

# LAPORAN

Pelaksanaan Survey Kepuasan

Para Pemangku Kepentingan terhadap  
Layanan Manajemen

Program Studi S1 Kesehatan Lingkungan



**Universitas Islam Lamongan**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**TAHUN AJARAN 2021/2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

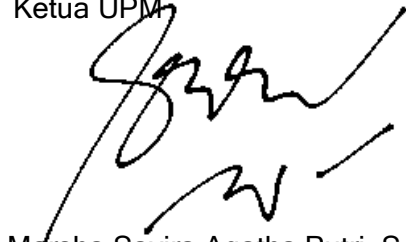
1. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Lamongan
2. Unit Pelaksana : Unit Penjamin Mutu Fakultas
3. Judul Laporan : Kepuasan Para Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen - Program Studi Kesehatan Lingkungan.
4. Penanggung Jawab  
Nama : Rizky Rahadian Wicaksono, S.KM, M.KKK.  
Jabatan : Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Nama : Marsha Savira Agatha Putri, S.ST, M.Sc.  
Jabatan : Ketua UPM Fikes
5. Pelaksana Survey  
Nama : M. Yepta Adiarta, S.Pd.  
Jabatan : Ketua  
Nama : Sayyidatun Najjah, S.KL.  
Jabatan : Sekretaris

Menyetujui,  
Dekan



Rizky Rahadian Wicaksono, S.KM, M.KKK.  
NIDN: 0706098501

Lamongan, 28 Juni 2022  
Ketua UPM



Marsha Savira Agatha Putri, S.ST, M.Sc.  
NIDN: 0713049401

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan Pelaksanaan Survey “Kepuasan Para Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen - Program Studi Kesehatan Lingkungan”. Survey dilaksanakan selama satu bulan pada Tahun 2020. Kegiatan survey ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, khususnya :

1. Para Pimpinan Fakultas Ilmu Kesehatan Unisla
2. Para Pimpinan Program Studi
3. Para Pemangku Kepentingan Fakultas Ilmu Kesehatan yang turutberpartisipasi pada pelaksanaan survey.
4. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, Tim Survey mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan Layanan Manajemen di lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA Lamongan.

Lamongan, 28 Juni 2022

Ketua UPM Fikes



Marsha Savira Agatha Putri, S.ST, M.Sc.  
NIDN: 0713049401

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

Bab I : Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan

1.3 Manfaat

Bab II : Metodologi

2.1 Waktu dan Tempat

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data

2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Bab III : Hasil Survey

3.1 Tabulasi Data

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Bab IV : Kesimpulan

Daftar Pustaka

Lampiran 1. Kuesioner Survey kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA

Lampiran 2. Tabulasi Hasil Survey kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Program Studi Kesehatan Lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Saat ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Sementara kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan. Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA menyelenggarakan program pendidikan yang berkualitas dan bernilai guna bagi masyarakat, dengan kurikulum yang mengacu pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, sesuai dengan program pendidikan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha dan dunia industri, baik sektor jasa dan manufaktur, sesuai perkembangan IPTEK yang berstandar nasional.

Fakultas Ilmu Kesehatan Unisla adalah salah satu Perguruan Tinggi Berbasis Islam yang terletak di Kabupaten Lamongan. Sebagai suatu lembaga kependidikan, Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA ikut mengemban amanah untuk mencerdaskan bangsa di tengah tantangan dunia yang kian mengglobal. Oleh karena itu, Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA perlu membuat suatu rencana strategis yang dapat menunjang terwujudnya peran tersebut. Namundemikian, Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas proses pendidikannya disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan global.

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan para pemangku kepentingan serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan para pemangku kepentingan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Komponen utama dalam pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi antara lain dosen maupun tenaga kependidikan, pengelola kampus dan system informasi kampus. Dalam keberlangsungan pendidikan di perguruan tinggi, keberadaan mahasiswa, peran dosen atau tenaga

pengajar sangat dibutuhkan. Manajerial atau pengelola kampus juga sangat dibutuhkan dalam pelayanan terhadap mahasiswa, dosen, karyawan, alumni, *stakeholder*, atau lingkungan masyarakat di sekitar kampus yang bertujuan untuk pengembangan perguruan tinggi.

Pelayanan kepada para pemangku kepentingan tidak akan maksimal jika dilakukan secara konvensional, maka diperlukan suatu sistem informasi yang membantu dalam hal pelayanan yang lebih baik dan jangkauannya bisa lebih luas lagi. Jika semua komponen ini dikelola dengan baik maka perguruan tinggi dapat mencapai hasil yang maksimal maka perguruan tinggi mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi pada proses, konten dan sumber daya yang ada.

Untuk pengembangan perguruan tinggi, perlu dilakukan manajemen profesional di kampus yang baik pula. Oleh karena itu, diperlukan pemimpin yang mampu mengayomi, melindungi dan memberikan kenyamanan bagi civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik). Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh pihak kampus. Tingginya minat calon mahasiswa baru yang mendaftar ke Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA menunjukkan adanya penilaian terbaik yang diberikan masyarakat kepada fakultas, hal ini tidak terlepas dari layanan publik yang diberikan fakultas kepada masyarakat itu sendiri. Pada akhirnya, kepuasan ini akan menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA sangat tinggi.

Pelaksanaan Survey Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan para pemangku kepentingan yang mencakup : mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan para pemangku kepentingan menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang.

Namun, pelayanan manajemen yang berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Survey kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen ini dilakukan untuk memonitoring tingkat kepuasan layanan manajemen yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan manajemen Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA khususnya pada program studi Kesehatan Lingkungan di masa selanjutnya.

