langkah Monitoring proses pembelajaran yang dilakukan oleh Program Studi S1 Fisioterapi. Tahapan kegiatan dimulai dari pengisian kuesioner oleh mahasiswa, rekap data di tingkat Program Studi, pengolahan data, interpretasi data dan penyusunan laporan. Dokumen laporan evaluasi ini sesungguhnya diharapkan dapat memberikan masukan bagi Program Studi S1 Fisioterapi untuk dapat terus meningkatkan kinerja.

Masukan, saran dan kritik untuk dokumen Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Non-Akademik ini sangat diharapkan agar dapat menjadi suatu bahan acuan bagi perencanaan kegiatan pembelajaran pada semester berikutnya, sebagai upaya untuk melakukan perbaikan secara terus menerus (continuous improvement) yang menjadi komitmen civitas akademika Institut Kesehatan Hermina.

Semoga Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Non-Akademik Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 yang telah disusun dapat bermanfaat untuk menjadi umpan balik demi kemajuan program studi S1 Fisioterapi Institut Kesehatan Hermina di masa yang akan datang.

Jakarta, 25 Februari 2025  
Koordinator Penjaminan Mutu  
Program Studi S1 Fisioterapi

Nuraini Fikri, S.Tr.Kes., M.K.M

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>4</b>
1.1 LATAR BELAKANG.....	4
1.2 TUJUAN.....	5
1.3 RUANG LINGKUP.....	5
1.4 ALAT UKUR DAN SISTEM SKORING.....	6
1.5. PENGUMPULAN DATA.....	6
<b>BAB II HASIL EVALUASI KINERJA DOSEN.....</b>	<b>7</b>
<b>BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>10</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara (UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional). Mengukur sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak salah satunya dengan mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna layanan dalam hal ini mahasiswa. Pelayanan akademik dan non akademik yang berkualitas akan menciptakan manusia atau mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era keterbukaan ini. Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Untuk mewujudkan usaha tersebut diperlukan pemenuhan sarana prasarana yang mendukung sistem pembelajaran meliputi, pelayanan mahasiswa (sarana prasarana), sumber daya manusia yang berperan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa meliputi dosen dan tenaga kependidikan serta komitmen dari pengelola (rektor, wakil rektor dan kepala program studi).

Untuk menjamin adanya suatu perbaikan mutu layanan yang berkelanjutan, diperlukan evaluasi kegiatan PBM para dosen. Salah satu cara yang dapat digunakan sebagai alat evaluasi kinerja dosen dalam PBM adalah dengan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa untuk menilai kinerja dosen khususnya di Prodi S1 Fisioterapi. Meskipun cara itu belum bisa menjamin kualitas seorang dosen karena masih diperlukan analisis lain seperti kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dengan jenis kompetensi program studi dan kesesuaian mutu lulusan dengan kebutuhan masyarakat pengguna baik instansi pemerintah, swasta maupun lingkungan sosial masyarakat. Namun dengan cara penyebaran kuesioner ini, hasilnya dapat digunakan program studi sebagai feedback terhadap pelaksanaan proses pembelajaran yang dilakukan.

### **1.2 TUJUAN**

#### **1.2.1 Umum**

Secara umum tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di lingkungan Institut Kesehatan Hermina.

### 1.2.2. Khusus

Secara khusus tujuan Evaluasi Kinerja Dosen dalam PBM adalah untuk:

- a. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan akademik yang dilakukan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola;
- b. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik dan non akademik;
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan akademik dan non-akademik;
- d. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

### 1.3 Pelaksanaan Evaluasi

Evaluasi dilakukan oleh Tim Penjaminan Mutu dengan target responden mahasiswa Institut Kesehatan Hermina berstatus aktif. Evaluasi dilaksanakan menggunakan portal E-campuz. Pengisian kuesioner evaluasi kepuasan mahasiswa dilakukan setiap semester, dan bersifat wajib. Setiap mahasiswa yang akan melakukan pengisian KRS terlebih dahulu harus menyelesaikan pengisian evaluasi kepuasan.

### 1.4 RUANG LINGKUP

Evaluasi yang terdapat dalam laporan ini dilakukan pada Prodi S1 Fisioterapi Institut Kesehatan Hermina. Adapun komponen yang dievaluasi terdiri dari 5 kelompok, yaitu:

Pembelajaran Mata Kuliah	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mata ajar sesuai dengan capaian kompetensi lulusan</li><li>2. Proses pembelajaran</li><li>3. Bobot setiap komponen penilaian sesuai dengan beban pengeraannya</li></ol>
Dosen	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Proses pembelajaran</li><li>2. Layanan akademik</li></ol>
Layanan Dosen	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dosen bersedia membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran</li><li>2. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik/matakuliah</li><li>3. Dosen bersikap terbuka, kooperatif terhadap permasalahan mahasiswa dan terbuka menerima kritik/saran</li><li>4. Dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal yang disepakati</li><li>5. Dosen mampu memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa selama pembelajaran</li><li>6. Dosen membantu menyelesaikan keluhan keluhan/masalah mahasiswa</li><li>7. Dosen memberikan bimbingan terhadap tugas mahasiswa</li><li>8. Dosen memberikan feedback pada tugas yang diberikan</li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Dosen memberikan nilai secara objektif</li> <li>10. Dosen memberikan penilaian dengan obyektif, dan mengumumkan hasil penilaian ujian kepada mahasiswa</li> <li>11. Dosen memiliki kemampuan sesuai bidang keahliannya dan menguasai isu terkini sesuai bidang ilmu</li> <li>12. Dosen memiliki standar penilaian yang tertuang dalam RPS</li> <li>13. Dosen memonitor kemajuan mahasiswa melalui bimbingan akademik</li> <li>14. Dosen menjelaskan tata tertib dan sanksi yang berlaku bagi mahasiswa tanpa terkecuali</li> <li>15. Dosen menumbuhkan minat dan semangat belajar mahasiswa</li> <li>16. Dosen menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan</li> <li>17. Dosen menyampaikan rancangan pengajaran dengan jelas di awal kegiatan perkuliahan</li> <li>18. Dosen menyediakan materi(handout/modul) untuk melengkapi materi perkuliahan</li> <li>19. Dosen ramah dalam memberikan bimbingan dan pengajaran</li> <li>20. Materi kuliah disampaikan dengan jelas</li> <li>21. Waktu dipergunakan secara efektif dalam proses pengajaran</li> </ol>
Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Umum</li> <li>2. Pembelajaran</li> </ol>
Tenaga Kependidikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. IT</li> <li>2. Laboran</li> <li>3. Pustakawan</li> </ol>

#### 1.4 Metode analisis data, alat ukur, dan skoring

Metode analisis data dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik yaitu: analisis deskripsi. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang dilakukan oleh Program Studi SI Fisioterapi Institut Kesehatan Hermina terhadap pelaksanaan pembelajaran per mata kuliah dan kepuasan terhadap dosen menggunakan Skala Likert skala 1-5, dengan interpretasi sebagai berikut:

- 1: Tidak memuaskan
- 2: Memuaskan
- 3: Cukup memuaskan
- 4: Memuaskan
- 5: Sangat memuaskan

Sedangkan kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana, pengelola, layanan dosen, dan tenaga kependidikan menggunakan Skala Likert skala 1-4, dengan interpretasi sebagai berikut:

- 1: Kurang baik
- 2: Cukup baik

3: Baik

4: Sangat baik

Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program Microsoft Excel.

## 1.5. PENGUMPULAN DATA

EDOM diisi melalui Academic Management System (AMS) di ecampuz dan pengisian EDOM merupakan prasyarat bagi mahasiswa untuk melihat nilai hasil semester ganjil 2024/2025. Jumlah Populasi dan Sampel Populasi dari survey Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa ini adalah seluruh mahasiswa tingkat 1 Prodi S1 Fisioterapi. Penilaian mahasiswa terhadap 5 komponen.

Setelah semua mahasiswa melakukan penilaian terhadap dosen, kemudian kuesioner tersebut dikumpulkan dan dilakukan analisis data. Selanjutnya, hasil penilaian akan disampaikan kepada Lembaga Penjamin Mutu Internal (LPMI) untuk kemudian menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat Institusi.

