

**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
(MAHASISWA)
FAKULTAS KEPERAWATAN
Januari – Juni 2023**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS HASANUDDI
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyedia barang/jasa diharapkan mengukur dan mengevaluasi layanan yang diberikan. Salah satu pengukuran layanan adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan atau perasaan yang dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu penilaian terhadap mutu barang/jasa yang ditawarkan. Dunia pendidikan merupakan salah satu bisnis yang bergerak dalam layanan pendidikan yang berupa jasa. Penilaian mutu pelayanan yang diberikan dapat dinilai dari kepuasan pelanggan.

Mutu pelayanan pendidikan pada Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin dilakukan dengan melakukan peningkatan berkelanjutan atau *continual improvement*. Fakultas keperawatan meningkatkan mutu pelayanannya dengan menggunakan sistem manajemen ISO 9001-2015, akreditasi 9 kriteria LAMPTKes dan juga Akreditasi Internasional ASIIN. Kepuasan pelanggan dalam sistem manajemen ISO 9001-2015 merupakan evaluasi kinerja layanan yang telah diberikan dan hal ini disebutkan dalam klausul 9. Dalam sistem manajemen mutu ini penyedia layanan diharapkan melakukan pemantauan dan pengukuran, menentukan metode yang digunakan, waktu pemantauan, waktu Analisa hasil pemantauan dan melakukan evaluasi kinerja dan efektifitas sistem penjaminan mutu. Selain disyaratkan dalam ISO 9001-2015, kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu syarat dokumen yang disebutkan dalam akreditasi 9 kriteria LAMPTKes dan Akreditasi Internasional ASIIN. Dalam syarat tersebut kepuasan pelanggan harus diukur pada semua pelanggan internal maupun eksternal yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan, mitra kerjasama dan alumni. Pengukuran kepuasan pelanggan ini harus memenuhi aspek instrument yang digunakan sah, andal dan mudah digunakan; dilaksanakan secara berkala dan komprehensif; dilakukan analisis untuk

pengambilan keputusan; dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan; terdapat umpan balik dan dilakukan tindak lanjut terhadap umpan balik.

Metode pengukuran kepuasan pelanggan yang biasa digunakan adalah survey kepuasan pelanggan, data pelanggan atas mutu produk, survey opini pengguna, analisis pasar, komentar-komentar, klaim garansi dan laporan. Survey kepuasan pelanggan merupakan salah satu metode yang dipilih oleh Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin. Untuk melaksanakan survey ini maka diperlukan instrumen yang sah dan andal serta mudah digunakan.

B. TUJUAN

Tujuan dari survey kepuasan pelanggan adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

C. MANFAAT

Manfaat dari dilakukannya survey kepuasan pelanggan adalah

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, crossselling, dan up-selling).
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan).
4. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
5. Meningkatkan toleransi harga (terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok).
6. Rekomendasi gethok tular positif.
7. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap product-line extensions, brand extensions, dan new add-on services yang ditawarkan perusahaan.
8. Meningkatkan bargaining power relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

BAB III

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

A. SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Survey tingkat kepuasan pelanggan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan guna mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Survey kepuasan pelanggan dilakukan selama 2 kali setahun sesuai dengan target sasaran mutu Fakultas Keperawatan UNHAS maupun Sasaran Mutu UNHAS secara umum. Dalam syarat tersebut kepuasan pelanggan harus diukur pada semua pelanggan internal maupun eksternal yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan, mitra kerjasama dan alumni. Adapun komponen instrumen kepuasan pelanggan adalah:

1. Mahasiswa (manajemen, pelayanan, dan pembelajaran),
2. Dosen (manajemen, penelitian, dan PkM),
3. Tenaga kependidikan (manajemen),
4. Lulusan / alumni (manajemen, pembelajaran, kompetensi),
5. Pengguna lulusan (manajemen dan kompetensi),
6. Mitra kerja sama (manajemen, pembelajaran, penelitian, PkM)
7. Pemahaman VMTS

