



2019

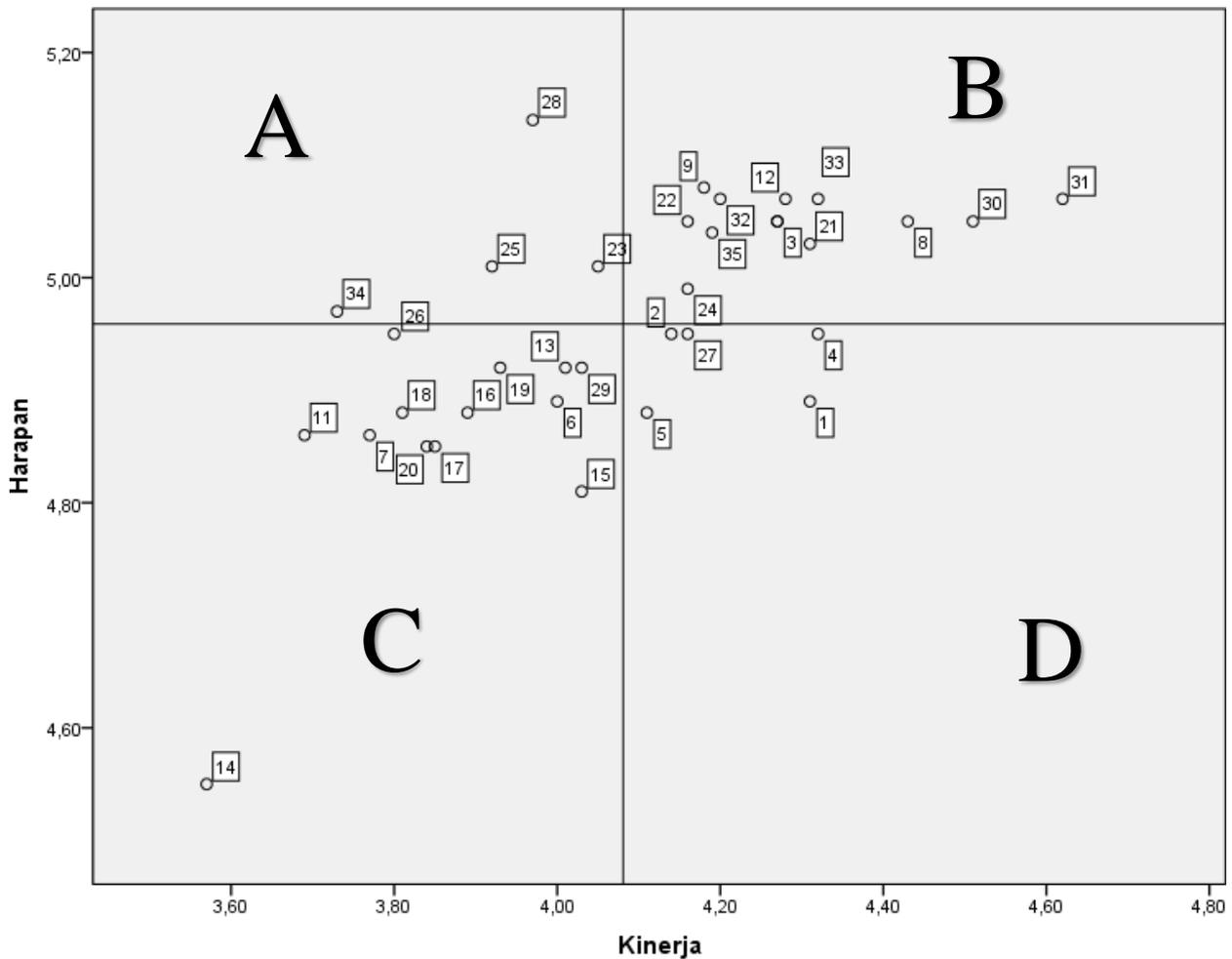
# Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

TERHADAP LAYANAN FKM UI



FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS INDONESIA

## Diagram Kartesius Nilai Kinerja dan Harapan Mahasiswa



**Gambar 2.1** Diagram Kartesius Nilai Kinerja dan Harapan Mahasiswa

### Keterangan

- Kuadran A : *High priority (consentrate here)*
- Kuadran B : *Pertahankan prestasi (keep up the good work)*
- Kuadran C : *Low prority*
- Kuadran D : *Berlebihan (posibbly overkill)*

Dilihat dari diagram kartesius nilai kinerja dan harapan mahasiswa (Gambar 2.1), indikator penilaian tersebar pada 4 (empat) kuadran. Indikator yang masuk ke dalam Kuadran A berarti mendapatkan nilai harapan yang tinggi namun nilai kinerjanya rendah. Artinya, indikator dalam Kuadran A harus diprioritaskan untuk dilakukan upaya perbaikan kinerja. Indikator yang masuk ke dalam Kuadran B berarti mendapatkan nilai harapan yang tinggi dan nilai kinerjanya tinggi. Artinya, pencapaian untuk indikator dalam Kuadran B harus dipertahankan karena sudah baik. Indikator yang masuk ke dalam Kuadran C berarti mendapatkan nilai harapan rendah dan nilai kinerja yang rendah. Artinya, indikator dalam

Kuadran C memiliki prioritas yang rendah untuk dilakukan upaya perbaikan. Indikator yang masuk ke dalam Kuadran D berarti mendapatkan nilai harapan yang rendah namun nilai kinerjanya tinggi. Artinya, indikator dalam Kuadran D memiliki pencapaian yang berlebihan. (Tabel 2.20)

