

LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA FKG TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

FKG Unsyiah memiliki tim SJMF yang memiliki tugas untuk memantau jalannya proses kegiatan baik akademik maupun non akademik. Tim SJMF melakukan survei kepuasan mahasiswa FKG terhadap layanan manajemen FKG Unsyiah.. Hasil survei diharapkan dapat dijadikan bahan/data bagi fakultas dalam dokumen evaluasi diri untuk meningkatkan mutu di lingkungan FKG Unsyiah.

1.2. Tujuan

Adapun survei ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mendapatkan data aktual dari responden berkaitan dengan pelayanan manajemen FKG.
2. Untuk mendapatkan data aktual dari responden berkaitan dengan mutu pelayanan manajemen FKG Unsyiah.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Responden dan Kuisisioner

Responden dari survei ini adalah tenaga mahasiswa sarjana dan profesi di FKG Unsyiah. Kuisisioner dibagi dalam bentuk *google form* yang berisi 20 pertanyaan berkaitan dengan pelayanan manajemen.

2.2. Waktu dan Tempat Survei

Survei dilakukan pada tanggal 10 September 2019 untuk mengevaluasi data hasil survei kepuasan mahasiswa FKG terhadap layanan manajemen di FKG Unsyiah. Secara umum survei dilakukan secara daring menggunakan *google form*.

2.3. Metode Pengolahan Data

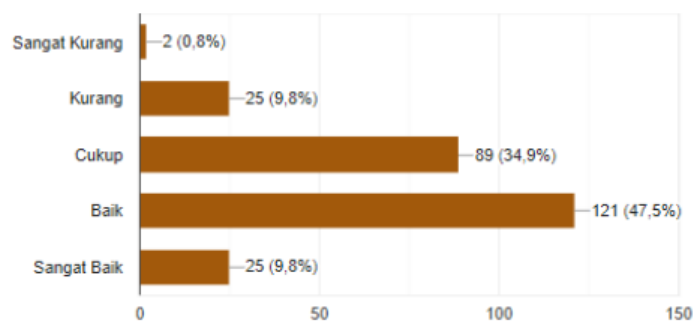
Salah satu kegiatan dalam survei ini adalah pengumpulan dan pengolahan data. Data disajikan dalam bentuk diagram yang mengidentifikasikan bagaimana FKG Unsyiah mendukung dan memfasilitasi evaluasi kepuasan mahasiswa FKG terhadap layanan manajemen di lingkungan FKG Unsyiah dengan pilihan jawaban sangat kurang, kurang, cukup, baik, dan sangat baik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil survei evaluasi kepuasan mahasiswa FKG terhadap layanan manajemen di lingkungan FKG Unsyiah dapat dilihat dalam bentuk diagram di bawah ini.

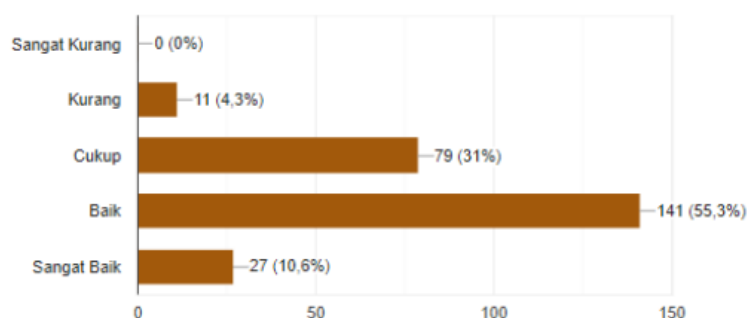
Pengurusan administrasi di Fakultas.

255 tanggapan



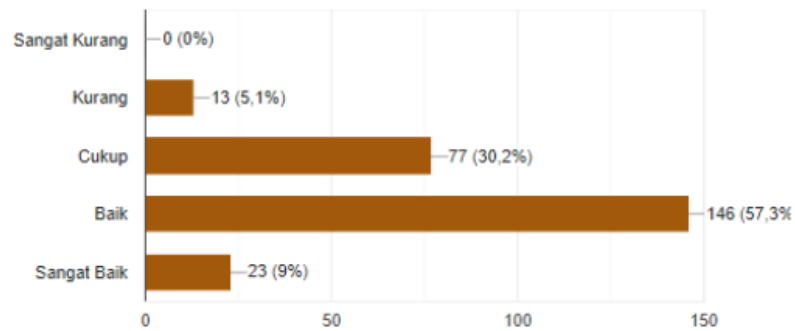
Proses Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan masih terdaftar sebagai mahasiswa.

