

LAPORAN HASIL PENELITIAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS FARMASI DAN SAINS UHAMKA



Disusun Oleh:
Ketua
Meri Suzana, S.ST, M.Kes

Anggota
Rindita, M.Si.
apt. Yudi Srifiana, M.Farm
Anisa Amalia, M.Farm

PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS FARMASI DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2023

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi D4
Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains
Uhamka Tahun Ajaran 2022-2023
2. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Meri Suzana, S.ST, M.Kes
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN:8888120016
 - d. Jabatan : Ketua Unit Penjamin Mutu D4 Analisis Kesehatan
 - e. Fakultas/Prodi : FFS/D4 Analisis Kesehatan
 - f. Alamat Kantor : Jl. Delima II/IV Perumnas Klender, Jakarta-Timur
 - g. Telepon/Fax : (021) 8611070 / (021) 86603233
 - h. Alamat Rumah : Kranggan Permai, Jln. Anggrek 6 No.26. Bekasi
 - i. HP/Email : 081322268489 / merisuzana29777@gmail.com
3. Jumlah Anggota Peneliti : 3 Orang
 - a. Nama Anggota I : Rindita, M.Si.
 - b. Nama Anggota II : apt. Yudi Srifiana, M.Farm
 - c. Nama Anggota III : Anisa Amalia, M.Farm
4. Lokasi Penelitian : Jakarta dan Sekitarnya

Jakarta, Mei 2023

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M. Pd.
NIDN : 0316078501

Ketua Unit Penjaminan Mutu Program
Studi Profesi D4 Analisis Kesehatan



Meri Suzana, S.ST, M.Kes
NIDN : 8888120016

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kurniaNya pada penulis untuk menyelesaikan dan melaporkan penelitian dengan judul “Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains (FFS) UHAMKA Tahun Ajaran 2022-2023. Selanjutnya salawat dan salam semoga tercurah pada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas mutu dan pelayanan di Program Studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA pada Tahun Ajaran 2022-2023. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu landasan dan bahan masukan bagi segenap pihak, khususnya kepada pimpinan untuk melakukan perbaikan mutu dan layanannya terhadap mahasiswa.

Terima kasih yang tak terhingga Kami sampaikan kepada semua pihak yang sudah membantu terselenggaranya penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Kami menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan sarannya demi penyempurnaan laporan ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	1
LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
A. Definisi Kepuasan Mahasiswa	3
B. Faktor dan dampak dari kepuasan mahasiswa	3
C. Kriteria kepuasan mahasiswa	5
D. Kualitas	6
BAB III METODE PENELITIAN.....	7
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	7
B. Desain Penelitian	7
C. Populasi dan Sampel	7
D. Teknik Pengumpulan Data	7
E. Teknik Analisis Data	8
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	11
A. Hasil Penelitian	11
B. Pembahasan	12
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	22
A. Kesimpulan	23
B. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi	24
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN	26
A. Biodata Peneliti	26
B. Data dan Analisis Data Penelitian	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kartesius	9
Gambar 2. Grafik Survei Mahasiswa Terhadap Dosen.....	12
Gambar 3. Grafik Hasil Survey Mahasiswa Terhadap Karyawan	13
Gambar 4. Grafik Survei Mahasiswa Terhadap Pimpinan Fakultas	15
Gambar 5. Grafik Hasil Survey Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana	15
Gambar 6. Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas).....	17
Gambar 7. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (Fakultas)	18
Gambar 8. Kepuasan Terhadap Sarana	20

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Prodi D4 Analis Kesehatan	10
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi.....	11
Tabel 3. Data dan Analisis Data Penelitian.....	12
Tabel 4. Rerata Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan	16
Tabel 5. Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas).....	19
Tabel 6. Kepuasan Terhadap Sarana.....	21
Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Untuk itu perlu dilakukan survey untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa di Prodi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA.

Untuk memastikan seperti apa kualitas dari Program Studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA, dan juga untuk input dalam perbaikan kualitas proses belajar mengajar demi perbaikan mutu secara keseluruhan dari UHAMKA maka perlu dilakukan survey tentang mahasiswa D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA. Survey yang akan dilakukan pada penelitian kali ini adalah survey mengenai kepuasan mahasiswa atas pembelajaran di Prodi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA. Semoga dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas proses belajar mengajar di Farmasi UHAMKA akan memberikan gambaran jelas seperti apa kualitas belajar mengajar di Farmasi FFS UHAMKA, dan akan menjadi dasar untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik lagi.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola (fakultas), sarana dan prasarana di Program Studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA pada tahun ajaran 2022-2023.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas)
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pimpinan, dosen, dan karyawan yang didukung dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memenuhi syarat. Adapun manfaat lain dari penelitian ini adalah:

1. Dasar dalam pengambilan kebijakan pimpinan baik di tingkat Program Studi, Fakultas maupun di tingkat Universitas
2. Memberikan gambaran kualitas pelayanan di UHAMKA
3. Memberikan informasi bagi pengembangan Program Studi D4 Analis Kesehatan
4. Sebagai masukan untuk perbaikan kinerja dosen
5. Sebagai bahan penilaian dalam akreditasi

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Definisi Kepuasan Mahasiswa

Keberlangsungan suatu perusahaan tidak akan terlepas dari peran dan keberadaan pelanggan yang mereka miliki. Pelanggan atau konsumen merupakan pihak eksternal yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan dari pelanggan untuk memperoleh keuntungan atau laba. Segala sesuatu yang berkaitan dengan pelanggan harus diperhatikan oleh perusahaan. Salah satu faktor penting yang perlu mendapatkan perhatian yang berkaitan dengan pelanggan adalah kepuasan pelanggan itu sendiri. Kepuasan oleh Kotler (2004) dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap perbandingan dari suatu produk antara yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh dari produk tersebut. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa dapat dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh mahasiswa/lulusan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, antara yang diharapkan dengan yang diterima oleh mahasiswa selama menjadi mahasiswa.

Perusahaan dapat melakukan berbagai cara untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Salah satu hal yang dapat dilaksanakan adalah mempelajari dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya, perusahaan dapat melakukan tindakan-tindakan perbaikan dan pelayanan agar pelanggan terpuaskan.