## **1.2. Tujuan Kegiatan**

Monitoring atau survey bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Dengan mengetahui kebutuhan ini pelaksanaan program dapat membuat penyesuaian dengan memanfaatkan umpan balik tersebut. Tujuan dari kegiatan survey kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen ini adalah:

1. Untuk mengetahui layanan manajemen Program Studi Kesehatan Lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan yang telah direncanakan.
2. Memperoleh informasi berkenaan dengan layanan manajemen Program Studi Kesehatan Lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA telah memenuhi harapan dari para pemangku kepentingan.

## **1.3. Manfaat Keluaran**

Dokumen hasil survey kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Program Studi Kesehatan Lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA tahun 2021/2022, bermanfaat sebagai:

1. Bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam layanan manajemen Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA khususnya Program Studi Kesehatan Lingkungan.
2. Bahan pertimbangan untuk perkembangan layanan manajemen Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA khususnya Program Studi Kesehatan Lingkungan.

## **BAB II METODOLOGI**

### **2.1 Waktu dan Tempat**

Survey kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA dilaksanakan pada bulan Januari tahun 2022. Tim Survey bekerja selama satu bulan, bertempat di kantor Unit Penjamin Mutu Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Islam Lamongan.

### **2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel**

Responden dalam survey ini adalah para pemangku kepentingan, yang mencakup: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra, dengan populasi sebanyak 54 responden. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila jumlah populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka perlu diambil sejumlah sampel. Oleh karena itu sampel yang diambil dari populasi harus representatif. Terdapat berbagai teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian. Pada survey ini, pengambilan sampel menggunakan metode *sampling* jenuh atau cacah. Sugiyono (2015) mendefinisikan *sampling* jenuh yaitu: "Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil".

### **2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data**

Jumlah kuesioner kembali yang valid adalah sebanyak 50 kuesioner. Distribusi kuesioner dilakukan dengan cara pengisian langsung pada *form* yang disediakan secara *online*:

<http://s.id/kuesionerkepuasanstakeholderfikes>

Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen yang meliputi: Kepemimpinan operasional, ditunjukkan melalui kemampuan menggerakkan seluruh sumber daya internal secara optimal dalam melaksanakan tridharma menuju pencapaian visi. *good governance*, kebijakan pengembangan tata kelola dan tata pamong, legalitas organisasi dan tata kerja yang ditetapkan oleh perguruan tinggi, sistem pengelolaan, sistem penjaminan mutu, dan kerjasama, Kepemimpinan organisasional, ditunjukkan melalui kemampuan dalam menggerakkan organisasi dan mengharmonisasikan suasana kerja yang kondusif untuk menjamin tercapainya VMTS.



## 2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

### Uji Validitas

Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan-antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$  (Sugiyono, 2016 : 179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliability. Pengertian dari reliability (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi.

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama ( Sugiyono, 2012 : 177). Uji realianilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode split half item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelimpok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehinga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

### Skala Likert

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang Baik	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan para pemangku kepentingan (IKPK) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IKPK = \frac{\sum n * S_i}{N}$$

Dimana  $S_i$  = Skor item pertanyaan masing-masing aspek,  $n$  = Predikat item; dan  $N$  = Jumlah responden

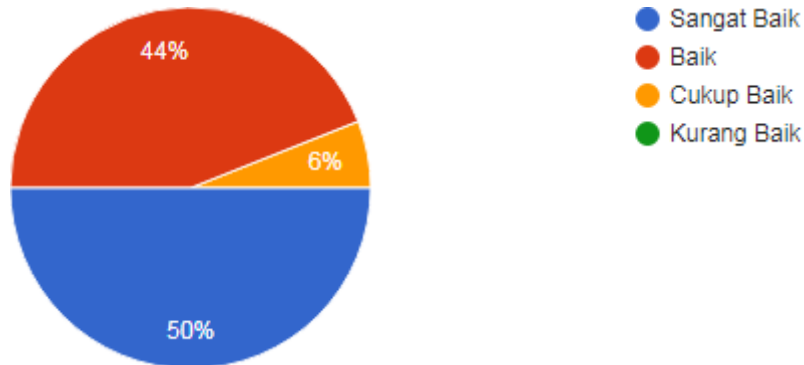
IKPK	Predikat
$\geq 3.25$	Sangat Baik (Sangat Puas)
2.50 - 3.24	Baik (Puas)
1.75 - 2.49	Cukup
1.00 - 1.74	Kurang Baik (Tidak Puas)

## BAB III HASIL SURVEY

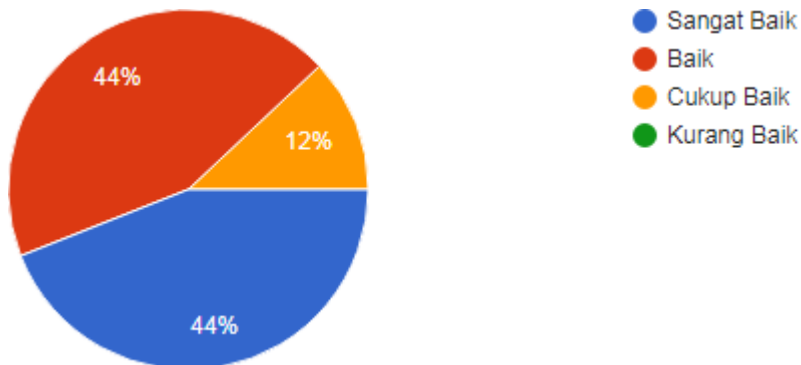
### 3.1 Tabulasi Data

Rekapitulasi hasil survey kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Program Studi Kesehatan Lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA dihasilkan data sebagai berikut:

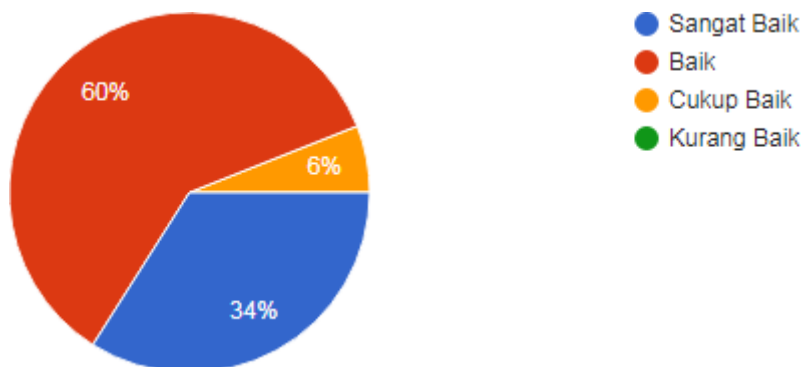
- **Mengetahui tentang Visi Misi Fakultas dan Prodi**



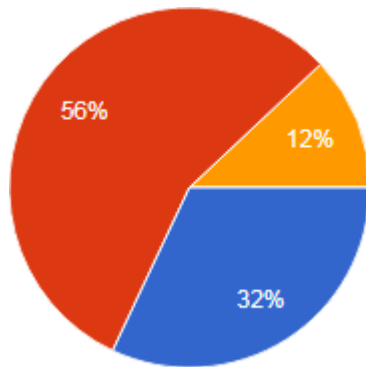
- **Memahami tentang Visi Misi Fakultas dan Prodi**



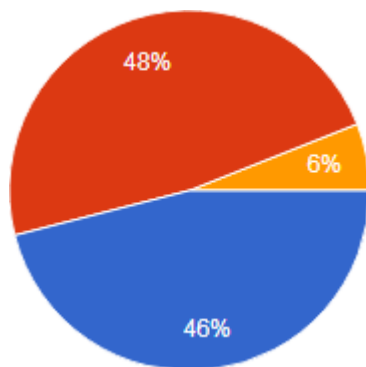
- **Mengetahui Struktur Organisasi Fakultas, Prodi**



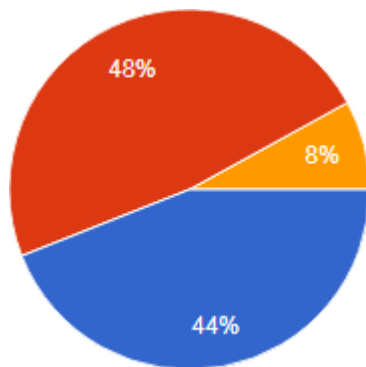
- **Pelayanan Akademik**



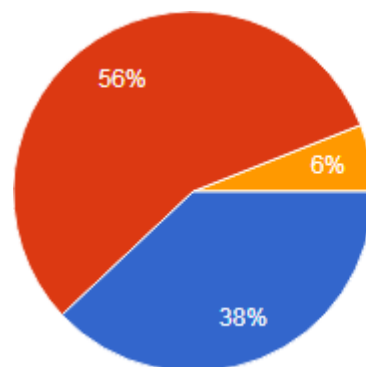
- **Pelayanan Non-Akademik**



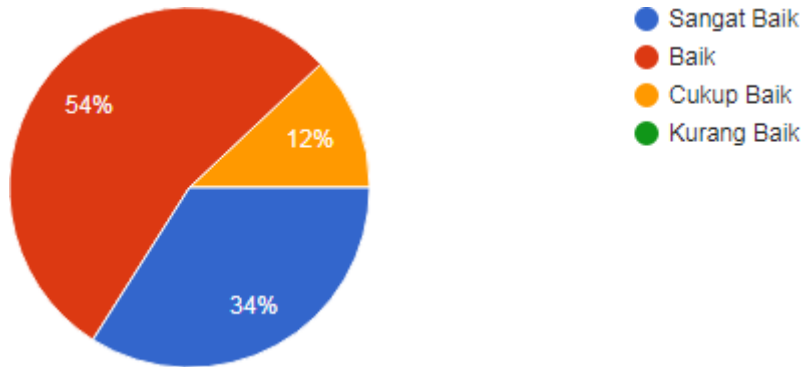
- **Kenyamanan dalam Bekerja/Belajar**



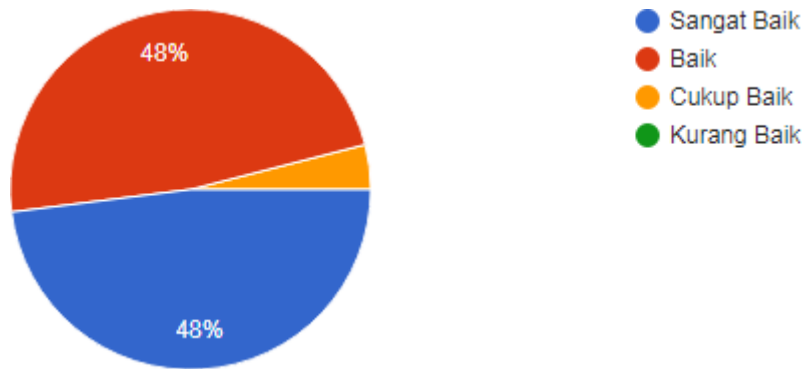
- **Fasilitas Sarana Prasarana dalam Bekerja/Belajar**