255 tanggapan



Proses Pengurusan dan penyelesaian surat Keterangan Cuti kuliah.

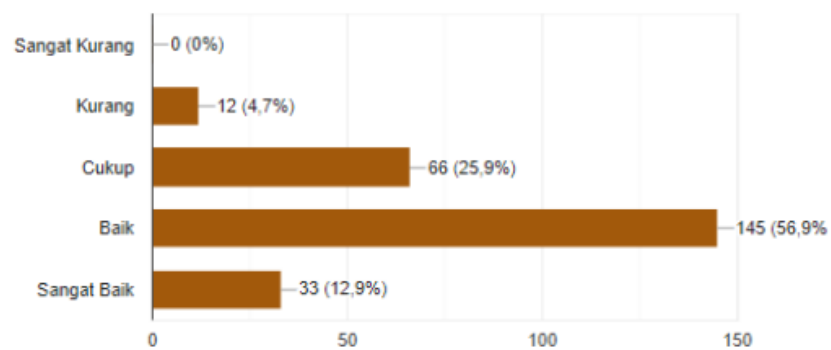
255 tanggapan



Proses pengurusan dan penyelesaian surat keterangan aktif kuliah.

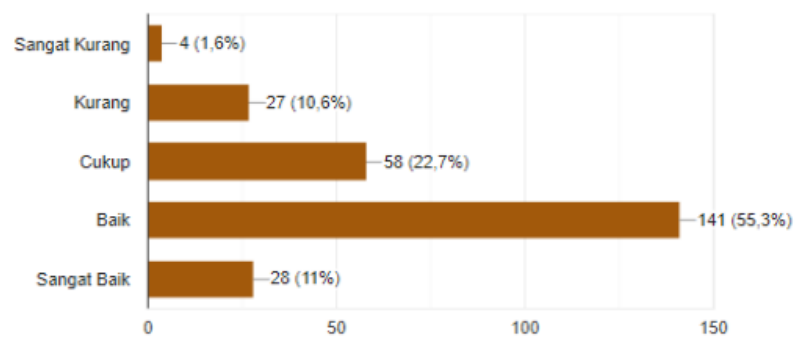


255 tanggapan



Proses pemberian informasi mata kuliah.

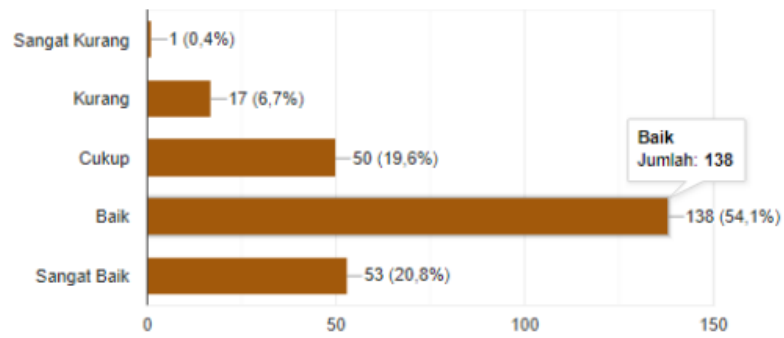
255 tanggapan



Proses pengisian dan penerbitan KRS online.

