



**UNIT PENJAMINAN MUTU**  
Fakultas olahraga dan kesehatan

**GANJIL 2024/2025**



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN**

**Program Studi Sarjana Ilmu keperawatan  
Fakultas olahraga dan kesehatan  
Universitas Negeri Gorontalo**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Sistem Penjaminan Mutu di Fakultas Olahraga dan Kesehatan ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari komitmen institusi terhadap peningkatan mutu pendidikan tinggi yang berkelanjutan, khususnya dalam implementasi sistem penjaminan mutu internal di lingkungan fakultas.

Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai persepsi dan tingkat kepuasan para pemangku kepentingan baik dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, maupun mitra eksternal terhadap pelaksanaan sistem penjaminan mutu yang telah diterapkan. Hasil survei ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan strategis dalam upaya peningkatan mutu akademik dan non-akademik secara menyeluruh.

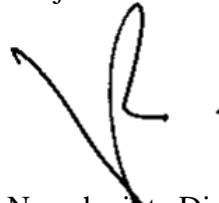
Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari kontribusi dan kerja sama berbagai pihak. Oleh karena itu, kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan umpan balik yang konstruktif, tim pelaksana survei yang telah bekerja dengan dedikasi tinggi, serta unit Penjaminan Mutu Fakultas yang telah mengkoordinasikan kegiatan ini secara sistematis.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, baik dari aspek penyajian data maupun analisis, oleh sebab itu segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi kesempurnaan laporan dan perbaikan mutu di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat nyata bagi seluruh civitas akademika Fakultas Olahraga dan Kesehatan, serta menjadi referensi penting dalam mengembangkan budaya mutu yang unggul dan berkelanjutan.

Gorontalo, Desember 2024

Ketua Penjaminan Mutu FOK UNG



Endah Nurrohwi Djuwarno, S.Farm, M.Sc, Apt  
NIP. 199003092019032018

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>3</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>4</b>
A. RASIONAL .....	4
B. TUJUAN .....	4
<b>BAB II METODE.....</b>	<b>6</b>
A. TARGET POPULASI.....	6
B. METODE PENGUMPULAN DATA.....	6
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>7</b>
A. HASIL .....	7
B. PEMBAHASAN.....	13
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>16</b>
A. SIMPULAN .....	16
B. REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT .....	16

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pengukuran kepuasan pemangku kepentingan merupakan bagian integral dalam implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di lingkungan perguruan tinggi. Kegiatan ini memiliki urgensi strategis sebagai instrumen evaluasi untuk menilai efektivitas pelayanan akademik dan non-akademik, sekaligus sebagai dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous quality improvement*). Dalam konteks ini Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo perlu untuk mengukur kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra eksternal terhadap layanan yang disediakan, untuk menjadi indikator penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu dan relevan.

Pengukuran kepuasan berperan sebagai mekanisme umpan balik (*feedback mechanism*) yang memungkinkan Program Studi/Jurusan mengidentifikasi celah antara ekspektasi dan realitas pelayanan. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti kualitas pembelajaran, layanan administrasi akademik, fasilitas sarana dan prasarana, serta sistem pendukung lainnya. Ketika persepsi kepuasan pengguna layanan diketahui secara sistematis dan terukur, Program Studi/Jurusan dapat menyusun rencana tindak lanjut yang terarah dan berbasis data (*data-driven decision making*), sehingga proses peningkatan mutu tidak bersifat spekulatif, melainkan responsif terhadap kebutuhan nyata.

Lebih lanjut, pengukuran kepuasan juga sejalan dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam tata kelola pendidikan tinggi. Hasil survei kepuasan memberikan bukti empiris yang dapat digunakan dalam proses akreditasi, evaluasi diri institusi, serta pelaporan kinerja Program Studi/Jurusan kepada publik dan pemangku kepentingan. Dengan demikian, kegiatan ini bukan semata-mata bersifat administratif, melainkan merupakan bagian dari budaya mutu yang harus ditanamkan secara konsisten dan berkelanjutan.

Dalam kerangka pembangunan pendidikan yang berbasis mutu, pengukuran kepuasan menjadi fondasi dalam mengembangkan sistem yang adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pelaksanaan survei kepuasan secara berkala dan komprehensif menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan oleh Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo dalam upaya menjamin mutu layanan dan membangun institusi yang unggul di tingkat nasional maupun internasional.

## **B. Tujuan**

Tujuan evaluasi kepuasan terhadap layanan Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 dirancang untuk memastikan bahwa seluruh aspek layanan yang diberikan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra eksternal dapat berjalan secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Melalui survei ini, jurusan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan, serta memperoleh masukan yang berguna untuk perbaikan dan pengembangan kualitas secara berkelanjutan.