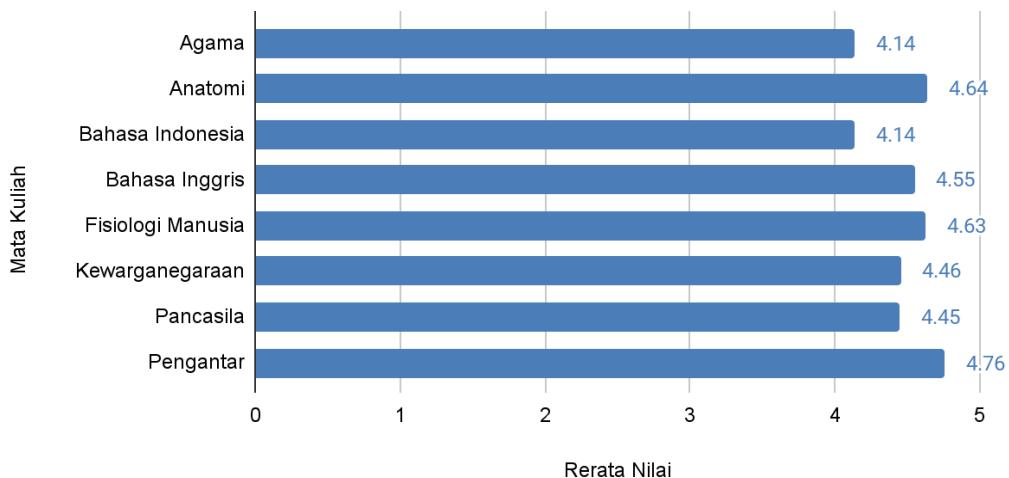
## **BAB II**

### **HASIL EVALUASI KINERJA DOSEN**

#### 2.1 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Pembelajaran Mata Kuliah

Hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen dapat dilihat dengan hasil sebagai berikut:

**Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Mata Kuliah**

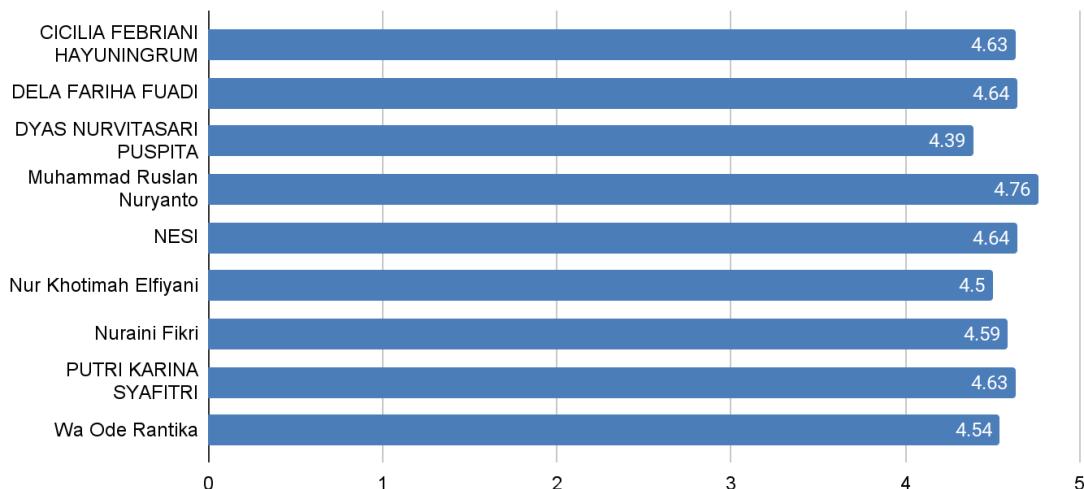


Berdasarkan grafik, hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Fisioterapi terhadap pembelajaran mata kuliah menunjukkan bahwa seluruh mata kuliah berada pada rentang nilai-rata-rata yang tinggi, mendekati skala maksimum (sekitar 4,0 - 5,0), yang berarti kategori memuaskan hingga sangat memuaskan. Mata kuliah dengan kepuasan tertinggi karena mendekati skor 5,0 ialah mata kuliah Pengantar Fisioterapi (4.76), lalu Anatomii (4.64), Fisiologi Manusia (4.63), dan Bahasa Inggris (4.55). Nilai tinggi tersebut menunjukkan bahwa materi, dan metode pengajaran sesuai dengan ekspektasi mahasiswa. Faktor penunjang tercapainya nilai tersebut ialah keterampilan dosen, relevansi materi dengan praktik fisioterapi, serta penggunaan metode pembelajaran yang menarik. Mata kuliah lain, mendapatkan nilai dibawah 4.5 yang masih berada dalam kategori memuaskan. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan, misalnya dengan memperkaya sumber referensi.

#### 2.2 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen dapat dilihat dengan hasil sebagai berikut:

### Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

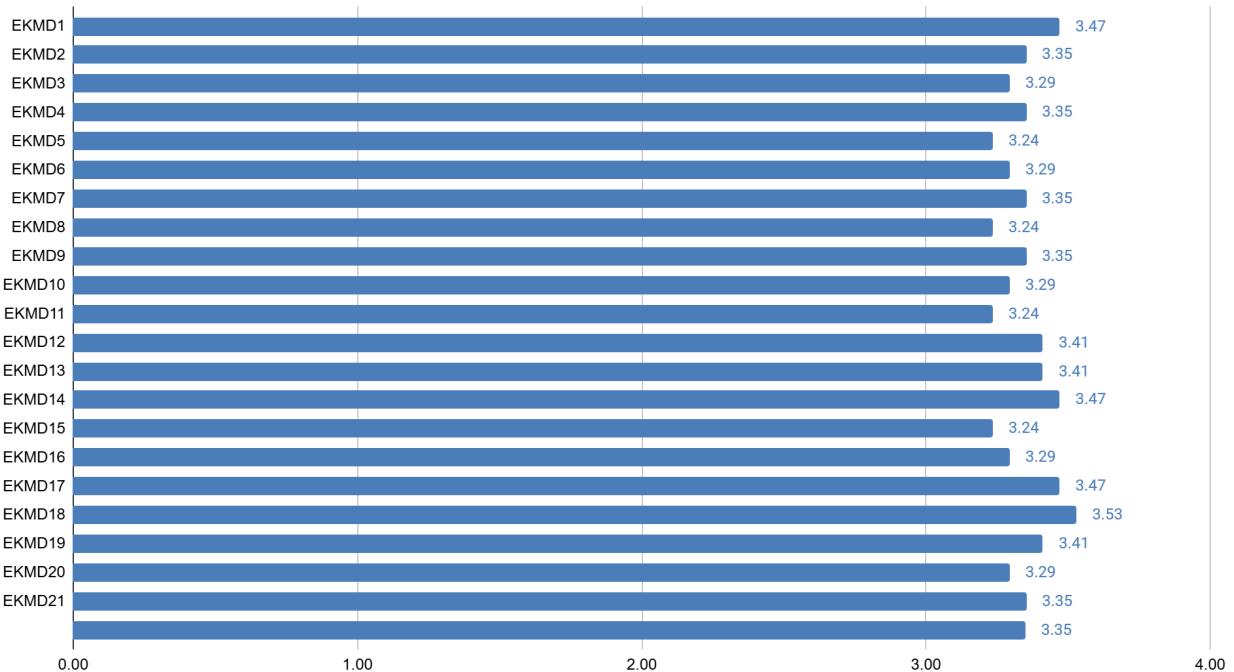


Berdasarkan grafik, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen di Program Studi S1 Fisioterapi semester ganjil 2024/2025 nilai rata-rata berada pada rentang 4.39 - 4.76 yang termasuk sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dosen secara umum dinilai sangat baik oleh mahasiswa. Dosen dengan kepuasan tertinggi ialah Muhammad Ruslan Nuryanto (4.76), Dela Fariha Fuadi (4.64), dan Nesi (4.64). Nilai ini mengindikasikan bahwa dosen-dosen tersebut dinilai memiliki kompetensi yang tinggi dalam mengajar, berinteraksi positif dengan mahasiswa, dan memberikan dukungan akademik yang optimal. Adanya perbedaan skor yang relatif kecil (0.37 poin antara nilai tertinggi dan terendah) menunjukkan kualitas pengajaran cukup merata di seluruh dosen.

### 2.3 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen

Hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen dapat dilihat dengan hasil sebagai berikut:

### Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen



Penjelasan dari diagram hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen tersebut di atas adalah sebagai berikut:

No	Aspek Penilaian	Hasil
1	Dosen bersedia membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran	86.76% dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran
2	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik/matakuliah	83.82% dosen membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik/matakuliah
3	Dosen bersikap terbuka, kooperatif terhadap permasalahan mahasiswa dan terbuka menerima kritik/saran	82.35% dosen bersikap terbuka, kooperatif terhadap permasalahan mahasiswa dan terbuka menerima kritik/saran
4	Dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal yang disepakati	83.82% dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal yang disepakati
5	Dosen mampu memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa selama pembelajaran	80.88% dosen mampu memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa selama pembelajaran
6	Dosen membantu menyelesaikan keluhan keluhan/masalah mahasiswa	82.35% dosen membantu menyelesaikan keluhan keluhan/masalah mahasiswa
7	Dosen memberikan bimbingan terhadap tugas mahasiswa	83.82% dosen memberikan bimbingan terhadap tugas mahasiswa

