

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN LAYANAN
DI FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA TAHUN 2024**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER
GIGI FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
DARUSSALAM - BANDA ACEH**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN

Fakultas Kedokteran Gigi

Universitas Syiah Kuala

1. Pendahuluan

1. 1. Latar Belakang

Pendidikan tinggi yang berkualitas merupakan harapan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di universitas. Dalam proses bisnis perguruan tinggi mahasiswa adalah pelanggan produk jasa. Seperti halnya bisnis jasa yang lain, pelayanan yang berada dibawah mutu yang diharapkan akan membuat pelanggan kehilangan kepercayaan. Namun, jika pelayanan dianggap telah memenuhi harapan maka reputasi perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan tinggi akan semakin baik.

Fakultas Kedokteran Gigi sejak awal telah berkomitmen untuk menyediakan pelayanan prima bagi mahasiswa. Ini terbukti dengan perbaikan-perbaikan yang kami lakukan setiap tahun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan masyarakat.

Untuk semakin meningkatkan layanan maka survei kepuasan layanan dilakukan setiap bulan agar bisa mengetahui tingkat kepuasan layanan di Fakultas Kedokteran Gigi USK . Survei ini mengukur kepuasan mahasiswa dan Masyarakat dalam lima indikator penilaian yakni:

- Keandalan (*reliability*): kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
- Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- Kepastian (*assurance*): kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
- Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
- *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Hasil dari survei kepuasan ini akan menjadi pertimbangan dalam merancang kebijakan untuk pelayanan yang lebih baik bagi mahasiswa, alumni dan masyarakat.

1. 2. Tujuan

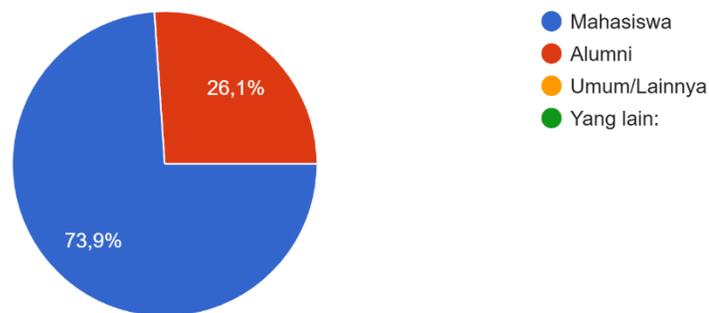
Tujuan diadakannya survei kepuasan mahasiswa tahun 2024 ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan layanan melalui lima indikator penilaian *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *Tangible*
2. Bahan evaluasi untuk dalam pengembangan pelayanan ke depan.

1. 3. Target Populasi & Metode Pengumpulan

Survei kepuasan layanan ini menargetkan mahasiswa, alumni dan masyarakat yang masih memakai jasa layanan pada Fakultas Kedokteran Gigi USK. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan google forms dengan tautan yang disebar ke mahasiswa, alumni, Umum/lainnya dan yang lain:, 73,9% Mahasiswa, 26,1% Alumni tentang Survei Kepuasan layanan Tahun Akademik 2024-2025, mahasiswa yang dapat mengisi survei adalah yang masih aktif mengikuti perkuliahan dan alumni yang masih memakai jasa layanan Fakultas Kedokteran Gigi USK. Survei dilakukan dengan menggunakan google forms dan hanya dapat diisi dengan menggunakan akun masing-masing untuk mengisi kuisioner.

Kategori
23 jawaban



Pengisian kuisioner menggunakan skala "Sangat Puas; Puas; Kurang Puas; Tidak Puas", "Sangat Cepat; Cepat; Lambat; dan Sangat Lambat;"; Sangat Ramah; Ramah; Kurang Ramah; dan Tidak Ramah;"; Sangat memuaskan; memuaskan; Kurang Memuaskan; dan tidak memuaskan; dalam pilihan jawaban yang dapat dipilih pada setiap indikatornya. Proses pengisian survey dilakukan diakhir perkuliahan hingga berakhirnya semester Ganjil 2024/2025, yakni pada Desember 2024. Sebanyak 23 mahasiswa dan alumni dari berbagai angkatan berpartisipasi dalam survei ini.