B. TAHAP SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Adapun tahapan survey kepuasan pelanggan yang diterapkan pada Fakultas Keperawatan UNHAS adalah

1. Menggunakan Instrumen yang digunakan sah, andal dan mudah dipahami dan mudah di akses
2. Penentuan estimasi besar sampel sesuai dengan populasi yang ada
3. Sosialisasi instrumen survey kepuasan pelanggan
4. Analisa hasil survey kepuasan pelanggan
5. Umpan Balik
6. Rapat Tinjauan Manajemen
7. Monev Hasil tindak lanjut umpan balik

C. INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

Instrumen yang baik dan mudah dipahami oleh pelanggan harus disusun dengan memenuhi kaidah penyusunan instrumen yang baik. Instrumen disiapkan melalui pencarian literatur dan *critical review*. Instrumen juga harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur oleh karena itu diperlukan instrument yang valid dan reliabel. Adapun tahapan penyusunan instrument adalah:

1. Penyusunan instrumen

Instrumen ini disusun dengan mengundang ketua program studi, kepala unit dan reviewer yang merupakan assessor Lembaga akreditasi 9 Kriteria LAMPTKes sehingga dapat dipastikan bahwa tim penyusun instrumen adalah org yang benar-benar paham tentang konsep pelayanan pendidikan.

2. Validasi Instrumen

Setelah dilakukan penyusunan instrumen maka instrumen ini direview oleh ahli yang merupakan assessor Lembaga akreditasi 9 Kriteria LAMPTKes. Ahli melakukan review satu demi satu item pertanyaan pada setiap jenis instrumen. Jika pertanyaan tidak sesuai dengan konteks dan konsep maka reviewer bersama-sama melakukan perbaikan pada item pertanyaan tersebut. Selain itu jika ada konsep yang belum tercakup dalam instrumen maka para reviewer sepakat untuk menambah pertanyaan sehingga semua konsep yang akan dinilai dapat terfasilitasi dalam instrumen. Untuk melihat bagaimana validitas isi dari instrumen maka reviewer melakukan penilaian pada setiap item pertanyaan pada setiap jenis instrumen. penilaian subjektif oleh ahli ini untuk mengetahui ketepatan item mengukur variabel Reviewer akan memberikan penilaian dengan 4 skala (4=Sangat relevan, 3=cukup relevan, 2=agak relevan, 1=tidak relevan). Rekap hasil penilaian reviewer/ahli terlampir.

Setelah ada penilaian dari ahli maka tim melakukan perhitungan *content validity index* (CVI). I-CVI minimal yang dapat diterima adalah 0,78 dan S-CVI minimal adalah 0,90. Berikut hasil I-CVI dan S-CVI pada instrumen kepuasan pelanggan.

Tabel 1. Hasil Analisis I-CVI dan S-CVI instrumen kepuasan pelanggan

No	Jenis Instrumen	Nilai I-CVI (min-max)	Nilai S-CVI/ave
----	-----------------	-----------------------	-----------------

1	Kepuasan Mahasiswa	0.83 - 1	0.99
2	Kepuasan Dosen	0.83 - 1	0.99
3	Kepuasan tenaga kependidikan	1	1
4	Kepuasan Alumni	0.83 - 1	0.99
5	Kepuasan pengguna lulusan	1	1
6	Kepuasan mitra kerjasama	0.83 - 1	0.98
7	Pemahaman VMTS	1	1

3. Instrumen Kepuasan Mahasiswa

Instrumen kepuasan mahasiswa terdiri dari 57 pertanyaan dimana pertanyaan ini mencakup layanan pendidikan yang terdiri dari manajemen, pelayanan, dan pembelajaran serta sarana dan prasarana. Pertanyaan ini mencakup 5 dimensi kepuasan yaitu bukti fisik (tangible) 14 Pertanyaan, keandalan (reliability) 10 pertanyaan, daya tanggap (responsiveness) 16 pertanyaan, jaminan (assurance) 7 pertanyaan dan empati (empathy) 5 Pertanyaan. Pertanyaan pada mahasiswa ini kemudian dikelompokkan berdasarkan:

1. Kepuasan pada dosen yang terdiri dari 4 sub kepuasan
 - a. Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. (7 pertanyaan)
 - b. Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (1 pertanyaan)
 - c. Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan (1 pertanyaan)
 - d. Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (1 pertanyaan)
2. Kepuasan pada tenaga kependidikan yang terdiri dari 4 sub kepuasan
 - a. Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa (2 pertanyaan)
 - b. Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (1 pertanyaan)
 - c. Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan (2 pertanyaan)
 - d. Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (1 pertanyaan)

3. Kepuasan pada pengelola yang terdiri dari 4 sub kepuasan
 - a. Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa (1 pertanyaan)
 - b. Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (5 pertanyaan)
 - c. Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan (3 pertanyaan)
 - d. Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa (2 pertanyaan)
4. Kepuasan pada sarana dan prasarana yang terdiri dari 3 sub kepuasan
 - a. Kecukupan (6 pertanyaan)
 - b. Aksesibilitas, (4 pertanyaan)
 - c. Kualitas sarana dan prasarana (4 pertanyaan)
5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan terdiri dari 16 pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan tentang layanan kemahasiswaan yang diberikan pada pengelola dan sarana prasarana

D. PENENTUAN BESAR SAMPEL

Hasil survey yang dapat menggambarkan kondisi lapangan diperlukan jumlah responden yang dapat mewakili populasi. Oleh karena itu diperlukan perhitungan besar sampel pada kegiatan survey kepuasan pelanggan ini. Perhitungan sampel pada survey ini menggunakan rumus proporsi pada studi deskriptif dengan populasi yang diketahui. Rumus ini digunakan untuk menghitung ukuran sampel untuk menentukan frekuensi suatu faktor dalam suatu populasi. Perhitungan besar sampel dilakukan dengan menggunakan aplikasi online pada website openepi.com. Rumus besar sampel yang digunakan adalah

$$n = \frac{[DEFF * Np(1-p)]}{[(d^2/Z^2_{1-\alpha/2} * (N-1) + p*(1-p)]}$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi

d : presisi

$Z_{1-\alpha/2}$: nilai Z pada derajat kepercayaan (CL 95%)

ESTIMASI BESAR SAMPEL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

JENIS INSTRUMEN	PROGRAM STUDI	JUMLAH	BESAR SAMPEL (CI 95%)
MAHASISWA	S2 KEPERAWATAN	92	75
	S1 KEPERAWATAN	573	231
	S1 FISIOTERAPI	219	140
	PROFESI NERS	169	118
	PROFESI FISIOTERAPI	49	44
	D3 KEPERAWATAN	111	87

E. SOSIALISASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Sosialisasi survey kepuasan pelanggan bertujuan agar Objektivitas hasil survei kepuasan pelanggan tercapai sehingga peserta survei memahami isi dan tata cara pengisian kuesioner.

F. ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Sebuah organisasi juga harus melakukan analisis dan mengevaluasi data dan informasi yang didapat dari pemantauan dan pengukuran. Hasil analisis ini akan digunakan untuk melakukan evaluasi kesesuaian jasa yang diberikan, tingkat kepuasan pelanggan, kinerja dan efektifitas sistem penjaminan mutu, melihat apakah perencanaan yang dilakukan telah efektif, efektifitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang, kinerja penyedia eksternal dan kebutuhan akan perbaikan sistem penjaminan mutu. Metode yang digunakan untuk menganalisis data menggunakan teknik statistis. Hasil survey kepuasan pelanggan pada Fakultas keperawatan UNHAS akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan dideskripsikan distribusi presentasinya, analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Important Performance Analysis (IPA), selain itu masukan-masukan responden yang berupa kalimat akan dianalisis dengan mengelompokkan makna-makna yang sama kemudian akan dikuantifikasi.

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang

mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Indeks Kepuasan Konsumen (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan.

