



SURVEY KEPUASAN LAYANAN
PENGGUNA JASA KEMAHASISWAAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
TAHUN 2021



Disusun oleh:

dr. Eriko Prawestingtyas, Sp.F (K)

Ns. Akhiyan Hadi Susanto, S.Kep., M.Biomed.

dr. Hikmawan Wahyu Sulistomo, Ph.D,

Arci Nisita Chandra, SE.Ak

Dini Muji Lestari, A.Md

Lina Dian Pangesti, SAB

Sukiman, SE

Revi Lori Ferlina, S.Kom.

Nur Fauzi

**SURVEY KEPUASAN LAYANAN
PENGGUNA JASA KEMAHASISWAAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA TAHUN 2021**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
1. PENDAHULUAN	4
2. MAKSUD DAN TUJUAN	4
3. SASARAN	4
4. RUANG LINGKUP	4
5. WAKTU DAN TEMPAT	5
6. METODE PENGOLAHAN DATA	5
7. HASIL	6
7.1 Jumlah dan sebaran responden	6
7.2 Nilai kepuasan layanan pengembangan penalaran.....	8
7.3 Nilai kepuasan layanan terhadap pengembangan minat dan bakat.....	10
7.4 Nilai kepuasan Layanan terhadap pengembangan softskill	12
7.5 Nilai kepuasan layanan beasiswa.....	13
7.6 Nilai kepuasan layanan bimbingan konseling (BK).....	15
7.7 Nilai kepuasan layanan etik.....	17
7.8 Nilai kepuasan layanan kesehatan	18
7.9 Nilai kepuasan layanan kewirausahaan.....	19
7.10 Nilai kepuasan layanan karir	21
7.11 Rekapitulasi layanan jasa kemahasiswaan	22
8 ANALISIS DAN TINDAK LANJUT	22
9 KESIMPULAN	24
10 DAFTAR PUSTAKA	24

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas terselesainya laporan survey kepuasan layanan kemahasiswaan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya (FKUB) tahun 2021. Laporan ini berisi penilaian layanan di bidang kemahasiswaan yaitu: layanan pengembangan penalaran, layanan pengembangan minat dan bakat, layanan pengembangan softskill, layanan beasiswa, layanan bimbingan konseling (BK), layanan etik, layanan Kesehatan, layanan kewirausahaan, dan layanan karir selama tahun 2021.

Survey kepuasan ini merupakan wujud akuntabilitas dan perbaikan berkelanjutan FKUB sebagai perguruan tinggi terkemuka di Indonesia sebagai amanah Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Pengelolaan layanan kemahasiswaan pada tahun 2021 mengalami tantangan yang lebih besar karena adanya pandemic Covid-19, namun pengelola layanan kemahasiswaan tetap berupaya untuk melaksanakan layanan dan mengevaluasinya. Evaluasi layanan diselenggarakan melalui media online menjangring 1.840 responden meliputi seluruh mahasiswa S-1, S-2, S-3, profesi, dan spesialis.

Laporan survey kepuasan layanan pengguna jasa kemahasiswaan FKUB tahun 2021 ini, disampaikan ke seluruh pimpinan di lingkungan FKUB agar dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam memperbaiki kekurangan melalui *continuous improvement* di tahun-tahun berikutnya.

Malang, 05 Februari 2022
Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan

ttd

dr. Eriko Prawestingtyas, Sp.F(K)
NIP. 197709162005012001

LAPORAN SURVEY KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA JASA KEMAHASISWAAN FKUB TAHUN 2021

1. PENDAHULUAN

Mahasiswa merupakan *core business* bagi perguruan tinggi. Pelayanan kepada mahasiswa tidak hanya berupa layanan akademik namun juga layanan non akademik. Hal tersebut ditujukan untuk membentuk karakter lulusan yang matang dari aspek kognitif, afektif, dan psikomotor. Tahun 2021 ini, survey kepuasan layanan pengguna jasa kemahasiswaan Fakultas Kedokteran Universita Brawijaya (FKUB) dilaksanakan dengan media online menggunakan google form. Survei ini digunakan untuk memenuhi kebutuhan data dukung AIM, akreditasi Lembaga mandiri Perguruan tinggi Kesehatan (LAM-PTKES), evaluasi perbaikan layanan FKUB, dan sekaligus merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di FKUB

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey kepuasan layanan pengguna jasa kemahasiswaan dilaksanakan secara rutin dan berkala yaitu satu kali dalam setahun untuk dapat menjadi dasar pembuatan kebijakan di tahun berikutnya.