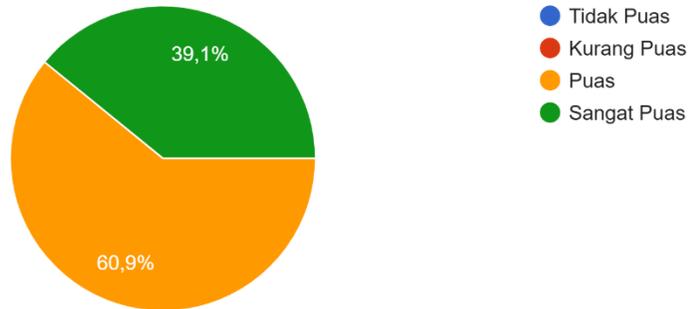
2. Hasil & Analisis

2.1. Reability

Untuk indikator kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa dan alumni menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong puas (60,9%) dan sangat puas (39,1%). Sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.

Bagaimana menurut Saudara pelayanan di FKG USK?

23 jawaban

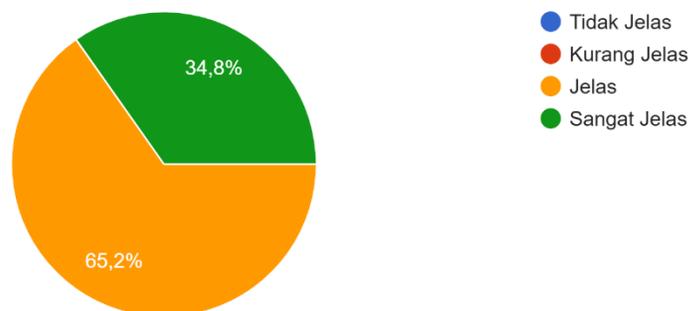


2.2. Responsiveness

Indikator *responsiveness* mengukur kemampuan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan alumni memberikan jasa dengan cepat. Pada indikator ini 65,2% mahasiswa menganggap *responsiveness* yang diberikan tenaga kependidikan dan pengelola sudah Jelas, bahkan 34,8% lainnya menganggapnya sangat jelas. Sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.

Bagaimana pendapat Saudara terhadap tata cara pelayanan, termasuk pengaduan dan permintaan informasi yang diberikan oleh TENDIK FKG USK?

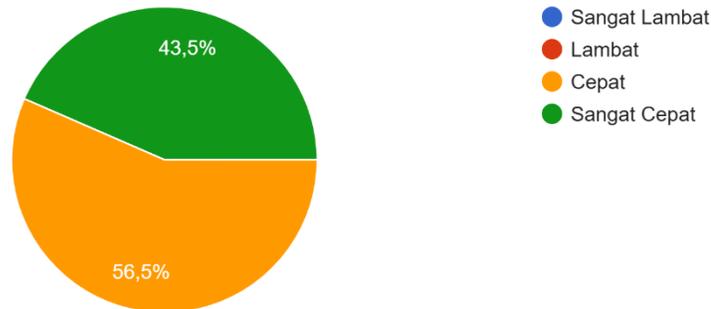
23 jawaban



Pada indikator ini 56,5% mahasiswa menganggap *responsiveness* yang diberikan tenaga kependidikan sudah Cepat, bahkan 43,5% lainnya menganggapnya sangat Cepat. Sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.

Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses yang diberikan oleh TENDIK FKG USK?