Data dari kuesioner ditabulasi masing-masing dalam satu tabel untuk dosen, tendik dan mahasiswa berdasarkan persepsi penilaian responden pada kolom aktual dan harapan dengan kisaran nilai skor 1-5. Selanjutnya dibuat Tabel rekapitulasi nilai rata-rata dari seluruh responden untuk masing-masing pertanyaan dan akan diperoleh rata-rata nilai akhir untuk skor indeks kepuasan aktual dan harapan. Tingkat Indeks Kepuasan pelanggan atau Customer Satisfaction Index (CSI) dihitung dengan membandingkan rata-rata nilai skor kepuasan aktual dengan nilai skor kepuasan harapan dikali 100 persen. Formulasnya sbb.:

$$\text{CSI (\%)} = (\text{skor kepuasan aktual/harapan}) \times 100\%$$

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 76% atau lebih tinggi mengindikasikan pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Hasil CSI akan dikategorikan sesuai dengan kriteria pada Tabel 1.

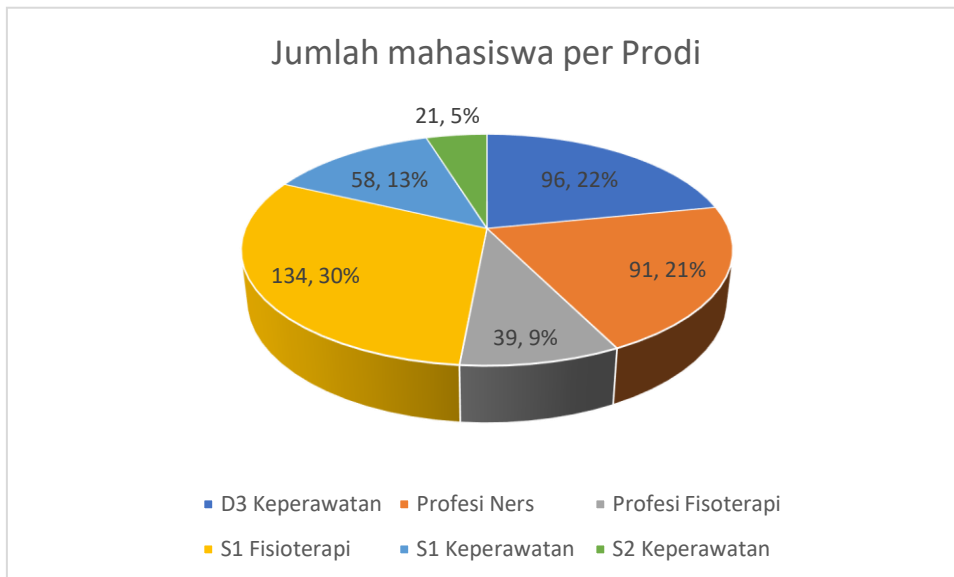
No	Nilai CSI	Kategori
1	0% - 34.9%	Tidak puas
2	35.0% - 50.9%	Kurang puas
3	51.0% - 65.9%	Cukup puas
4	66.0% - 80.9%	Puas
5	81.0% - 100.0%	Sangat Puas