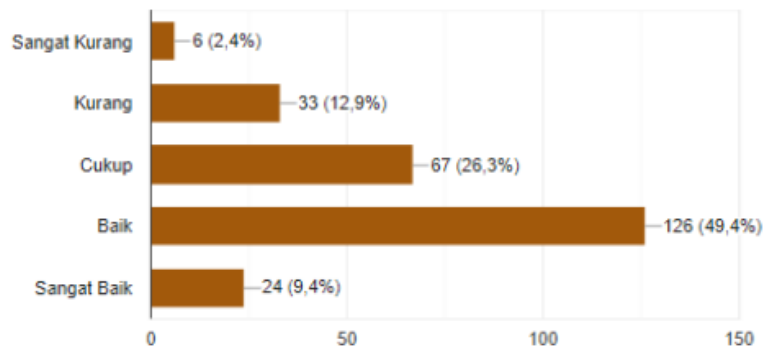


255 tanggapan



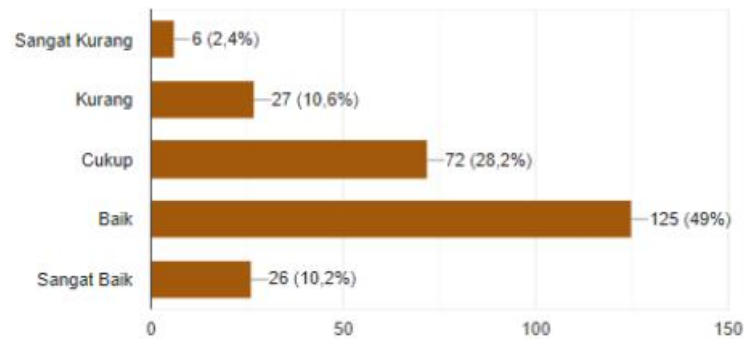
Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik.

255 tanggapan



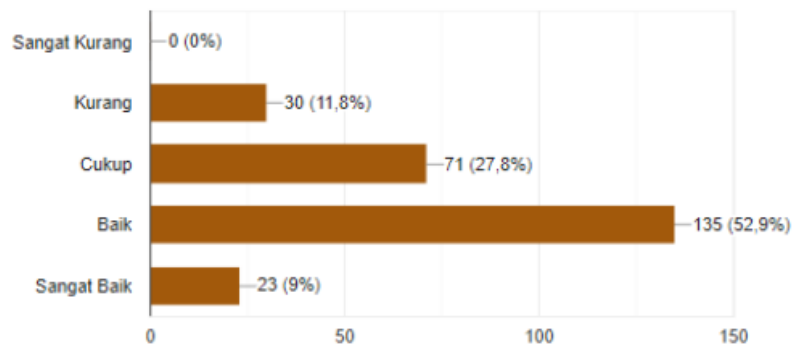
Komunikasi staf fakultas dengan pengguna layanan (mahasiswa).

255 tanggapan



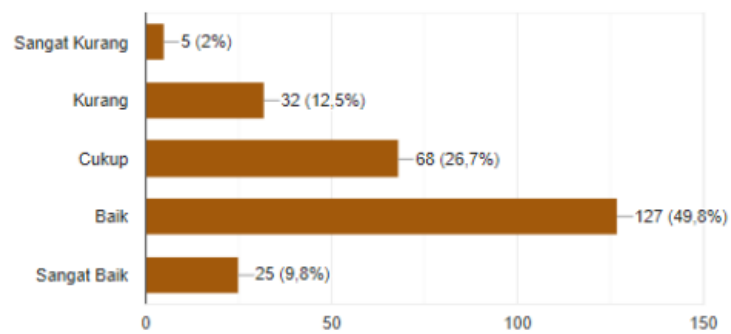
Proses dan akses pelayanan di Fakultas.

255 tanggapan



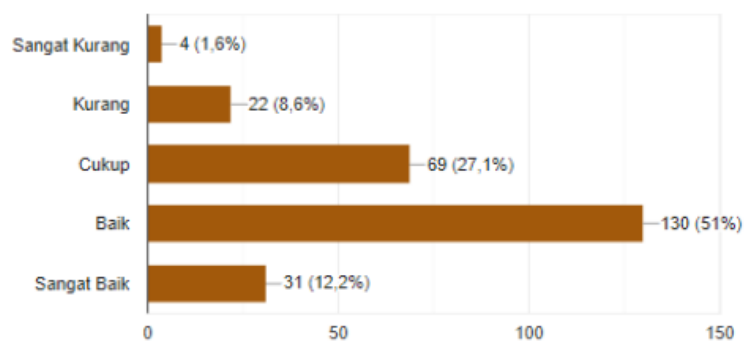
Prosedur penyampaian informasi di Fakultas.

255 tanggapan



Proses pengurusan beasiswa.