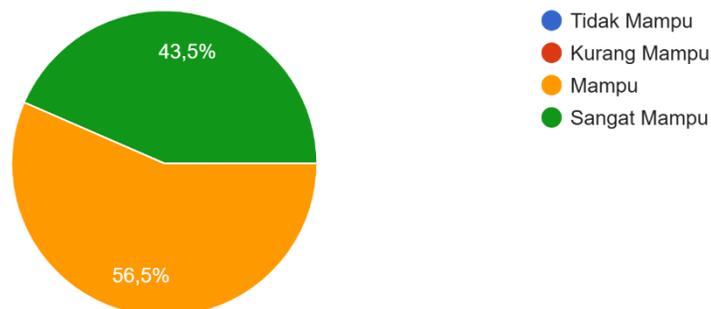
23 jawaban



Pada indikator ini 56,5% mahasiswa menganggap responsiveness yang diberikan tenaga kependidikan sudah Mampu, bahkan 43,5% lainnya menganggapnya sangat Mampu. Sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan TENDIK FKG USK dalam memberikan pelayanan kepada Saudara?

23 jawaban

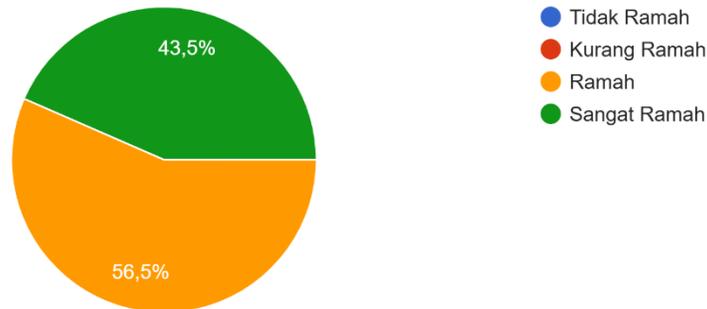


2.3. Assurance

Indikator ini melihat kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Pada indikator ini sejumlah 56,5% mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah Ramah sedangkan 43,5% lainnya melihatnya sudah sangat Ramah. Sehingga tindak lanjut yang diambil adalah mempertahankan yang sudah ada.

Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap TENDIK FKG USK dalam memberikan pelayanan kepada Saudara?

23 jawaban



2.4. Emphaty

Dari 32 mahasiswa dan alumni responden, 56,5 persen menganggap bahwa kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dan alumni sudah Memuaskan, sementara 43,5 persen lainnya menganggap sudah Sangat Memuaskan. Sehingga, tindak lanjut adalah mempertahankan yang sudah ada.

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan (tindak lanjut/respon) terhadap pengaduan, saran dan masukan yang ditujukan kepada TENDIK FKG USK?

23 jawaban



2.5 Tangible

Indikator ini mengukur tentang penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Indikator ini lebih banyak berhubungan dengan fakultas dan universitas dari pada program studi mengingat bahwa penyediaan dan pengelolaan sarana dan prasarana berada di unit di atas program studi. Sejumlah 56,5 persen mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sudah Memuaskan dan 43,5 persen yang lain melihatnya sudah Sangat Memuaskan. Pada periode selanjutnya, tindak lanjut yang direncanakan adalah

secara bertahap memperbaiki sarana dan prasarana untuk mahasiswa termasuk sarana yang mendukung memudahkan layanan bagi mahasiswa dan masyarakat.

Tempat pelayanan juga sedang dibuat untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa, alumni, umum/lainnya dan yang lain. Pelaksanaan dari rencana tindak lanjut tersebut berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan untuk kategori tangible hingga tercapai standar mutu 75 persen.

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan (tindak lanjut/respon) terhadap pengaduan, saran dan masukan yang ditujukan kepada TENDIK FKG USK?

23 jawaban



3. Kesimpulan

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil survei maka rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa dan alumni dari lima indikator tersebut adalah 79,94 persen. Angka ini telah melebihi standar mutu 75 persen sehingga pelayanan kepada mahasiswa perlu dipertahankan sehingga pada periode survey selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa masih tinggi.