B. Faktor dan dampak dari kepuasan mahasiswa

Apabila dianalogikan dengan perusahaan, perguruan tinggi termasuk dalam kelompok “perusahaan” yang bergerak di bidang jasa. Jasa yang dijual oleh perguruan tinggi adalah jasa pendidikan. Perguruan tinggi dituntut agar dapat mengelola lembaganya secara profesional. Mereka berlomba-lomba meningkatkan kualitasnya dari perbaikan sarana-prasarana fisik, mutu dosen dan mutu pelayanannya. Jika hal tersebut tidak dilakukan akan muncul ketidakpuasan dari stakeholder, dalam jangka panjang akan menjadi ancaman bagi keberlanjutan perguruan tinggi tersebut karena akan ditinggalkan stakeholder kuncinya, yaitu

mahasiswa. Perguruan tinggi, walaupun dalam operasionalnya tidak mengedepankan profit sebagai tujuan utama, memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa merupakan keharusan seperti lembaga berorientasi profit. Perguruan tinggi di dalam memberikan pelayanan memiliki ciri khusus yang tidak dapat disamakan dengan lembaga jasa lain diluar perguruan tinggi. Misalnya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terikat dengan peraturan dari perguruan tinggi dan Dikti. Bentuk pelayan yang diterima oleh mahasiswa dalam perguruan tinggi mencakup pelayanan dalam kegiatan akademik, kemahasiswaan dan administrasi. Pelayanan yang prima akan berdampak pada peningkatan citra perguruan tinggi dan sebaliknya pelayanan yang buruk akan menurunkan citra perguruan tinggi itu sendiri. Citra terbentuk dari kesan, impresi, dan perasaan berdasarkan pengalaman tentang kualitas yang dialami oleh seseorang terhadap penyedia jasa tersebut (Kotler, 2006).

Kepuasan pelanggan harus menjadi tujuan dalam setiap proses pelayanan kepada konsumen. Keberhasilan dalam pelayanan kepada konsumen akan terlihat dari tingkat kepuasan yang mereka rasakan dengan indikasi semakin banyaknya konsumen yang datang (Griffin, 1990). Keberhasilan dalam pelayanan di sebuah Perguruan Tinggi juga akan sejalan dengan prinsip di atas, yaitu jika pelayanan kepada mahasiswa sebagai konsumen akan terlihat dari semakin banyaknya mahasiswa yang mendaftar, meskipun hal ini tidak terlalu signifikan.

Dalam hal pelayanan kepada mahasiswa tentu harus memberikan juga kepuasan agar semakin banyak mahasiswa, sebagai konsumen, datang dan mengikuti perkuliahan di prodinya. Indikasi ini memang tidak hanya karena pelayanan, tetapi juga bisa karena kepentingan dan tujuan serta cita-cita mahasiswa, sarana dan prasarana, lokasi dan sebagainya. Akan tetapi kualitas pelayanan akan menjadi sangat strategis dan sangat menunjang tatkala kondisi lain sudah *establish* (Mulyasa, 2004; Nasution, 1995).

Kepuasan pelayanan akan menjadi promosi efektif dalam pemasaran. Keberhasilan promosi harus ditunjang pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dalam kaitan ini maka pelayanan kepada mahasiswa harus juga memenuhi kriteria dalam pemasaran tadi karena dalam manajemen pendidikan juga pelaksanaannya sama dengan manajemen pemasaran.

C. Kriteria kepuasan mahasiswa

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (1994) berhasil mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas jasa yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Dimensi keandalan tercermin dengan adanya konsistensi hasil belajar mahasiswa dengan standar yang telah ditentukan dan dapat diandalkan; misalnya mutu lulusan yang baik (karena mendapat bekal yang sesuai dengan kualifikasi untuk menjadi seorang akuntan yang andal), standar nilai yang dapat dipercaya.
2. Dimensi daya tanggap dapat tercermin dari keinginan atau kesiapan karyawan dan dosen dalam memberikan pelayanan setiap saat, antara lain bimbingan dosen terhadap mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar, kebijakan dan upaya lembaga dalam mengikuti perkembangan jaman dan IPTEK, kesediaan pimpinan lembaga dalam menanggapi keluhan-keluhan mahasiswa dan berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan yang lebih baik.
3. Dimensi keyakinan dapat terlihat dengan adanya kepastian bahwa para staf lembaga pendidikan tersebut memiliki keterampilan dan moralitas yang baik serta dapat dipercaya. Misalnya para dosen ahli dalam bidangnya dan bekerja secara profesional, staf administrasi terampil dan ramah dalam memberikan pelayanan.
4. Dimensi empati dapat ditunjukkan dengan adanya perhatian terhadap keamanan, ketenangan, dan kenyamanan mahasiswa dalam belajar, penyaluran lulusan ke perusahaan, dan lain-lain.
5. Dimensi berwujud berkaitan dengan segala sesuatu yang bernuansa fisik dari pelayanan, termasuk fasilitas fisik (sarana dan prasarana) lembaga dan personalia (dosen dan karyawan). Contoh dari dimensi ini antara lain bangunan fisik beserta segala pelengkapan perkuliahan seperti meja, kursi, papan tulis, peralatan laboratorium (mesin tik, komputer, mesin perkantoran, dan sebagainya), perpustakaan, kantin, lapangan olah raga, lapangan parkir kendaraan bermotor, taman, dan lain-lain.

Aspek pelayanan merupakan fokus utama karena pelayanan merupakan hal yang berkaitan langsung dengan mahasiswa, selain itu perubahan paradigma manajemen perguruan tinggi yaitu bersifat melayani, harus diimbangi dengan perubahan budaya kerja dosen dan karyawan (employee) yang juga berorientasi pada pelayanan. Jika dahulu hubungan antara dosen dan mahasiswa bersifat patron and client, maka kini budayanya harus diubah menjadi hubungan kemitraan. Pada organisasi jasa termasuk pendidikan tinggi, produk jasa diterima oleh pelanggan pada saat terjadi interaksi antara dosen dengan penerima jasa (mahasiswa), sehingga kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran dalam bekerja sangat menentukan kualitas produk jasa yang dihasilkan. (Frizsimmons dan Frizsimmons, 2001).