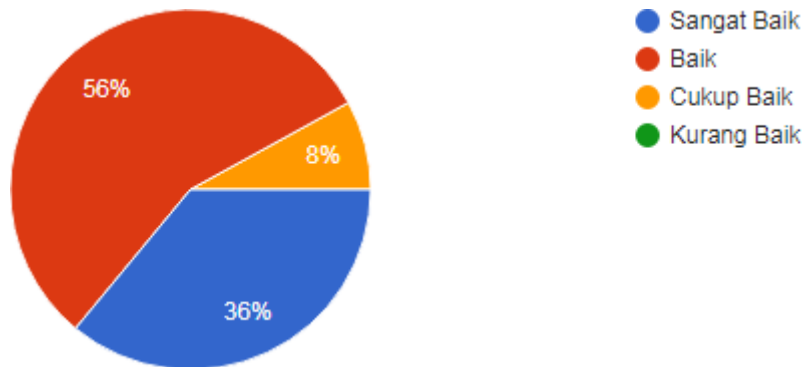
- **Aksesibilitas Sarana Prasarana**



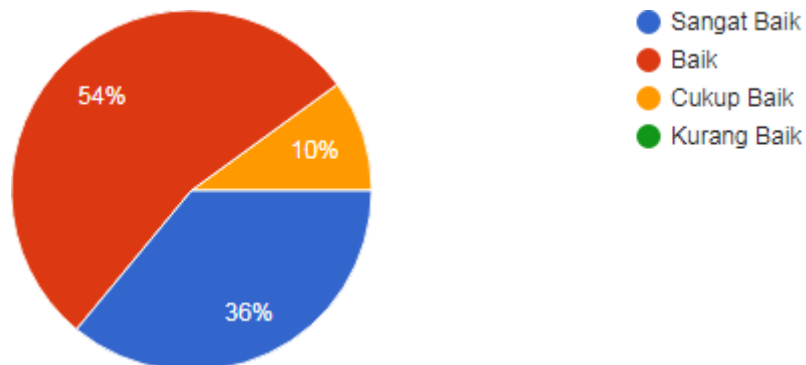
- **Ketersediaan dan Aksesibilitas Teknologi Informasi**



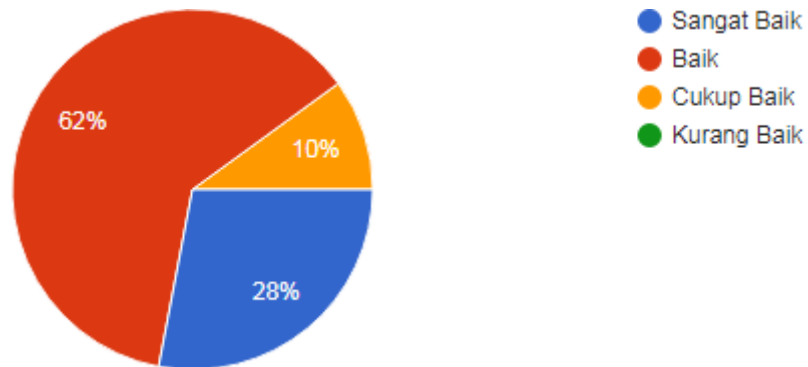
- **Pembagian Tugas dan Kewenangan Jelas dan Adil**



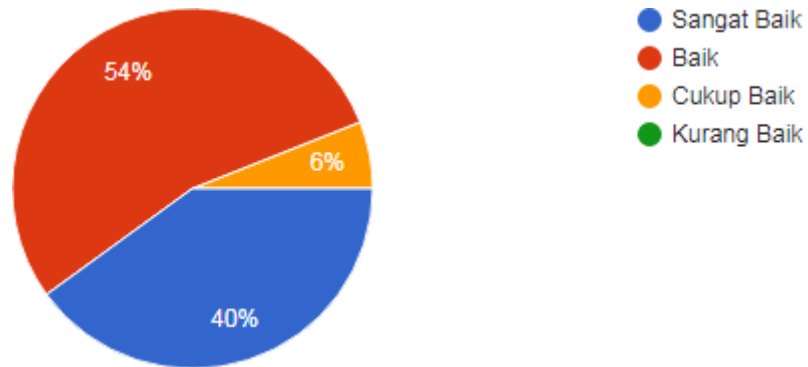
- **Kesesuaian Kompetensi, Bidang Ilmu dengan Pekerjaan Tugas dan Kewenangan**



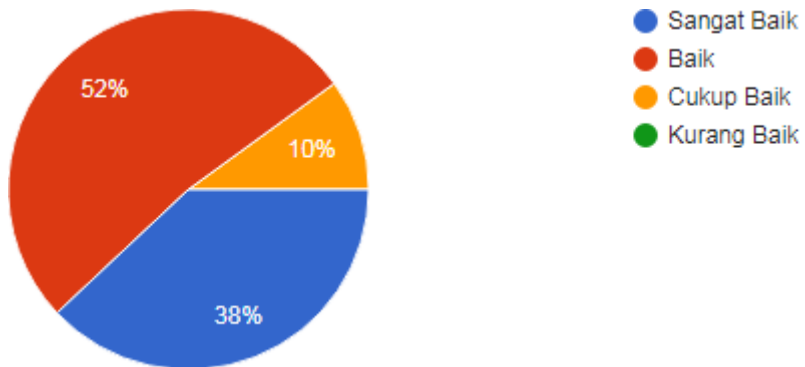
- Keselerasan antara Tugas Fokok dan Fungsi dengan Hak Normatif atau Kesejahteraan yang Diterima