8	Dosen memberikan feedback pada tugas yang diberikan	80.88% dosen memberikan feedback pada tugas yang diberikan
9	Dosen memberikan nilai secara objektif	83.82% dosen memberikan nilai secara objektif
10	Dosen memberikan penilaian dengan obyektif, dan mengumumkan hasil penilaian ujian kepada mahasiswa	82.35% dosen memberikan penilaian dengan obyektif, dan mengumumkan hasil penilaian ujian kepada mahasiswa
11	Dosen memiliki kemampuan sesuai bidang keahliannya dan menguasai isu terkini sesuai bidang ilmu	80.88% dosen memiliki kemampuan sesuai bidang keahliannya dan menguasai isu terkini sesuai bidang ilmu
12	Dosen memiliki standar penilaian yang tertuang dalam RPS	85.29% dosen memiliki standar penilaian yang tertuang dalam RPS
13	Dosen memonitor kemajuan mahasiswa melalui bimbingan akademik	85.29% dosen memonitor kemajuan mahasiswa melalui bimbingan akademik
14	Dosen menjelaskan tata tertib dan sanksi yang berlaku bagi mahasiswa tanpa terkecuali	86.76% dosen menjelaskan tata tertib dan sanksi yang berlaku bagi mahasiswa tanpa terkecuali
15	Dosen menumbuhkan minat dan semangat belajar mahasiswa	80.88% dosen menumbuhkan minat dan semangat belajar mahasiswa
16	Dosen menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan	82.35% dosen menciptakan suasana belajar yang menyenangkan
17	Dosen menyampaikan rancangan pengajaran dengan jelas di awal kegiatan perkuliahan	86.76% dosen menyampaikan rancangan pengajaran dengan jelas di awal kegiatan perkuliahan
18	Dosen menyediakan materi (handout/modul) untuk melengkapi materi perkuliahan	88.24% dosen menyediakan materi (handout/modul) untuk melengkapi materi perkuliahan
19	Dosen ramah dalam memberikan bimbingan dan pengajaran	85.29% dosen ramah dalam memberikan bimbingan dan pengajaran
20	Materi kuliah disampaikan dengan jelas	82.35% dosen menyampaikan materi kuliah dengan jelas
21	Waktu dipergunakan secara efektif dalam proses pengajaran	83.82% dosen menggunakan waktu secara efektif

Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa berada di kisaran 3.24 - 3.53 yang termasuk kategori baik, namun belum mencapai sangat baik. Secara umum, mahasiswa menilai layanan dosen sudah cukup memadai, terutama pada aspek penyediaan materi (handout/modul) untuk melengkapi materi perkuliahan, bersedia membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam

pembelajaran, dan menyampaikan rancangan pengajaran dengan jelas di awal kegiatan perkuliahan. Beberapa aspek dukungan personal kepada mahasiswa masih dibawah rata-rata, sehingga perlu perbaikan. Aspek dengan nilai tertinggi yaitu:

- a. Dosen menyediakan materi (handout/modul) untuk melengkapi materi perkuliahan (3.53) : menunjukkan bahwa mahasiswa merasa dosen telah memberikan materi perkuliahan yang lengkap.
- b. Dosen bersedia membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran (3.47) : menunjukkan bahwa mahasiswa merasa aman bercerita dan meminta bantuan kepada dosen saat menjumpai masalah dalam pembelajaran.
- c. Dosen menjelaskan tata tertib dan sanksi yang berlaku bagi mahasiswa tanpa terkecuali (3.47) : mencerminkan dosen menerapkan konsep adil dan tidak diskriminatif.
- d. Dosen menyampaikan rancangan pengajaran dengan jelas di awal kegiatan perkuliahan (3.47) : mencerminkan keteraturan dan kejelasan perencanaan pembelajaran.

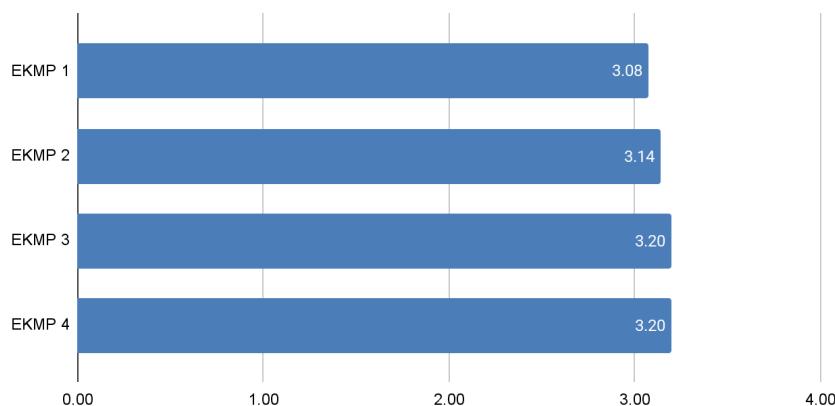
Adapun aspek dengan nilai terendah yaitu:

- a. Dosen mampu memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa selama pembelajaran (3.24) : mengindikasikan perlunya peningkatan dukungan personal dan problem solving dari dosen.
- b. Dosen memberikan feedback pada tugas yang diberikan (3.24) : mengindikasikan perlunya peningkatan dalam memberikan masukan yang membangun.
- c. Dosen memiliki kemampuan sesuai bidang keahliannya dan menguasai isu terkini sesuai bidang ilmu (3.24) : perlunya peningkatan dalam menghadirkan studi kasus yang relevan dan terkini.
- d. Dosen menumbuhkan minat dan semangat belajar mahasiswa (3.24) : mengindikasikan perlu dilakukan peningkatan pada metode pengajaran yang digunakan.

## 2.4 KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA

Hasil evaluasi terhadap survey kepuasan mahasiswa pada pengelola dapat dilihat dengan hasil sebagai berikut:

**Penilaian Kepuasan Mahasiswa pada Pengelola  
(Rektor, Wakil Rektor, dan Kaprodi)**



Penjelasan dari diagram hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen tersebut di atas adalah sebagai berikut:

No	Aspek Penilaian	Hasil
1	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. *	3.08
2	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. *	3.14
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan. *	3.20
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. *	3.20

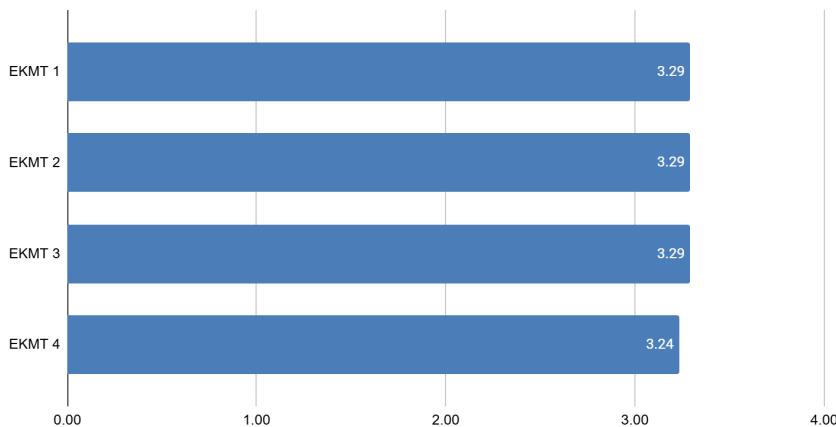
Berdasarkan grafik diatas, nilai rata-rata 3.08 - 3.20 yang termasuk cukup baik, namun masih jauh dari kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan pengelola sudah sesuai standar, namun masih terdapat ruang besar untuk peningkatan terutama pada aspek responsivitas dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Aspek dengan nilai tertinggi adalah kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan, dan kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. Hal ini menunjukkan mahasiswa mengakui adanya perhatian dan kepatuhan terhadap prosedur, meskipun nilainya belum terlalu tinggi.

Sedangkan aspek dengan nilai terendah yaitu daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (3.08). Hal ini menjadi catatan penting bahwa kecepatan dan respon terhadap permasalahan mahasiswa perlu ditingkatkan.

## 2.5 KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN

Hasil evaluasi terhadap survey kepuasan mahasiswa pada tenaga kependidikan dapat dilihat dengan hasil sebagai berikut:

**Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan**



Penjelasan dari diagram hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen tersebut di atas adalah sebagai berikut:

No	Aspek Penilaian	Hasil
1	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. *	3.29 (Baik)
2	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. *	3.29 (Baik)
3	Memberikan informasi yang mudah, ringkas, dan jelas alur penyelesaian masalah.	3.29 (Baik)
4	Memfasilitasi mahasiswa dalam proses registrasi akademik. *	3.24 (Baik)

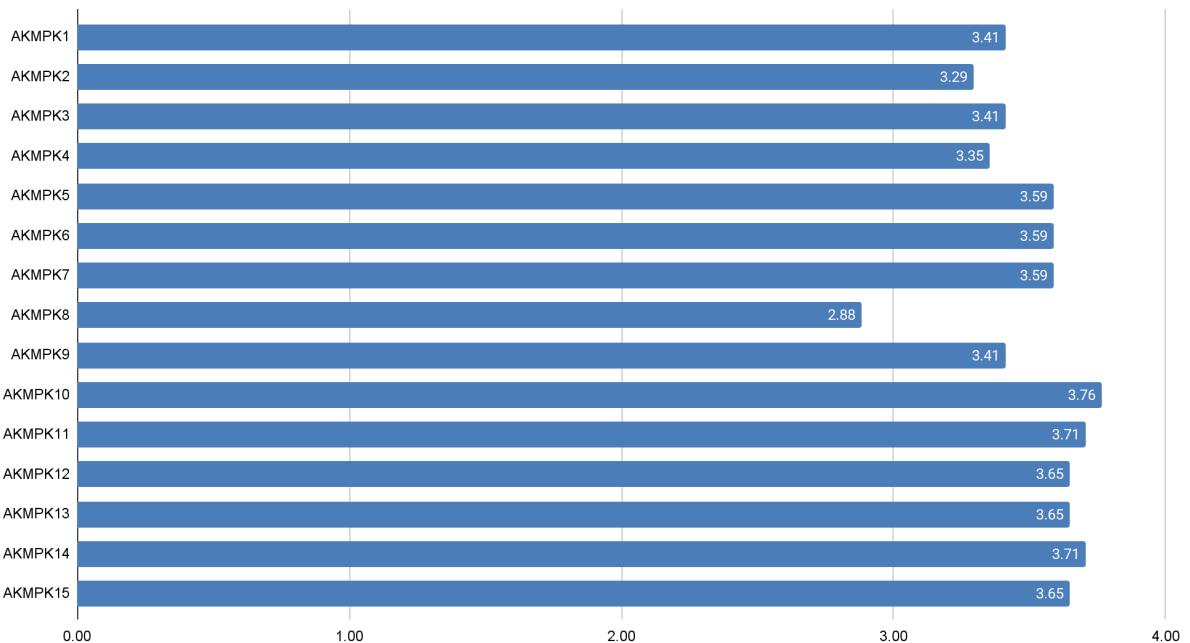
Berdasarkan grafik diatas, nilai rata-rata kepuasan berada di kisaran 3.24 - 3.29 menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi dan stabil. Seluruh indikator menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif seragam, mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan cukup profesional dan mampu memberikan pelayanan yang merata.