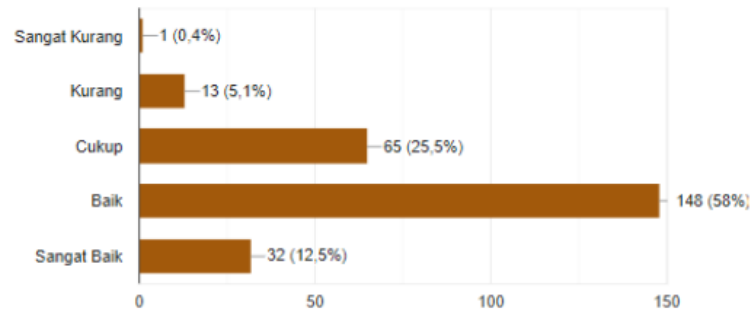
255 tanggapan



Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan.

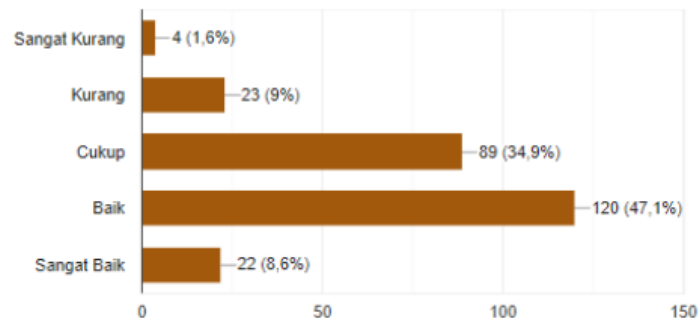


255 tanggapan



Proses waktu penyelesaian segala administrasi.

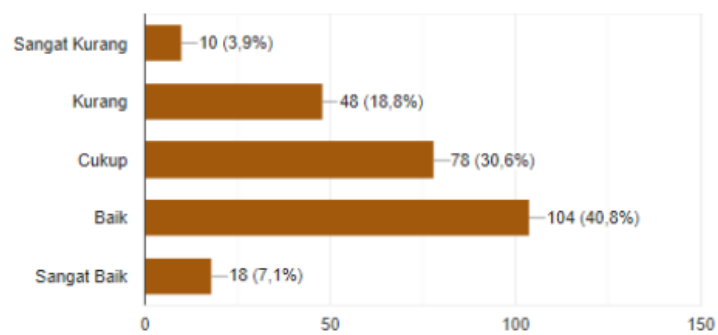
255 tanggapan



Ketersediaan fasilitas pembelajaran.

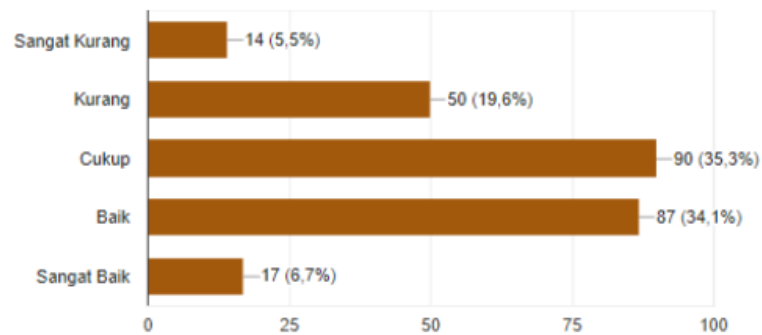


255 tanggapan



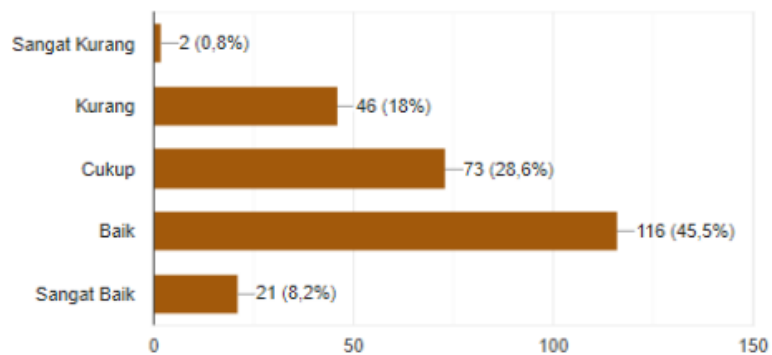
Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan kemahasiswaan.