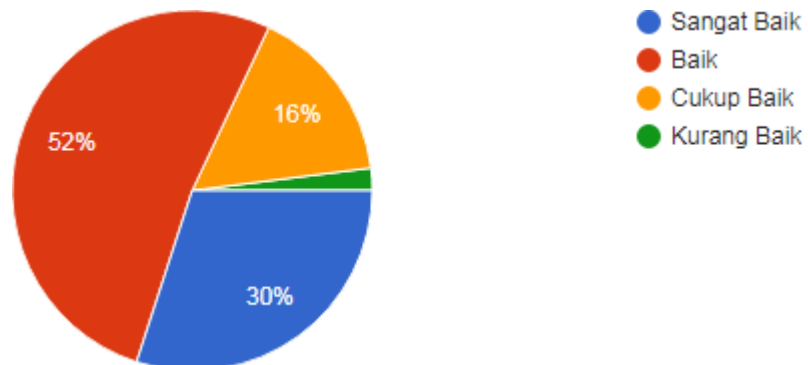
- Proses Pemilihan dan Penetapan Unsur Pimpinan di Tatanan Struktural Non-Struktural di Kampus / Fakutas dan Program Studi



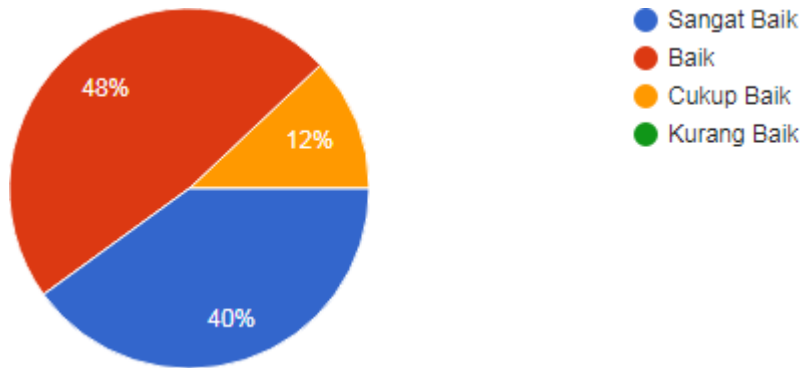
- Kesejahteraan secara Umum



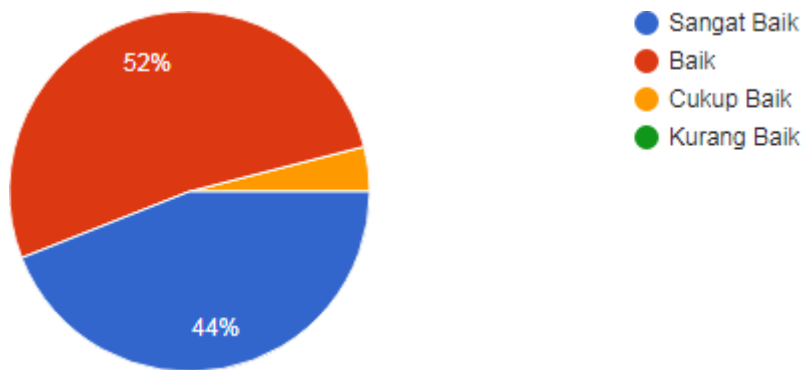
- Jaminan Sosial Secara Umum



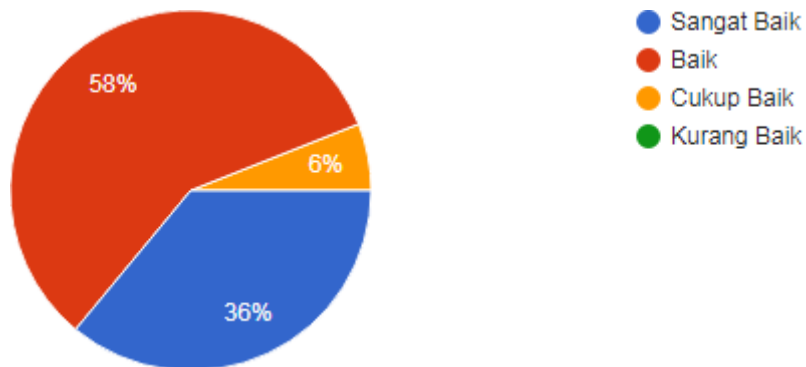
- **Legalitas Organisasi dan Tata Kerja**



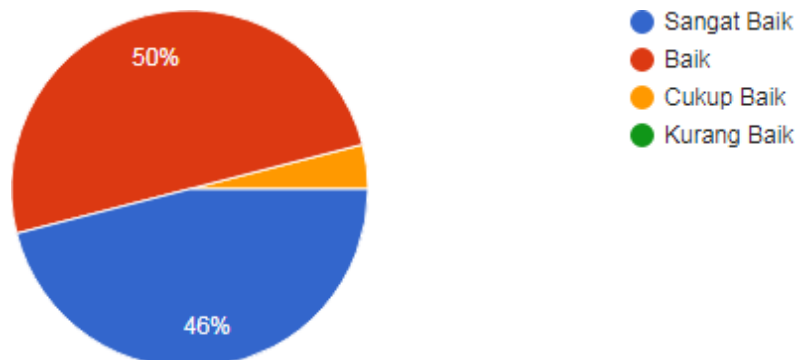
- **Penerapan Peraturan dengan Transparan, Konsisten, Bijak dan Adil**



