

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PARA
PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINALITA SUDAMA MEDAN

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Hasil Survey Pelaksanaan Survey Kepuasan Para Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen STIKes Binalita Sudama Medan

Tahun 2020

Medan, September 2020



Diketahui
Ka. STIKes

Arya Novika, Naulista, RO, M.Pd

Ka. LPM

Widyawati, S.Kep, Ners, M.Kes

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan hasil survey yang berjudul “Hasil Survey Pelaksanaan Survey Kepuasan Para Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen di STIKes Binalita Sudama Medan.

Kegiatan survey Pelaksanaan Survey Kepuasan Para Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen ini difokuskan pada aspek penyelenggaraan sistem pengelolaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan manajemen di STIKes Binalita Sudama Medan. Kegiatan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, khususnya :

1. Ketua Yayasan Binalita Sudama Medan
2. Ketua STIKes Binalita Sudama Medan
3. Para Wakil Ketua di STIKes Binalita Sudama Medan
4. Para Ketua Program Studi di Lingkungan STIKes Binalita Sudama Medan
5. Para dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa dan alumni STIKes Binalita Sudama Medan
6. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kami menyadari kalau laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab kami sangat mengharapkan adanya kritik dan saran konstruktif dari berbagai pihak, untuk dijadikan perbaikan dalam penyusunan laporan hasil umpan balik pada periode yang akan datang

Kepada semua pihak, kami mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan kualitas Layanan Manajemen di STIKes Binalita Sudam Medan.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Sementara kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan.

STIKes Binalita Sudama menyelenggarakan program pendidikan yang berkualitas dan bernilai guna bagi masyarakat, dengan kurikulum yang mengacu pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, sesuai dengan program pendidikan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha dan dunia industri, baik sektor jasa dan manufaktur, sesuai perkembangan IPTEK yang berstandar nasional.

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan para pemangku kepentingan serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan para pemangku kepentingan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Komponen utama dalam pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi antara lain dosen maupun tenaga kependidikan, pengelola kampus dan system informasi kampus. Dalam keberlangsungan pendidikan di perguruan tinggi, keberadaan mahasiswa, peran dosen atau tenaga

pengajar sangat dibutuhkan. Manajerial atau pengelola kampus juga sangat dibutuhkan dalam pelayanan terhadap mahasiswa, dosen, karyawan, alumni, *stakeholder*, atau lingkungan masyarakat di sekitar kampus yang bertujuan untuk pengembangan perguruan tinggi.

Pelayanan kepada para pemangku kepentingan tidak akan maksimal jika dilakukan secara konvensional, maka diperlukan suatu sistem informasi yang membantu dalam hal pelayanan yang lebih baik dan jangkauannya bisa lebih luas lagi. Jika semua komponen ini dikelola dengan baik maka perguruan tinggi dapat mencapai hasil yang maksimal maka perguruan tinggi mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi pada proses, konten dan sumber daya yang ada.

Untuk pengembangan perguruan tinggi, perlu dilakukan manajemen profesional di kampus yang baik pula. Oleh karena itu, diperlukan pemimpin yang mampu mengayomi, melindungi dan memberikan kenyamanan bagi civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik). Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh pihak kampus. Tingginya minat calon mahasiswa baru yang mendaftar ke STIKes Binalita Sudama menunjukkan adanya penilaian terbaik yang diberikan masyarakat kepada STIKes hal ini tidak terlepas dari layanan publik yang diberikan STIKes kepada masyarakat itu sendiri. Pada akhirnya, kepuasan ini akan menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada STIKes Binalita Sudama sangat tinggi.

Pelaksanaan Survey Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan para pemangku kepentingan yang mencakup : mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan para pemangku kepentingan menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra dipandang sebagai salah

satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang.

Namun, pelayanan manajemen yang berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Survey kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen ini dilakukan untuk memonitoring tingkat kepuasan layanan manajemen yang diberikan oleh STIKes Binalita Sudama. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan manajemen STIKes Binalita Sudama.