4. Instrumen Survei

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdY4bx_DNhAKN2b51RCxBNpdAJPsRFiPazyOkolXGw3EmaKAg/viewform?usp=header

5. Rekapitulasi Jawaban Survei

17/12/2024 19:10:52	nurulpermatahati04@gmail.com	082132013478	Mahasiswa	Puas	Jelas	Cepat	Mampu	Ramah	Memuaskan
18/12/2024 19:10:52	wafafashihah29@gmail.com	082277586118	Mahasiswa	Sangat Puas	Sangat Jelas	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Ramah	Sangat Memuaskan
19/12/2024 19:10:52	hilmasyukryaariana@gmail.com	082283689368	Mahasiswa	Puas	Sangat Jelas	Sangat Cepat	Mampu	Sangat Ramah	Memuaskan
20/12/2024 19:10:52	selmiagustarii@gmail.com	082294353900	Mahasiswa	Puas	Jelas	Cepat	Mampu	Ramah	Memuaskan
21/12/2024 19:10:52	dyndarauzatunnysa23@gmail.com	081260112210	Mahasiswa	Puas	Jelas	Cepat	Mampu	Ramah	Memuaskan
22/12/2024 19:10:52	myantimalik@gmail.com	082216150114	Mahasiswa	Puas	Jelas	Cepat	Sangat Mampu	Ramah	Memuaskan
23/12/2024 19:10:52	bintangalqarni2005@gmail.com	081262029784	Mahasiswa	Sangat Puas	Jelas	Cepat	Mampu	Sangat Ramah	Sangat Memuaskan
24/12/2024 19:10:52	taufiqardhana2@gmail.com	082372287600	Mahasiswa	Puas	Jelas	Cepat	Mampu	Sangat Ramah	Memuaskan
25/12/2024 19:10:52	ghufranhendra00@gmail.com	082364232142	Mahasiswa	Puas	Jelas	Cepat	Mampu	Ramah	Memuaskan
26/12/2024 19:10:52	najibfathan003@gmail.com	081264209514	Mahasiswa	Puas	Sangat Jelas	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Ramah	Memuaskan
27/12/2024 19:10:52	lissanoviyanti@gmail.com	082364635524	Alumni	Puas	Jelas	Cepat	Mampu	Ramah	Memuaskan
28/12/2024 19:10:52	luffadlt95@gmail.com	082165860895	Mahasiswa	Sangat Puas	Sangat Jelas	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Ramah	Sangat Memuaskan
29/12/2024 19:10:52	yulirizka66@gmail.com	085238109474	Alumni	Sangat Puas	Jelas	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Ramah	Sangat Memuaskan
30/12/2024 19:10:52	agusrizky25@gmail.com	082242453491	Mahasiswa	Sangat Puas	Sangat Jelas	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Ramah	Sangat Memuaskan
31/12/2024 19:10:52	afriiahendriana@gmail.com	081977449793	Alumni	Puas	Jelas	Cepat	Mampu	Ramah	Memuaskan
01/01/2025 19:10:52	gfananda14@gmail.com	082361498154	Mahasiswa	Sangat Puas	Sangat Jelas	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Ramah	Sangat Memuaskan
02/01/2025 19:10:52	dinza.dt@gmail.com	085212885773	Alumni	Sangat Puas	Sangat Jelas	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Ramah	Sangat Memuaskan
03/01/2025 19:10:52	finfitria@gmail.com	085373367360	Alumni	Sangat Puas	Sangat Jelas	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Ramah	Sangat Memuaskan
04/01/2025 19:10:52	fajri.fef@gmail.com	082366445300	Mahasiswa	Sangat Puas	Jelas	Sangat Cepat	Sangat Mampu	Sangat Ramah	Sangat Memuaskan
05/01/2025 19:10:52	junita.ardila11@gmail.com	082276793267	Mahasiswa	Puas	Jelas	Cepat	Mampu	Ramah	Memuaskan
06/01/2025 19:10:52	rizkarpohan@gmail.com	085234513241	Mahasiswa	Puas	Jelas	Cepat	Mampu	Ramah	Memuaskan
07/01/2025 19:10:52	yeyertae01@gmail.com	085765920746	Mahasiswa	Puas	Jelas	Cepat	Mampu	Ramah	Sangat Memuaskan
08/01/2025 19:10:52	lot.rahmat@gmail.com	081360840109	Alumni	Puas	Jelas	Cepat	Mampu	Ramah	Memuaskan