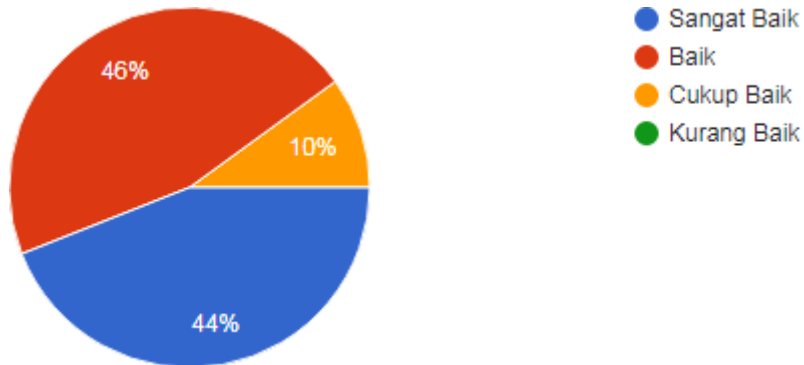
- **Adanya Hukuman dan Penghargaan dalam Penerapan Peraturan dan Kebijakan**



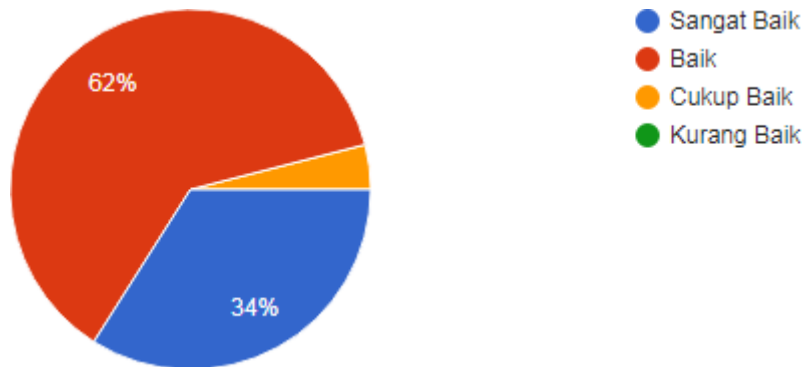
- **Sistem Penjaminan, Pengawasan serta Pengendalian Mutu Layanan Setiap Kegiatan yang Ada di Lingkungan Fakultas**



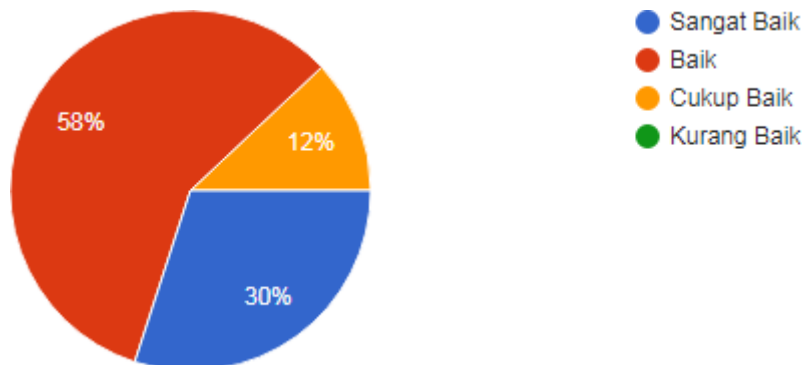
- **Sistem Pengelolaan, Kebijakan Pengembangan Tata Kelola Fakultas dan Program Studi**



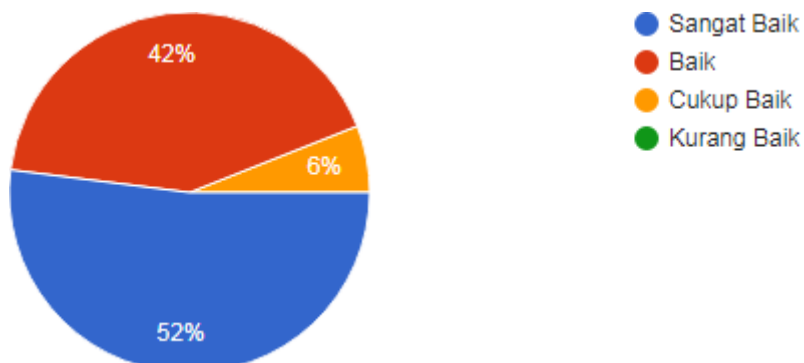
- **Penerapan Musyawarah untuk Mufakat dalam Penetapan dan Penerapan Kebijakan**



- **Keterlibatan Unsur-Unsur Terkait dalam Hal Penetapan dan Penerapan Kebijakan**



- **Internalisasi Nilai-Nilai Keislaman dalam Kehidupan Kampus**





### 3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

- Validitas instrumen :