1.2. Tujuan

Monitoring atau survey bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Dengan mengetahui kebutuhan ini pelaksanaan program dapat membuat penyesuaian dengan memanfaatkan umpan balik tersebut. Tujuan dari kegiatan survey kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen ini adalah:

1. Untuk mengetahui layanan manajemen Program Studi di STIKes Binalita Sudama yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan yang telah direncanakan.
2. Memperoleh informasi berkenaan dengan layanan manajemen Program Studi di STIKes Binalita Sudama telah memenuhi harapan dari para pemangku kepentingan.

1.2. Manfaat Keluaran

Dokumen hasil survey kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Program Studi di STIKes Binalita Sudama, bermanfaat sebagai:

1. Bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam layanan manajemen STIKes Binalita Sudama Medan
2. Bahan pertimbangan untuk perkembangan layanan manajemen STIKes Binalita Sudama

BAB 2

METODOLOGI

2.1 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Monitoring dan evaluasi Hasil Survey Pelaksanaan Survey Kepuasan Para Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen di STIKes Binalita Sudama Medan. dilaksanakan oleh Gugus Kendali Mutu Prodi bekerja sama dengan LPM Binalita Sudama Medan dengan cara menyebarkan kuesioner Hasil Kepuasan Para Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen di STIKes Binalita Sudama Medan. Kuesioner ini diberikan kepada Dosen , tenaga kependidikan, mahasiswa, dan alumni

GKM dan LPM membentuk tim Monitoring dan Evaluasi, untuk melakukan monitoring dan evaluasi Pelaksanaan Survey Kepuasan Para Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen di STIKes Binalita Sudama Medan. secara berkala. Pengumpulan kuesioner dilakukan setiap setahun sekali secara online dengan menyebarkan kuesioner melalui google form. Tujuannya adalah untuk mengetahui Pelaksanaan Survey Kepuasan Para Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen di STIKes Binalita Sudama Medan.

.Kegiatan monitoring dan evaluasi proses pembelajaran ini dilakukan terhadap Dosen , tenaga kependidikan, mahasiswa, dan alumni STIKes Binalita Sudama Medan. Adapun waktu pelaksanaan survey berlangsung bulan Juli – September pada Tahun 2020. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*, dimana Dosen , tenaga kependidikan, mahasiswa, dan alumni STIKes Binalita Sudama Medan yang dapat atau memungkinkan untuk mengisi kuesioner pada saat pelaksanaan survey. Adapun jumlah responden yang dapat diperoleh dalam survey ini sebanyak 194 orang

2.1 Metode dan Instrumen Pengambilan Data

Survey dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden sebagai instrumen pengambilan data dengan cara online yaitu menggunakan google form dengan link <https://forms.gle/vA6gfp6Dz6ZGJ2UG6>

Komponen yang diukur terdiri dari 20 pertanyaan tentang :

1. Visi Misi STIKes dan Prodi, Struktur organisasi STIKes dan prodi
2. Pelayanan akademik
3. Pelayanan non-akademik
4. Kenyamanan dalam bekerja / belajar
5. Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar
6. Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi,
7. Kesesuaian kompetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan
8. Tugas dan kewenangan
9. Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil
10. Keselerasan antara tugas pokok dan fungsi dengan hak normatif atau kesejahteraan yang diterima
11. Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tatanan struktural non-struktural di kampus/ STIKes dan program studi
12. Kesejahteraan secara umum
13. Jaminan Sosial Secara Umum
14. Legalitas organisasi dan tata kerja
15. Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil
16. Adanya hukuman dan penghargaan dalam penerapan peraturan dan kebijakan
17. Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan STIKes
18. Sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata kelola STIKes dan program studi
19. Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan
20. Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Tanggapan responden atas setiap item pernyataan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan Tingkat Kepuasan Pemangku Kepentingan melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$Interval = \frac{\text{skore tertinggi} - \text{skore terendah}}{\text{Katagori}}$$

$$Interval = \frac{80 - 20}{4} = 15$$

Skore	Tingkat kepuasan Pemanku Kepentingan
65 - 80	Sangat Baik
50 - 64	Baik
35 - 49	Cukup
20 - 34	Kurang

BAB 3

HASIL SURVEI KEPUASAN PADA PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