Bagi mahasiswa, survei mengukur kepuasan terhadap proses pembelajaran, fasilitas, dan layanan akademik. Bagi dosen dan tenaga kependidikan, survei menilai dukungan institusi terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi mereka. Sementara bagi mitra eksternal, survei digunakan untuk menilai kualitas kemitraan dan relevansi program pendidikan dengan kebutuhan dunia kerja. Hasil survei menjadi dasar penting dalam penyusunan strategi peningkatan mutu layanan, serta mendukung proses akreditasi dan penjaminan mutu internal jurusan.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Target Populasi**

Target dari survei kepuasan mahasiswa ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo yang aktif. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh fakultas, seperti layanan kemahasiswaan, pendidikan, dosen, keuangan, sarana prasarana, serta manajemen fakultas. Selain itu, survei ini juga menyoroti staf pengelola layanan pendidikan, baik dosen maupun staf administrasi, yang berperan dalam memberikan layanan langsung kepada mahasiswa. Populasi dari survei ini meliputi mahasiswa aktif yang terdaftar dalam program studi Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo. Hasil dari survei ini akan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan yang ada, yang nantinya akan digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan mutu layanan pendidikan di Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo.

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam survei kepuasan layanan Jurusan Ilmu Keperawatan dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner secara *daring* (online). Instrumen kuesioner dirancang secara terstruktur dan memuat sejumlah indikator yang mencerminkan aspek layanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh Jurusan Keperawatan FOK UNG kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra eksternal. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui platform digital *Google Forms* dengan tautan <https://s.ung.ac.id/KepuasanMahasiswaLayananAkademik>, <https://s.ung.ac.id/KepuasanDosenTendik>, <https://s.ung.ac.id/KepuasanPenggunaLulusan>, <https://s.ung.ac.id/KepuasanMahasiswaLayananDosen>.

Pemilihan responden dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan keterlibatan mereka secara langsung dalam menerima atau berinteraksi dengan layanan jurusan. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap masing-masing aspek layanan. Metode ini diharapkan dapat menghasilkan data yang valid, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan dan pengembangan mutu layanan Jurusan Ilmu Keperawatan secara berkelanjutan.

### BAB III

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Survei

#### 1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

Adapun hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

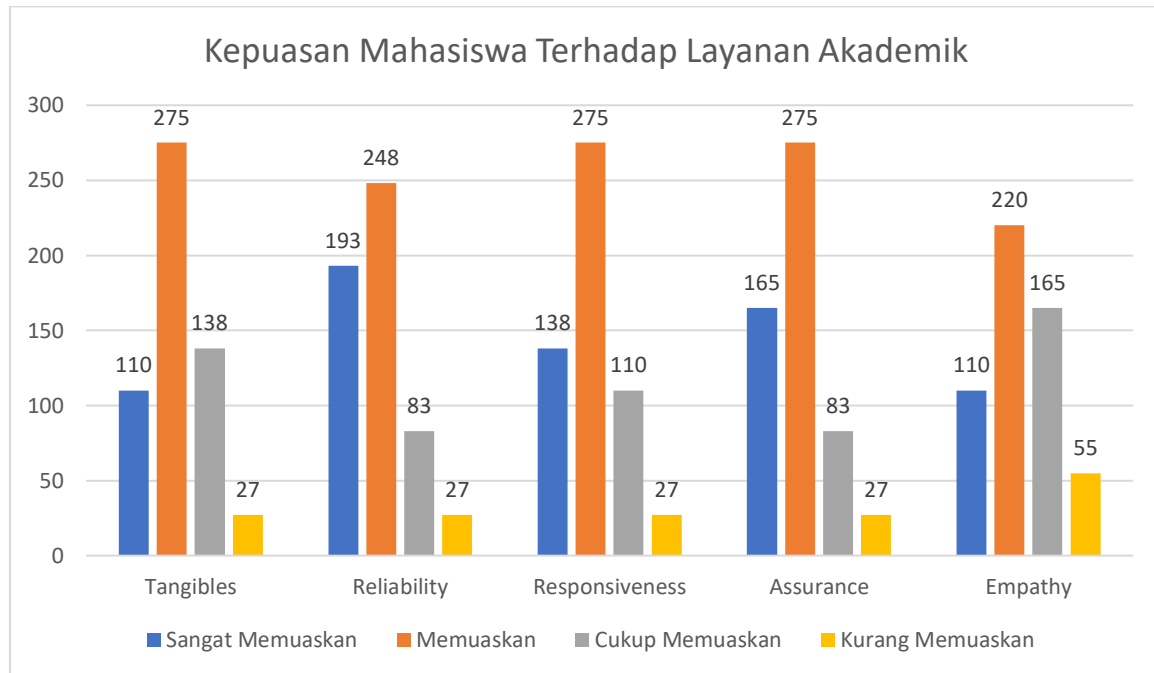


Diagram Batang di atas menyajikan data persentase tingkat kepuasan terhadap layanan akademik yang mencakup aspek Tangibles (Transparan), Reliability, Responsiveness (Adil), Assurance (Tanggung Jawab), dan Empathy. Persentase terdiri dari empat kategori: Sangat Memuaskan, Memuaskan, Cukup Memuaskan dan Kurang Memuaskan. Pada Aspek Tangibles: mencakup keberadaan sarana dan prasarana pendukung akademik, transparansi informasi, dan kemudahan akses layanan. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai fasilitas seperti ruang belajar, informasi akademik, dan ketersediaan media komunikasi sudah cukup memadai. Meskipun demikian, masih ditemukan sejumlah masukan terkait keterbatasan pada aspek layanan bimbingan konseling, informasi beasiswa, dan akses terhadap pengumuman akademik. Terutama pada semester ganjil, terdapat persepsi bahwa informasi tidak selalu disampaikan secara seragam dan tepat waktu kepada semua mahasiswa. Aspek Reliability: Keandalan layanan diukur berdasarkan kemampuan dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan

pelayanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Hasil survei menunjukkan skor kepuasan tinggi, terutama dalam hal komitmen dosen dalam membimbing akademik dan kesesuaian prosedur pelayanan administrasi. Mahasiswa merasakan adanya standar pelayanan yang cukup konsisten dari semester ke semester. Namun, beberapa responden mencatat adanya perbedaan kualitas pelayanan antarindividu penyedia layanan (dosen/pegawai), yang menunjukkan perlunya penyamaan standar pelayanan.

**Aspek Responsiveness:** mengukur sejauh mana layanan diberikan secara cepat, tepat, dan adil kepada seluruh mahasiswa. Survei menunjukkan peningkatan signifikan pada semester genap, di mana mahasiswa merasa lebih mudah mengakses layanan akademik dan mendapatkan tanggapan atas pertanyaan mereka, baik melalui media digital maupun langsung. Namun, masih ada keluhan tentang keterlambatan dalam pemrosesan surat akademik dan respons yang lambat dari beberapa staf. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi internal dan penguatan sistem informasi menjadi penting untuk menjamin konsistensi responsivitas. **Aspek Assurance:** Pada dimensi ini, aspek yang dinilai meliputi kepastian prosedur layanan, profesionalitas dosen, serta rasa aman dan percaya diri mahasiswa terhadap sistem layanan yang tersedia. Mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek ini, terutama dalam hal kompetensi dosen dalam pembimbingan skripsi dan penyampaian materi kuliah. Namun, beberapa mahasiswa merasa belum mendapatkan kejelasan terkait prosedur layanan bimbingan akademik dan mekanisme pelaporan masalah. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan transparansi dan sosialisasi prosedur akademik secara berkala.

**Aspek Empathy:** menilai perhatian dan kesediaan dosen maupun tenaga pendidik untuk memahami kebutuhan mahasiswa secara individual. Pada dimensi ini, tingkat kepuasan cukup beragam. Mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap dosen yang proaktif dan terbuka dalam diskusi akademik. Namun, masih ada kebutuhan yang belum terpenuhi pada aspek layanan konseling pribadi dan pembinaan karier, yang dinilai kurang tersedia atau tidak mudah diakses. Mahasiswa berharap adanya unit layanan non-akademik yang lebih aktif, seperti pembimbing akademik atau konselor yang berperan dalam mendampingi mahasiswa dalam persoalan pribadi dan sosial. Secara keseluruhan, layanan akademik di Jurusan Ilmu Keperawatan Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 telah menunjukkan capaian yang cukup memuaskan. Mahasiswa merasa bahwa jurusan telah memberikan pelayanan yang baik terutama dalam hal keandalan, kepastian layanan, dan tanggung jawab tenaga pengajar dan kependidikan.