BAB III

HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA PERIODE JAN-JUNI 2023

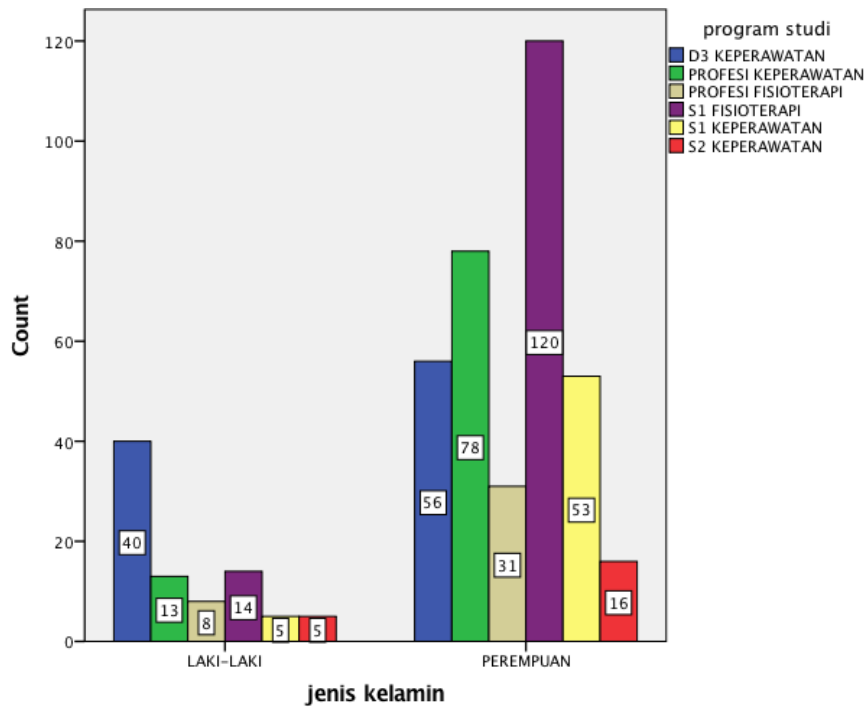
1. Karakteristik Mahasiswa

Jumlah mahasiswa di Fakultas Keperawatan berjumlah 1213 mahasiswa. Mahasiswa yang mengikuti survey berjumlah 439 mahasiswa dengan rincian pada gambar berikut:

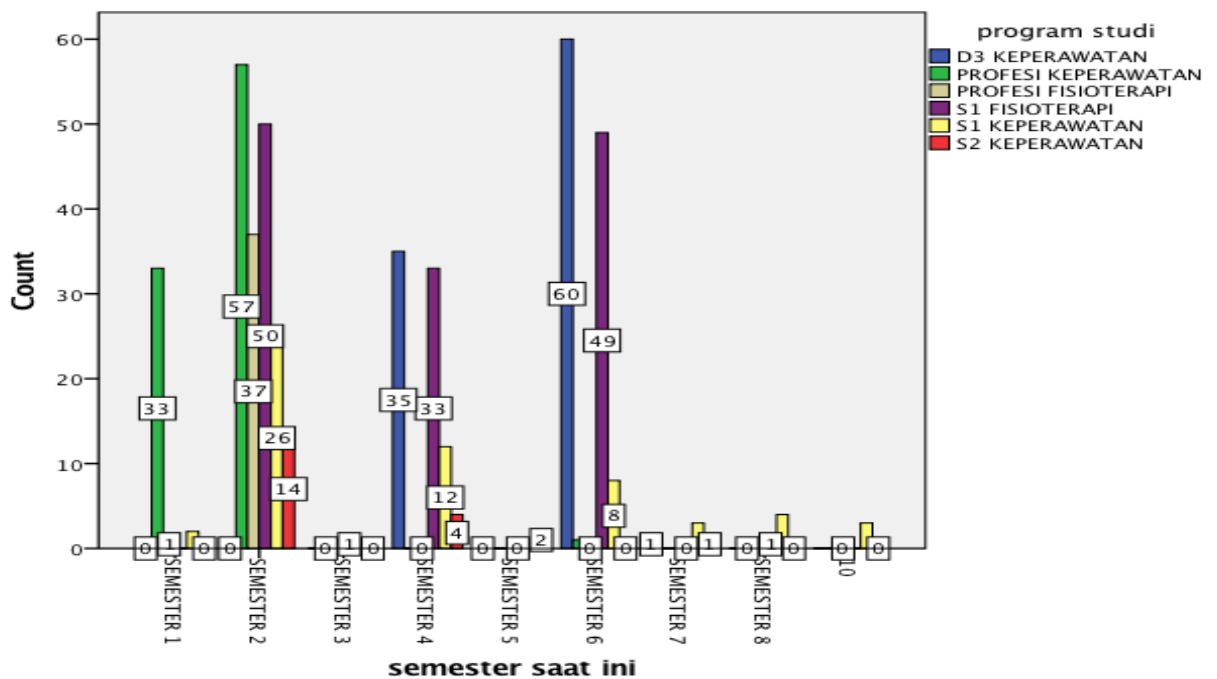


Gambar 1. Jumlah mahasiswa yang mengikuti survey berdasarkan program studi

Gambar 1 menunjukkan bahwa semua mahasiswa pada setiap program studi mengikuti survey. Dimana tabel ini menunjukkan bahwa mahasiswa S1 fisioterapi adalah mahasiswa yang paling banyak mengikuti survey yaitu 134 mahasiswa (30%)



Gambar 2. Jenis kelamin peserta survey berdasarkan Program Studi



Gambar 3. Jenis kelamin peserta survey berdasarkan Program Studi

Gambar 2 menunjukkan bahwa mahasiswa yang paling banyak mengikuti survey adalah mahasiswa perempuan pada semua prodi. Gambar 3 menunjukkan bahwa mahasiswa semester 2 adalah mahasiswa yang mengikuti survey pada semua prodi

2. Analisis kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan berdasarkan Format LAMPTKes

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa tergambar pada tabel 1.

No	Item Kepuasan	Sangat Baik n (%)	Baik n (%)	Cukup n (%)	Kurang n (%)	TOTAL
DOSEN						
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan	340 (77.4)	95 (21.6)	4 (1.0)	0	439 (100)
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan					
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan					
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa					
TENAGA KEPENDIDIKAN						
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	341 (77.7)	95 (21.6)	3 (0.7)	0	439 (100)
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan					
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan					
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa					
PENGELOLAH						
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan	339 (77.2)	96 (21.9)	4 (1.0)	0	439 (100)
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan					
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan					
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa					
SARANA PRASARANA						
1	Kecukupan	338 (77.0)	94 (21.4)	7 (1.6)	0	439 (100)
2	Aksesibilitas					
3	Kualitas sarana dan prasarana					
TOTAL		1358 (310)	380 (85.5)	18 (4.5)	0	1756 (400)

3. Analisis CSI dan IPA Kepuasan Mahasiswa terhadap proses pendidikan

Kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Keperawatan sangat puas terhadap layanan proses pendidikan yaitu 84.6%, hal ini terlihat pada tabel 1. Hasil analisis IPA jugamenunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Fakultas keperawatan berada pada kuadran 1 yaitu kenyataan tinggi dan harapan juga tinggi.

