



# **PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ESTU UTOMO**  
Jl. Tentara Pelajar, Mudal, Boyolali, Telp. 0276-322580. Fax. 0276-324182 Kode Pos 57351  
Website: [www.stikeseub.ac.id](http://www.stikeseub.ac.id). Email: [eub@stikeseub.ac.id](mailto:eub@stikeseub.ac.id)



# SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ESTU UTOMO

Jl. Tentara Pelajar Mudal Boyolali Telp. 0276-322580 Fax. 0276-324182

Website : [www.stikeseub.ac.id](http://www.stikeseub.ac.id), Email : [eub@stikeseub.ac.id](mailto:eub@stikeseub.ac.id)

## **SURAT KEPUTUSAN**

### **SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ESTU UTOMO NOMOR 49C TAHUN 2021**

#### **TENTANG**

#### **PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ESTU UTOMO**

DENGAN RAHMAT ALLAH SUBHANAHU WA TA'ALA  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ESTU UTOMO

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa, maka perlu disusun pedoman pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa;  
b. Bahwa oleh karena itu dipandang perlu menetapkan dipandang perlu menetapkan Surat Keputusan Ketua tentang Pedoman pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan dan Layanan Kemahasiswaan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;  
3. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2004 tentang Yayasan;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
5. Keputusan menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 53/KPT/I/2015 tentang perubahan bentuk Akademi Kebidanan Estu Utomo menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Estu Utomo;  
6. Surat Keputusan Ketua BAN PT nomor 325/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2020 tentang Status Akreditasi dan Peringkat Terakreditasi Perguruan Tinggi STIKes Estu Utomo;  
7. Statuta Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Estu Utomo;
- Memperhatikan : Hasil rapat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Estu Utomo pada tanggal 02 Desember 2021

#### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :  
Pertama : Memberlakukan Pedoman Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan dan Layanan Kemahasiswaan yang secara lengkap sebagaimana terlampir, yang merupakan satu kesatuan tak terpisahkan;

Kedua : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ditemukan kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Boyolali  
Pada tanggal : 02 Desember 2021  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
Ketua,



SARWOKO, S.Ag., S.Kep., Ns., M.Kes  
NRP. 2200401



## **VISI MISI STIKES ESTU UTOMO**

### **VISI**

Visi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Estu Utomo adalah: “Menjadi Perguruan Tinggi Kesehatan Rujukan Nasional yang Unggul dalam Siaga Bencana berdasarkan Nilai-Nilai Keutamaan Tahun 2027”

### **MISI**

- a. Menyelenggarakan pendidikan tinggi kesehatan rujukan nasional yang unggul dalam siaga bencana berdasarkan Nilai-Nilai Keutamaan pada tahun 2027;
- b. Melaksanakan penelitian yang unggul dalam siaga bencana guna pengembangan ilmu kesehatan;
- c. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat yang mendorong pemberdayaan dan kemandirian masyarakat;
- d. Mengembangkan kerjasama yang strategis, sinergis dan berkelanjutan bagi pihak internal maupun eksternal;
- e. Menyelenggarakan tata kelola organisasi yang sehat, akuntabel, berkualitas, berkelanjutan berdasarkan Nilai-Nilai Keutamaan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, Allah SWT memberikan kesempatan dan amanah bagi STIKES Estu Utomo melaksanakan tugas bagi generasi bangsa menjadi mahasiswa untuk belajar dalam mengapai cita-cita menjadi tenaga kesehatan profesional. Mahasiswa merupakan elemen penting dalam perguruan tinggi, dalam proses belajar mengajar serta dalam berbagai kegiatan yang dilaksanakan dalam bidang kemahasiswaan.

STIKES Estu Utomo merupakan Perguruan tinggi yang memiliki kewajiban memberikan layanan bagi mahasiswa sesuai dengan hak yang telah ditentukan. Pelayanan yang baik bagi mahasiswa diwujudkan dalam bentuk informasi, komunikasi, bimbingan belajar, minat dan bakat, kesehatan, beasiswa, bimbingan konseling dan *softskills*. Ranah tersebut dibutuhkan bagi mahasiswa untuk membangun kemampuan dan kapasitas diri agar bisa menjadi tenaga kesehatan profesional. Untuk mengetahui keberhasilan layanan yang telah diberikan, perlu adanya pengukuran kepuasan mahasiswa. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu adanya Pedoman Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.