Meskipun semua nilai cukup tinggi, namun daya tanggap dan kecepatan layanan dapat ditingkatkan agar lebih optimal, terutama jika mahasiswa mengalami kendala mendesak. Perlu dilakukan pelatihan berkala bagi tenaga kependidikan, terutama dalam aspek komunikasi, pelayanan prima, dan efisiensi penyelesaian masalah. Feedback mahasiswa secara berkala tetap penting untuk menangkap perubahan kebutuhan atau keluhan yang mungkin belum muncul di data kuantitatif ini.

## 2.6 KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA PRASARANA

Hasil evaluasi terhadap survey kepuasan mahasiswa pada sarana prasarana dapat dilihat dengan hasil sebagai berikut:

### Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana



Penjelasan dari diagram hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen tersebut di atas adalah sebagai berikut:

No	Aspek Penilaian	Hasil
1	Kecukupan alat praktikum laboratorium	3.41 (Baik)
2	Kecukupan alat penunjang pembelajaran	3.29 (Baik)
3	Kemudahan dalam menggunakan sarana dan prasarana	3.41 (Baik)
4	Ketersediaan jumlah sarana dan prasarana yang cukup	3.35 (Baik)
5	Tersedianya jumlah sarana dan prasarana yang mencukupi	3.59 (Baik)
6	Ketercukupan sarana dan prasarana laboratorium	3.59 (Sangat Baik)
7	Kecukupan sarana dan prasarana	3.59 (Sangat Baik)
8	kemudahan mengakses/menggunakan sarana dan prasarana	2.88 (Baik)
9	kualitas sarana dan prasarana	3.41 (Baik)
10	Ketersediaan fasilitas ibadah	3.76 (Sangat Baik)
11	fasilitas kamar kecil	3.71 (Baik)
12	Laboratorium lengkap	3.65 (Sangat Baik)
13	ketersediaan buku referensi yang lengkap dan terupdate	3.65 (Sangat Baik)
14	Perpustakaan yang nyaman	3.71 (Sangat Baik)
15	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	3.65 (Sangat Baik)

Berdasarkan grafik, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada rentang 2.88 - 3.76 yang termasuk kategori cukup baik hingga baik. Aspek dengan kepuasan tertinggi ialah laboratorium yang lengkap, ketersediaan buku referensi yang lengkap dan terupdate, serta ruang kuliah tertata rapi dan bersih. Aspek ini menunjukkan bahwa fasilitas inti pembelajaran telah memenuhi harapan mahasiswa baik dari segi ketersediaan laboratorium dengan peralatan yang lengkap, buku referensi penunjang pembelajaran, dan ruang kelas yang bersih. Sedangkan aspek dengan kepuasan terendah ialah ketersediaan fasilitas ibadah (2.88). Hal ini menjadi prioritas perbaikan karena meskipun kategori cukup baik, namun nilainya lebih rendah dibanding aspek lainnya. Fasilitas umum yang bersih, jumlah yang cukup, dan nyaman sangat penting untuk menunjang kesejahteraan mahasiswa selama di kampus.

### **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Dari hasil analisis data yang dipaparkan dalam Bab II, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pembelajaran mata kuliah : tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran mata kuliah berada dalam kategori memuaskan hingga sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan relevansi tinggi materi dan metode pengajaran sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Namun perlu memperkaya sumber referensi.
2. Kepuasan terhadap dosen : rerata tingkat kepuasan berapa pada rentang 4.39 - 4.76 yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa dosen memiliki kompetensi yang tinggi dalam mengajar, berinteraksi positif dengan mahasiswa, dan memberikan dukungan akademik yang optimal serta relatif merata.
3. Layanan dosen : tingkat kepuasan berada dalam kategori baik (nilai rerata 3.24 - 3.53). Kekuatan berada pada penyediaan materi untuk melengkapi materi perkuliahan, bersedia membantu mahasiswa saat menghadapi masalah, bersifat adil dan tidak diskriminatif, serta menyampaikan rancangan pengajaran di awal perkuliahan.
4. Pengelola : nilai rata-rata 3.08 - 3.20 yang termasuk cukup baik. Aspek dengan nilai tertinggi adalah kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan, dan kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Tenaga kependidikan : nilai rata-rata kepuasan berada di kisaran 3.24 - 3.29 menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi dan stabil. Meskipun semua nilai cukup tinggi, namun daya tanggap dan kecepatan layanan dapat ditingkatkan agar lebih optimal.
6. Sarana dan prasarana : tingkat kepuasan mahasiswa berada pada rentang 2.88 - 3.76 yang termasuk kategori cukup baik hingga baik. Laboratorium yang lengkap, ketersediaan buku referensi yang lengkap dan terupdate, serta ruang kuliah tertata rapi dan bersih merupakan keunggulan dari sarana dan prasarana yang ada.

Hasil penilaian mahasiswa menjadi bahan perbaikan bagi semua pihak, baik Program Studi S1 Fisioterapi secara umum maupun stakeholder terkait dengan penyediaan layanan yang dinilai dalam evaluasi ini. Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan evaluasi ini adalah:

1. Semoga kedepan survey ini dapat dilaksanakan kembali dan bahkan kuantitasnya juga ditingkatkan yaitu yang semulanya 1 tahun sekali dan menjadi 1 tahun 2 kali (setiap akhir semester) untuk mendapatkan data yang valid.
2. Validitas dan reliabilitas atau teknik triangulasi perlu di uji untuk mendapat data valid dan reliabel.
3. Pembelajaran mata kuliah : menambahkan dan memperkaya referensi yang digunakan dalam pembelajaran.
4. Kinerja dosen : Pertahankan standar tinggi pengajaran dan lakukan sharing best practices antara dosen.

5. Layanan dosen : mengadakan pelatihan komunikasi efektif, *student support*, dan *problem solving* bagi dosen dan menggunakan studi kasus terkini dalam proses pembelajaran.
6. Pengelola : tingkatkan kecepatan respons terhadap keluhan mahasiswa dengan membuat *student help desk* atau hotline serta jadwalkan sesi *open discussion* antara mahasiswa dan pengelola.
7. Tenaga kependidikan : adakan pelatihan layanan prima (service excellence) dan manajemen waktu dan terapkan sistem pelaporan cepat untuk keluhan teknis atau fasilitas.
8. Sarana dan prasarana : menyediakan fasilitas umum yang bersih, jumlah yang cukup, dan nyaman sangat penting untuk menunjang kesejahteraan mahasiswa selama di kampus

**LAPORAN HASIL EVALUASI KEPUASAN  
MAHASISWA TERHADAP LAYANAN  
AKADEMIK DAN NON-AKADEMIK  
SEMESTER GENAP 2024/2025  
PROGRAM STUDI S1 FISIOTERAPI**



**INSTITUT KESEHATAN HERMINA**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat-Nya sehingga Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Non-Akademik Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 dapat diselesaikan. Laporan ini merupakan laporan rutin setiap akhir semester yang dilakukan oleh Bagian Akademik sebagai Langkah Monitoring proses pembelajaran yang dilakukan oleh Program Studi S1 Fisioterapi. Tahapan kegiatan dimulai dari pengisian kuesioner oleh mahasiswa, rekap data di tingkat Program Studi, pengolahan data, interpretasi data dan penyusunan laporan. Dokumen laporan evaluasi ini sesungguhnya diharapkan dapat memberikan masukan bagi Program Studi S1 Fisioterapi untuk dapat terus meningkatkan kinerja.

Masukan, saran dan kritik untuk dokumen Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Non-Akademik ini sangat diharapkan agar dapat menjadi suatu bahan acuan bagi perencanaan kegiatan pembelajaran pada semester berikutnya, sebagai upaya untuk melakukan perbaikan secara terus menerus (continuous improvement) yang menjadi komitmen civitas akademika Institut Kesehatan Hermina.

Semoga Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Non-Akademik Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 yang telah disusun dapat bermanfaat untuk menjadi umpan balik demi kemajuan program studi S1 Fisioterapi Institut Kesehatan Hermina di masa yang akan datang.