CSI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

Dilaksanakan pada Bulan: Juni Tahun: 2023

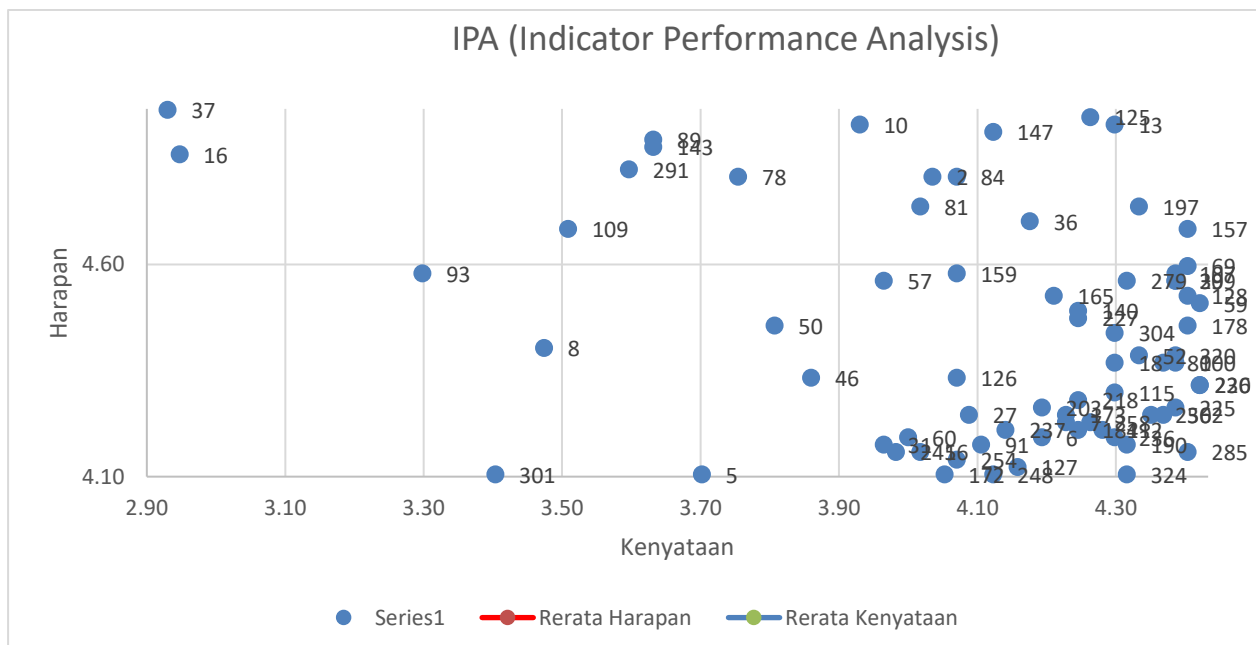
Unit Kerja: Fakultas Keperawatan UNHAS

No. Responden	Rerata HARAPAN (Y)	Rerata KINERJA/KENYATAAN (X)
1	2.95	2.79
2	4.81	4.04
3	4.00	4.02
4	4.00	4.00
5	4.11	3.70
323	4.00	4.00
324	3.60	3.75
325	4.11	4.32
326	5.00	4.89
Rerata	4.39	4.19

CSI = 84.60 %

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kategori CSI SANGAT PUAS



4. Analisis CSI dan IPA Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan

Kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Keperawatan sangat puas terhadap layanan proses pendidikan yaitu 82.82%, dan terlihat pada tabel 1. Hasil analisis IPA juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Fakultas keperawatan berada pada kuadran 1 yaitu kenyataan tinggi dan harapan juga tinggi.

CSI KEPUASAN PELANGGAN

Dilaksanakan pada Bulan: Juni Tahun: 2023

Unit Kerja: Fakultas Keperawatan UNHAS

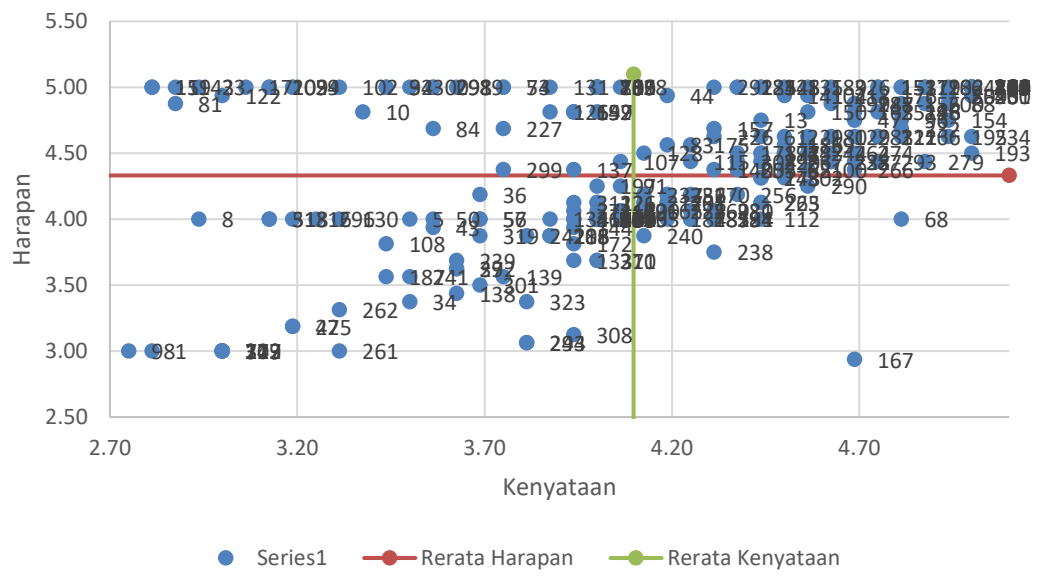
No. Responden	Rerata HARAPAN (Y)	Rerata KINERJA/KENYATAAN (X)
1	3.00	2.81
2	4.81	4.00
3	4.00	4.00
4	4.00	4.00
5	4.00	3.50
6	4.00	4.00
7	4.00	4.00
8	4.00	2.94
325	5.00	4.44
326	5.00	4.63
Rerata	4.33	4.10