Demikian pengantar ini kami sampaikan. Terima kasih pada semua pihak yang berperan dalam penyusunan Pedoman layanan Kemahasiswaan ini. Semoga bermanfaat.  
Aamiiiiin

Boyolali, Desember 2021

Penyusun

## DAFTAR ISI

SK PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA.....	ii
VISI MISI STIKES ESTU UTOMO .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Dasar Kebijakan .....	1
B. Latar Belakang .....	1
C. Tujuan .....	2
D. Manfaat .....	2
E. Sasaran .....	2
F. Ruang Lingkup .....	3
BAB II. PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA .....	4
A. Kebijakan dan Mekanisme Pelaksanaan .....	4
1. Dasar Kebijakan.....	4
2. Waktu Pelaksanaan .....	4
3. Dimensi Kualitas Pelayanan Kepada Mahasiswa .....	5
4. Tahap Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa .....	5
5. Prosedur Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa .....	7
B. Instrumen Pengukuran Kepuasan Mahasiswa .....	7
1. Instrumen Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan .....	8
2. Instrumen Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Mahasiswa .....	9
C. Laporan .....	11
BAB III. PENUTUP .....	12
LAMPIRAN	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Dasar Kebijakan**

1. UU No 20/2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. PP No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
7. Peraturan Menteri Nomor 30 Tahun 2010 tentang Pemberian Bantuan Biaya Pendidikan kepada Peserta Didik yang Orangtua atau Walinya Tidak Mampu Membiayai Pendidikan;
8. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0155 Tahun 1998 tentang Pedoman Umum Organisasi Kemahasiswaan di Perguruan Tinggi;
9. SK Ketua STIKES Estu Utomo Tentang Panduan Layanan Kemahasiswaan.

### **B. Latar Belakang**

Perguruan tinggi yang berperan aktif dalam menciptakan sumber daya manusia yang kompeten, sangat memerlukan suasana akademik dan lingkungan yang nyaman untuk melakukan proses belajar mengajar. Dengan pelayanan yang baik perguruan tinggi diharapkan menjadi rumah kedua bagi dosen dan mahasiswa. Kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi dalam membangun hubungan yang erat dengan konsumennya. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan ketenangan lingkungan organisasi.

Mahasiswa merupakan peserta didik yang resmi terdaftar dan berhak belajar serta mengikuti kegiatan lain dalam rangka mengembangkan potensi diri melalui proses

pembelajaran di STIKES Estu utomo. Mahasiswa aktif adalah mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk mengikuti seluruh kegiatan akademik dan non akademik yang berhak mendapatkan layanan dalam lingkup STIKES Estu Utomo.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan mahasiswa dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan mahasiswa yang dilakukan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Estu Utomo kemungkinan belum memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini diketahui dari adanya keluhan mahasiswa yang disampaikan melalui kotak saran, media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Estu Utomo, yang bisa menimbulkan ketidakpercayaan mahasiswa. Agar hal tersebut tidak terjadi, perlu dilakukan survey kepuasan mahasiswa. Dari hasil survey tersebut, bisa diketahui tingkat kepuasan mahasiswa, bisa diketahui penyebab ketidakpuasan mahasiswa yang menjadi dasar penyusunan rencana tindak lanjut sehingga kepuasan mahasiswa meningkat. Untuk Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan mahasiswa adalah melakukan survei kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa.

### **C. Tujuan**

Pedoman ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bagi mahasiswa

### **D. Manfaat**

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa

### **E. Sasaran**

Sasaran dari layanan kemahasiswaan ini adalah seluruh mahasiswa STIKES Estu Utomo

## **F. Ruang Lingkup**

1. Proses Pendidikan, terdiri dari: Dosen, Tenaga Kependidikan, pengelola, Sarana Prasarana
2. Layanan Kemahasiswaan, terdiri dari: Bimbingan dan Konseling, minat bakat (ekstrakurikuler), penalaran, beasiswa, kesehatan dan pembinaan softskill

## **BAB II**

### **PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA**

#### **A. Kebijakan Dan Mekanisme Pelaksanaan**

##### **1. Kebijakan**

- a. Pelayanan kepada mahasiswa berorientasi pada pemangku kepentingan guna menghasilkan lulusan yang sesuai dengan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran STIKES Estu Utomo.
- b. Pelayanan kepada mahasiswa di STIKES Estu Utomo menjunjung tinggi nilai-nilai etika akademik dan sesuai dengan STATUTA STIKES Estu Utomo.
- c. Pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan mengacu pada SK Ketua STIKES Estu Utomo No. 24 Tahun 2019 tanggal 02 September 2019 tentang Pedoman Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Estu Utomo.

##### **2. Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan pengukuran tingkat kepuasan layanan mahasiswa terhadap mahasiswa STIKES Estu Utomo dilakukan secara berkala pada setiap akhir semester ganjil dan akhir semester genap.