Jakarta, 25 Februari 2025  
Koordinator Penjaminan Mutu  
Program Studi S1 Fisioterapi

Nuraini Fikri, S.Tr.Kes., M.K.M

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>4</b>
1.1 LATAR BELAKANG.....	4
1.2 TUJUAN.....	5
1.3 RUANG LINGKUP.....	5
1.4 ALAT UKUR DAN SISTEM SKORING.....	6
1.5. PENGUMPULAN DATA.....	6
<b>BAB II HASIL EVALUASI KINERJA DOSEN.....</b>	<b>7</b>
<b>BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>10</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara (UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional). Mengukur sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak salah satunya dengan mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna layanan dalam hal ini mahasiswa. Pelayanan akademik dan non akademik yang berkualitas akan menciptakan manusia atau mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era keterbukaan ini. Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Untuk mewujudkan usaha tersebut diperlukan pemenuhan sarana prasarana yang mendukung sistem pembelajaran meliputi, pelayanan mahasiswa (sarana prasarana), sumber daya manusia yang berperan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa meliputi dosen dan tenaga kependidikan serta komitmen dari pengelola (rektor, wakil rektor dan kepala program studi).

Untuk menjamin adanya suatu perbaikan mutu layanan yang berkelanjutan, diperlukan evaluasi kegiatan PBM para dosen. Salah satu cara yang dapat digunakan sebagai alat evaluasi kinerja dosen dalam PBM adalah dengan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa untuk menilai kinerja dosen khususnya di Prodi S1 Fisioterapi. Meskipun cara itu belum bisa menjamin kualitas seorang dosen karena masih diperlukan analisis lain seperti kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dengan jenis kompetensi program studi dan kesesuaian mutu lulusan dengan kebutuhan masyarakat pengguna baik instansi pemerintah, swasta maupun lingkungan sosial masyarakat. Namun dengan cara penyebaran kuesioner ini, hasilnya dapat digunakan program studi sebagai feedback terhadap pelaksanaan proses pembelajaran yang dilakukan.

### **1.2 TUJUAN**

#### **1.2.1 Umum**

Secara umum tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di lingkungan Institut Kesehatan Hermina.

### 1.2.2. Khusus

Secara khusus tujuan Evaluasi Kinerja Dosen dalam PBM adalah untuk:

- a. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan akademik yang dilakukan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola;
- b. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik dan non akademik;
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan akademik dan non-akademik;
- d. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

### 1.3 Pelaksanaan Evaluasi

Evaluasi dilakukan oleh Tim Penjaminan Mutu dengan target responden mahasiswa Institut Kesehatan Hermina berstatus aktif. Evaluasi dilaksanakan menggunakan portal E-campuz. Pengisian kuesioner evaluasi kepuasan mahasiswa dilakukan setiap semester, dan bersifat wajib. Setiap mahasiswa yang akan melakukan pengisian KRS terlebih dahulu harus menyelesaikan pengisian evaluasi kepuasan.

### 1.4 RUANG LINGKUP

Evaluasi yang terdapat dalam laporan ini dilakukan pada Prodi S1 Fisioterapi Institut Kesehatan Hermina. Adapun komponen yang dievaluasi terdiri dari 5 kelompok, yaitu:

Pembelajaran Mata Kuliah	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mata ajar sesuai dengan capaian kompetensi lulusan</li><li>2. Proses pembelajaran</li><li>3. Bobot setiap komponen penilaian sesuai dengan beban pengeraannya</li></ol>
Dosen	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Proses pembelajaran</li><li>2. Layanan akademik</li></ol>
Layanan Dosen	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dosen bersedia membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran</li><li>2. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik/matakuliah</li><li>3. Dosen bersikap terbuka, kooperatif terhadap permasalahan mahasiswa dan terbuka menerima kritik/saran</li><li>4. Dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal yang disepakati</li><li>5. Dosen mampu memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa selama pembelajaran</li><li>6. Dosen membantu menyelesaikan keluhan keluhan/masalah mahasiswa</li><li>7. Dosen memberikan bimbingan terhadap tugas mahasiswa</li><li>8. Dosen memberikan feedback pada tugas yang diberikan</li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Dosen memberikan nilai secara objektif</li> <li>10. Dosen memberikan penilaian dengan obyektif, dan mengumumkan hasil penilaian ujian kepada mahasiswa</li> <li>11. Dosen memiliki kemampuan sesuai bidang keahliannya dan menguasai isu terkini sesuai bidang ilmu</li> <li>12. Dosen memiliki standar penilaian yang tertuang dalam RPS</li> <li>13. Dosen memonitor kemajuan mahasiswa melalui bimbingan akademik</li> <li>14. Dosen menjelaskan tata tertib dan sanksi yang berlaku bagi mahasiswa tanpa terkecuali</li> <li>15. Dosen menumbuhkan minat dan semangat belajar mahasiswa</li> <li>16. Dosen menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan</li> <li>17. Dosen menyampaikan rancangan pengajaran dengan jelas di awal kegiatan perkuliahan</li> <li>18. Dosen menyediakan materi(handout/modul) untuk melengkapi materi perkuliahan</li> <li>19. Dosen ramah dalam memberikan bimbingan dan pengajaran</li> <li>20. Materi kuliah disampaikan dengan jelas</li> <li>21. Waktu dipergunakan secara efektif dalam proses pengajaran</li> </ol>
Sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Umum</li> <li>2. Pembelajaran</li> </ol>
Tenaga Kependidikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. IT</li> <li>2. Laboran</li> <li>3. Pustakawan</li> </ol>

#### 1.4 Metode analisis data, alat ukur, dan skoring

Metode analisis data dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik yaitu: analisis deskripsi. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang dilakukan oleh Program Studi SI Fisioterapi Institut Kesehatan Hermina terhadap pelaksanaan pembelajaran per mata kuliah dan kepuasan terhadap dosen menggunakan Skala Likert skala 1-5, dengan interpretasi sebagai berikut:

- 1: Tidak memuaskan
- 2: Memuaskan
- 3: Cukup memuaskan
- 4: Memuaskan
- 5: Sangat memuaskan

Sedangkan kepuasan mahasiswa terhadap sarana prasarana, pengelola, layanan dosen, dan tenaga kependidikan menggunakan Skala Likert skala 1-4, dengan interpretasi sebagai berikut:

- 1: Kurang baik
- 2: Cukup baik

3: Baik

4: Sangat baik

Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program Microsoft Excel.

## 1.5. PENGUMPULAN DATA

EDOM diisi melalui Academic Management System (AMS) di ecampuz dan pengisian EDOM merupakan prasyarat bagi mahasiswa untuk melihat nilai hasil semester ganjil 2024/2025. Jumlah Populasi dan Sampel Populasi dari survei Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa ini adalah seluruh mahasiswa tingkat 1 Prodi S1 Fisioterapi. Penilaian mahasiswa terhadap 5 komponen.

Setelah semua mahasiswa melakukan penilaian terhadap dosen, kemudian kuesioner tersebut dikumpulkan dan dilakukan analisis data. Selanjutnya, hasil penilaian akan disampaikan kepada Lembaga Penjamin Mutu Internal (LPMI) untuk kemudian menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat Institusi.

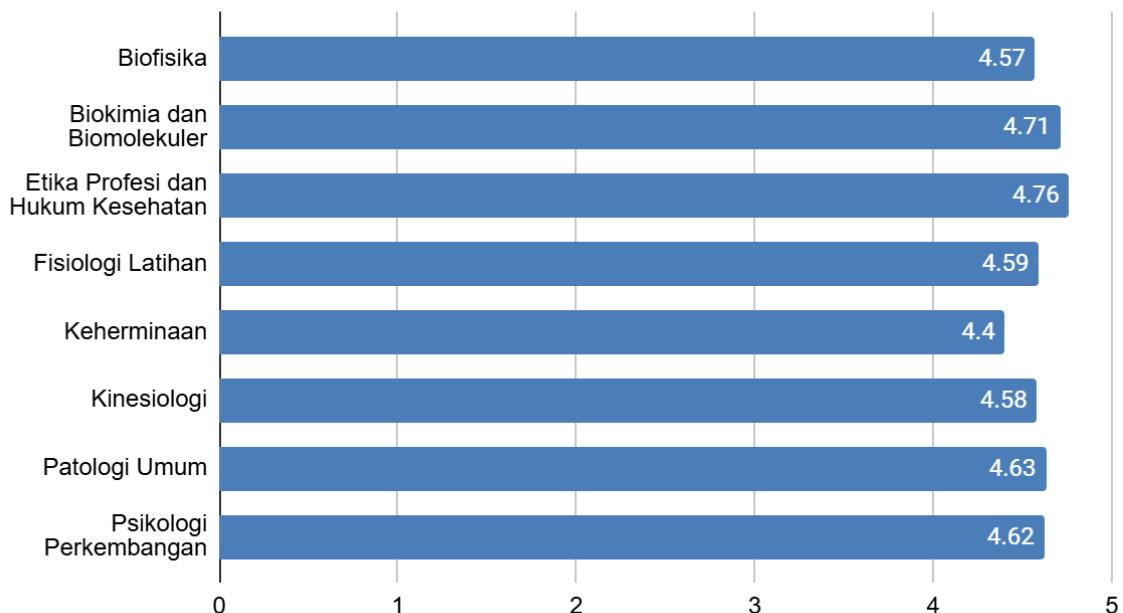
## **BAB II**

### **HASIL EVALUASI KINERJA DOSEN**

#### 2.1 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Pembelajaran Mata Kuliah

Hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen dapat dilihat dengan hasil sebagai berikut:

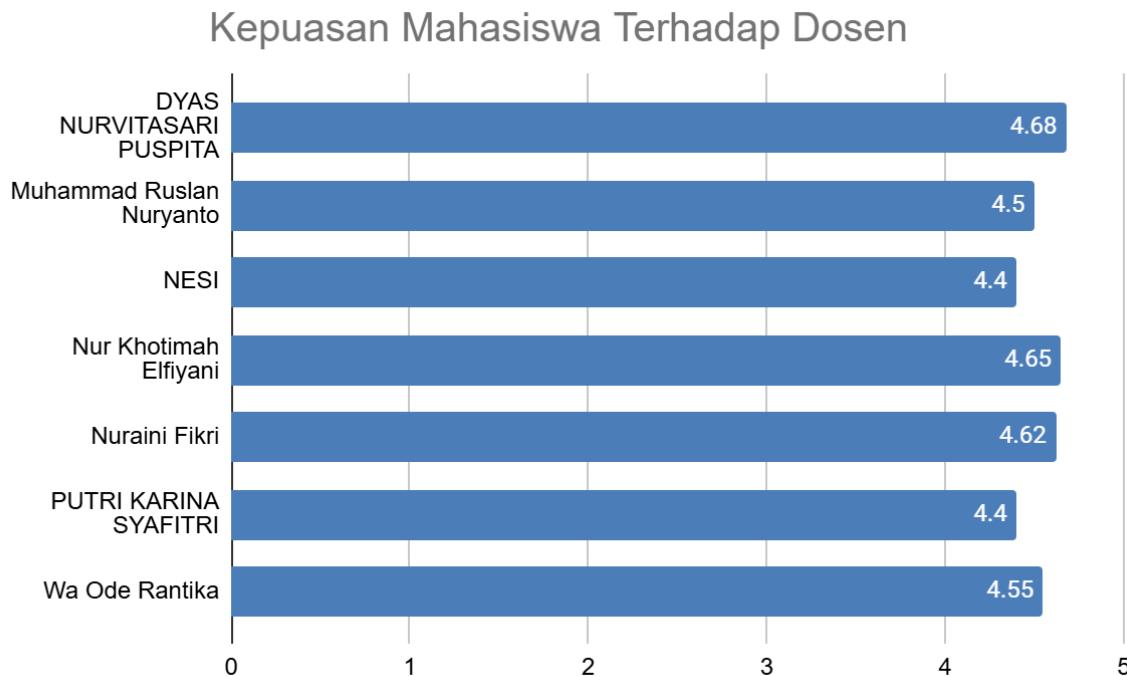
**Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pembelajaran Mata Kuliah**



Berdasarkan grafik, hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Fisioterapi terhadap pembelajaran mata kuliah menunjukkan bahwa seluruh mata kuliah berada pada rentang nilai-rata-rata yang tinggi, mendekati skala maksimum (sekitar 4.57 - 4.76), yang berarti kategori sangat memuaskan. Mata kuliah dengan kepuasan tertinggi karena mendekati skor 5,0 ialah mata kuliah Etika Profesi dan Hukum Kesehatan (4.76), lalu Biokimia (4.71), Patologi Umum (4.63), dan Psikologi Perkembangan (4.62). Nilai tinggi tersebut menunjukkan bahwa materi, dan metode pengajaran sesuai dengan ekspektasi mahasiswa. Faktor penunjang tercapainya nilai tersebut ialah keterampilan dosen, relevansi materi dengan praktik fisioterapi, serta penggunaan metode pembelajaran yang menarik. Terdapat 1 (satu) mata kuliah yang mendapatkan nilai dibawah 4.5 namun masih berada dalam kategori memuaskan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, misalnya dengan memperkaya sumber referensi.

#### 2.2 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen dapat dilihat dengan hasil sebagai berikut:

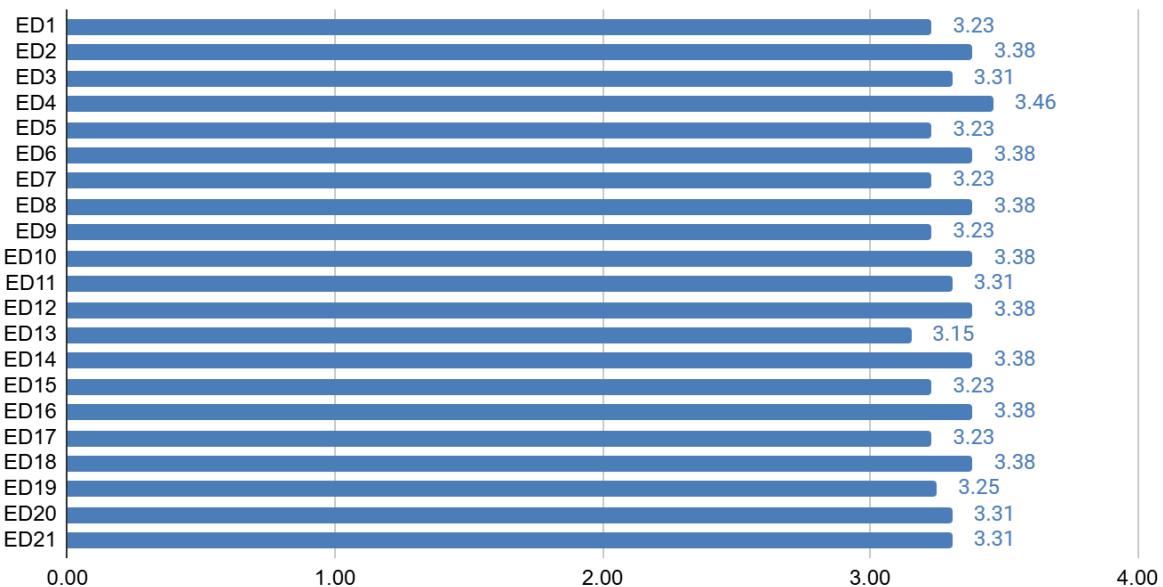


Berdasarkan grafik, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen di Program Studi S1 Fisioterapi semester ganjil 2024/2025 nilai rata-rata berada pada rentang 4.4 - 4.68 yang termasuk sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dosen secara umum dinilai sangat baik oleh mahasiswa. Dosen dengan kepuasan tertinggi ialah Dyas Nurvitasari Puspita (4.68), Nur Khotimah Elfiyani (4.65), dan Nuraini Fikri (4.62). Nilai ini mengindikasikan bahwa dosen-dosen tersebut dinilai memiliki kompetensi yang tinggi dalam mengajar, berinteraksi positif dengan mahasiswa, dan memberikan dukungan akademik yang optimal. Adanya perbedaan skor yang relatif kecil (0.28 poin antara nilai tertinggi dan terendah) menunjukkan kualitas pengajaran cukup merata di seluruh dosen.

### 2.3 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen

Hasil evaluasi survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen dapat dilihat dengan hasil sebagai berikut:

## Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen



Penjelasan dari diagram hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen tersebut di atas adalah sebagai berikut:

No	Aspek Penilaian	Hasil
1	Dosen bersedia membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran	80.77% dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran
2	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik/matakuliah	84.62% dosen membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik/matakuliah
3	Dosen bersikap terbuka, kooperatif terhadap permasalahan mahasiswa dan terbuka menerima kritik/saran	82.69% dosen bersikap terbuka, kooperatif terhadap permasalahan mahasiswa dan terbuka menerima kritik/saran
4	Dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal yang disepakati	86.54% dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal yang disepakati
5	Dosen mampu memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa selama pembelajaran	80.77% dosen mampu memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa selama pembelajaran
6	Dosen membantu menyelesaikan keluhan keluhan/masalah mahasiswa	84.62% dosen membantu menyelesaikan keluhan keluhan/masalah mahasiswa
7	Dosen memberikan bimbingan terhadap tugas mahasiswa	80.77% dosen memberikan bimbingan terhadap tugas mahasiswa
8	Dosen memberikan feedback pada tugas yang diberikan	84.62% dosen memberikan feedback pada tugas yang diberikan

9	Dosen memberikan nilai secara objektif	80.77% dosen memberikan nilai secara objektif
10	Dosen memberikan penilaian dengan obyektif, dan mengumumkan hasil penilaian ujian kepada mahasiswa	84.62% dosen memberikan penilaian dengan obyektif, dan mengumumkan hasil penilaian ujian kepada mahasiswa
11	Dosen memiliki kemampuan sesuai bidang keahliannya dan menguasai isu terkini sesuai bidang ilmu	82.69% dosen memiliki kemampuan sesuai bidang keahliannya dan menguasai isu terkini sesuai bidang ilmu
12	Dosen memiliki standar penilaian yang tertuang dalam RPS	84.62% dosen memiliki standar penilaian yang tertuang dalam RPS
13	Dosen memonitor kemajuan mahasiswa melalui bimbingan akademik	78.85% dosen memonitor kemajuan mahasiswa melalui bimbingan akademik
14	Dosen menjelaskan tata tertib dan sanksi yang berlaku bagi mahasiswa tanpa terkecuali	84.62% dosen menjelaskan tata tertib dan sanksi yang berlaku bagi mahasiswa tanpa terkecuali
15	Dosen menumbuhkan minat dan semangat belajar mahasiswa	80.77% dosen menumbuhkan minat dan semangat belajar mahasiswa
16	Dosen menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan	84.62% dosen menciptakan suasana belajar yang menyenangkan
17	Dosen menyampaikan rancangan pengajaran dengan jelas di awal kegiatan perkuliahan	80.77% dosen menyampaikan rancangan pengajaran dengan jelas di awal kegiatan perkuliahan
18	Dosen menyediakan materi (handout/modul) untuk melengkapi materi perkuliahan	84.62% dosen menyediakan materi (handout/modul) untuk melengkapi materi perkuliahan
19	Dosen ramah dalam memberikan bimbingan dan pengajaran	81.25% dosen ramah dalam memberikan bimbingan dan pengajaran
20	Materi kuliah disampaikan dengan jelas	82.69% dosen menyampaikan materi kuliah dengan jelas
21	Waktu dipergunakan secara efektif dalam proses pengajaran	82.69% dosen menggunakan waktu secara efektif

Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa berada di kisaran 3.15 - 3.46 yang termasuk kategori baik, namun belum mencapai sangat baik. Secara umum, mahasiswa menilai layanan dosen sudah cukup memadai, terutama pada aspek ketepatan waktu datang dosen di kelas, ketersediaan dosen dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik/mata kuliah, membantu menyelesaikan keluhan keluhan/masalah mahasiswa, memberikan feedback pada tugas yang diberikan. Beberapa aspek dukungan personal kepada mahasiswa masih dibawah rata-rata, sehingga perlu perbaikan. Aspek dengan nilai tertinggi yaitu:

- Dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal yang disepakati (3.46) : mengindikasikan bahwa

- mahasiswa merasa dosen memiliki komitmen terhadap kesepakatan yang telah dibuat.
- b. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dibidang akademik/mata kuliah (3.38) : menunjukkan bahwa mahasiswa merasa aman bercerita dan meminta bantuan kepada dosen saat menjumpai masalah dalam pembelajaran.
  - c. Dosen membantu menyelesaikan keluhan-keluhan/masalah mahasiswa (3.38) : mengindikasikan bahwa dosen memberikan dukungan dan memfasilitasi mahasiswa terhadap keluhan/masalah mahasiswa.
  - d. Dosen memberikan feedback pada tugas yang diberikan (3.38) : menunjukkan bahwa mahasiswa merasa dosen cukup responsif dalam memberikan masukan yang membangun.
  - e. Dosen memberikan penilaian dengan obyektif, dan mengumumkan hasil penilaian ujian kepada mahasiswa (3.38) : menunjukkan bahwa penilaian yang dilakukan objektif dan seluruh mahasiswa mudah mengakses hasil penilaian.

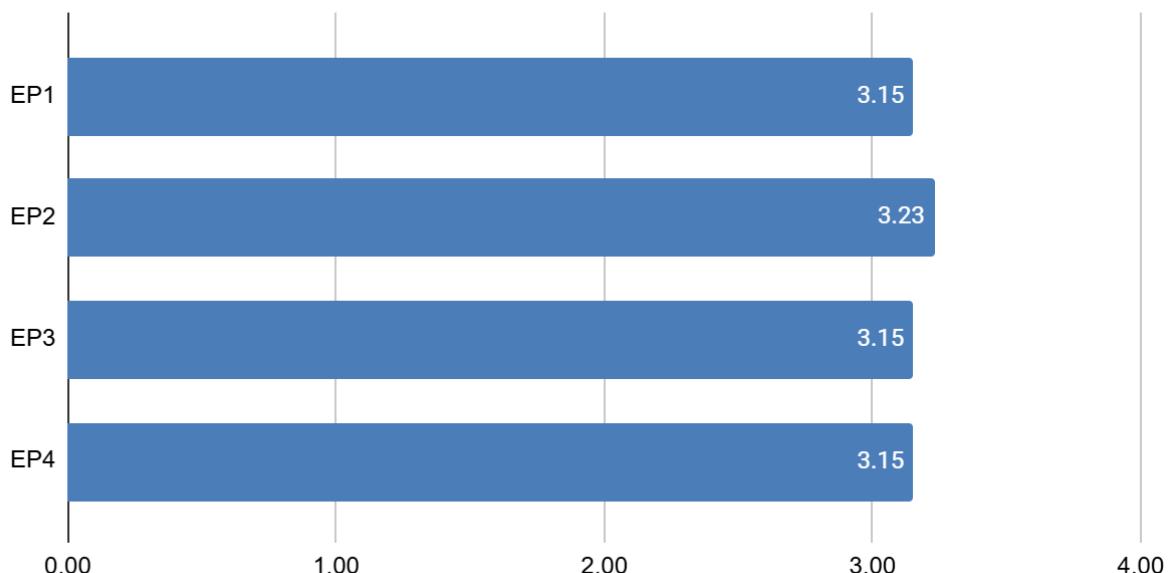
Adapun aspek dengan nilai terendah yaitu:

- a. Dosen memonitor kemajuan mahasiswa melalui bimbingan akademik (3.15) : mengindikasikan bahwa mahasiswa memerlukan dukungan secara personal agar lebih rinci dalam memonitor kemajuan mahasiswa.
- b. Dosen bersedia membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran (3.23), dan memberikan bimbingan terhadap tugas mahasiswa (3.23) : menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan dalam membimbing mahasiswa untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi selama pembelajaran.
- c. Dosen mampu memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa selama pembelajaran (3.23) : mengindikasikan perlunya peningkatan dukungan personal dan problem solving dari dosen.

## 2.4 KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA

Hasil evaluasi terhadap survey kepuasan mahasiswa pada pengelola dapat dilihat dengan hasil sebagai berikut:

## Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola (Rektor, Wakil Rektor, dan Kaprodi)



Penjelasan dari diagram hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen tersebut di atas adalah sebagai berikut:

No	Aspek Penilaian	Hasil
1	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. *	3.15 (Baik)
2	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. *	3.23 (Baik)
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan. *	3.15 (Baik)
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. *	3.15 (Baik)

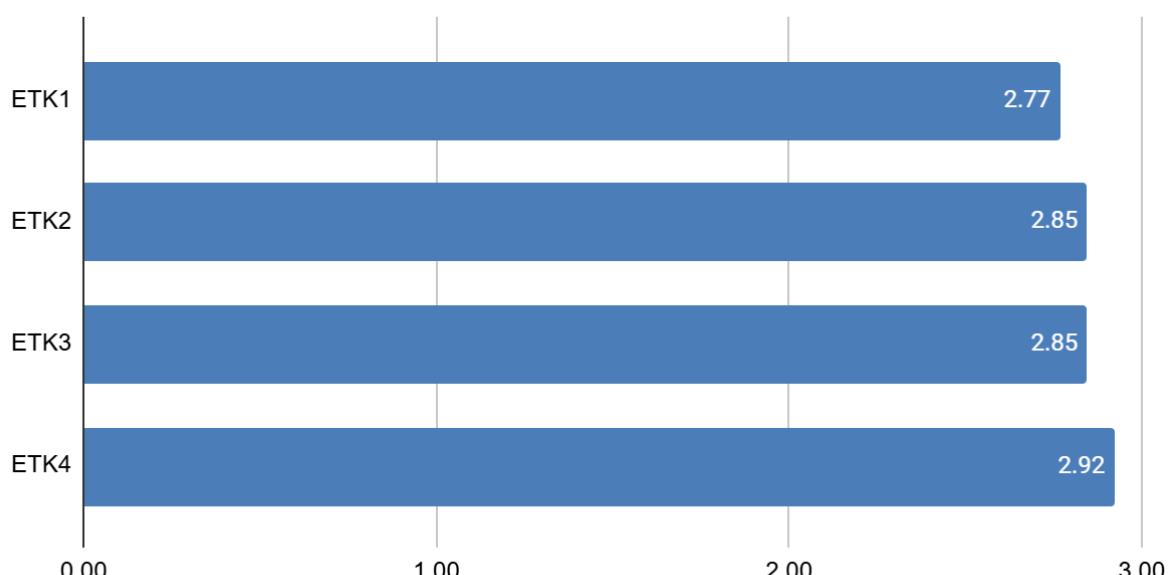
Berdasarkan grafik diatas, nilai rata-rata 3.15 - 3.23 yang termasuk cukup baik, namun masih jauh dari kategori sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan pengelola sudah sesuai standar, namun masih terdapat ruang besar untuk peningkatan terutama pada aspek responsivitas dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Aspek dengan nilai tertinggi adalah keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Hal ini menunjukkan mahasiswa mengakui keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan, meskipun nilainya belum terlalu tinggi.

Sedangkan aspek lainnya memiliki nilai yang sama (3.15). Hal ini menjadi catatan penting bahwa daya tanggap, pelayanan sesuai ketentuan dan kepedulian terhadap permasalahan mahasiswa perlu ditingkatkan.