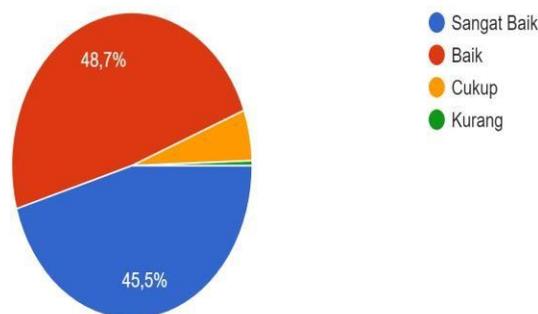
Setelah instrumen monitoring dan evaluasi pelaksanaan survey kepuasan pada pemanku kepentingan terhadap layanan manajemen dilakukan kegiatan rekapitulasi dari hasil angket instrument yang sudah di isi.

3.1. Distribusi jawaban responden untuk setiap pertanyaan

3.1.1. Mengetahui Visi Misi STIKes dan Prodi, Struktur organisasi STIKes dan prodi

Hasil survei Tanggapan Responden tentang mengetahui Visi Misi STIKes dan Prodi, dapat dilihat pada grafik berikut :

1. Mengetahui tentang Visi Misi STIKes dan Prodi
187 jawaban

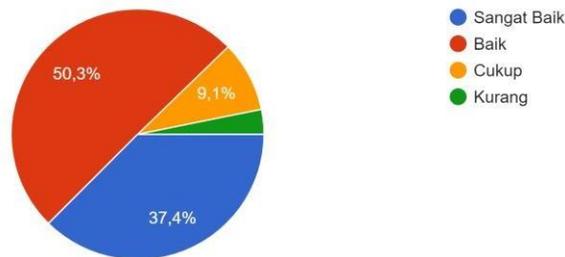


Berdasarkan grafik di atas mengetahui visi, misi STIKes dan Prodi terbanyak adalah baik 48,7 % , sangat baik yaitu 45,5 % , dan cukup 5,8 %

3.1.2. Struktur organisasi STIKes dan prodi

Hasil survei Tanggapan Responden tentang struktur oranisasi STIKes dan Prodi, dapat dilihat pada grafik berikut :

2. Mengetahui Struktur organisasi STIKes dan prodi
187 jawaban

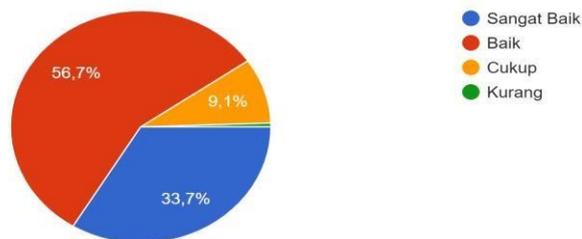


Berdasarkan grafik di atas mengetahui struktur organisasi STIKes dan Prodi terbanyak adalah baik 50,3% , sangat baik yaitu 47,4 % , dan cukup 9,1 % dan 2,2 % adalah kurang mengetahui

3.1.3. Pelayanan akademik

Hasil survei Tanggapan Responden tentang pelayanan akademik, dapat dilihat pada grafik berikut :

3. Pelayanan akademik
187 jawaban

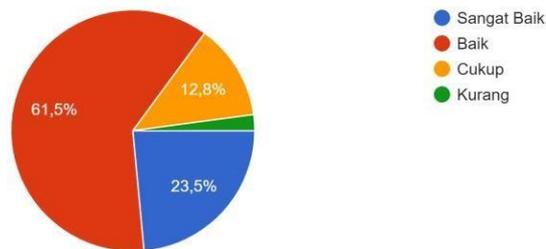


Berdasarkan grafik di atas pelayanan akademik yang terbanyak adalah baik yaitu 56,7 % , sangat baik 33,7% dan cukup 9,1 %

3.1.4. Pelayanan non-akademik

Hasil survei Tanggapan Responden tentang pelayanan non akademik, dapat dilihat pada grafik berikut :