D. Kualitas

Kualitas sering diartikan juga mutu adalah tingkat keberhasilan suatu proses menghasilkan produk yang memenuhi syarat. Kualitas minimal adalah yang memenuhi syarat minimal, sedangkan kualitas baik apabila kriteria yang dipersyaratkan bisa terlampaui, melebihi syarat yang ditentukan. Keberhasilan produk pendidikan adalah menghasilkan lulusan yang berkualitas, artinya lulusan yang memenuhi kriteria kompetensi yang dipersyaratkan. Kualitas lulusan akan terlihat dalam aktivitasnya setelah bekerja. Mendapatkan pekerjaan sesuai kompetensinya, bisa melaksanakan semua pekerjaan sesuai kompetensinya. Jika bisa melebihi batas minimal persyaratan kompetensi diharapkan maka ini bisa diartikan sebagai keberhasilan menelorkan produk sangat baik dalam kualitasnya.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang kepuasan mahasiswa dilakukan di kampus Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terhadap mahasiswa D4 Analisis Kesehatan yang aktif pada tahun ajaran 2022/2023. Penelitian dilakukan pada bulan Februari – Mei 2023.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survey. Pendekatan kuantitatif deskriptif dilakukan dengan pencarian fakta pada suatu fenomena kelompok ataupun individu. Fakta yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi D4 Analisis Kesehatan UHAMKA yang aktif pada semester ganjil saat penelitian dilakukan.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA yang aktif pada tahun ajaran 2022/2023 yang berjumlah 145 orang baik laki-laki maupun perempuan baik, baik yang mengikuti mata kuliah teori maupun praktikum. Responden yang mengisi kuesioner survey kepuasan mahasiswa ini ada sebanyak 111 orang. Penentuan pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *Probability Sampling*. Penentuan ini dipilih karena semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Teknik *probability sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu semua elemen populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik survey. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa pertanyaan dalam kuesioner yang dibagikan kepada responden secara *online* dengan menggunakan *google form* yang disebarluaskan melalui *WhatsApp Group*. Kuesioner terdiri atas penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga Pendidikan, pengelola dan sarana di prodi D4 Analisis Kesehatan UHAMKA pada Tahun ajaran 2022/2023.

Jenis pertanyaan dalam kuesioner ini merupakan pertanyaan terstruktur, yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada satu alternatif jawaban.

E. Teknik Analisis Data

Data yang diharapkan dari penelitian ini adalah data verbal yang dikuantifikasi berdasarkan pertanyaan terstruktur yang telah disediakan untuk responden. Sebelum dilakukan pengolahan data, dari data yang telah terkumpul terlebih dahulu dilakukan perhitungan persentase atas jawaban responden. Data disajikan dalam bentuk tabulasi sederhana. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui apakah mahasiswa D4 Analisis Kesehatan UHAMKA yang aktif pada tahun ajaran 2022/2023 itu merasa puas dengan segala yang diperolehnya selama periode tersebut atau tidak.

Importance Performance Analysis (IPA), menurut Supranto (2006) adalah metode untuk menganalisis sejauh mana Tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja Prodi D4 Analisis Kesehatan UHAMKA. Dalam penelitian ini diasumsikan bahwa tingkat kepentingan UHAMKA dilihat dari kepuasan mahasiswa. Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dengan menggunakan skala likert, dengan menggunakan diagram kartesius., dengan rumus sebagai berikut (1).

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

- X = skor rata-rata tingkat kinerja
- Y = skor rata-rata kepentingan
- N = jumlah responden

Hubungan antara tingkat kepuasan (kinerja) dan tingkat kepentingan ditentukan dengan menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Ȳ), dimana X adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut dan Ȳ merupakan rata-

rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Titik tersebut diperoleh dari rumus

(2).

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

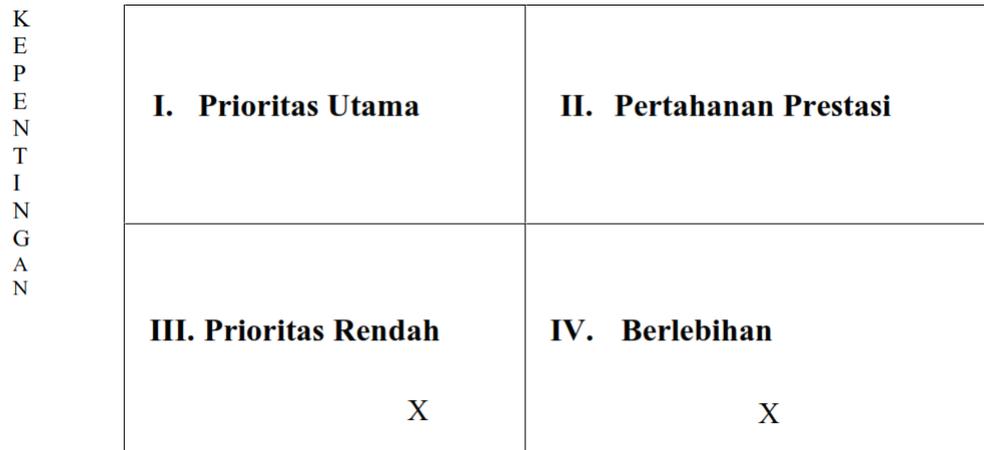
\bar{X} = rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

\bar{Y} = rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut

K = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan responden

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat, yaitu

kuadran I, II, III dan IV ke dalam diagram kartesius.



Gambar 1. Diagram Kartesius (Supranto, 2006)

Keterangan:

- Kuadran I** : Menunjukkan, bahwa atribut-atribut yang sangat penting bagi konsumen, akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan rasa tidak puas.
- Kuadran II** : Menunjukkan, bahwa atribut- atribut yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan.
- Kuadran III** : Menunjukkan, bahwa atribut – atribut yang memang dianggap oleh konsumen kurang penting, dimana sebaiknya perusahaan menjalankan secara sedang.
- Kuadran IV** : Menunjukkan, bahwa atribut – atribut yang dianggap kurang penting, tetapi dijalankan dengan sangat baik oleh perusahaan atau sangat memuaskan.

Hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, kepuasan terhadap tenaga pendidik, kepuasan terhadap pengelola (fakultas), serta kepuasan terhadap sarana dan prasarana kemudian dikelompokkan ke dalam empat kategori dengan skor sebagai berikut:

Tabel 1 Skor Penilaian Tingkat Kepuasan

No	Skor	Kategori
1	4	SB
2	3	B
3	2	C
4	1	K

Keterangan:

- SB : Sangat Baik/Sangat Memuaskan
- B : Baik/Memuaskan
- C : Cukup Memuaskan
- K : Kurang Memuaskan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