3. SASARAN

Evaluasi layanan diselenggarakan melalui media online menjanging 1840 responden meliputi mahasiswa jenjang Pendidikan S-1, S-2, S-3, profesi, dan spesialis di lingkungan FKUB.

4. RUANG LINGKUP

Layanan jasa kemahasiswaan yang dievaluasi pada tahun 2021 terdiri dari

1. Layanan pengembangan penalaran,
2. Layanan pengembangan minat dan bakat,
3. Layanan pengembangan softskill,

4. Layanan beasiswa,
5. Layanan bimbingan konseling (BK),
6. Layanan etik,
7. Layanan kesehatan, 8. Layanan kewirausahaan, dan
9. Layanan karir.

5. WAKTU DAN TEMPAT

Survey dilaksanakan tanggal 11-28 Januari 2022 melalui pengisian survey elektronik melalui google form yang telah disusun oleh tim perumus.

6. METODE PENGOLAHAN DATA

Dasar pengolahan data kepuasan layanan jasa kemahasiswaan berpedoman pada PERMENPAN No: 14 tahun 2017 dengan modifikasi. Survey dilaksanakan dengan menggunakan skala likert 1-4 dengan rentang nilai 1(sangat kurang), nilai 2 (kurang), nilai 3 (baik) dan nilai 4 (sangat baik). Penilaian global tiap layanan merupakan rata rata penilaian dari tiap item pertanyaan. Konversi angka menjadi nilai persepsi disajikan dalam **tabel 1**.

Tabel1. Konversi nilai persepsi

Nilai interval	Mutu pelayanan	Kinerja layanan
1,00 - 2,59	D	Tidak baik
2,60 - 3,06	C	Kurang baik
3,06 - 3,53	B	Baik
3,53 - 4,00	A	Sangat baik

7. HASIL

7.1 Jumlah dan sebaran responden

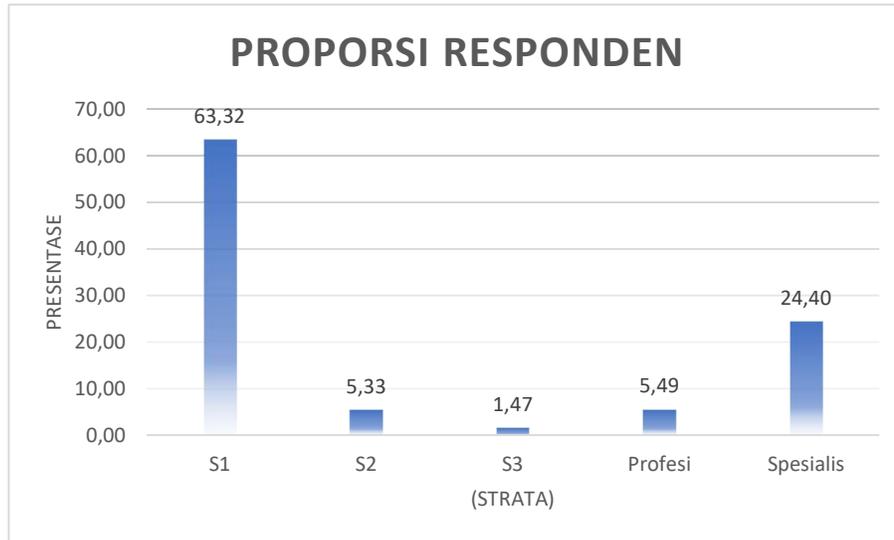
Jumlah responden yang mengembalikan adalah 1840 dengan proporsi seperti tertera pada **tabel 2**. Walaupun persebaran responden beberapa kurang merata antar program studi, namun cukup menggambarkan kondisi faktual mahasiswa FKUB karena jumlah tersebut 37,75% dari jumlah total keseluruhan mahasiswa di lingkungan FKUB dan terbagi secara proporsional (meningkat dari tahun sebelumnya) (**gambar 1**).

Tabel 2. jumlah dan sebaran responden menurut program studi

No	Nama program studi	Jumlah (orang)	%
1.	S1 Kedokteran	290	15,76
2.	S1 Kebidanan	253	13,75
3.	S1 Ilmu Gizi	248	13,48
4.	S1 Ilmu Keperawatan	242	13,15
5.	S1 Farmasi	132	7,17
6.	Spesialis Ilmu Penyakit Dalam	83	4,51
7.	S2 Manajemen Rumah Sakit	48	2,61
8.	Spesialis Pulmonologi dan Kedokteran Respirasi	47	2,55
9.	Spesialis Neurologi	45	2,45
10.	Spesialis Ilmu Penyakit Jantung & Pembuluh Darah	41	2,23
11.	Spesialis Patologi Klinik	37	2,01
12.	Profesi Bidan	36	1,96
13.	Spesialis Ilmu Kesehatan Kulit & Kelamin	31	1,68
14.	Spesialis Ilmu Kesehatan THT –KL	31	1,68

15.	S2 Kebidanan	30	1,63
16.	Spesialis Orthopaedi & Traumatologi	28	1,52
17.	S3 Ilmu Kedokteran	27	1,47
18.	Spesialis Radiologi	26	1,41
19.	Profesi Dokter	25	1,36
20.	Profesi Dietisien	24	1,30
21.	Spesialis Ilmu Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi	23	1,25
22.	S2 Keperawatan	20	1,09
23.	Spesialis Ilmu Kesehatan Anak	17	0,92
24.	Spesialis Mikrobiologi Klinik	11	0,60
25.	Spesialis Ilmu Kesehatan Mata	10	0,54
26.	Spesialis Urologi	9	0,49
27.	Profesi Ners	9	0,49
28.	Profesi Apoteker	7	0,38
29.	Spesialis Anestesiologi dan Terapi Intensif	6	0,33
30.	Spesialis Patologi Anatomi	4	0,22
TOTAL		1840	100,0

Proporsi responden menurut strata pendidikan sedang ditempuh menggambarkan perbandingan jumlah mahasiswa terbanyak di FKUB adalah mahasiswa S-1 dan jumlah mahasiswa paling minimal di FKUB adalah mahasiswa S-3.



Gambar 1. Jumlah dan sebaran responden menurut strata pendidikan

7.2 Nilai Kepuasan Layanan Pengembangan Penalaran

- Penilaian kepuasan layanan pengembangan penalaran terdiri dari 14 item pertanyaan (**tabel 3**). Secara umum, mutu layanan pengembangan penalaran di FKUB adalah baik. Hal yang perlu ditingkatkan adalah penyediaan anggaran dan penanganan konsultasi dan keluhan oleh fakultas/ Lembaga.

Tabel 3. Penilaian kepuasan layanan pengembangan penalaran

No.	Item penilaian	Nilai	Mutu layanan
1.	Fakultas dan Lembaga Mahasiswa memfasilitasi kegiatan pengembangan penalaran	3,44	B

2.	Proses pembimbingan kompetisi/lomba telah dilakukan dengan baik	3,35	B
3.	Pemberian penghargaan (reward) yang sesuai bagi mahasiswa	3,36	B
4.	Informasi kompetisi/lomba dapat diakses dengan mudah ditingkat Fakultas/Lembaga	3,39	B
5.	Penyediaan anggaran kompetisi sesuai dengan prosedur mudah	3,32	B
6.	Pelayanan administrasi dapat diakses dengan mudah, cepat dan tertib	3,39	B
7.	Penanganan konsultasi dan keluhan dilakukan dengan baik dan cepat di tingkat Fakultas/Lembaga	3,35	B
8.	Dosen memberikan layanan pengembangan penalaran dengan kompeten	3,44	B
9.	Staff administrasi memberikan layanan bidang penalaran dengan kompeten	3,39	B
10.	Lembaga Mahasiswa memberikan layanan bidang penalaran dengan kompeten	3,41	B
11.	Kegiatan (Proker) bidang penalaran sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,41	B
12.	Pelayanan pengembangan penalaran ditingkat Fakultas dilakukan dengan ramah dan komunikatif	3,43	B

13.	Pelayanan pengembangan penalaran ditingkat Lembaga mahasiswa dilakukan dengan ramah dan komunikatif	3,42	B
14.	Sarana dan prasarana pengembangan penalaran difasilitasi dengan baik oleh Fakultas/lembaga	3,41	B
RATA-RATA		3.39	B

Rata-rata kepuasan terhadap layanan penalaran adalah 3.39 dan terjadi peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (3.22). **Beberapa kalimat saran dari Mahasiswa:**

“Dari dosen mungkin bisa lebih mendukung dan setidaknya memberi bimbingan setiap lomba yang diikuti mahasiswa agar mahasiswa terpacu mengikuti lomba lainnya”

“Dapat mempermudah alur pemberian reward mahasiswa yang berprestasi”

7.3 Nilai Kepuasan Layanan terhadap Pengembangan Minat dan Bakat

Penilaian kepuasan layanan pengembangan minat dan bakat terdiri dari 13 item pertanyaan (**tabel 4**). Secara umum, mutu layanan pengembangan minat dan bakat di FKUB adalah baik. Hal yang perlu ditingkatkan adalah proses pembinaan dan pembimbingan rutin serta pelatih/pembina profesional.

Tabel 4. Penilaian kepuasan layanan pengembangan minat dan bakat

No	Item penilaian	Nilai	Mutu Layanan
1.	Fakultas dan Lembaga Mahasiswa memfasilitasi kegiatan pengembangan minat dan bakat	3,34	B

2.	Proses pembinaan rutin & pembimbingan kompetisi/lomba bidang ini telah dilakukan dengan baik	3,30	B
3.	Pemberian penghargaan (reward) yang sesuai bagi mahasiswa	3,33	B
4.	Informasi kompetisi/lomba dapat diakses dengan mudah ditingkat Fakultas/Lembaga	3,35	B
5.	Penyediaan anggaran kompetisi sesuai dengan prosedur mudah	3,33	B
6.	Pelayanan administrasi dapat diakses dengan mudah, cepat dan tertib	3,36	B
7.	Penanganan konsultasi dan keluhan dilakukan dengan baik dan cepat di tingkat Fakultas/Lembaga	3,35	B
8.	Fakultas memfasilitasi penyediaan pembina profesional	3,33	B
9.	Lembaga Mahasiswa memberikan layanan minat bakat dengan kompeten	3,36	B
10.	Kegiatan (Proker) kategori minat dan bakat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,35	B
11.	Pelayanan pengembangan minat bakat ditingkat fakultas dilakukan dengan ramah dan komunikatif	3,36	B

12.	Pelayanan pengembangan minat bakat ditingkat Lembaga mahasiswa dilakukan dengan ramah dan komunikatif	3,37	B
13.	Sarana dan prasarana pengembangan minat bakat difasilitasi dengan baik oleh Fakultas/lembaga	3,35	B
RATA-RATA		3,35	B

Rata-rata kepuasan terhadap layanan minat dan bakat adalah 3.35 dan terjadi peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (3.17). **Beberapa kalimat saran dari Mahasiswa:**

“Utk di seni terutama tari mungkin bisa dilakukan latihan rutin, jangan hanya ketika akan turun lomba saja”

“Perbaiki utk sarana prasarana yg mendukung pengembangan minat bakat”

7.4 Nilai Kepuasan Layanan terhadap Pengembangan Softskill

Penilaian kepuasan layanan pengembangan softskill terdiri dari 9 item pertanyaan (**tabel 5**). Secara umum, mutu layanan pengembangan penalaran di FKUB adalah baik. Hal yang perlu ditingkatkan adalah penanganan konsultasi dan keluhan.

Tabel 5. Penilaian kepuasan layanan pengembangan softskill

No	Item penilaian	Nilai	Mutu Layanan
1.	Fakultas dan Lembaga Mahasiswa memfasilitasi kegiatan pengembangan softskill	3,44	B

2.	Proses pembinaan softskill telah dilakukan dengan baik oleh Fakultas dan Lembaga	3,40	B
3.	Penanganan konsultasi dan keluhan pada bidang ini dilakukan dengan baik dan cepat di tingkat fakultas/Lembaga	3,39	B
4.	Dosen memberikan layanan pengembangan softskill dengan kompeten	3,40	B
5.	Lembaga Mahasiswa memberikan layanan pengembangan softskill dengan kompeten	3,40	B
6.	Kegiatan (proker) pada bidang pengembangan softskill sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3,41	B
7.	Pelayanan pengembangan soft skill ditingkat Fakultas dilakukan dengan ramah dan komunikatif	3,41	B
8.	Pelayanan pengembangan soft skill ditingkat Lembaga Mahasiswa dilakukan dengan ramah dan komunikatif	3,40	B
9.	Sarana dan prasarana pengembangan softskill difasilitasi dengan baik oleh fakultas/lembaga	3,40	B
RATA-RATA		3,40	B

Rata-rata kepuasan terhadap layanan softskill adalah 3.40 dan terjadi peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (3.23). **Beberapa kalimat saran dari Mahasiswa:**
“sudah bagus, banyak softskill yang bisa diperoleh melalui Lembaga”

7.5 Nilai Kepuasan Layanan Beasiswa

Penilaian kepuasan layanan pengembangan beasiswa terdiri dari 10 item pertanyaan (**tabel 6**). Secara umum, mutu layanan pengembangan beasiswa di FKUB adalah baik. Hal yang perlu ditingkatkan adalah diseminasi informasi beasiswa dan jumlah beasiswa yang dapat diperoleh oleh mahasiswa.

Tabel 6. Penilaian kepuasan layanan pengembangan beasiswa

No	Item penilaian	Nilai	Mutu Layanan
1.	Fakultas dan Lembaga Mahasiswa memfasilitasi layanan keadministrasian pengurusan beasiswa	3,37	B
2.	Informasi beasiswa dapat diakses dengan mudah ditingkat Fakultas/Lembaga	3,31	B
3.	Pelayanan administrasi (terkait beasiswa) dapat diakses dengan mudah, cepat dan tertib	3,34	B
4.	Penanganan konsultasi dan keluhan terkait beasiswa dilakukan dengan baik dan cepat di tingkat Fakultas/Lembaga	3,33	B
5.	Staff administrasi memberikan layanan terkait beasiswa dengan kompeten	3,34	B
6.	Lembaga Mahasiswa memberikan layanan terkait beasiswa dengan kompeten	3,35	B

7.	Mahasiswa berpeluang besar untuk mendapatkan beasiswa (akademik/non akademik)	3,31	B
8.	Pelayanan pengajuan beasiswa (terkait keadministrasian) ditingkat Fakultas dilakukan dengan ramah dan komunikatif	3,36	B
9.	Pelayanan pengajuan beasiswa (terkait keadministrasian) ditingkat Lembaga Mahasiswa dilakukan dengan ramah dan komunikatif	3,35	B
10.	Website dan media sosial terkait informasi beasiswa mudah diakses, update dan informatif	3,34	B
RATA-RATA		3,34	B

Rata-rata kepuasan terhadap layanan beasiswa adalah 3.34 dan terjadi peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (3.16). **Beberapa kalimat saran dari Mahasiswa:** *“Sudah bagus mungkin dapat ditingkatkan pada poin yang dirasa kurang. Seperti pemberian informasi dan pengenalan beasiswa pada mahasiswa baru atau menyiapkan portal yang telah ada untuk selalu update dengan mitra beasiswa sehingga memudahkan para pencari beasiswa. Tetap semangat dan sukses selalu.”*

7.6 Nilai Kepuasan Layanan Bimbingan Konseling (BK)

Penilaian kepuasan layanan pengembangan layanan bimbingan konseling terdiri dari 8 item pertanyaan (**tabel 7**). 1505 responden mengetahui keberadaan bimbingan konseling dan 335 responden tidak mengetahui keberadaan bimbingan konseling. Diantara responden tersebut, 474 responden pernah memanfaatkan

fasilitas bimbingan konseling dan 1366 tidak pernah memanfaatkan fasilitas bimbingan konseling. Secara umum, mutu layanan pengembangan bimbingan konseling di FKUB adalah baik. Hal yang perlu ditingkatkan adalah proses pembimbingan dan kecepatan penanganan keluhan/ konsultasi.

Tabel 7. Penilaian kepuasan layanan pengembangan bimbingan konseling

No	Item penilaian	Nilai	Mutu Layanan
1.	Fakultas dan Lembaga Mahasiswa memfasilitasi bimbingan konseling	3,30	B
2.	Proses pembimbingan telah dilakukan dengan baik	3,30	B
3.	Penanganan konsultasi dan keluhan dilakukan dengan baik dan cepat di tingkat Fakultas/Lembaga	3,30	B
4.	Dosen PA memberikan layanan konseling dengan kompeten	3,34	B
5.	Tim Dosen BK memberikan layanan konseling dengan kompeten	3,30	B
6.	Pelayanan bimbingan konseling ditingkat fakultas dilakukan dengan ramah dan komunikatif	3,32	B
7.	Pelayanan bimbingan konseling ditingkat Lembaga Mahasiswa dilakukan dengan ramah dan komunikatif	3,32	B

8.	Sarana dan prasarana layanan bimbingan konseling difasilitasi dengan baik oleh Fakultas/lembaga	3,33	B
RATA-RATA		3.31	B

Rata-rata kepuasan terhadap layanan bimbingan konseling adalah 3.31 dan terjadi peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (3.14). **Beberapa kalimat saran dari Mahasiswa:**

“Lebih dipublikasikan kembali bahwa dari fakultas mengadakan layanan konseling bersama tim BK Fakultas sehingga mahasiswa lebih tahu. Hal ini dapat bekerja sama dengan pihak BEM”

7.7 Nilai Kepuasan Layanan Etik

Penilaian kepuasan layanan pengembangan layanan etik terdiri dari 5 item pertanyaan (**tabel 8**). 1446 responden mengetahui keberadaan tim etik dan 394 responden mengaku tidak mengetahui keberadaan tim. 458 mahasiswa pernah berinteraksi dengan layanan ini. Secara umum, mutu layanan pengembangan bimbingan konseling di FKUB adalah baik. Hal yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan penyelesaian kasus.

Tabel 8. Penilaian kepuasan layanan etik

No	Item penilaian	Nilai	Mutu Layanan
1.	Fakultas memfasilitasi layanan etik jika ada pelanggaran	3,33	B

2.	Proses penyelesaian kasus telah dilakukan dengan adil dan sesuai prosedur	3,31	B
3.	Proses penyelesaian kasus telah dilakukan dengan cepat	3,30	B
4.	Tim Etik fakultas memberikan layanan etik dengan kompeten	3,32	B
5.	Pelayanan etik ditingkat fakultas dilakukan dengan objektif	3,32	B
RATA-RATA		3.32	B

Rata-rata kepuasan terhadap layanan etik adalah 3.32 dan terjadi peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (3.17). **Beberapa kalimat saran dari Mahasiswa:**
“Tolong lebih di informasikan lagi”

7.8 Nilai Kepuasan Layanan Kesehatan

Penilaian kepuasan layanan kesehatan terdiri dari 6 item pertanyaan (**tabel 9**). Secara umum, mutu layanan kesehatan di FKUB adalah baik. Hal yang perlu ditingkatkan adalah sarana dan prasarana.

Tabel 9. Penilaian kepuasan layanan kesehatan

No	Item penilaian	Nilai	Mutu Layanan
1.	Fakultas dan Lembaga Mahasiswa memfasilitasi Layanan Kesehatan	3,45	B
2.	Layanan Kesehatan dapat diakses dengan mudah dan cepat	3,41	B

3.	Penanganan keluhan dilakukan sesuai prosedur	3,43	B
4.	Pemberi layanan kompeten	3,45	B
5.	Pelayanan dilakukan dengan ramah dan komunikatif	3,44	B
6.	Sarana dan prasarana layanan kesehatan difasilitasi dengan baik	3,43	B
RATA-RATA		3.44	B

Rata-rata kepuasan terhadap layanan kesehatan adalah 3.44 dan terjadi peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (3.30). **Beberapa kalimat saran dari**

Mahasiswa:

“lebih diinfokan terkait keberadaan klinik UB, jam buka, petugas yang bertugas, sistem pembayaran apa saja”

7.9 Nilai Kepuasan Layanan Kewirausahaan

Penilaian kepuasan layanan kewirausahaan terdiri dari 8 item pertanyaan (**tabel 10**). Secara umum, mutu layanan kewirausahaan di FKUB adalah baik. Hal yang perlu ditingkatkan adalah penyediaan anggaran dan diseminasi informasi kompetisi.

Tabel 10. Penilaian kepuasan layanan kewirausahaan

No	Item penilaian	Nilai	Mutu Layanan
1.	Proses kegiatan pengembangan kewirausahaan dilakukan dengan baik	3,32	B

2.	Informasi kompetisi/lomba dapat diakses dengan mudah ditingkat fakultas/Lembaga	3,32	B
3.	Penyediaan anggaran kompetisi kewirausahaan sesuai dengan prosedur mudah	3,30	B
4.	Pelayanan administrasi kewirausahaan dapat diakses dengan mudah, cepat dan tertib	3,32	B
5.	Penanganan konsultasi dan keluhan terkait kewirausahaan dilakukan dengan baik dan cepat di tingkat Fakultas/Lembaga	3,30	B
6.	Pembimbing dan Tim Pengajar (Matkul KWU) memberikan layanan kewirausahaan dengan kompeten	3,32	B
7.	Kegiatan (Proker) kewirausahaan yang diadakan oleh Lembaga/Fakultas sesuai dengan kebutuhan pengembangan kewirausahaan	3,33	B
8.	Sarana dan prasarana pengembangan kewirausahaan difasilitasi dengan baik oleh Fakultas/lembaga	3,33	B
RATA-RATA		3,32	B

Rata-rata kepuasan terhadap layanan kewirausahaan adalah 3.32 dan terjadi peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (3.13). **Beberapa kalimat saran dari Mahasiswa:**

“Maaf sejujurnya saya belum pernah bersinggungan dengan masalah kewirausahaan. Saya harap difasilitasi dengan baik, terima kasih”

“Saya ingin memiliki usaha namun saya bingung memilih usaha apa yang harus saya jalankan dan itu tidak mudah sehingga saya sangat membutuhkan motivasi dari orang lain”

7.10 Nilai Kepuasan Layanan Karir

Penilaian kepuasan layanan karir terdiri dari 5 item pertanyaan (**tabel 11**). Secara umum, mutu layanan karir di FKUB adalah baik. Hal yang perlu ditingkatkan adalah informasi pengembangan karir dan media penyebarluasannya.

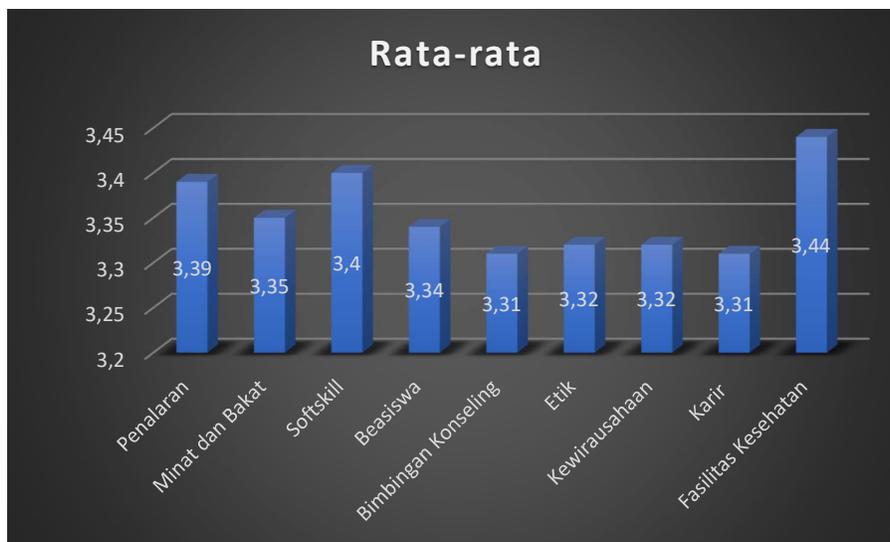
Tabel 11. Penilaian kepuasan layanan karir

No	Item penilaian	Nilai	Mutu Layanan
1.	Proses kegiatan pengembangan karir dilakukan dengan baik	3,31	B
2.	Informasi terkait pengembangan karir dapat diakses dengan mudah dan terkini ditingkat Fakultas/Lembaga	3,29	B
3.	Layanan konsultasi karir dilakukan dengan baik dan kompeten	3,31	B
4.	Kegiatan (Proker) pengembangan karir yang diadakan oleh Lembaga/Fakultas sesuai dengan kebutuhan saat ini	3,31	B
5.	Sarana dan prasarana (website dan sosial media) pengembangan karir difasilitasi dengan baik oleh Fakultas/Lembaga	3,31	B
RATA-RATA		3.31	B

Rata-rata kepuasan terhadap layanan karir adalah 3.31 dan terjadi peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (3.11). **Beberapa kalimat saran dari Mahasiswa:**
“*Mohon dipwrluas jaringannya*”
“*Info karir untuk PPDS belum mengetahui, semoga dapat ditingkatkan sosialisasinya*»

7.11 Rekapitulasi Layanan Jasa Kemahasiswaan

Penilaian kepuasan layanan jasa kemahasiswaan adalah baik dengan indeks kepuasan diatas 3.00 (**Gambar 2**). Layanan kesehatan diapresiasi paling baik oleh responden dan perlu peningkatan padalayanan pengembangan karir.



Gambar 2. Rekapitulasi layanan jasa kemahasiswaan

8 ANALISIS DAN TINDAK LANJUT

Penilaian terhadap kepuasan layanan kemahasiswaan di FKUB secara umum sudah baik, namun peningkatan kapasitas di semua bidang layanan masih tetap diperlukan. Beberapa kalimat masukan langsung dari mahasiswa:

1. "Saran saya, untuk informasi mengenai kemahasiswaan, seluruhnya **di infokan** melalui tendik (Bu Pupun di semester 1 dan 2, Pak Rahmad di semester 3 dan 4) di infokan pada 1 grup angkatan saja, sehingga seluruh mahasiswa mengetahui informasi tersebut"
2. "Lebih sinergis dan terintegritas serta **jangan terlalu banyak mengurus menggunakan tulisan dan memperbanyak via internet**"
3. "Secara menyeluruh pelayanan kemahasiswaan FKUB sudah sangat baik, namun ada beberapa yang sekiranya dapat ditingkatkan lagi baik dari **sarana prasarana, dan pelayanan yang komunikatif dan memudahkan mahasiswa**"
4. "Semoga kedepannya lebih baik lagi dan jelas. terutama untuk **BK perlu dipromosikan lagi** karena banyak yang tidak tahu adanya BK"
5. "Akses Q and A secara informatif dalam **aplikasi berbasis android**"
6. "**Informasi karir dari luar negeri bisa lebih diperkaya lagi** sehingga mahasiswa yang memiliki keinginan melanjutkan ke luar negeri bisa lebih mudah"
7. "Saya harap agar kegiatan perkolegiuman FK UB terutama SKK yang minimal 4 mohon **di pertimbangkan kembali karena nilai SKK** kegiatan di FK UB hanya sedikit sekali yaitu 0,0... Sehingga sangat sulit memenuhi nilai SKK 4, mempertimbangkan juga kondisi mahasiswa yang harus pulang pergi dan mungkin yang sambil bekerja yang terlalu lelah dapat membahayakan di jalan raya"
8. "Lebih mengayomi dan memperhatikan mahasiswa nya terkait **keadaan kondisi mental**"
9. "**Info beasiswa sebaiknya disebarluarkan lebih mendetail**, mungkin bisa diumumkan melalui grup kelas juga."
10. "Diharapkan semua layanan menjadi satu dalam **1 website yng terorganisir**, atau jika mungkin terintegrasi dengan website setiap Prodi"
11. "Mohon maaf, semua aspek saya isi dengan poin "kurang", dikarenakan saya sebagai mahasiswa S2 tidak merasakan layanan tersebut sama sekali. Hal tsb sangat dipahami, mengingat **mayoritas kegiatan penalaran dikhususkan untuk mahasiswa S1**"

12. Dsb.....

Data survey yang terkumpul tersebut diatas telah dianalisis dan dibahas bersama dengan Lembaga kemahasiswaan, sub coordinator kemahasiswaan, pimpinan program studi, dan pimpinan fakultas melalui pertemuan yang diselenggarakan beberapa kali melalui media on-line maupun off line dengan menghasilkan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

- Perbaikan alur keadministrasian layanan kemahasiswaan
- Sosialisasi yang lebih masif layanan-layanan kemahasiswaan yang tersedia di FKUB
- Pemerataan layanan kemahasiswaan tidak hanya untuk S1 namun semua strata
- Dibentuknya wadah kemahasiswaan untuk mahasiswa pascasarjana FKUB
- Digitaliasi layanan kemahasiswaan
- Peningkatan anggaran kemahasiswaan utamanya untuk kegiatan pengembangan minat bakat dan kewirausahaan
- Peningkatan pembinaan minat bakat melalui kegiatan rutin dan bimbingan oleh professional
- Optimalisasi peran dosen dalam pemberian layanan penalaran, minat bakat dan softskill sebagai pendamping/pembinan.

9 KESIMPULAN

Hasil pelaksanaan survey kepuasan layanan pengguna jasa kemahasiswaan Fakultas Kedokteran Universita Brawijaya (FKUB) tahun 2021 telah dipaparkan dengan detail. Semoga laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan di FKUB serta dapat digunakan sebagai salah satu dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan fakultas, jurusan, program studi, maupun lembaga kemahasiswaan.

10 DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

- Peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan republik indonesia nomor 3 tahun 2021 tentang standar nasional pendidikan tinggi
- Peraturan universitas brawijaya nomor 1 tahun 2017 tentang standar mutu