Item Total Statistics

	Corrected Item- Total Correlation (r-hitung)	r-tabel	Keputusan
Item-1	0.4468	0.300	Valid
Item-2	0.4721	0.300	Valid
Item-3	0.6152	0.300	Valid
Item-4	0.7956	0.300	Valid
Item-5	0.4647	0.300	Valid
Item-6	0.5062	0.300	Valid
Item-7	0.5861	0.300	Valid
Item-8	0.7716	0.300	Valid
Item-9	0.4410	0.300	Valid
Item-10	0.6154	0.300	Valid
Item-11	0.5446	0.300	Valid
Item-12	0.4141	0.300	Valid
Item-13	0.5303	0.300	Valid
Item-14	0.5297	0.300	Valid
Item-15	0.3837	0.300	Valid
Item-16	0.6962	0.300	Valid
Item-17	0.4368	0.300	Valid
Item-18	0.6116	0.300	Valid
Item-19	0.4340	0.300	Valid
Item-20	0.4574	0.300	Valid
Item-21	0.3920	0.300	Valid
Item-22	0.7371	0.300	Valid
Item-23	0.4322	0.300	Valid

- Reliabilitas Instrumen

Uji Reliabilitas Instrumen Skala Likert dengan Metode Alpha Cronbach diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar **0,8870**, maka dikatakan item kuesioner survey kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Program Studi Kesehatan Lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA tersebut menunjukkan tingkat reliabel yang memadai.

Tingkat Kepuasan :

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Para pemangku kepentingan (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang		
1	Mengetahui tentang Visi Misi Fakultas dan Prodi	50.00	44.00	6.00	0.00	3.44	Sangat Puas
2	Memahami tentang Visi Misi Fakultas dan Prodi	44.00	44.00	12.00	0.00	3.32	Sangat Puas
3	Mengetahui struktur organisasi Fakultas dan Prodi	34.00	60.00	6.00	0.00	3.28	Sangat Puas
4	Pelayanan akademik	32.00	56.00	12.00	0.00	3.20	Puas
5	Pelayanan non-akademik	46.00	48.00	6.00	0.00	3.40	Sangat Puas
6	Kenyamanan dalam bekerja/belajar	44.00	48.00	8.00	0.00	3.36	Sangat Puas
7	Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar	38.00	56.00	6.00	0.00	3.32	Sangat Puas
8	Aksesibilitas sarana prasarana	34.00	54.00	12.00	0.00	3.22	Puas
9	Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi	48.00	48.00	4.00	0.00	3.44	Sangat Puas
10	Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil	36.00	56.00	8.00	0.00	3.28	Sangat Puas
11	Kesesuaian kopetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan Tugas dan Kewenangan	36.00	54.00	10.00	0.00	3.26	Sangat Puas
12	Keselerasan antara tugas fokok dan fungsi dengan hak normatif atau kesejahteraan yang diterima	28.00	62.00	10.00	0.00	3.18	Puas
13	Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tatanan struktural non-struktural di kampus / fakutas dan program studi	40.00	54.00	6.00	0.00	3.34	Sangat Puas
14	Kesejahteraan secara umum	38.00	52.00	10.00	0.00	3.28	Sangat Puas

15	Jaminan sosial secara umum	30.00	52.00	16.00	2.00	3.10	Puas
16	Legalitas organisasi dan tata kerja	40.00	48.00	12.00	0.00	3.28	Sangat Puas
17	Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil	44.00	52.00	4.00	0.00	3.40	Sangat Puas
18	Adanya hukuman dan penghargaan dalam penerapan peraturan dan kebijakan	36.00	58.00	6.00	0.00	3.30	Sangat Puas
19	Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan Fakultas	46.00	50.00	4.00	0.00	3.42	Sangat Puas
20	sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata kelola fakultas dan program studi	44.00	46.00	10.00	0.00	3.34	Sangat Puas
21	Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan	34.00	62.00	4.00	0.00	3.30	Sangat Puas
22	Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan	30.00	56.00	14.00	0.00	3.16	Puas
23	Internalisasi nilai-nilai keislaman dalam kehidupan kampus	52.00	42.00	6.00	0.00	3.46	Sangat Puas


## **BAB IV KESIMPULAN**

1. Pengukuran tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA dapat disimpulkan sebagai berikut: **39,30 %** menyatakan Sangat Baik,  
**52,26 %** menyatakan Baik  
**8,35 %** menyatakan Cukup  
**0,09 %** menyatakan Kurang Baik
  
2. Indeks kepuasan para pemangku kepentingan (IKPK) sebesar **3,31**. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau tanggapan kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Fakultas Ilmu Kesehatan UNISLA adalah “Sangat Baik” atau “Sangat Puas”.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara. Jakarta.
- BAN PT. 2019. *Panduan Penyusunan Laporan Evaluasi Diri, Akreditasi Program Studi*. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. UNDIP. Semarang.
- Sugiharto dan Sitinjak. 2006. *LISREL: Linear Structural Relationships*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. 2012. *Research Methods for Business (Metode Penelitian untuk Bisnis)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Walizer, Michael H. 1987. *Metode dan Analisis Penelitian: Mencari Hubungan*. Erlangga. Jakarta.