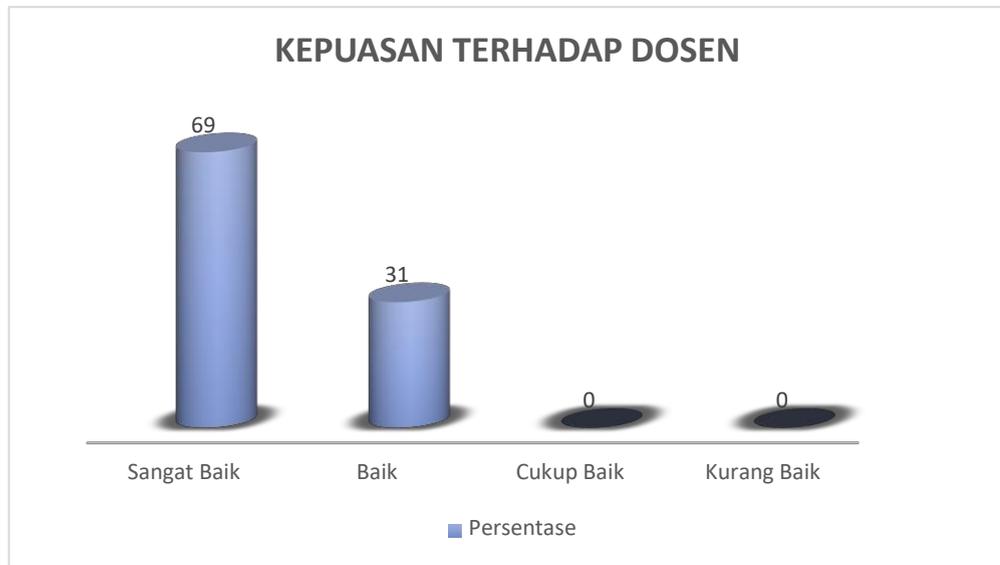
Distribusi tingkat kepuasan mahasiswa D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA pada tahun ajaran 2022/2023 dilihat berdasarkan 4 aspek yaitu dapat dilihat dalam Dalam penelitian ini terdapat 4 poin pertanyaan yaitu kepuasan terhadap dosen, kepuasan terhadap tenaga pendidikan, kepuasan terhadap pengelola (fakultas), dan kepuasan terhadap sarana dan prasarana. Ada 111 responden yang mengisi angket pada survei ini dari total mahasiswa aktif sebanyak 145 orang. Adapun tingkatan yang diberikan atas setiap pertanyaan adalah sangat puas, puas, cukup puas, dan kurang puas.

Tabel 2. Hasil analisis survey kepuasan mahasiswa Program Studi D4 Analisis Kesehatan

INDIKATOR		JUMLAH	PERSEN
Kepuasan Terhadap Dosen	Sangat Baik	69	76
	Baik	31	35
	Cukup Baik	0	0
	Kurang Baik	0	0
Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan	Sangat Baik	74	82
	Baik	26	29
	Cukup Baik	0	0
	Kurang Baik	0	0
Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas)	Sangat Baik	72	80
	Baik	28	31
	Cukup Baik	0	0
	Kurang Baik	0	0
Kepuasan Terhadap Sarana	Sangat Baik	69	77
	Baik	31	34
	Cukup Baik	0	0
	Kurang Baik	0	0

B. Pembahasan

1. Kepuasan Terhadap Dosen



Gambar 2: Kepuasan Terhadap Dosen

Dari aspek yang pertama terlihat bahwa mahasiswa sebagian besar (69%) memberikan penilaian sangat baik terhadap dosen dan 31% mahasiswa memberikan penilaian yang baik terhadap dosen yang mengajar Program Studi D4 Analis Kesehatan pada semester genap TA 2022-2023.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa puas dengan kinerja dari dosen. Sementara berdasarkan rata-rata persentase kepuasan mahasiswa terhadap aspek-aspek penilaian terhadap dosen dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Tabel 3. Rata-rata Persentase Kepuasan Mahasiswa

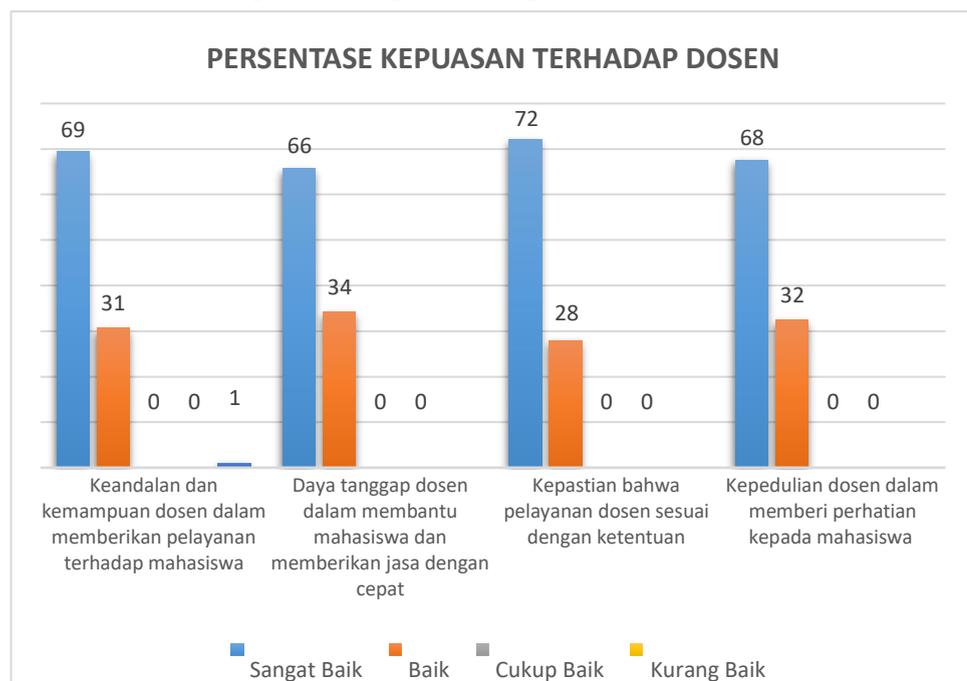
No	Aspek Penilaian	Tingkat Kepuasan (%)
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	91,5
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	90,6
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	92,2
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	91,1
Rata-rata		91,4

Berdasarkan tabel hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA pada tahun ajaran 2022/2023 di

atas dapat diketahui, bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa Sangat baik, yaitu 91,4%. Persentase tertinggi didapatkan pada aspek Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan yaitu sebesar 92,2%. Sedangkan rata-rata persentase terendah terdapat pada aspek Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat yaitu 90,6%.

Angka tersebut juga menunjukkan, bahwa para dosen yang mengajar di Prodi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA pada semester genap TA 2022-2023 sudah sangat baik dan ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar dapat sesuai dengan harapan para mahasiswa serta sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan oleh Badan Penjamin Mutu Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Berdasarkan aspek-aspek yang dinilai untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen dapat dilihat pada table di bawah ini:



Gambar 3: Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Gambar 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap untuk aspek Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, 69% mahasiswa memberikan penilaian