##### **3. Dimensi Kualitas Pelayanan Kepada Mahasiswa**

Tingkat kepuasan mahasiswa diukur terhadap 4 aspek proses pendidikan yaitu dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan sarana prasarana serta 5 jenis layanan kemahasiswaan yaitu bimbingan dan konseling, minat dan bakat (ekstrakurikuler), pembinaan softskills, beasiswa dan layanan kesehatan melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

###### *a. Tangibles*

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu institusi pendidikan untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen - karyawan.

Tangibles mencakup penampilan fasilitas fisik seperti gedung, ruang front office, ruang kelas dan kelengkapannya, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kenyamanan dan kerapian ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan para karyawan/ dosen.

b. *Empathy*

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik. Empati yaitu perhatian secara individual yang diberikan oleh kampus kepada mahasiswa seperti kemudahan menghubungi dosen, kemampuan dosen/ karyawan berkomunikasi dengan mahasiswa, serta usaha institusi/ kampus untuk memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

c. *Responsiveness*

*Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

d. *Assurance*

*Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun dosen - karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya mahasiswa

e. *Reliability*

*Reliability* adalah kemampuan institusi pendidikan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

#### **4. Tahap Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa**

##### **a. Persiapan**

- 1) Menyusun instrumen Kepuasan ;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
  - a) Jumlah responden / sampel yang digunakan adalah jumlah mahasiswa yang memberikan respon dengan mengisi kuesioner survey di google form pada tahun akademik berjalan.
  - b) Tehnik penarikan sample menggunakan purposive sampling.

- 3) Populasi dari pengukuran kepuasan adalah seluruh mahasiswa di STIKES Estu Utomo
- 4) Menentukan responden  
Responden dalam survey kepuasan mahasiswa adalah mahasiswa yang memberikan respon dengan mengisi kuesioner survey

**b. Tahap penyebaran kuesioner**

Survey dilakukan dengan membagikan link kuesioner pada website [www.stikeseub.ac.id](http://www.stikeseub.ac.id) kepada mahasiswa untuk selanjutnya diisi dengan memberikan tanda submit bagi yang sudah selesai.

**c. Tahap Analisis data**

Data yang sudah masuk dalam sistem, dilakukan pengolahan data:

1) *Editing*

Pada tahapan ini, data yang telah terkumpul melalui daftar pertanyaan (kuesioner) perlu dibaca kembali untuk melihat apakah ada hal-hal yang masih meragukan dari jawaban responden. Jadi, editing bertujuan untuk memperbaiki kualitas data dan menghilangkan keraguan data

2) *Coding*

Setelah tahap editing selesai, maka data jawaban responden perlu diberi kode untuk memudahkan dalam menganalisis data. Pemberian kode pada data dapat dilakukan dengan melihat jawaban dari jenis pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner.

3) *Tabulating*

Tabulasi data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukkan data ke dalam tabel. Dengan kata lain tabulasi data adalah penyajian data dalam bentuk tabel atau daftar untuk memudahkan dalam pengamatan dan evaluasi. Hasil tabulasi data ini dapat menjadi gambaran tentang hasil survey karena data-data yang diperoleh dari lapangan sudah tersusun dan terangkum dalam tabel-tabel yang mudah dipahami maknanya.

d. Tahap rekomendasi dan tindak lanjut

WAKA I bersama tim bidang I: Akademik dan kemahasiswaan melakukan pembahasan dan perumusan hasil pengukuran kemudian hasil akhir survey dilaporkan kepada Ketua STIKES Estu Utomo.

## 5. Prosedur Pelaksanaan (SOP Pelaksanaan Survey)

No	Prosedur	Dokumen
1	Ka BAK dan Kasubag Kemahasiswaan menyusun dan memperbanyak instrumen	Instrumen pengukuran
2	Ka. BAK menentukan waktu pelaksanaan pengukuran dan memberitahu mahasiswa	Jadwal pelaksanaan
	Ka. BAK membagi link <i>website</i> kuesioner untuk diisi	Instrumen pengukuran
	Mahasiswa mengisi kuesioner online	
	Ka. BAK dan Kasubag Kemahasiswaan melakukan <i>editing, coding</i> dan <i>tabulating</i> hasil pengukuran kepuasan mahasiswa	Hasil tabulasi data
	Ka. BAK memeriksa hasil tabulasi, menyusun draft laporan	Draft laporan
	Ka. BAK menyampaikna draft laporan kepada WAKA I	Draft laporan
	WAKA I memeriksa draft laporan: a. Jika ada revisi, kembalikan ke Ka. BAK untuk dilakukan revisi b. Tidak ada revisi → susun pembahasan, simpulan, rekomendasi dan rencana tindak lanjut	Laporan
	WAKA I menyampaikan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa kepada ketua STIKES	Laporan akhir
	Penandatanganan laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa	Laporan akhir