## 2. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen

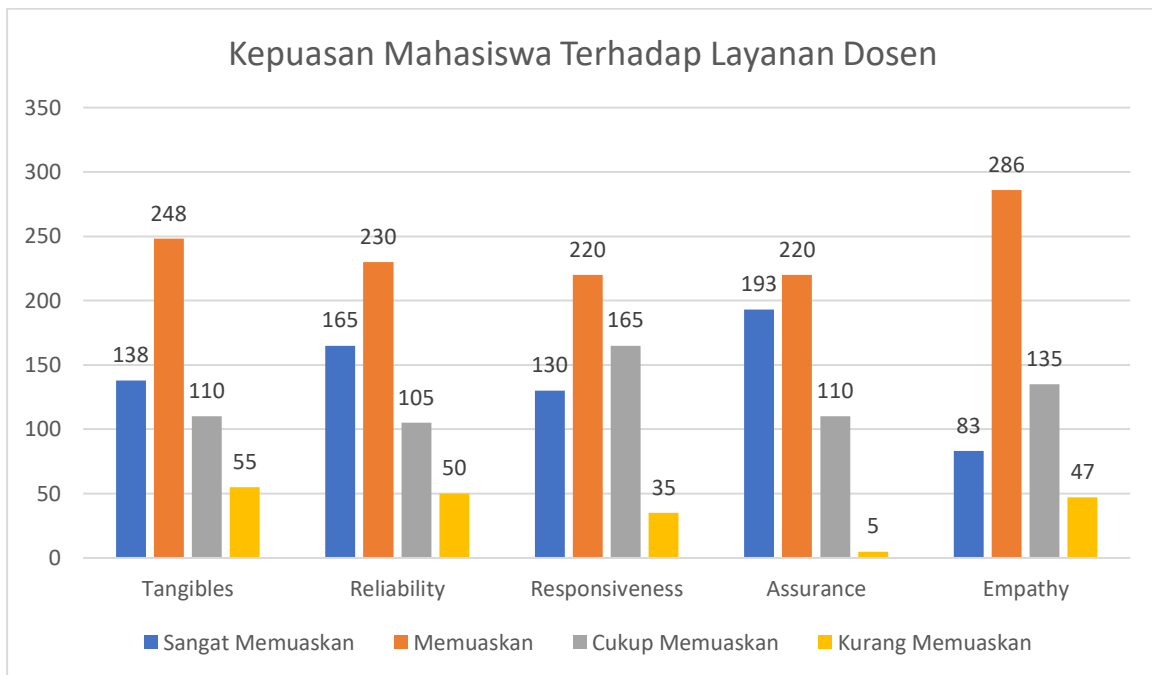


Diagram batang menyajikan data persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen yang dikategorikan ke dalam lima dimensi utama: Tangibles (keterjangkauan dan transparansi), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan dan keadilan), Assurance (kompetensi dan tanggung jawab), dan Empathy (kepedulian dosen terhadap mahasiswa). Skala penilaian terdiri dari empat kategori: Sangat Memuaskan, Memuaskan, Cukup Memuaskan, dan Kurang Memuaskan. Aspek Tangibles: mencerminkan persepsi mahasiswa terhadap ketersediaan fasilitas dosen yang mendukung pembelajaran, seperti media komunikasi akademik, informasi jadwal, serta kejelasan pengumuman yang disampaikan dosen. Sebagian besar mahasiswa menyatakan tingkat kepuasan berada pada kategori Memuaskan hingga Sangat Memuaskan, terutama dalam hal penyampaian materi dan penggunaan media pembelajaran yang memadai. Namun, masih terdapat keluhan pada akses terhadap informasi perkuliahan yang tidak selalu merata, terutama pada semester ganjil, di mana sebagian mahasiswa merasa belum mendapatkan informasi secara cepat dan seragam.

Aspek Reliability: menilai kemampuan dosen dalam menyampaikan materi secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur akademik. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, terutama terhadap komitmen dosen dalam pembimbingan akademik, kehadiran dalam perkuliahan, dan kesesuaian materi dengan RPS. Meski demikian, beberapa mahasiswa mencatat adanya perbedaan gaya dan kualitas penyampaian antar dosen, yang menimbulkan persepsi ketidakseragaman pelayanan. Aspek Responsiveness: menilai

kecepatan dan keadilan dosen dalam merespons pertanyaan, tugas, dan konsultasi akademik. Pada semester genap, mahasiswa merasa lebih mudah mendapatkan respon cepat dari dosen, baik melalui email, platform pembelajaran, maupun tatap muka. Namun demikian, terdapat kritik terhadap beberapa dosen yang dinilai lambat merespons pertanyaan atau revisi tugas, terutama saat bimbingan skripsi atau konsultasi mendadak.

Aspek Assurance: mengukur tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap profesionalitas dan kompetensi dosen. Sebagian besar mahasiswa merasa yakin bahwa dosen memiliki penguasaan materi, pengalaman akademik, serta integritas dalam penilaian dan evaluasi tugas. Namun, sejumlah mahasiswa menyampaikan bahwa penjelasan prosedur pembimbingan akademik dan mekanisme penanganan masalah masih belum sepenuhnya jelas, menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi dari pihak dosen atau jurusan. Aspek Empathy: Dimensi ini mencerminkan kemampuan dosen dalam memahami kondisi dan kebutuhan individual mahasiswa. Mahasiswa memberikan apresiasi kepada dosen yang terbuka dalam diskusi, bersedia mendengarkan, dan memberikan perhatian lebih saat mahasiswa mengalami kesulitan akademik. Namun, terdapat keinginan dari mahasiswa agar dosen lebih aktif memberikan dukungan dalam aspek non-akademik, seperti motivasi belajar, konseling ringan, dan pembinaan soft skills, terutama bagi mahasiswa tingkat akhir.

Survei ini menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh dosen. Dimensi Assurance dan Reliability mencatat skor kepuasan tertinggi, menandakan bahwa mahasiswa menghargai profesionalitas dan konsistensi dosen dalam mendukung pembelajaran. Akan tetapi, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam dimensi Responsiveness dan Empathy, di mana mahasiswa mengharapkan respon yang lebih cepat dan perhatian yang lebih personal dari dosen. Perbedaan kualitas pelayanan antar dosen juga menjadi perhatian, yang menandakan pentingnya penyeragaman standar layanan dan pelatihan pengembangan dosen secara berkelanjutan.

