



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2025**

## **Kata Pengantar**

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas terselesaikannya kegiatan dan pelaporan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran di berbagai Program Studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat tahun 2025. Laporan ini disusun dalam rangka mengevaluasi pelayanan akademik yang diberikan oleh berbagai Program Studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat terhadap para mahasiswa. Hal ini penting dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan aspek yang diperlukan oleh pengelola berbagai Program Studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat untuk melayani mahasiswa sesuai dengan prinsip atau kaidah manajemen mutu. Laporan ini disusun berdasarkan survei yang telah dilakukan kepada mahasiswa di FKM Undip pada tahun 2025. Jawaban yang diberikan bersifat rahasia dan tidak ada permintaan identitas dari mahasiswa selama proses survei. Demikian laporan ini disusun, semoga dapat bermanfaat dan dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan akademik di FKM Undip. Saran dan masukan dari para pembaca akan sangat berarti untuk perbaikan kegiatan survei berikutnya.

Semarang, Desember 2025

Tim TPMF FKM Undip

## **A. LATAR BELAKANG**

Mahasiswa merupakan bagian dari civitas akademika perguruan tinggi dan merupakan *stakeholder* penting dan konsumen utama dari proses pelayanan akademik di lingkungan perguruan tinggi. Penilaian pada mahasiswa terkait proses belajar mengajar penting dilakukan untuk mengevaluasi proses pembelajaran dan pelayanan akademik lainnya sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan mutu layanan kepada mahasiswa. Karena itu, survei kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara berkala setiap tahunnya sebagai bahan evaluasi dan menyusun upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan baik di bidang pembelajaran atau perkuliahan di kelas, serta proses pelayanan akademik lainnya.

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro melakukan survey kepuasan mahasiswa sebagai upaya untuk memenuhi harapan mahasiswa dan sebagai evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan akademik kepada mahasiswa. Hasil survey kepuasan mahasiswa dapat menggambarkan proses pelayanan yang telah diberikan serta dapat memberikan masalah yang masih muncul dan perlu diperbaiki. Oleh karena itu penting bagi Tim Penjaminan Mutu FKM Undip untuk melakukan survey kepuasan secara berkala.

## **B. METODE SURVEI**

Survei dilakukan dengan membagikan kuesioner secara daring kepada mahasiswa di seluruh berbagai program studi (S1 Kesehatan Masyarakat, S1 Keselamatan dan Kesehatan Kerja, S2 Magister Kesehatan Masyarakat, S2 Magister Kesehatan Lingkungan, S2 Magister Epidemiologi, S2 Magister Promosi Kesehatan, S3 Doktor Ilmu Kesehatan Masyarakat) FKM Undip yang dilaksanakan pada tahun 2025. Tidak ada permintaan pengisian identitas responden pada survei ini untuk menjamin kerahasiaan dan keamanan data responden. Secara umum, survei ini menanyakan mengenai kompetensi dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, serta fasilitas atau sarana prasarana yang didapatkan. Setiap pertanyaan memiliki 4 pilihan jawaban, yaitu sangat baik, baik, kurang baik, dan sangat kurang baik. Hasil survei kemudian akan

dianalisis dan data akan disajikan dalam bentuk persentase. Hasil survei didapatkan 1.024 responden yang mengisi setiap pertanyaan dengan lengkap.

### C. HASIL SURVEI

Hasil penilaian didapatkan 1024 responden dari berbagai program studi di FKM Undip, dengan rincian S1 Kesehatan Masyarakat sebanyak 511 orang, S1 Keselamatan dan Kesehatan Kerja sebanyak 68 orang, S2 Magister Kesehatan Masyarakat sebanyak 127 orang, S2 Magister Kesehatan Lingkungan sebanyak 37 orang, S2 Magister Epidemiologi sebanyak 51 orang, S2 Magister Promosi Kesehatan sebanyak 39 orang, dan S3 Doktor Ilmu Kesehatan Masyarakat sebanyak 191 orang.

Tabel 1. Penilaian Aspek Kepuasan Mahasiswa

Aspek	Sangat baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	722	70,5	288	28,1	13	1,3	1	0,1
Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	681	66,5	314	30,7	27	2,6	2	0,2
Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	685	66,9	320	31,3	17	1,7	2	0,2
Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	672	65,6	307	30,0	41	4,0	4	0,4
Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	731	71,4	279	27,2	14	1,4	0	0,0
Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	709	69,2	289	28,2	25	2,4	1	0,1
Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	721	70,4	289	28,2	14	1,4	0	0,0
Kepedulian tenaga kependidikan dalam	694	67,8	303	29,6	27	2,6	0	0,0

Aspek	Sangat baik		Baik		Cukup Baik		Kurang Baik	
	n	%	n	%	n	%	n	%
memberikan perhatian kepada mahasiswa								
Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	743	72,6	269	26,3	9	0,9	3	0,3
Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	726	70,9	277	27,1	18	1,8	3	0,3
Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	736	71,9	272	26,6	14	1,4	2	0,2
Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	715	69,8	293	28,6	13	1,3	3	0,3
Kecukupan	626	61,1	338	33,	47	4,6	13	1,3
Aksesibilitas	659	64,4	324	31,6	38	3,7	3	0,3
Kualitas Sarana dan Prasarana	632	61,7	337	32,9	45	4,4	10	1,0
<b>RERATA</b>		<b>68,0</b>		<b>29,3</b>		<b>2,4</b>		<b>0,3</b>

Secara keseluruhan mahasiswa FKM UNDIP menyatakan sudah sangat puas (68,0%) dan puas (29,3%) untuk pelayanan oleh dosen, tenaga kependidikan, pengelola serta ketersediaan sarana prasarana, Namun, FKM Undip tetap perlu untuk terus melakukan upaya perbaikan untuk menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan dari mahasiswa.

Selain kuesioner tertutup, responden juga memberikan beberapa masukan terbuka untuk peningkatan pelayanan dan sarana prasarana. Beberapa masukan seperti perbaikan atau penambahan Lokasi parkir motor, penambahan dispenser air minum, perbaikan sarana prasarana di kelas, dan lain sebagainya.

#### D. RENCANA TINDAK LANJUT

Survei kepuasan mahasiswa dilakukan sehingga program studi dapat menyusun upaya perbaikan dan tindak lanjut sesuai dengan kebutuhan dan masalah yang ada, Rencana tindak lanjut yang dapat dilakukan antara lain:

1. Pembangunan Gedung parkir untuk menambah kapasitas parkir motor

2. Evaluasi dan *reminder* kepada staf dosen dan tenaga kependidikan secara berkala melalui apel setiap hari Senin untuk selalu memberikan pelayanan prima
3. Evaluasi kepuasan mahasiswa dilakukan secara berkala
4. Analisis dan pelaporan hasil survey kepuasan untuk menyusun upaya perbaikan

#### **E. PENUTUP**

Demikian laporan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro. Semoga laporan ini dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya dan menjadikan FKM Undip lebih berkualitas dan lebih baik lagi.