4. Pelayanan non-akademik
187 jawaban

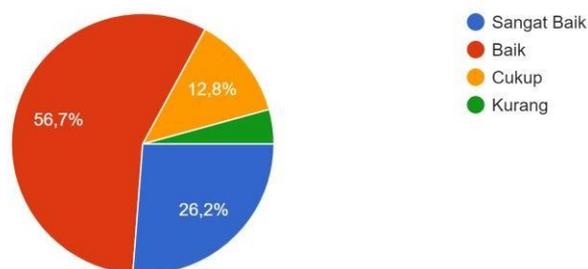


Berdasarkan grafik di atas pelayanan non akademik yang terbanyak adalah baik yaitu 61,5 %, sangat baik 23,5% , cukup 12,8 % dan kurang 3,2 %

3.1.5. Kenyamanan dalam bekerja / belajar

Hasil survei Tanggapan Responden tentang kenyamanan dalam bekerja / belajar dapat dilihat pada grafik berikut :

5. Kenyamanan dalam bekerja / belajar
187 jawaban



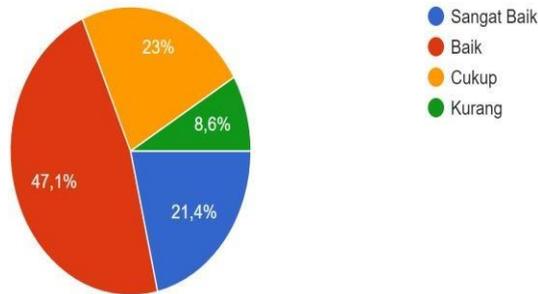
Berdasarkan grafik di atas tentang kenyamanan dalam bekerja / belajar yang terbanyak adalah baik yaitu 56,7%, sangat baik 26,2% , cukup 12,8 % dan kurang 3,3 %

3.1.6. Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar

Hasil survei Tanggapan Responden tentang fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar dapat dilihat pada grafik berikut :

6. Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar

187 jawaban



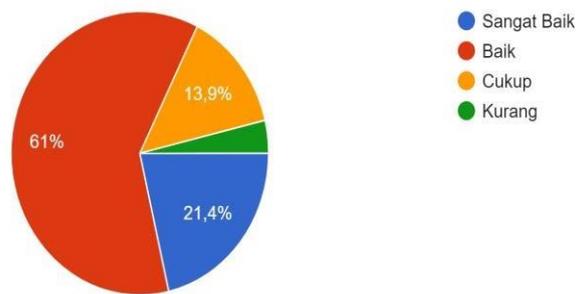
Berdasarkan grafik di atas tentang fasilitas sarana dan prasarana dalam bekerja/belajar yang terbanyak adalah baik yaitu 47,1%, sangat baik 21,4% , cukup 23 % dan kurang 8,6 %

3.1.7. Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi,

Hasil survei Tanggapan Responden tentang ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi dapat dilihat pada grafik berikut :

7. Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi

187 jawaban

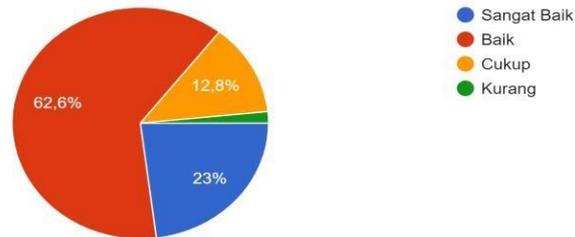


Berdasarkan grafik di atas tentang ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi yang terbanyak adalah baik yaitu 61 % , sangat baik 21,4% , cukup 13,9 % dan kurang 3,6 %

3.1.8. Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil

Hasil survei Tanggapan Responden tentang Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil dapat dilihat pada grafik berikut :

8. Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil
187 jawaban

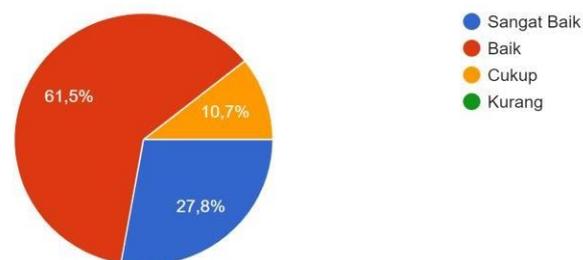


Berdasarkan grafik di atas tentang Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil yang terbanyak adalah baik yaitu 62,6%, sangat baik 23% , cukup 12,8 % % dan kurang 1,6 %