### 3. Hasil Survey Kepuasan Dosen dan Tendik Terhadap Layanan Fakultas

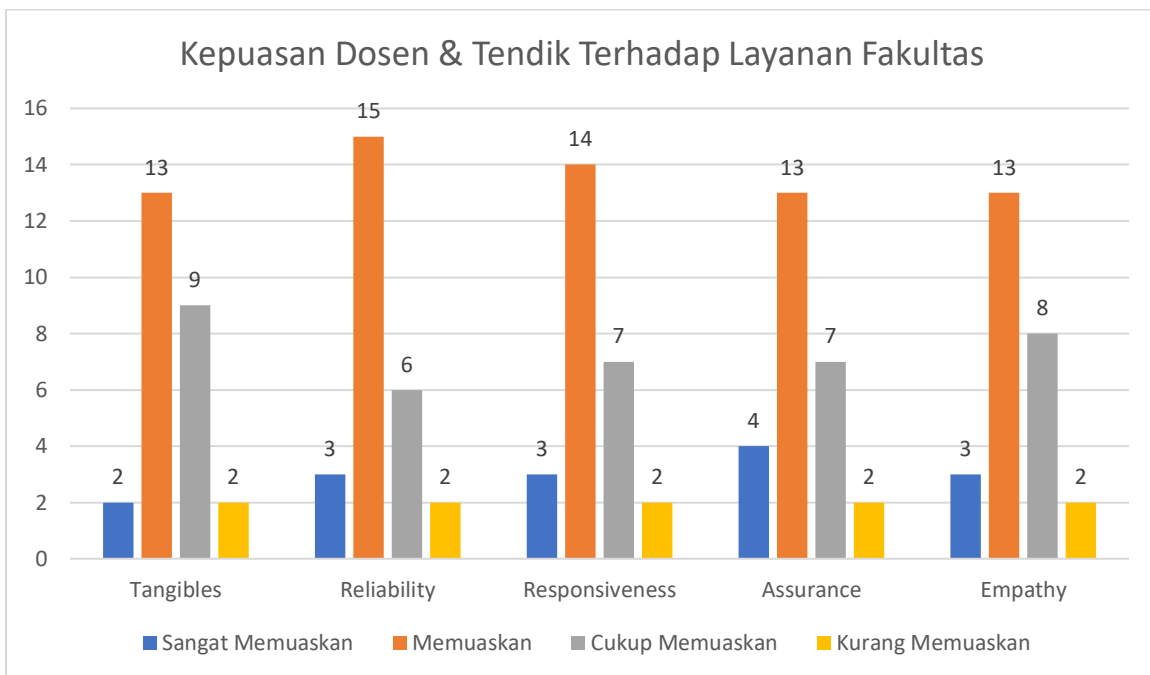


Diagram batang menyajikan data persentase tingkat kepuasan Dosen dan Tendik Terhadap Layanan Fakultas yang dikategorikan ke dalam lima dimensi utama: Tangibles (keterjangkauan dan transparansi), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan dan keadilan), Assurance (kompetensi dan tanggung jawab), dan Empathy (kepedulian dosen terhadap mahasiswa). Skala penilaian terdiri dari empat kategori: Sangat Memuaskan, Memuaskan, Cukup Memuaskan, dan Kurang Memuaskan. Aspek Tangibles: menilai keterbukaan informasi, ketersediaan sarana prasarana, serta fasilitas kerja dan pendukung layanan administrasi. Sebagian besar dosen dan tendik merasa puas terhadap fasilitas fisik, seperti ruang kerja, akses internet, serta penyediaan perlengkapan kerja. Namun demikian, terdapat masukan terkait pembaruan fasilitas yang belum merata serta keterbatasan pada sistem informasi layanan yang kadang tidak up to date, khususnya untuk informasi internal atau surat menyurat.

Aspek Reliability: mencakup konsistensi dan keakuratan layanan administratif, termasuk layanan kepegawaian, keuangan, dan akademik. Mayoritas dosen dan tendik memberikan penilaian memuaskan hingga sangat memuaskan terhadap profesionalitas staf fakultas dalam menjalankan prosedur yang jelas dan akurat. Beberapa responden mencatat perlunya penyederhanaan prosedur birokrasi, terutama dalam urusan dokumen perjalanan dinas atau pengajuan anggaran. Aspek Responsiveness: mencerminkan kecepatan, kesigapan, dan kesetaraan dalam merespons kebutuhan dosen dan tendik. Penilaian menunjukkan bahwa pelayanan sudah cukup tanggap, terutama dalam hal pelayanan surat

menyurat dan konfirmasi kebutuhan akademik. Namun, masih terdapat catatan terkait respons lambat pada saat puncak beban kerja, serta adanya kesan ketidaksamaan layanan antarunit, yang menimbulkan persepsi belum sepenuhnya adil.