## B. Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah angket/ kuesioner yang mempunyai kriteria :

### 1. Valid/ Sahih

Instrumen tes yang sahih memiliki arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan instrumen tersebut dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji kesahihan instrumen dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh instrumen kepuasan mahasiswa mampu mencerminkan isi sesuai dengan hal dan sifat yang diukur. Artinya, setiap butir instrumen telah benar-benar menggambarkan keseluruhan isi atau sifat bangun konsep yang menjadi dasar penyusunan instrumen.

### 2. Reliabel/andal

Reliabilitas atau keandalan adalah kemantapan konsistensi, prediktabilitas/ keterlamaan, dan kejituan/ ketepatan/ akurasi. Reliabilitas(*reability*,

keterpercayaan, keandalan) merujuk pada pengertian apakah sebuah instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Jadi suatu instrumen yang mempunyai tingkat keandalan yang tinggi jika instrumen tersebut konsisten atau tidak berubah-ubah. Dalam analisis ini hanya akan diukur reliabilitas (tingkat keandalan) internal dengan menggunakan *Alpha Cronbach*.

3. Mudah digunakan

Sesuai harapan institusi bahwa instrumen pengukuran kepuasan layanan mahasiswa mudah digunakan yang ditunjukkan dengan:

- a. Tingkat pengembalian kuesioner ;
- b. Tingkat kesalahan pengisian ;
- c. Hasil survei pengukuran kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk pengambilan keputusan tentang perbaikan manajemen pelayanan kemahasiswaan

4. Dilaksanakan secara berkala setiap akhir tahun akademik

Pelaksanaan pengukuran tingkat kepuasan layanan mahasiswa terhadap mahasiswa STIKES Estu Utomo dilakukan pada setiap akhir tahun akademik.

Secara rinci instrumen tingkat kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut :

1. Instrumen Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

a. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan				
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa				

b. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				

3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan				
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa				

c. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan				
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.				

d. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Kecukupan				
2	Aksesibilitas				
3	Kualitas sarana dan prasarana				

2. Instrumen Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa

a. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Kenyamanan ruang bimbingan				
2	Sikap Pembimbing yang santun dan ramah				
3	Pembimbing membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik				
4	Pembimbing bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				
5	Ketepatan waktu pelayanan bimbingan				

b. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Minat Bakat (Ekstra Kurikuler)

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Kejelasan informasi unit minat bakat				
2	Kemudahan memperoleh info kegiatan minat bakat				

3	Kecepatan pencairan dana				
4	Kesesuaian alokasi dana bantuan dari akademik				
5	Tempat untuk kegiatan				
6	Fasilitas yang digunakan untuk kegiatan				
7	Waktu kegiatan				

c. Instrumen Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembinaan Soft Skills

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Kejelasan informasi kegiatan soft-skill				
2	Kemudahan melakukan kegiatan soft skill				
3	Materi kegiatan (mentoring, tahfidz dan baca Hadist)				
4	Kesopanan dan keramahan tutor kegiatan				
5	Profesional fasilitator / tutor kegiatan				
6	Kenyamanan lingkungan kegiatan				
7	Soft skill dapat meningkatkan kematangan pribadi mahasiswa				

d. Instrumen Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Beasiswa

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa				
2	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa				
3	Keramahan pelayanan pengajuan				
4	Kejelasan kriteria seleksi				
5	Kejelasan putusan penerima beasiswa				
6	Ketepatan waktu pemberian beasiswa				
7	Kwalitas pelayanan pengambilan beasiswa				

e. Instrumen Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Keramahan petugas				
2	Kebersihan ruangan				
3	Kenyamanan ruangan				
4	Kejelasan prosedur tindakan				
5	Petugas terampil dan profesional				
6	Ketepatan waktu pelayanan				
7	Menanggapi setiap keluhan				
8	Petugas sabar dan sopan				

f. Instrumen Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Penalaran

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Kejelasan informasi saat sosialisasi kegiatan penalaran				
2	Fasilitas dan sarana prasarana untuk kegiatan penalaran				
3	Ruang kegiatan bersih dan nyaman				
4	Pendampingan kegiatan penalaran oleh dosen/ PA				
5	Ketepatan waktu bimbingan				

g. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Karir dan Kewirausahaan

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Pelaksanaan sosialisasi layanan karir dan kewirausahaan				
2	Kenyamanan ruang kegiatan				
3	Kegiatan fasilitasi layanan karir dan kewirausahaan				
4	Layanan karir oleh CDC " <i>Caring Development Center</i> "				
5	Integrasi kewirausahaan dalam mata kuliah				
6	Pendampingan dosen terkait layanan kewirausahaan				