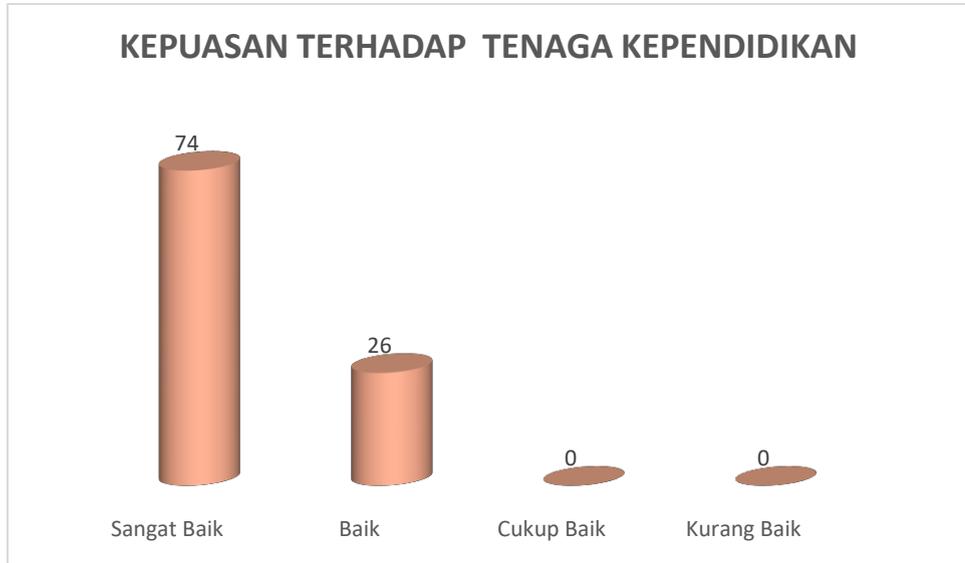
sangat baik dan 31% mahasiswa memberikan penilaian baik. Untuk aspek Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat didapatkan 66% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 34% mahasiswa memberikan penilaian baik. Untuk aspek Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan didapatkan 72% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 28% mahasiswa memberikan penilaian baik. Sedangkan untuk aspek Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa didapatkan 68% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 32% mahasiswa memberikan penilaian baik.

Disamping penilaian terhadap aspek-aspek di atas, mahasiswa juga memberikan beberapa saran terhadap dosen di Prodi D4 Analis Kesehatan UHAMKA, seperti:

1. Supaya dosen Lebih rajin lagi mengisi perkuliahan;
2. Dapat menerangkan materi perkuliahan jangan hanya memberikan tugas saja;
3. Supaya dosen tidak mengganti-ganti jam pelajaran;
4. Pada saat perkuliahan *online* dosen lebih mengasah kepekaanya terhadap situasi mahasiswa
5. Mengajar lebih tepat waktu

Untuk mengatasi hal di atas, maka prodi melakukan monitoring dan evaluasi terhadap dosen yang mengajar di Prodi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA.

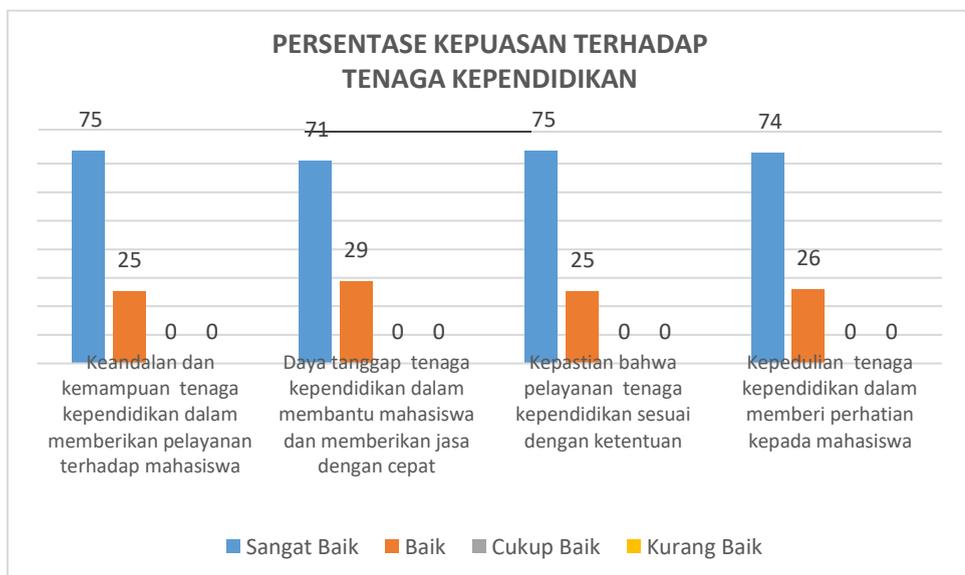
2. Kepuasan Terhadap Tenaga Pendidikan



Gambar 4: Kepuasan Terhadap Tenaga Pendidikan

Dari aspek yang kedua, sebagian besar mahasiswa (74%) memberikan penilaian sangat baik dan 26% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik terhadap tenaga Pendidikan di Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA. Dari hasil survei didapatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan untuk semua aspek penilaian mengalami peningkatan yang signifikan dari semester sebelumnya.

Aspek-aspek yang dinilai mahasiswa terhadap tenaga kependidikan dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Gambar 5: Kepuasan Mahasiswa Tenaga Kependidikan

Gambar 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, 75% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 25% mahasiswa memberikan penilaian baik. Untuk aspek Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat didapatkan 71% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 29% mahasiswa memberikan penilaian baik.

Untuk aspek Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan didapatkan 75% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 25% mahasiswa memberikan penilaian baik. Sedangkan untuk aspek Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa didapatkan 74% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 26% mahasiswa memberikan penilaian baik.

Tabel 4. Rerata persentase kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan

No	Aspek Penilaian	Tingkat Kepuasan (%)
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	92,9
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	92,0
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	92,9
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	92,6
Rata-rata		92,6

Berdasarkan tabel hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA pada tahun ajaran 2022/2023 di atas dapat diketahui, bahwa rata-rata mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, yaitu 92,6%.

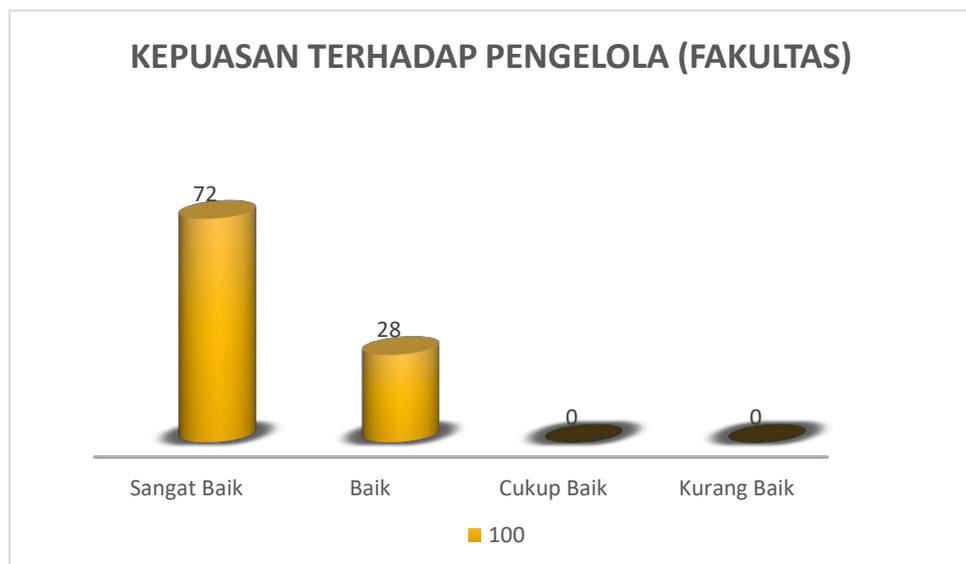
Persentase tertinggi didapatkan pada aspek Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dan Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan yaitu

sebesar 92,9%. Sedangkan rata-rata persentase terendah terdapat pada aspek Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat yaitu 92,0%. Untuk itu diharapkan agar ke depannya para tenaga kependidikan dapat sigap dalam merespon dan memberikan bantuan kepada mahasiswa.