3.1.9. Kesesuaian kompetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan

Hasil survei Tanggapan Responden tentang kesesuaian kompetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan dapat dilihat pada grafik berikut :

9. Kesesuaian kompetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan Tugas dan kewenangan
187 jawaban

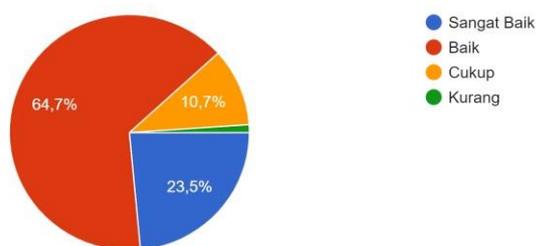


Berdasarkan grafik di atas tentang Kesesuaian kompetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan yang terbanyak adalah baik yaitu 61,5 % , sangat baik 27,8% , dan cukup 10,7%

3.1.10. Keselerasan antara tugas fokok dan fungsi dengan hak normatif atau kesejahteraan yang diterima

Hasil survei Tanggapan Responden tentang Keselerasan antara tugas fokok dan fungsi dengan hak normatif atau kesejahteraan yang diterima dapat dilihat pada grafik berikut :

10. Keselerasan antara tugas fokok dan fungsi dengan hak normatif atau kesejahteraan yang diterima
187 jawaban



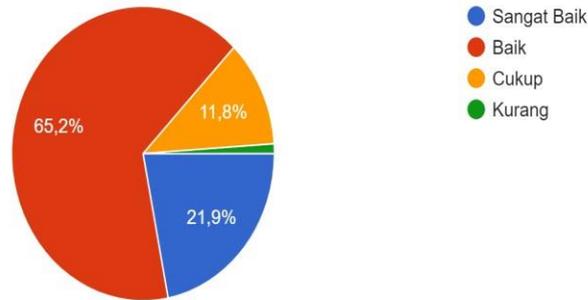
Berdasarkan grafik di atas tentang keselerasan antara tugas fokok dan fungsi dengan hak normatif atau kesejahteraan yang diterima yang terbanyak adalah baik yaitu 64,7%, sangat baik 23,5% , cukup 10,7 % dan kurang 1,1%

3.1.11. Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tatanan struktural non-struktural di kampus/ STIKes dan program studi

Hasil survei Tanggapan Responden tentang Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tatanan struktural non-struktural di kampus/ STIKes dan program studi dapat dilihat pada grafik berikut :

11. Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tatanan struktural non-struktural di kampus/ STIKes dan program studi

187 jawaban



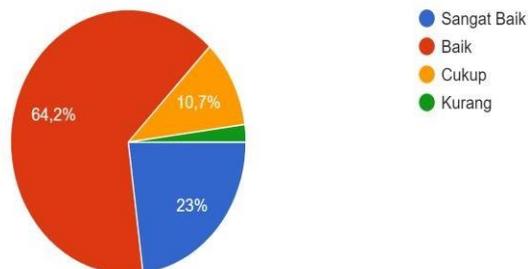
Berdasarkan grafik di atas tentang Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tatanan struktural non-struktural di kampus/ STIKes dan program studi yang terbanyak adalah baik yaitu 65,2%, sangat baik 21,9% , cukup 11,8 % dan kurang 1,1 %

3.1.12. Kesejahteraan secara umum

Hasil survei Tanggapan Responden tentang kesejahteraan secara umum dapat dilihat pada grafik berikut :

12. Kesejahteraan secara umum

187 jawaban

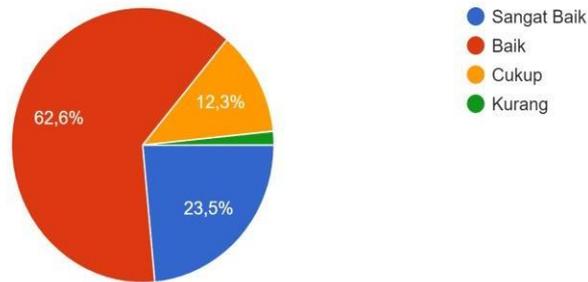


Berdasarkan grafik di atas tentang kesejahteraan secara umum yang terbanyak adalah baik yaitu 64,2 % , sangat baik 23% , cukup 10,7 % % dan kurang 1,1 %