### C. LAPORAN

Tahapan akhir dari suatu proses penelitian atau survei adalah penyusunan laporan. Pada pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Estu Utomo akan diakhiri dengan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa. Pada buku panduan ini, penyusunan laporan pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa mencakup hal-hal pokok seperti yang tercantum pada struktur laporan berikut yang secara lengkap terdapat pada lampiran.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Demikian Pedoman Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa dibuat, semoga dapat menjadi pedoman bagi tim pelaksana (Bagian Administrasi Kemahasiswaan) dalam menjalankan tugasnya.

Pelaksanaan pengukuran kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada mahasiswa perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan di STIKES Estu Utomo.

Terima kasih kami ucapkan, tidak lupa masukan, saran dan kritik yang membangun kami perlukan demi kelancaran pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa.

# LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN DAN LAYANAN KEMAHASISWAAN**

A. Petunjuk Umum

1. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara memberi tanda centang pada kolom yang tersedia
2. Berikan jawaban pada seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
3. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
  - a. 4 = Sangat Baik/ sangat puas;
  - b. 3 = Baik / puas
  - c. 2 = Cukup Baik/ cukup puas
  - d. 1 = Kurang Baik/ tidak puas
4. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
5. Survey dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Estu Utomo. Pengisian secara objektif sangat besar artinya bagi STIKES Estu Utomo guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
6. Terima kasih atas partisipasinya.
7. Pengisian online ada di [www.stikeseub.ac.id](http://www.stikeseub.ac.id)

B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Prodi/Jurusan/Fakultas :
3. Semester :
4. E-mail :

C. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

a. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan				
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa				

b. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan				
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa				

c. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelola

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan				
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.				

d. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Kecukupan				
2	Aksesibilitas				
3	Kualitas sarana dan prasarana				

2. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa

a. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Kenyamanan ruang bimbingan				
2	Sikap Pembimbing yang santun dan ramah				
3	Pembimbing membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik				
4	Pembimbing bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				
5	Ketepatan waktu pelayanan bimbingan				

b. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Minat Bakat (Ekstra Kurikuler)

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Kejelasan informasi unit minat bakat				
2	Kemudahan memperoleh info kegiatan minat bakat				
3	Kecepatan pencairan dana				
4	Kesesuaian alokasi dana bantuan dari akademik				
5	Tempat untuk kegiatan				
6	Fasilitas yang digunakan untuk kegiatan				
7	Waktu kegiatan				

c. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembinaan Soft Skills

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Kejelasan informasi kegiatan soft-skill				
2	Kemudahan melakukan kegiatan soft skill				
3	Materi kegiatan (mentoring, tahfidz dan baca Hadist)				
4	Kesopanan dan keramahan tutor kegiatan				
5	Profesional fasilitator / tutor kegiatan				
6	Kenyamanan lingkungan kegiatan				
7	Soft skill dapat meningkatkan kematangan pribadi mahasiswa				

d. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Beasiswa

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa				
2	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa				
3	Keramahan pelayanan pengajuan				
4	Kejelasan kriteria seleksi				
5	Kejelasan putusan penerima beasiswa				
6	Ketepatan waktu pemberian beasiswa				
7	Kwalitas pelayanan pengambilan beasiswa				

e. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Keramahan petugas				
2	Kebersihan ruangan				
3	Kenyamanan ruangan				
4	Kejelasan prosedur tindakan				
5	Petugas terampil dan profesional				
6	Ketepatan waktu pelayanan				
7	Menanggapi setiap keluhan				
8	Petugas sabar dan sopan				

f. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Penalaran

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Kejelasan informasi saat sosialisasi kegiatan penalaran				
2	Fasilitas dan sarana prasarana untuk kegiatan penalaran				
3	Ruang kegiatan bersih dan nyaman				
4	Pendampingan kegiatan penalaran oleh dosen/ PA				
5	Ketepatan waktu bimbingan				

g. Kuesioner Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Karir dan Kewirausahaan

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
1	Pelaksanaan sosialisasi layanan karir dan kewirausahaan				
2	Kenyamanan ruang kegiatan				
3	Kegiatan fasilitasi layanan karir dan kewirausahaan				
4	Layanan karir oleh CDC " <i>Caring Development Center</i> "				
5	Integrasi kewirausahaan dalam mata kuliah				
6	Pendampingan dosen terkait layanan kewirausahaan				