## 2.5 KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN

Hasil evaluasi terhadap survey kepuasan mahasiswa pada tenaga kependidikan dapat dilihat dengan hasil sebagai berikut:

### Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan (Tenaga IT/Laboran/Pustakawan)



Penjelasan dari diagram hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen tersebut di atas adalah sebagai berikut:

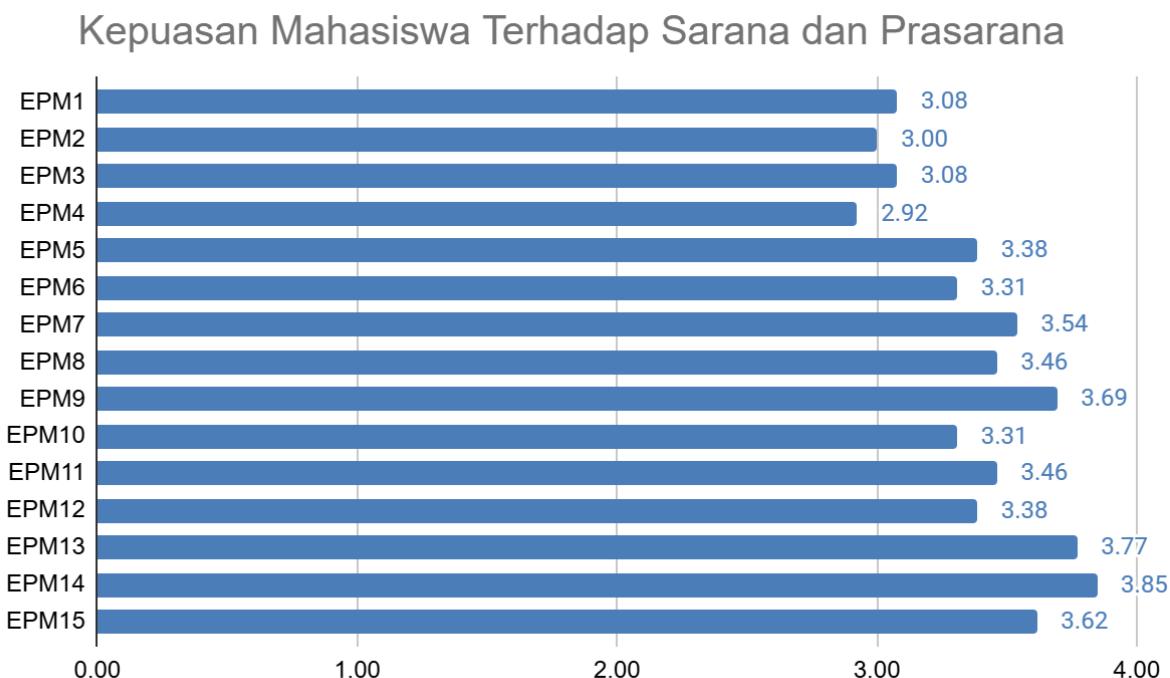
No	Aspek Penilaian	Hasil
1	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. *	2.77 (Baik)
2	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. *	2.85 (Baik)
3	Memberikan informasi yang mudah, ringkas, dan jelas alur penyelesaian masalah.	2.85 (Baik)
4	Memfasilitasi mahasiswa dalam proses registrasi akademik. *	2.92 (Baik)

Berdasarkan grafik diatas, nilai rata-rata kepuasan berada di kisaran 2.77 - 2.92 menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik dan stabil. Seluruh indikator menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif seragam, mengindikasikan bahwa tenaga kependidikan cukup profesional dan mampu memberikan pelayanan yang merata.

Daya tanggap dan kecepatan layanan dapat ditingkatkan agar lebih optimal, terutama jika mahasiswa mengalami kendala mendesak. Perlu dilakukan pelatihan berkala bagi tenaga kependidikan, terutama dalam aspek komunikasi, pelayanan prima, dan efisiensi penyelesaian masalah. Feedback mahasiswa secara berkala tetap penting untuk menangkap perubahan kebutuhan atau keluhan yang mungkin belum muncul di data kuantitatif ini.

## 2.6 KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA PRASARANA

Hasil evaluasi terhadap survey kepuasan mahasiswa pada sarana prasarana dapat dilihat dengan hasil sebagai berikut:



Penjelasan dari diagram hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen tersebut di atas adalah sebagai berikut:

No	Aspek Penilaian	Hasil
1	Kecukupan alat praktikum laboratorium	3.08 (Baik)
2	Kecukupan alat penunjang pembelajaran	3.00 (Baik)
3	Kemudahan dalam menggunakan sarana dan prasarana	3.08 (Baik)
4	Ketersediaan jumlah sarana dan prasarana yang cukup	2.92 (Baik)
5	Tersedianya jumlah sarana dan prasarana yang mencukupi	3.38 (Baik)
6	Ketercukupan sarana dan prasarana laboratorium	3.31 (Baik)
7	Kecukupan sarana dan prasarana	3.54 (Baik)
8	kemudahan mengakses/menggunakan sarana dan prasarana	3.46 (Baik)
9	kualitas sarana dan prasarana	3.69 (Baik)
10	Ketersediaan fasilitas ibadah	3.31 (Baik)
11	fasilitas kamar kecil	3.46 (Baik)

12	Laboratorium lengkap	3.38 (Baik)
13	ketersediaan buku referensi yang lengkap dan terupdate	3.77 (Baik)
14	Perpustakaan yang nyaman	3.85 (Baik)
15	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	3.62 (Baik)

Berdasarkan grafik, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada rentang 2.92 - 3.85 yang termasuk kategori cukup baik hingga baik. Aspek dengan kepuasan tertinggi adalah perpustakaan yang nyaman (3.85), ketersediaan buku referensi yang lengkap dan terupdate (3.77), dan kualitas sarana dan prasarana (3.69), serta ruang kuliah sejuk dan nyaman (3.62). Aspek ini menunjukkan bahwa fasilitas penunjang pembelajaran telah memenuhi harapan mahasiswa baik dari segi ketersediaan buku referensi penunjang pembelajaran, perpustakaan dan ruang kelas yang bersih dan nyaman. Sedangkan aspek dengan kepuasan terendah ialah ketersediaan jumlah sarana dan prasarana yang cukup (2.92). Hal ini menjadi prioritas perbaikan karena meskipun kategori baik, namun nilainya lebih rendah dibanding aspek lainnya. Fasilitas umum yang bersih, jumlah yang cukup, dan nyaman sangat penting untuk menunjang kesejahteraan mahasiswa selama di kampus.

### **BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Dari hasil analisis data yang dipaparkan dalam Bab II, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pembelajaran mata kuliah : tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran mata kuliah berada dalam kategori sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan keterampilan dosen, relevansi tinggi materi dan metode pengajaran sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Namun perlu memperkaya sumber referensi.
2. Kepuasan terhadap dosen : rerata tingkat kepuasan berapa pada rentang 4.4 - 4.68 yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa dosen memiliki kompetensi yang tinggi dalam mengajar, berinteraksi positif dengan mahasiswa, dan memberikan dukungan akademik yang optimal serta relatif merata.
3. Layanan dosen : tingkat kepuasan berada dalam kategori baik (nilai rerata 3.15 - 3.46). Kekuatan berada pada komitmen dosen terhadap kesepakatan yang telah dibuat, bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik/ mata kuliah, membantu menyelesaikan keluhan/masalah mahasiswa, memberikan feedback pada tugas, serta penilaian yang objektif dan mengumumkan hasil penilaian ujian kepada manusia.
4. Pengelola : nilai rata-rata 3.15 - 3.23 yang termasuk cukup baik. Aspek dengan nilai tertinggi adalah keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
5. Tenaga kependidikan : nilai rata-rata kepuasan berada di kisaran 2.77 - 2.92 menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik dan stabil. Oleh karena itu, daya tanggap dan kecepatan layanan dapat ditingkatkan agar lebih optimal.
6. Sarana dan prasarana : tingkat kepuasan mahasiswa berada pada rentang 2.92 - 3.85 yang termasuk kategori cukup baik hingga baik. Perpustakaan yang nyaman, ketersediaan buku referensi yang lengkap dan terupdate, dan kualitas sarana dan prasarana, serta ruang kuliah sejuk dan nyaman merupakan keunggulan dari sarana dan prasarana yang ada

Hasil penilaian mahasiswa menjadi bahan perbaikan bagi semua pihak, baik Program Studi S1 Fisioterapi secara umum maupun stakeholder terkait dengan penyediaan layanan yang dinilai dalam evaluasi ini. Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan evaluasi ini adalah:

1. Semoga kedepan survey ini dapat dilaksanakan kembali dan bahkan kuantitasnya juga ditingkatkan yaitu yang semulanya 1 tahun sekali dan menjadi 1 tahun 2 kali (setiap akhir semester) untuk mendapatkan data yang valid.
2. Validitas dan reliabilitas atau teknik triangulasi perlu di uji untuk mendapat data valid dan reliabel.
3. Pembelajaran mata kuliah : Pertahankan tingkat kepuasan dan menambahkan dan memperkaya referensi yang digunakan dalam pembelajaran.
4. Kinerja dosen : Pertahankan standar tinggi pengajaran dan lakukan sharing best practices antara dosen.

5. Layanan dosen : mengadakan pelatihan komunikasi efektif, *student support*, dan *problem solving* bagi dosen dan menggunakan studi kasus terkini dalam proses pembelajaran.
6. Pengelola : tingkatkan kecepatan respons terhadap keluhan mahasiswa dengan membuat *student help desk* atau hotline serta jadwalkan sesi *open discussion* antara mahasiswa dan pengelola.
7. Tenaga kependidikan : adakan pelatihan layanan prima (service excellence) dan manajemen waktu dan terapkan sistem pelaporan cepat untuk keluhan teknis atau fasilitas.
8. Sarana dan prasarana : menyediakan sarana dan prasarana dengan jumlah cukup.