CSI = 82.82 %

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kategori CSI **SANGAT PUAS**

IPA (Indicator Performance Analysis)



LAMPIRAN

No	Item Kepuasan	Sangat Baik n (%)	Baik n (%)	Cukup n (%)	Kurang n (%)	TOTAL
DOSEN						
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan	363 82.68793	76 17.31207	0	0	439 (100.0)
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan	328 74.71526	105 23.918	6 1.366743	0	439 (100.0)
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	343 78.13212	94 21.4123	2 0.455581	0	439 (100.0)
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	327 74.48747	106 24.14579	6 1.366743	0	439 (100.0)
TENAGA KEPENDIDIKAN						
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	357 81.32118	81 18.45103	1 0.22779	0	439 (100.0)
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan	330 75.17084	104 23.69021	5 1.138952	0	439 (100.0)
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	354 80.63781	84 19.1344	1 0.22779	0	439 (100.0)
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	323 73.57631	111 25.28474	5 1.138952	0	439 (100.0)
PENGELOLAH						
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan	347 79.04328	90 20.50114	2 0.455581	0	439 (100.0)
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan	317 72.20957	111 25.28474	11 2.505695	0	439 (100.0)
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	352 80.18223	84 19.1344	3 0.683371	0	439 (100.0)
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	340 77.44875	98 22.32346	1 0.22779	0	439 (100.0)
SARANA PRASARANA						
1	Kecukupan	338 76.99317	96 21.86788	5 1.138952	0	439 (100.0)
2	Aksesibilitas	337 76.76538	93 21.18451	9 2.050114	0	439 (100.0)
3	Kualitas sarana dan prasarana	338 76.99317	93 21.18451	8 1.822323	0	439 (100.0)

1. Saran

Berikut beberapa saran mahasiswa untuk meningkatkan proses Pendidikan di Universitas/Fakultas/Prodi

1. Pengadaan/penambahan ruang kelas dan laboratorium
2. Sekretariat lembaga kemahasiswaan lebih diperluas
3. Sarana dan prasarana (kelengkapan ruangan kelas, kursi, meja, alat laboratorium)
4. Jadwal dan rancangan pembelajaran harus jelas dan teratur.
5. Ketepatan waktu mengajar.
6. Memaksimalkan penggunaan SIKOLA untuk mendapatkan materi kuliah
7. Penyediaan literatur kuliah seperti buku, jurnal, modul
8. **Kejelasan isi RPS**
9. **Metode pembelajaran yang bervariasi**
10. Lab fisioterapi perlu diperbanyak karena hanya 2 lab (belum cukup), sementara jumlah mahasiswa fisioterapi 150an; fasilitas dalam lab dilengkapi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa; penyediaan rak untuk barang-barang mahasiswa sehingga keamanannya lebih terjaga dan ruangan lebih rapi
11. Penambahan kelas untuk fisioterapi
12. Kesulitan masuk ke ruang baca karena sempit
13. Penyediaan layanan bimbingan konseling
14. **Dukungan/kebijaksanaan untuk mahasiswa yang mengikuti lomba/kompetisi**
15. **Evaluasi berkala terhadap proses pembelajaran**
- 16.