Aspek Assurance: menilai tingkat kepercayaan dosen dan tendik terhadap sistem dan pelaksana layanan fakultas. Sebagian besar merasakan bahwa fakultas memberikan jaminan terhadap kelancaran proses kerja, terutama dalam layanan administrasi akademik dan pengelolaan kepegawaian. Namun, responden menyampaikan perlunya peningkatan transparansi dalam penyusunan kebijakan dan pemanfaatan anggaran, serta kejelasan jalur koordinasi antarunit. Aspek Empathy: mencerminkan perhatian dan sensitivitas pimpinan serta unit layanan terhadap kondisi personal dan profesional dosen dan tendik. Sebagian besar responden menilai bahwa pimpinan menunjukkan kepedulian dalam mendukung kebutuhan pengembangan profesi, pelatihan, dan kesejahteraan pegawai. Walau begitu, masih ada harapan untuk peningkatan pendekatan personal, konseling pegawai, serta forum dialog terbuka, terutama dalam menyampaikan aspirasi atau keluhan.

Secara umum, tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Fakultas tergolong baik. Dimensi Reliability dan Assurance memperoleh skor tertinggi, menandakan bahwa prosedur dan tanggung jawab layanan telah berjalan cukup optimal. Beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan mencakup responsivitas saat beban kerja tinggi, pemutakhiran informasi internal, serta pendekatan empatik dan komunikasi antarunit.

#### 4. Hasil Survey Kepuasan Pengguna Lulusan dan Mitra

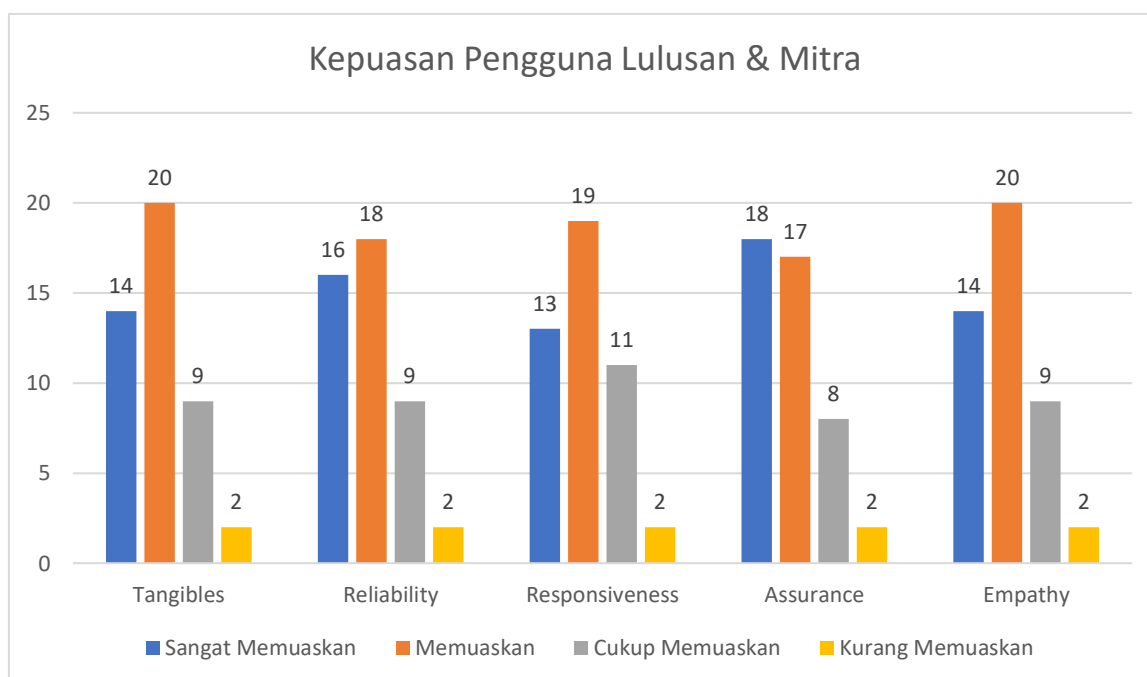


Diagram batang di atas menyajikan tingkat kepuasan pengguna lulusan dan mitra eksternal terkait kualitas layanan yang dilihat dari lima aspek utama pelayanan, yaitu Tangibles (Transparan), Reliability, Responsiveness (Adil), Assurance (Tanggung Jawab), dan Empathy. Setiap aspek dinilai menggunakan Penilaian dilakukan menggunakan empat kategori, yakni sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, dan kurang memuaskan. Berikut adalah penjelasan yang lebih rinci untuk setiap aspek. Aspek Tangibles: mencakup aspek keterjangkauan dan transparansi layanan, sebanyak 30% responden menilai layanan sangat memuaskan, sementara 45% merasa puas. Sebesar 20% menilai cukup memuaskan, dan hanya 5% yang menyatakan kurang puas. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas pengguna lulusan dan mitra menilai fasilitas dan keterbukaan informasi jurusan telah disampaikan dengan cukup baik.

Aspek Reliability: atau keandalan layanan, 35% responden memberikan penilaian sangat memuaskan dan 40% menilai memuaskan. Sementara itu, 20% menyebut cukup memuaskan, dan 5% menyatakan kurang memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mitra merasa layanan jurusan dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan kerja sama atau dalam menyiapkan lulusan yang kompeten. Aspek Responsiveness: meliputi ketanggapan dan keadilan dalam pelayanan, mendapatkan penilaian sangat memuaskan dari 28% responden dan memuaskan dari 42% responden. Sebanyak 25% menilai cukup memuaskan, dan 5% merasa kurang puas. Ini mengindikasikan bahwa walaupun jurusan telah menunjukkan tanggapan yang baik terhadap kebutuhan mitra, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal kecepatan dan keadilan layanan.