3.1.13. Jaminan Sosial Secara Umum

Hasil survei Tanggapan Responden tentang Jaminan Sosial Secara Umum dapat dilihat pada grafik berikut :

13. Jaminan Sosial Secara Umum
187 jawaban

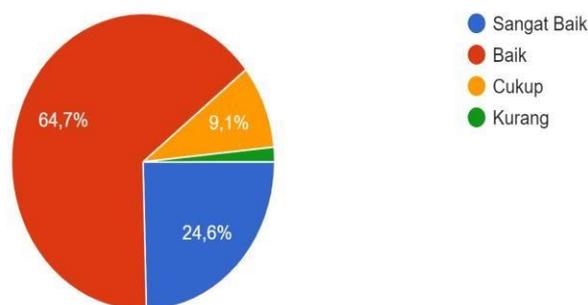


Berdasarkan grafik di atas tentang Jaminan Sosial Secara Umum yang terbanyak adalah baik yaitu 62,6 % , sangat baik 23,5% , cukup 12,3 % % dan kurang 1,6 %

3.1.14. Legalitas organisasi dan tata kerja

Hasil survei Tanggapan Responden tentang Legalitas organisasi dan tata kerja dapat dilihat pada grafik berikut :

14. Legalitas organisasi dan tata kerja
187 jawaban

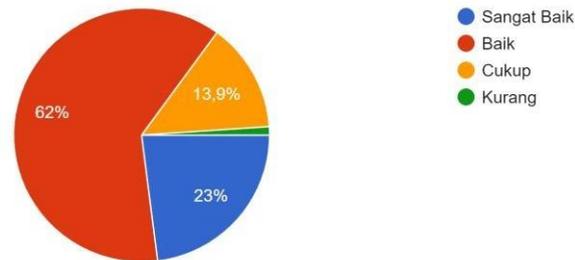


Berdasarkan grafik di atas tentang Legalitas organisasi dan tata kerja yang terbanyak adalah baik yaitu 64,7% , sangat baik 24,6% , cukup 9,1 % % dan kurang 1,6 %

3.1.15. Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil

Hasil survei Tanggapan Responden tentang penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil dapat dilihat pada grafik berikut :

15. Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil
187 jawaban

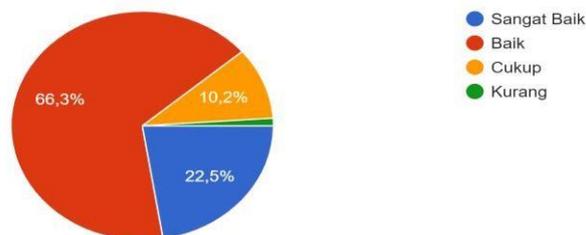


Berdasarkan grafik di atas tentang Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil yang terbanyak adalah baik yaitu 62 %, sangat baik 23% , cukup 13,9 % dan kurang 1,1 %

3.1.16. Adanya hukuman dan penghargaan dalam penerapan peraturan dan kebijakan

Hasil survei Tanggapan Responden tentang Adanya hukuman dan penghargaan dalam penerapan peraturan dan kebijakan dapat dilihat pada grafik berikut :

16. Adanya hukuman dan penghargaan dalam penerapan peraturan dan kebijakan
187 jawaban

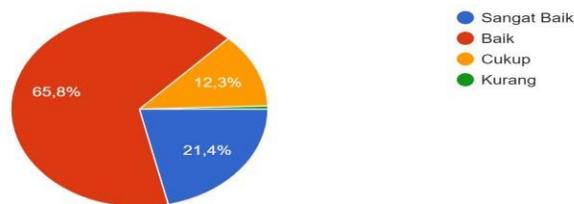


Berdasarkan grafik di atas tentang adanya hukuman dan penghargaan dalam penerapan peraturan dan kebijakan yang terbanyak adalah baik yaitu 66,3%, sangat baik 22,5% , cukup 10,2 % % dan kurang 1,1 %