**Lampiran 1 : Kuesioner Survey Kepuasan para Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen**

	<b>KUESIONER</b>	<b>Kode</b>	<b>C.2.2</b>
	<b>KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN MANAGEMEN</b>	Tanda Tangan Responden	

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :  
 Institusi :  
 Email :

**B. ASPEK PENILAIAN**

Aspek pengukuran (penilaian) : pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan, yang mencakup : mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra terhadap layanan manajemen

**C. PETUNJUK PENILAIAN**

Mohon menjawab pertanyaan berikut dengan tanda  $\surd$  pada kolom yang sesuai

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Para Pemangku Kepentingan			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Mengetahui tentang Visi misi fakultas dan Prodi				
2	Memahami tentang Visi misi fakultas dan Prodi				
3	Mengetahui Struktur organisasi fakultas, prodi				
4	Pelayanan akademik				
5	Pelayanan non-akademik				
6	Kenyamanan dalam bekerja/belajar				
7	Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar				
8	Aksesibilitas sarana prasarana				
9	Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi				
10	Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil				
11	Kesesuaian kompetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan Tugas dan kewenangan				

12	Keselerasan antara tugas pokok dan fungsi dengan hak normatif atau kesejahteraan yang diterima				
13	Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tatanan struktural non-struktural di kampus / fakultas dan program studi				
14	Kesejahteraan secara umum				
15	Jaminan sosial secara umum				
16	Legalitas organisasi dan tata kerja				
17	Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil				
18	Adanya hukuman dan penghargaan dalam penerapan peraturan dan kebijakan				
19	Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan Fakultas				
20	sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata kelola fakultas dan program studi				
21	Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan				
22	Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan				
23	Internalisasi nilai-nilai keislaman dalam kehidupan kampus				
<b>Jumlah</b>					

**NB:** Mohon di cek kembali, karena seluruh data harus terisi agar dapat diproses lebih lanjut

Tuliskan saran-saran saudara dalam peningkatan layanan manajemen program studi dan fakultas secara singkat dan jelas.

1. ....


..... 2.

.....

.....

- TERIMA KASIH -

LAMPIRAN 2.

	<b>KUESIONER</b>	<b>Kode</b>	<b>C.2.2</b>
	<b>KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN MANAGEMENT</b>	<small>Tanda Tangan Responden</small>	

Populasi Responden	54	SIG $\alpha$
Metoda Sampling	Sample Jenuh / Cacah	5%
Jumlah Sample Minimal	-	
Jumlah Kuesioner yang valid	50	<b>r</b> tabel
Program Studi	KESEHATAN LINGKUNGAN	0.300

Responden	Aspek pengukuran - penilaian																							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	86
2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	84
3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	2	4	78
4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	79
5	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	4	65
6	3	2	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	78
7	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	80
8	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	73
9	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
10	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	78
11	2	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	63
12	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	4	2	2	3	2	3	2	4	2	3	60
13	4	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	64
14	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	75
15	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	83
16	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	56
17	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	79
18	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	84
19	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	76
20	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	61
21	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	86
22	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	72
23	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	76
24	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	63
25	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	77
26	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	81
27	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	69
28	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	77
29	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	65
30	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	85
31	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	73
32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	85
33	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	85
34	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	75
35	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	81



36	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	75
37	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	82
38	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	84
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	73
40	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	83
41	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	86
42	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	77
43	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	75
44	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	76
45	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	75
46	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	84
47	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	74
48	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3	3	74
49	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	80
50	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	84
<b>Jumlah</b>	<b>172</b>	<b>166</b>	<b>164</b>	<b>160</b>	<b>170</b>	<b>168</b>	<b>166</b>	<b>161</b>	<b>172</b>	<b>164</b>	<b>163</b>	<b>159</b>	<b>167</b>	<b>164</b>	<b>155</b>	<b>164</b>	<b>170</b>	<b>165</b>	<b>171</b>	<b>167</b>	<b>165</b>	<b>158</b>	<b>173</b>	<b>3804</b>

Varian	0.3739	0.4669	0.3282	0.4082	0.3673	0.3984	0.3445	0.4200	0.3331	0.3690	0.4004	0.3547	0.3514	0.4098	0.5408	0.4506	0.3265	0.3367	0.3302	0.4331	0.2959	0.4229	0.3759	8.8384
Correl	0.4468	0.4721	0.6152	0.7956	0.4647	0.5062	0.5861	0.7716	0.4410	0.6154	0.5446	0.4141	0.5303	0.5297	0.3837	0.6962	0.4368	0.6116	0.4340	0.4574	0.3920	0.7371	0.4322	58.3200
Validitas	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Reliabilitas
																								0.8870
																								Valid

Sangat Baik	25	22	17	16	23	22	19	17	24	18	18	14	20	19	15	20	22	18	23	22	17	15	26	452
Baik	22	22	30	28	24	24	28	27	24	28	27	31	27	26	26	24	26	29	25	23	31	28	21	601
Cukup	3	6	3	6	3	4	3	6	2	4	5	5	3	5	8	6	2	3	2	5	2	7	3	96
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	1150

**Persentase**

Sangat Baik	50.00	44.00	34.00	32.00	46.00	44.00	38.00	34.00	48.00	36.00	36.00	28.00	40.00	38.00	30.00	40.00	44.00	36.00	46.00	44.00	34.00	30.00	52.00	39.30
Baik	44.00	44.00	60.00	56.00	48.00	48.00	56.00	54.00	48.00	56.00	54.00	62.00	54.00	52.00	52.00	48.00	52.00	58.00	50.00	46.00	62.00	56.00	42.00	52.26
Cukup	6.00	12.00	6.00	12.00	6.00	8.00	6.00	12.00	4.00	8.00	10.00	10.00	6.00	10.00	16.00	12.00	4.00	6.00	4.00	10.00	4.00	14.00	6.00	8.35
Kurang	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.09
Indeks	3.44	3.32	3.28	3.20	3.40	3.36	3.32	3.22	3.44	3.28	3.26	3.18	3.34	3.28	3.10	3.28	3.40	3.30	3.42	3.34	3.30	3.16	3.46	3.31
Tingkat Kepuasan	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas