



**UMPAN BALIK HASIL HASIL SURVEY KEPUASAN TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN STIKES SEHAT MEDAN
STIKES SEHAT MEDAN TAHUN 2024/2025**

Alamat : Kampus I (Jl. Gaperta Ujung, Kel. Tanjung Gusta,
Kec.Medan Helvetia) Kampus II (Jl. Letda Sujono No 241F,
Kel. Bandar Selamat, Medan Sunggal E-mail :
stikesehat2@gmail.com Website : <https://stikesehatmedan.ac.id>

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN UMPAN BALIK HASIL SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN STIKES SEHAT MEDAN

TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Medan , 20 Desember 2025
Unit Penjaminan Mutu Internal

PRODI SARJANA KEBIDNAN DAN PROFESI BIDAN



Rismaida Saragih, SST., M.Kes

NIDN : 0126028704

Badan Penjamin Mutu
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat
Medan, 20 Desember 2025
Ketua BPM,

Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Sehat Medan
Ketua,



Elvi Sepriani, SST, M. Kes
NIDN :0127098703



Maulina Mawaddah, SST, M. Kes
NIDN :0122078703

A. Pendahuluan

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan manajemen yang melibatkan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna lulusan, dan mitra kerja sama, secara umum tingkat kepuasan berada pada kategori **“Puas”** dengan rata-rata indeks kepuasan di atas 3,00. Hal ini menunjukkan bahwa sistem layanan manajemen di STIKes Sehat Medan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan sebagian besar pemangku kepentingan.

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner **valid dan reliabel**, sehingga data yang dihasilkan dapat dijadikan dasar yang kuat dalam perumusan umpan balik dan perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan.

5.2 Umpan Balik Menurut Responden

5.2.1 Umpan Balik Mahasiswa

Mahasiswa menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan manajemen, khususnya pada aspek:

1. Kemudahan memperoleh informasi akademik dan jadwal kuliah
2. Proses pembelajaran oleh dosen
3. Pelayanan akademik, kemahasiswaan, dan layanan laboratorium

Namun demikian, beberapa aspek masih memerlukan **penguatan kualitas layanan**, terutama:

1. Konsistensi layanan bimbingan akademik dan konseling
2. Optimalisasi pemanfaatan sistem informasi dan sarana internet
3. Penguatan layanan pengembangan minat, bakat, dan karier mahasiswa

5.2.2 Umpan Balik Dosen

Dosen menyatakan kepuasan terhadap layanan manajemen, khususnya pada:

1. Kemudahan akses jadwal perkuliahan dan bimbingan
2. Pembinaan kompetensi dosen

Sebagai area peningkatan, diperlukan:

1. Optimalisasi ketersediaan bahan pustaka dan sarana pendukung pembelajaran
2. Peningkatan kualitas fasilitas laboratorium dan media pembelajaran
3. Penguatan layanan administratif terkait pengembangan karier dosen

5.2.3 Umpan Balik Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan secara umum merasa puas terhadap layanan manajemen, terutama pada:

1. Ketersediaan sarana kerja dan prasarana pendukung
2. Kejelasan pedoman layanan dan SOP

Namun masih diperlukan:

1. Peningkatan fasilitas pengembangan kompetensi tenaga kependidikan
2. Penyempurnaan mekanisme kenaikan pangkat dan pengembangan karier

5.2.4 Umpan Balik Alumni

Alumni memberikan penilaian positif terhadap:

1. Layanan administrasi akademik (ijazah, transkrip, legalisir)
2. Fasilitasi informasi pekerjaan

Sebagai tindak lanjut, perlu:

1. Penguatan layanan tracer study dan jejaring alumni
2. Optimalisasi fasilitasi penyaluran kerja, termasuk peluang kerja luar negeri

5.2.5 Umpan Balik Pengguna Lulusan

Pengguna lulusan menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi, khususnya pada:

1. Etika, kedisiplinan, dan kompetensi lulusan
2. Kemampuan teknologi informasi dan kerja sama tim

Namun demikian, masukan diberikan terkait:

1. Penguatan kemampuan komunikasi dan bahasa asing
2. Penyesuaian kurikulum agar semakin relevan dengan kebutuhan dunia kerja

5.2.6 Umpan Balik Mitra Kerja Sama

Mitra kerja sama menyatakan kepuasan terhadap:

1. Kejelasan MoU dan prosedur kerja sama
2. Manfaat dan efektivitas pelaksanaan kerja sama

Ke depan, diperlukan:

1. Peningkatan intensitas komunikasi dan evaluasi berkala kerja sama
2. Penguatan implementasi kerja sama dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian

5.3 Kesimpulan Umpan Balik

Secara keseluruhan, layanan manajemen STIKes Sehat Medan telah memenuhi standar kepuasan pemangku kepentingan dan berada pada kategori **Baik/Puas**. Kekuatan utama terletak pada layanan akademik, pembelajaran, serta hubungan dengan alumni, pengguna lulusan, dan mitra kerja sama. Adapun area yang masih perlu ditingkatkan berfokus pada **peningkatan kualitas layanan, konsistensi pelaksanaan, serta penguatan sistem pendukung dan pengembangan SDM**.

5.4 Rekomendasi Tindak Lanjut

Sebagai dasar peningkatan mutu berkelanjutan, direkomendasikan:

1. Penguatan sistem layanan akademik dan kemahasiswaan berbasis teknologi informasi.
2. Peningkatan sarana dan prasarana pembelajaran serta laboratorium.
3. Pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan secara berkelanjutan.
4. Optimalisasi layanan karier, tracer study, dan jejaring alumni.
5. Evaluasi dan penguatan implementasi kerja sama dengan mitra eksternal.

Rekomendasi ini selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan dan pelaksanaan **Rencana Tindak Lanjut (RTL)** sebagai bagian dari siklus **PPEPP Sistem Penjaminan Mutu Internal**.