255 tanggapan



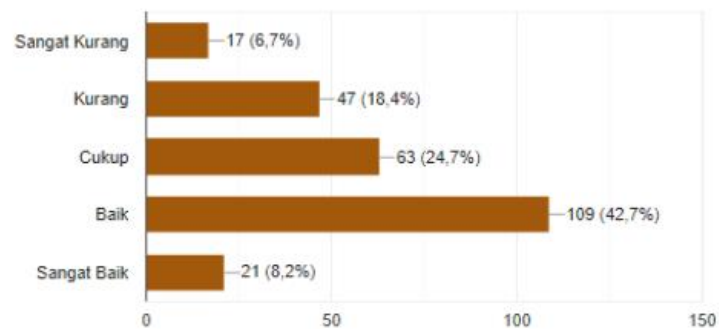
Pembinaan untuk kegiatan softskill bagi mahasiswa.

255 tanggapan



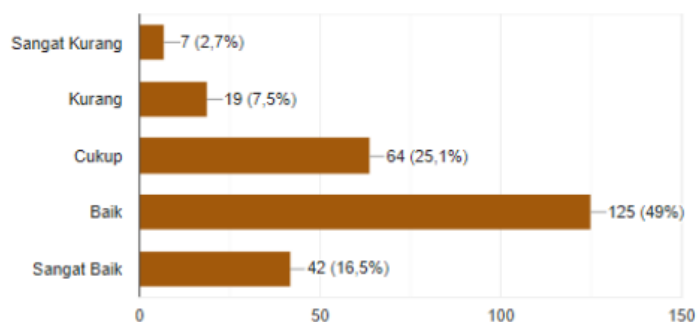
Keterbukaan fakultas dalam menerima masukan dari mahasiswa.

255 tanggapan



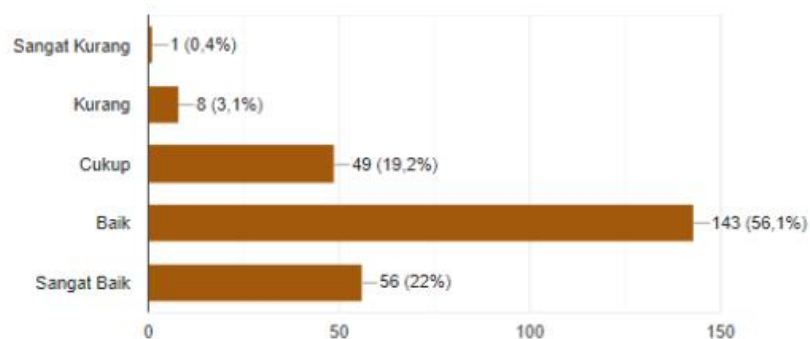
Komitmen fakultas dalam mendukung percepatan penyelesaian masa studi mahasiswa.

255 tanggapan



Keterlibatan fakultas dalam menyelenggarakan kegiatan ilmiah bertaraf nasional dan internasional (misal : international teleconference, international conference).

255 tanggapan



Keterlibatan fakultas dalam mendukung/ menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler tingkat lokal dan nasional.