Aspek Assurance: mengacu pada kompetensi dan tanggung jawab, 40% responden menyatakan sangat puas dan 38% merasa puas. 17% memberikan penilaian cukup memuaskan dan 5% merasa kurang puas. Persentase ini menunjukkan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi dari mitra terhadap profesionalisme dan kompetensi lulusan serta layanan jurusan secara umum. Aspek Empathy: yang mencerminkan kepedulian dosen terhadap mahasiswa, sebanyak 32% responden merasa sangat puas dan 44% puas. Sebanyak 19% menilai cukup memuaskan dan 5% kurang puas. Hasil ini memperlihatkan bahwa kepedulian dan pendekatan personal yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa cukup diapresiasi oleh para pengguna lulusan dan mitra kerja sama. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna lulusan dan mitra memiliki persepsi positif terhadap layanan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo, meskipun tetap terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek ketanggapan serta penyampaian informasi yang lebih merata dan responsif terhadap kebutuhan eksternal.

## **B. Pembahasan**

Pembahasan mengenai survei kepuasan mahasiswa ini bertujuan untuk mengevaluasi berbagai aspek layanan yang disediakan oleh Jurusan Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025, guna memastikan kualitas dan efektivitasnya dalam mendukung kebutuhan akademik dan non-akademik mahasiswa. Kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan menjadi salah satu fokus utama dalam survei ini, mengingat layanan ini memiliki peranan penting dalam mendukung kehidupan mahasiswa di luar kegiatan akademik. Aspek ini meliputi berbagai layanan seperti bimbingan, kegiatan ekstrakurikuler, organisasi mahasiswa, serta dukungan psikologis dan karir.

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 telah menunjukkan capaian yang cukup memuaskan. Mahasiswa merasa bahwa jurusan telah memberikan pelayanan yang baik terutama dalam hal keandalan, kepastian layanan, dan tanggung jawab tenaga pengajar dan kependidikan. Layanan kemahasiswaan memperoleh nilai rata-rata cukup memuaskan, yang menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan dalam aspek ini. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa area yang dapat ditingkatkan, seperti penyediaan lebih banyak kegiatan yang berfokus pada pengembangan karir dan keterampilan tambahan. Layanan dan proses pelaksanaan pendidikan juga menjadi bagian penting dalam survei ini.

Dalam hal ini, mahasiswa diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap kualitas proses pembelajaran yang mereka jalani, termasuk materi kuliah, metode pengajaran, serta fasilitas yang mendukung proses pembelajaran. Hasil survei menunjukkan bahwa layanan pendidikan memperoleh rata-rata memuaskan, yang menandakan bahwa mahasiswa merasa bahwa proses pembelajaran cukup efektif dan sesuai dengan harapan mereka. Namun, ada beberapa umpan balik terkait kebutuhan akan peningkatan penggunaan teknologi dalam pengajaran dan penyediaan materi pembelajaran yang lebih interaktif.

Survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen di Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 menunjukkan bahwa secara umum, mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh dosen. Dimensi Assurance dan Reliability mencatat skor kepuasan tertinggi, menandakan bahwa mahasiswa menghargai profesionalitas dan konsistensi dosen dalam mendukung pembelajaran. Akan tetapi, terdapat

beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam dimensi Responsiveness dan Empathy, di mana mahasiswa mengharapkan respon yang lebih cepat dan perhatian yang lebih personal dari dosen. Perbedaan kualitas pelayanan antar dosen juga menjadi perhatian, yang menandakan pentingnya penyeragaman standar layanan dan pelatihan pengembangan dosen secara berkelanjutan.

Kepuasan terhadap layanan dosen dalam perkuliahan juga sangat penting untuk dipahami, karena dosen merupakan ujung tombak dalam proses pendidikan. Survei ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan kinerja dosen dalam mengajar, termasuk kemampuan dosen dalam menjelaskan materi, kedekatannya dengan mahasiswa, dan responsivitas terhadap pertanyaan dan kebutuhan akademik mahasiswa. Hasil survei mengungkapkan bahwa layanan dosen memperoleh nilai rata-rata memuaskan, yang mencerminkan bahwa mahasiswa merasa dosen cukup kompeten dan responsif terhadap kebutuhan akademik mereka. Beberapa mahasiswa memberikan saran agar komunikasi antara dosen dan mahasiswa dapat lebih ditingkatkan, terutama dalam hal bimbingan dan diskusi di luar jam kuliah.

Secara umum, tingkat kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap layanan Fakultas tergolong baik. Dimensi Reliability dan Assurance memperoleh skor tertinggi, menandakan bahwa prosedur dan tanggung jawab layanan telah berjalan cukup optimal. Beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan mencakup responsivitas saat beban kerja tinggi, pemutakhiran informasi internal, serta pendekatan empatik dan komunikasi antarunit. Selain itu, aspek pengelolaan keuangan dan sarana prasarana juga menjadi bagian yang dievaluasi dalam survei ini. Dosen dan Tendik akan memberikan penilaian terhadap transparansi pengelolaan keuangan fakultas serta ketersediaan dan kualitas sarana prasarana yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik. Hasil survei menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan dan sarana prasarana memperoleh rata-rata memuaskan, yang menandakan bahwa dosen dan tendik merasa fasilitas yang ada cukup mendukung kegiatan akademik dan non-akademik. Namun, terdapat beberapa masukan terkait kebutuhan akan perbaikan fasilitas seperti ruang kelas yang lebih nyaman dan penyediaan lebih banyak ruang untuk kegiatan dosen dan tendik.

Terakhir, kepuasan pengguna lulusan dan mitra terhadap layanan manajemen Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 menjadi salah satu aspek yang perlu dievaluasi, karena manajemen yang baik akan memastikan kelancaran seluruh kegiatan di Jurusan/Fakultas. Layanan manajemen Jurusan/Fakultas mencakup pengelolaan

administrasi, koordinasi antar bagian, serta komunikasi antara fakultas dan mahasiswa. Berdasarkan hasil survei, secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa mayoritas pengguna lulusan dan mitra menilai layanan Jurusan Keperawatan dalam kategori memuaskan hingga sangat memuaskan. Walaupun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal ketanggapan layanan serta transparansi informasi. Dengan memperhatikan hasil ini, Jurusan Keperawatan diharapkan dapat melakukan perbaikan berkelanjutan guna menjaga kepercayaan mitra serta meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 menunjukkan hasil yang umumnya memuaskan. Seluruh aspek layanan, mulai dari layanan kemahasiswaan, proses pendidikan, interaksi dosen dalam perkuliahan, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana, hingga manajemen fakultas, memperoleh penilaian yang memadai. Namun, survei juga mengidentifikasi beberapa area yang memerlukan perhatian lebih, seperti perbaikan fasilitas, penerapan teknologi dalam proses pembelajaran, serta peningkatan komunikasi antara dosen dan mahasiswa.

Temuan ini memberikan gambaran yang jelas mengenai hal-hal yang perlu ditingkatkan untuk memastikan kualitas layanan di Jurusan Ilmu Keperawatan terus berkembang. Secara keseluruhan, survei ini memberikan dasar yang kuat bagi Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan, menciptakan lingkungan akademik yang lebih kondusif, mendukung perkembangan mahasiswa secara maksimal, serta meningkatkan mutu pendidikan yang diberikan. Dengan adanya survei kepuasan ini, diharapkan Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo dapat memperoleh masukan yang berguna untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, serta menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik dan mendukung perkembangan secara menyeluruh

#### **B. REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap (1) kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, (2) kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen, (3) kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan fakultas, dan (4) kepuasan pengguna lulusan dan mitra terhadap layanan Jurusan Ilmu Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Gorontalo Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025, berikut adalah rekomendasi dan tindak lanjut yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan:

##### **1. Penguatan Layanan Informasi dan Konseling**

- a. Mengaktifkan layanan konseling bagi mahasiswa.

- b. Menyediakan platform digital terintegrasi untuk informasi akademik dan administratif.

## **2. Peningkatan Kompetensi Pelayanan**

- a. Menyelenggarakan pelatihan komunikasi, empati, dan pelayanan prima untuk dosen dan staf.
- b. Menetapkan jadwal layanan dosen dan memperkuat peran dosen pembimbing akademik.

## **3. Penyederhanaan dan Percepatan Layanan**

- a. Menyusun prosedur layanan yang jelas dan mudah diakses.
- b. Menetapkan waktu maksimal respons layanan dan membuka jalur pengaduan langsung.

## **4. Transparansi dan Akuntabilitas**

- a. Menyampaikan informasi kebijakan dan anggaran secara terbuka.
- b. Menyediakan panduan layanan dalam bentuk tertulis dan digital.

## **5. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan**

- a. Melaksanakan survei kepuasan secara rutin setiap semester.
- b. Menindaklanjuti hasil survei dengan perbaikan nyata dan melibatkan umpan balik mitra.

Sebagai penutup, hasil survei kepuasan ini menunjukkan bahwa layanan Jurusan Keperawatan telah memperoleh penilaian yang baik dari para pengguna lulusan dan mitra eksternal. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, khususnya dalam hal ketanggapan layanan, keterbukaan informasi, dan kejelasan prosedur. Oleh karena itu, rencana tindak lanjut yang telah dirumuskan diharapkan dapat menjadi langkah konkret untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Melalui penguatan sistem informasi, peningkatan kompetensi staf, serta pelaksanaan evaluasi berkala, Jurusan Keperawatan diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih responsif, transparan, dan sesuai dengan harapan para pemangku kepentingan