3.1.17. Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan STIKes

Hasil survei Tanggapan Responden tentang Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan STIKes dapat dilihat pada grafik berikut :

17. Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan STIKes
187 jawaban

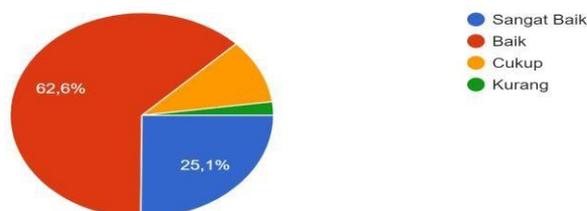


Berdasarkan grafik di atas tentang Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan STIKes yang terbanyak adalah baik yaitu 65,8%, sangat baik 21,4% , cukup 12,3% % dan kurang 8,6 %

3.1.18. Sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata kelola STIKes dan program studi

Hasil survei Tanggapan Responden tentang sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata kelola STIKes dan program studi dapat dilihat pada grafik berikut :

18. sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata kelola STIKes dan program studi
187 jawaban

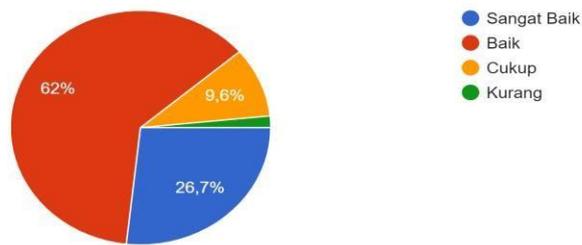


Berdasarkan grafik di atas tentang Sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata kelola STIKes dan program studi yang terbanyak adalah baik yaitu 62,6 % , sangat baik 25,1%

3.1.19. Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan

Hasil survei Tanggapan Responden tentang penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan dapat dilihat pada grafik berikut :

19. Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan
187 jawaban

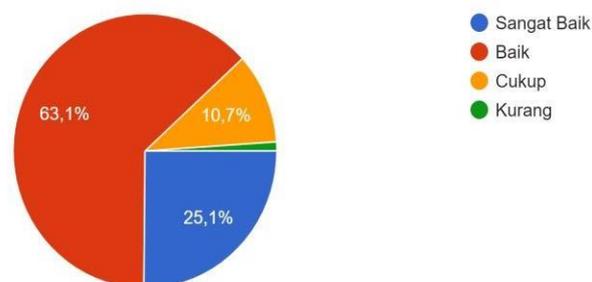


Berdasarkan grafik di atas tentang Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan yang terbanyak adalah baik yaitu 62%, sangat baik 26,7% , cukup 9,8 % % dan kurang 1,5 %

3.1.20. Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan

Hasil survei Tanggapan Responden tentang Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan dapat dilihat pada grafik berikut :

20. Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan
187 jawaban



Berdasarkan grafik di atas tentang Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan yang terbanyak adalah baik yaitu 63,1 % , sangat baik 25,1 % , cukup 10,7 % % dan kurang 1,1 %

3.2. Kepuasan Pada Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan Manajemen

Hasil Kepuasan Pada Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan Manajemen dapat di lihat pada table di bawah ini :

No	Umpan Balik Dosen Terhadap Pembelajaran	f	%
1	Sangat Baik	81	43,3
2	Baik	86	46
3	Cukup	20	10,7
4	Kurang	0	0
	Jumlah	187	100

Berdasarkan table di atas, Hasil kepuasan Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan Manajemen yang terbanyak pada katagori baik yaitu 46 %, sangat baik 43,3 % dan katagori cukup 10,7 %

BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Hasil kepuasan Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan Manajemen STIKes Binalita Sudama Medan yang terbanyak pada katagori baik yaitu 46 %, sangat baik 43,3 % dan katagori cukup 10,7 %

4.2. Saran

Saran yang di dapat diberikan oleh STIKes Binalita Sudama tentang kepuasan Pemangku Kepentingan Terhadap Layanan Manajemen adalah untuk melakukan perbaikan dalam layanan manajemen STIKes Binalita Sudama Medan yang katagori cukup dan mengembangkan layanan manajemen STIKes Binalita Sudama yang sudah bagus menjadi sangat bagus