255 tanggapan

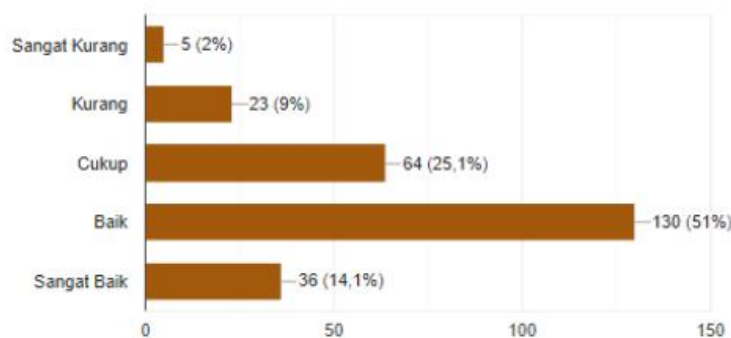


Diagram di atas menunjukkan bahwa 34,9% pengurusan administrasi di fakultas baik, 9,8% sangat baik dan kurang, dan 0,8% sangat kurang. 55,3% mengatakan bahwa proses pengurusan dan penyelesaian surat keterangan masih terdaftar sebagai mahasiswa baik, 31% cukup, 10,6% sangat baik, dan 4,3% kurang. 57,3% mengatakan bahwa proses pengurusan dan penyelesaian surat keterangan cuti kuliah baik, 30,2% cukup, 9% sangat baik, dan 5,1% kurang. Proses pengurusan dan penyelesaian surat keterangan aktif kuliah memperoleh persentase 56,9% dengan kategori baik, 25,9% cukup, 12,9% sangat baik, dan 4,7% kurang. Proses pemberian informasi mata kuliah memperoleh persentase sebesar 55,3% dengan kategori baik, 22,7% cukup, 11% sangat baik, 10,6% kurang, dan 1,6% sangat kurang. Proses pengisian dan penerbitan KRS online memperoleh persentase sebesar 54,1% dengan kategori baik, 20,8% sangat baik, 19,6% cukup, 6,7% kurang, dan 0,4% sangat kurang.

Sikap dan kejelasan pelayanan staf akademik memperoleh persentase baik sebesar 49,4%, 26,3% cukup, 12,9% kurang, 9,4% sangat baik, dan 2,4% sangat kurang. Komunikasi staf fakultas dengan pengguna layanan (mahasiswa) memperoleh persentase baik sebesar 49%, 28,2% cukup, 10,6% kurang, 10,2% sangat baik, dan 2,4% sangat kurang. Proses dan akses pelayanan di fakultas memperoleh persentase dengan kategori baik sebesar 52,9%, 27,8% cukup, 11,8% kurang, dan 9% sangat baik. 49,8% prosedur penyampaian informasi di fakultas mengatakan baik, 26,7% cukup, 12,5% kurang, 9,8% sangat baik, dan 2% sangat kurang. 51% proses pengurusan beasiswa mengatakan baik, 27,1% cukup, 12,2% sangat baik, 8,6% kurang, dan 1,6% sangat kurang. 58% mengatakan bahwa kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan baik, 22,55 cukup, 12,5% sangat baik, 5,1% kurang, dan 0,4% sangat kurang.

Proses waktu penyelesaian segala administrasi memperoleh persentase dengan kategori baik sebesar 47,1%, 34,9% kategori cukup, 9% kategori kurang, 8,6% kategori sangat baik, dan 1,6% kategori sangat kurang. Ketersediaan fasilitas pembelajaran memperoleh persentase baik sebesar 40,8%, 30,6% cukup, 18,8% kurang, 7,1% sangat baik, dan 3,9% sangat kurang. Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan kemahasiswaan memperoleh persentasi cukup sebesar 35,3%, baik 34,1%, 19,6% kurang, 6,7% sangat baik, dan 5,5%

sangat kurang. 45,5% mengatakan bahwa pembinaan untuk kegiatan *softskill* bagi mahasiswa baik, 28,6% cukup, 18% kurang, 8,2% sangat baik, dan 0,8% sangat kurang. 42,7% mengatakan bahwa keterbukaan fakultas dalam menerima masukan dari mahasiswa baik, 24,7% cukup, 18,4% kurang, 8,2% sangat baik, dan 6,7% sangat kurang. 49% mengatakan bahwa komitmen fakultas dalam mendukung percepatan penyelesaian masa studi mahasiswa baik, 25,1% cukup, 16,5% sangat baik, 7,5% kurang, dan 2,7% sangat kurang.

Keterlibatan fakultas dalam menyelenggarakan kegiatan ilmiah bertaraf nasional dan internasional memperoleh persentase baik sebesar 56,1%, 22% sangat baik, 19,2% cukup, 3,1% kurang, dan 0,4% sangat kurang. Keterlibatan fakultas dalam mendukung/menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler tingkat lokal dan nasional memperoleh persentase dengan kategori baik sebesar 51%, 25,1% cukup, 14,1% sangat baik, 9% kurang, dan 2% sangat kurang.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil survei evaluasi kepuasan mahasiswa FKG terhadap layanan manajemen di lingkungan FKG Unsyiah memperoleh kategori baik, Namun, untuk meningkatkan mutu di lingkungan FKG Unsyiah pelayanan manajemen di FKG perlu ditingkatkan agar lebih baik lagi, terutama pada poin pengurusan administrasi