Angka tersebut juga menunjukkan, bahwa para tenaga kependidikan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. dan ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar dapat sesuai dengan harapan para mahasiswa serta sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan oleh Lembaga Penjamin Mutu Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Di samping penilaian terhadap aspek-aspek di atas mahasiswa juga memberikan saran-saran. Tetapi setelah dicermati isinya, ternyata saran tersebut ditujukan kepada dosen. Hal ini kemungkinan disebabkan karena mahasiswa menganggap tenaga kependidikan itu adalah dosen.

3. Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas)

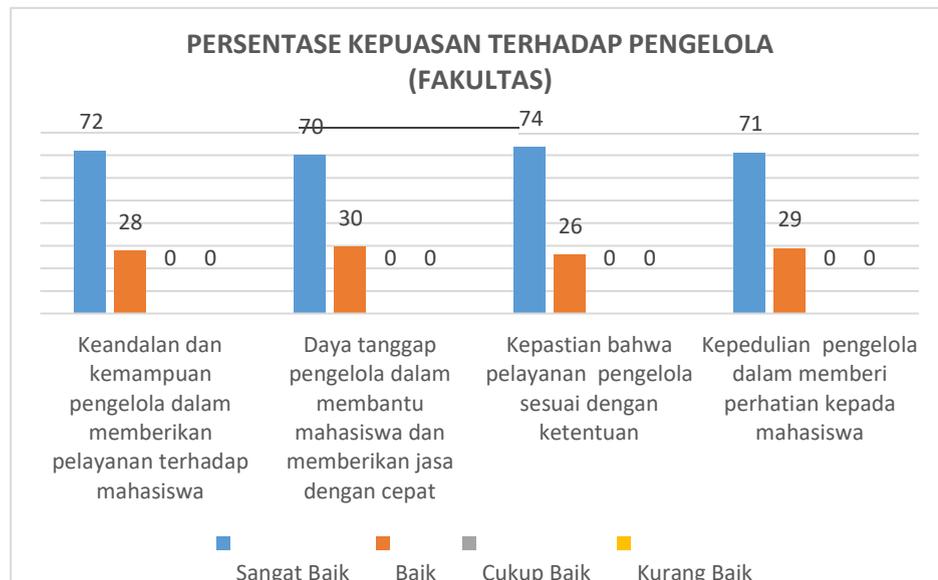


Gambar 6: Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas)

Dari aspek yang ketiga, sebagian besar mahasiswa (72%) mahasiswa memberikan penilaian sangat baik terhadap pengelola (fakultas) dan 28% mahasiswa memberikan penilaian baik terhadap pengelola (fakultas).

Secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) mengalami peningkatan dari semester sebelumnya dan ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

Untuk aspek-aspek yang dinilai pada kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (Fakultas) dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Gambar 7. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (Fakultas)

Grafik 4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek Keandalan dan kemampuan Pengelola (Fakultas) dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, 72% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 28% mahasiswa memberikan penilaian baik. Untuk aspek Daya tanggap Pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat didapatkan 70% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 30% mahasiswa memberikan penilaian baik. Untuk aspek Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan didapatkan 74% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 26% mahasiswa memberikan penilaian baik. Sedangkan untuk aspek Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa didapatkan 71% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 29% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik terhadap pengelola (Fakultas Farmasi dan Sains).

Tabel 5. Kepuasan Terhadap Pengelola (Fakultas)

No	Aspek Penilaian	Tingkat Kepuasan (%)
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	92,2
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	91,7
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	92,6
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	92,0
Rata-rata		92,1

Berdasarkan tabel hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA terhadap pengelola (Fakultas Farmasi dan Sains) pada tahun ajaran 2022/2023 di atas dapat diketahui, bahwa rata-rata mahasiswa memberikan penilaian sangat baik, yaitu 92,1%.

Persentase tertinggi didapatkan pada aspek Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan yaitu sebesar 92,6%. Sedangkan rata-rata persentase terendah terdapat pada aspek Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa yaitu 92,0%. Untuk itu diharapkan agar ke depannya pengelola (fakultas) dapat sigap dalam merespon dan memberikan perhatian kepada mahasiswa.

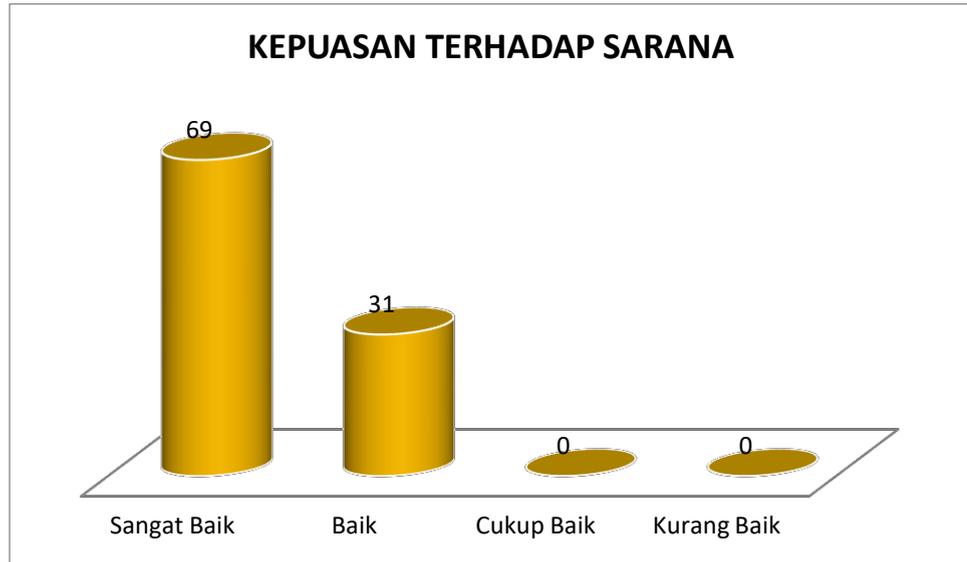
Angka tersebut juga menunjukkan, bahwa Pengelola (fakultas) di Prodi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA sudah sangat baik. Hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar dapat sesuai dengan harapan para mahasiswa serta sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan oleh Badan Penjamin Mutu Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Di samping itu mahasiswa juga memberikan saran kepada pengelola (Fakultas), seperti:

1. Melakukan kuliah *offline* untuk semester atas;
2. Sebaiknya memberikan keringanan uang semester, karena di beberapa universitas mungkin kebijakan keringanan biaya kuliah sudah diberlakukan Diberi papan keterangan prodi D4 Analis Kesehatan di bagian depan kampus/didinding kampus;
3. Memberikan informasi jauh-jauh hari

4. Memberikan informasi tepat waktu, jangan mendadak;
5. Meningkatkan mutu pelayanan

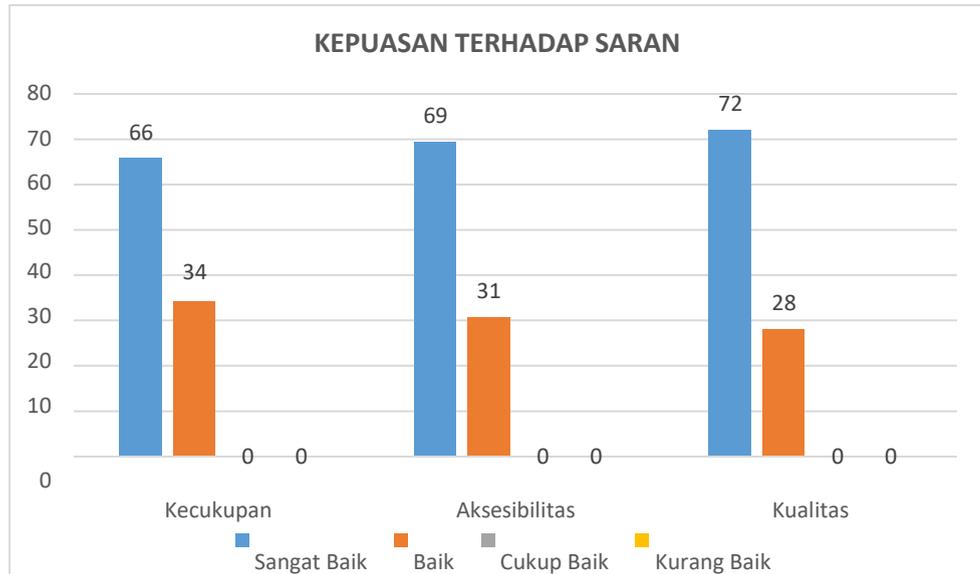
4. Kepuasan Terhadap Sarana



Gambar 8. Kepuasan Terhadap Sarana

Dari aspek yang keempat, sebagian besar mahasiswa (69%) memberikan penilaian sangat baik terhadap sarana yang ada di Prodi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA dan 31% mahasiswa memberikan penilaian baik terhadap sarana. Secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana yang ada di Prodi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA meningkat dibandingkan dengan semester sebelumnya.

Untuk aspek-aspek yang dinilai pada kepuasan mahasiswa terhadap sarana dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Gambar 9. Tingkat Kepuasan Terhadap Sarana

Gambar 9 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap untuk aspek Kecukupan sarana, 66% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 34% mahasiswa memberikan penilaian baik. Untuk aspek Aksesibilitas didapatkan 69% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 32% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik. Sedangkan aspek Kualitas didapatkan 72% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik dan 28% mahasiswa memberikan penilaian sangat baik.

Tabel 6. Kepuasan Terhadap Sarana

No	Aspek Penilaian	Tingkat Kepuasan (%)
1	Kecukupan	90,6
2	Aksesibilitas	91,5
3	Kualitas	92,2
Rata-rata		91,4

Berdasarkan tabel hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA pada tahun ajaran 2022/2023 di atas dapat diketahui, bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa sangat baik yaitu 91,4%.

Persentase tertinggi didapatkan pada aspek Kualitas yaitu sebesar 92,2%, diikuti dengan aspek Aksesibilitas sebesar 91,5%. Sedangkan rata-rata persentase terendah terdapat pada aspek Kecukupan yaitu 90,6%.

Angka tersebut juga menunjukkan, bahwa Sarana di Prodi D4 Analis

Kesehatan FFS UHAMKA sudah sanat baik dan masih perlu ditingkatkan kembali agar dapat sesuai dengan harapan para mahasiswa serta sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan oleh Badan Penjamin Mutu Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Ada beberapa saran yang diberikan mahasiswa pada aspek kepuasan terhadap sarana, yaitu:

1. Sebaiknya pihak kampus menghadirkan kebijakan khusus kepada mahasiswa yang susah kuliah daring;
2. Menambahkan tempat penyimpanan barang dan tempat duduk digedung laboratorium;
3. Alat-alat laboratorium ditambah dan diperbaharui.

BAB V

SIMPULAN, RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

1. Rata-rata persentase kepuasan mahasiswa terhadap dosen di Prodi D4 Analis Kesehatan FFS UHAMKA tahun ajaran 2022/2023 sebesar 91,9%;
2. Persentase tertinggi pada survey ini terdapat pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan, yaitu sebesar 92,6% dan Persentase tertendah terdapat pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana sebesar 91,4%.
3. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah 91,4%. Persentase tertinggi pada aspek Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan sebesar 92,2 dan persentase terendah ditemukan pada aspek Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sebesar 91,5%;
4. Rata-rata persentase kepuasan terhadap tenaga kependidikan adalah 92,6%. Persentase tertinggi terdapat pada aspek Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan dan Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa sebesar 92,9% dan persentase terendah terdapat pada aspek Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat sebesar 92,0%;
5. Rata-rata persentase kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (fakultas) adalah 92,1%. Persentase tertinggi terdapat pada aspek Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan yaitu 92,6 dan persentase terendah terdapat pada aspek Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, yaitu sebesar 91,7%;
6. Untuk indikator kepuasan terhadap sarana, rata-rata persentasenya adalah

91,4% dengan persentase tertinggi terdapat pada aspek Kualitas sarana dan prasarana yaitu 92,2% dan persentase terendah terdapat pada kecukupan sarana sebesar 90,6%

C. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi

No	Aspek	Indikator	Rencana Tindak Lanjut	Rekomendasi	Penanggung jawab
1	Kepuasan terhadap dosen	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan instruksi kepada dosen agar lebih fokus memperhatikan/menindaklanjuti laporan dari mahasiswa 2. Mendorong kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa 	Sosialisasi dan Monev	Prodi
2	Kepuasan terhadap tenaga kependidikan	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	Memotifasi dan memfasilitasi tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa memberikan jasa dengan cepat	Melakukan pelatihan service excellent	Fakultas dan Universitas
3	Kepuasan terhadap pengelola (fakultas)	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendorong kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa 2. Mencarikan peluang beasiswa 	Sosialisasi	Fakultas
4	Kepuasan terhadap sarana	Kecukupan (sarana dan prasarana)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melengkapi sarana dan prasarana 2. Meningkatkan rasio kecukupan alat praktikum 3. Menaikkan bandwidth internet 	Komunikasi dengan wadek 2 dan ka TU	Fakultas

DAFTAR PUSTAKA

- Frizsimmons, J. A & Mona, J. Frizsimmons. (2001). *Service Management: Operation, Strategy and Information*
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol*, Edisi Sebelas. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management: Customer value*, 12th ed. Prentice-Hall.
- Griffin (1990). *Compatability Effects in Judgment and Choice. Insights in Decision making: A tribute to Hillel J. Einhorn*, 5-17
- Panji, N., A. (2007). *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi "Aub" Surakarta*. Diakses tanggal 30 Januari 2013.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithamel, & Berry L.L. (1994). *Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Reaserch*. *Journal Of Marketing*. Vol 58.
- Prihantoro, A. (2012). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Asekolah Tinggi Agama Islam Negeri Tulungagung*. *Jurnal OTONOMI* Vol. 12 No.1.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta Bandung.

LAMPIRAN

1. Biodata Ketua Peneliti:

Nama lengkap : Meri Suzana, S.ST, M.Kes
Jenis Kelamin : Perempuan
NIDK : 8888120016
Jabatan : Ketua Unit Mutu D4 Analis Kesehatan
Fakultas/Prodi : FFS/ Program Studi D4 Analis Kesehatan
Alamat Kantor : Jl. Delima II/IV Perumnas Klender, Jakarta-Timur
Telepon/fax : (021) 8611070 / (021) 86603233
Alamat Rumah : Kranggan Permai, Jln. Anggrek 6 No.26. Bekasi
HP/E-mail : 081322268489 / merisuzana29777@gmail.com
Pengampu MK :
a. Hemostasis dan Koagulasi, teori dan praktikum
b. Hematologi Klinik, Teori dan praktikum
c. Kimia Klinik Darah, Teori dan Praktikum
d. Kimia Klinik Cairan Tubuh, teori dan praktikum
e. Analisa Klinis

A. Riwayat Pendidikan

Table 8: Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Poltekkes Kemenkes Bandung	Universitas Respati Indonesia	-
Bidang Ilmu	Analis Kesehatan	Ilmu Kesehatan Masyarakat, peminatan Promosi Kesehatan	-
Tahun Masuk-Lulus	2011 – 2012	2012 – 2014	-
Judul Skripsi/Tesis/ Disertasi	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lamanya Pasien Ketergantungan Opioid Berada dala Terapi Rumatan	Diterminan Laanya Pasien Ketergantungan Opioit Berada dalam Program Terapi Rumatan Metadon di	-

	Metadon di RSKO Jakarta Pada 1 Januari 2008 sampai dengan 1 Januari 2012	RSKO Jakarta Tahun 2012 - 2014	
Nama Pembimbing/Promotor	Wiwin Wiryanti, S.Pd, M.Kes	Prof. Dr. dr. Rachmadi Purwana, SKM	-

B. Pengalaman Penelitian

Table 9: Pengalaman penelitian

No	Judul Penelitian	Tahun
1	Variasi Konsentrai Bahan Pengikat Pengisi Pada Formula Tablet Ekstrak Etanol 96% Daun Sirsak (<i>Annona Muricata</i> L)	2019
2	Upaya Peningkatan Mutu Program Studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA	2021
3	Hubungan Kadar Glukosa Darah Dengan Kadar Protein Pada Penderita Diabetes Melitus	2022

C. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat

Tabel 10: Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Judul Pengabdian kepada Masyarakat	Tahun
1	Pengobatan Gratis Untuk Warga Pimpinan Cabang Muhammadiyah Cipayung Jakarta Timur	2021
2	Pelatihan Pemeriksaan Asam Urat Dan Gula Darah Metode Poct Pada Warga PCM Cipayung Dalam Upaya Peningkatan Pengetahuan Dan Kesehatan Terhadap Penyakit Rematik Dan Diabetes	2021
3	Edukasi Kesehatan Dan Pemeriksaan Gula Darah, Asam Urat Dan Kolesterol Pada Warga Desa Suka Jadi, Kec, Pondok Salam, Kabupaten Purwakarta	2021
4	Edukasi Penyakit Diabetes, Asam Urat Dan Pengujiannya Pada Kaum Dhuafa Di Lingkungan Pimpinan Ranting Muhammadiyah Duren Seribu, Depok, Jawa Barat	2022
5	Edukasi Tentang Pencegahan Dan Deteksi Dini Kanker Payudara Serta Pelatihan Sadari Pada Anggota Aisyah Kecamatan Pasar Minggu	2023

D. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal

Table 11: Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal

No	Judul Artikel	Tahun	Volume/ Nomor/Link	Nama Jurnal
1	Hubungan Kadar Glukosa Darah Dengan Kadar Protein Pada Penderita Diabetes Melitus	2022	Volume 13 Nomor 02 https://jurnal.stikescirebon.ac.id/index.php/index/user	JURNAL KESEHATAN Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon

Jakarta, Mei 2023



Meri Suzana, S.ST, M.Kes

B. Data dan Analisis Data Penelitian

Tabel 12. Data dan Analisis Data Penelitian

NO	KEPUASAN TERHADAP DOSEN	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Rerata %
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	69	31	0	0	91.5
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	66	34	0	0	90.6
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	72	28	0	0	92.2
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	68	32	0	0	91.1
rata-rata		69	31	0	0	91.4
NO	KEPUASAN TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Rerata %
5	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	75	25	0	0	92.9
6	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	71	29	0	0	92.0
7	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	75	25	0	0	92.9
8	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	74	26	0	0	92.6
rata-rata		74	26	0	0	92.6
NO	KEPUASAN TERHADAP PENGELOLA (FAKULTAS)	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Rerata %
9	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	72	28	0	0	92.2
10	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	70	30	0	0	91.7
11	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	74	26	0	0	92.6
12	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	71	29	0	0	92.0
rata-rata		72	28	0	0	92.1
NO	KEPUASAN TERHADAP SARANA	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Rerata %
13	Kecukupan	66	34	0	0	90.6
14	Aksesibilitas	69	31	0	0	91.5
15	Kualitas	72	28	0	0	92.2
rata-rata		69	31	0	0	91.4