**Tabel 2.20** Nilai Kinerja dan Harapan Mahasiswa Berdasarkan Kuadran Diagram Kartesius

No	Indikator	Rata-rata Nilai Kinerja	Rata-rata Nilai Harapan	Gap	Kuadran
<b>Kuadran A (High Priority)</b>					
23	LCD dan Proyektor di kelas sudah mencukupi dan berfungsi dengan baik	4,05	5,01	-0,96	<b>A</b>
25	Kursi sudah mencukupi dan berfungsi dengan baik	3,92	5,01	-1,09	<b>A</b>
28	Koneksi internet (WiFi) yang tersedia di lingkungan FKM mudah digunakan dan berfungsi dengan baik	3,97	5,14	-1,17	<b>A</b>
34	Sabun tersedia di toilet	3,73	4,97	-1,24	<b>A</b>
<b>Kuadran B (Keep Up the Good Work)</b>					
3	Staf memberikan informasi yang jelas dan benar	4,27	5,05	-0,78	<b>B</b>
8	Pembimbing akademik merespon dengan cepat untuk permohonan persetujuan IRS/permohonan bimbingan	4,43	5,05	-0,62	<b>B</b>
9	Dosen menyiapkan materi dengan baik pada setiap sesi perkuliahan	4,18	5,08	-0,9	<b>B</b>
10	Dosen menyampaikan rancangan perkuliahan (Silabus/Satuan Acara Pengajaran/Buku Rancangan Pengajaran) dengan jelas di awal perkuliahan	4,27	5,05	-0,78	<b>B</b>
12	Dosen Pembimbing mau mendengarkan permasalahan mahasiswa dan memberikan solusi	4,28	5,07	-0,79	<b>B</b>
21	Ruang pelayanan (loket, ruang tunggu, dll) dan sarana prasarana nyaman	4,31	5,03	-0,72	<b>B</b>
22	AC yang tersedia mudah digunakan dan berfungsi dengan baik	4,16	5,05	-0,89	<b>B</b>
24	Komputer yang tersedia mudah digunakan dan berfungsi dengan baik	4,16	4,99	-0,83	<b>B</b>
30	Taman-taman yang tersedia terjaga kebersihannya	4,51	5,05	-0,54	<b>B</b>

No	Indikator	Rata-rata Nilai Kinerja	Rata-rata Nilai Harapan	Gap	Kuadran
31	Tempat sampah tersedia dengan jumlah cukup dan berfungsi dengan baik	4,62	5,07	-0,45	<b>B</b>
32	Toilet bersih dan lancar saat digunakan	4,20	5,07	-0,87	<b>B</b>
33	Air mengalir dan lancar	4,32	5,07	-0,75	<b>B</b>
35	Wastafel bersih dan mengalir	4,19	5,04	-0,85	<b>B</b>
<b>Kuadran C (Low Priority)</b>					
6	Staf berempati dan memberikan kesempatan mahasiswa untuk menyampaikan keluhannya	4,00	4,89	-0,89	<b>C</b>
7	Keluhan/pertanyaan dari mahasiswa cepat direspon	3,77	4,86	-1,09	<b>C</b>
11	Dosen memahami berbagai keterbatasan atau kesulitan mahasiswa	3,69	4,86	-1,17	<b>C</b>
13	Dosen membantu mahasiswa mengatasi berbagai kesulitan terkait perkuliahan	4,01	4,92	-0,91	<b>C</b>
14	Badan Konseling Mahasiswa (BKM) membantu mahasiswa mengatasi berbagai kesulitan terkait perkuliahan	3,57	4,55	-0,98	<b>C</b>
15	Pengaturan jadwal dan ruangan kelas sekarang sudah sesuai	4,03	4,81	-0,78	<b>C</b>
16	Informasi akademik dan non akademik disebarluaskan dengan baik	3,89	4,88	-0,99	<b>C</b>
17	Prosedur/sistem yang ada tidak mempersulit mahasiswa	3,85	4,85	-1	<b>C</b>
18	Berbagai perubahan jadwal, ruang, fasilitas disampaikan dengan segera	3,81	4,88	-1,07	<b>C</b>
19	Pelayanan administrasi (surat menyurat, SK cuti, dll) tepat waktu	3,93	4,92	-0,99	<b>C</b>
20	Informasi yang terdapat di website FKM jelas dan lengkap	3,84	4,85	-1,01	<b>C</b>
26	Koleksi di Pusinfokesmas memenuhi kebutuhan informasi	3,80	4,95	-1,15	<b>C</b>
29	Fasilitas Lab. Komputer untuk menunjang perkuliahan sudah mencukupi	4,03	4,92	-0,89	<b>C</b>
<b>Kuadran D (Possibly Overkill)</b>					
1	Penampilan Staf pemberi layanan di seluruh unit FKM selalu rapi dan menggunakan tanda pengenal	4,31	4,89	-0,58	<b>D</b>

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Rata-rata Nilai Kinerja</b>	<b>Rata-rata Nilai Harapan</b>	<b>Gap</b>	<b>Kuadran</b>
2	Staf melayani, menjelaskan, dan menyelesaikan masalah dengan baik	4,14	4,95	-0,81	<b>D</b>
4	Staf terampil dalam melaksanakan tugasnya	4,32	4,95	-0,63	<b>D</b>
5	Penjelasan materi saat pelatihan literasi informasi Pusinfoesmas (penelusuran, mendeley/endnote, turnitin, dan template tugas akhir) mudah dipahami	4,11	4,88	-0,77	<b>D</b>
27	E-Katalog membantu dalam pencarian koleksi buku, skripsi, tesis, dan disertasi	4,16	4,95	-0,79	<b>D</b>