

**PEDOMAN PENGUKURAN KEPUASAN  
DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN,  
MAHASISWA, MITRA TERHADAP  
LAYANAN PROSES PENDIDIKAN**

# KATA PENGANTAR

## DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	3
KATA PENGANTAR	4
SURAT KEPUTUSAN REKTOR	9
Visi, Misi, Tujuan, Strategi dan Tata nilai	13
BAB I	17
PENDAHULUAN	17
A.    Latar Belakang	17
1. <b>Indeks kepuasan mahasiswa</b>	22
a.    Kepuasan mahasiswa	22
b.    Kepuasan dosen	22
c.    Kepuasan tenaga kependidikan	22
d.    Kepuasan alumni terhadap layanan	22
e.    Kepuasan pengguna lulusan	22
f.    Kepuasan mitra kerjasama	22
g.    Kepuasan mitra	22
B.    Manfaat	26
C.    Dasar Hukum	28
BAB II	30
LANDASAN TEORITIS	30
A.    Konsep Kualitas	30
B.    Kualitas Pelayanan	33
C.    Kepuasan Pelayanan	38

**SURAT KEPUTUSAN REKTOR NOMOR  
TAHUN  
TENTANG  
PEDOMAN PENGUKURAN KEPUASAN  
DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN,  
MAHASISWA, MITRA TERHADAP LAYANAN  
PROSES PENDIDIKAN**

## **Visi, Misi, Tujuan, Strategi dan Tata nilai**

### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

##### **A. Latar Belakang**

Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan yang diharapkan mampu menciptakan generasi muda yang berkualitas, memiliki pemikiran yang kritis, kreatif, inovatif, dan mampu bertahan pada era persaingan global abad ke-21 (Aries Susanty, 2018). Menurut UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Sistem

Pendidikan Tinggi Indonesia, penyelenggaraan pendidikan tinggi bertujuan untuk 1) mengembangkan potensi mahasiswa yang beriman dan bertaqwa, berakhlak mulia, sehat, cakap, memiliki ilmu pengetahuan yang memadai, mampu bertindak dan berpikir kreatif, mandiri (berkepribadian), terampil, kompeten dan berbudaya;

2) perguruan tinggi mampu menghasilkan lulusan yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, membangun kepentingan nasional dan memiliki daya saing kebangsaan; 3) mampu menghasilkan ilmu pengetahuan demi kemajuan peradaban dan kesejahteraan bangsa, 4) terwujudnya pengabdian kepada masyarakat yang berbasis penelitian, kesejahteraan umum dan juga demi tercapainya pencerdasan bangsa.

Komponen utama dalam pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi menurut Djoko Santoso (2018) antara lain dosen maupun tenaga kependidikan, pengelola

kampus dan sistem 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 masyarakat 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. 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 sivitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan). Kenyamanan sivitas akademika

dalam menjalankan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh pihak kampus. 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.

Secara konseptual, pendidikan bermutu diartikan sebagai layanan kependidikan yang mampu mendayagunakan sumber-sumber pendidikan (Qomar, 2007) untuk menghasilkan output pendidikan atau lulusan (Jaedu 2018) sesuai dengan tuntutan masyarakat atau dunia kerja. Terdapat 13 karakteristik untuk mengukur mutu pendidikan antara lain *performance*, *reliability*, *easy for use*, *estetika*, (Gasperz dalam Rusli, 2015), *timelines*, *durability*/daya tahan, hubungan manusia, *feature*, standar tertentu, konsistensi, keseragaman, kemampuan melayani dan ketepatan (Usman, 2006). Selanjutnya ada tiga

hal yang perlu difahami oleh lembaga penyelenggara kependidikan (Jaedun, 2018) untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna lulusan dari suatu perguruan tinggi, yaitu: (1) apa kebutuhan *stakeholder*; (2) bagaimana perguruan tinggi mengetahui *stakeholder* dalam hal ini adalah sekolah atau madrasah; dan (3) apa saja yang membuat *stakeholder* puas dengan lulusan yang dihasilkan.

Terdapat beberapa bidang layanan yang ada di dalam kampus yaitu: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, tenaga kependidikan, pejabat struktural), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, sistem informasi dan kerjasama dalam atau luar negeri. Setiap layanan yang ada seharusnya di lakukan evaluasi berkesinambungan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah cukup baik atau tidak dan juga bisa

diketahui layanan di bagian mana yang sudah memadai atau yang masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan.

Sebagai pihak penerima layanan (dosen, mahasiswa dan tenaga pendidik), maka peran, tugas dan kewajiban dosen, mahasiswa dan tenaga pendidik secara umum mencakup hal-hal berikut: (1) adanya kejelasan antara hak yang diterima oleh dosen, mahasiswa dan tenaga pendidik atas apa yang telah dilakukan, (2) tertulis dengan jelas kewajiban yang harus dipenuhi oleh mahasiswa yang tertuang pada KHS (kartu hasil study), dosen yang tertuang pada kinerja semester (BKD/beban kinerja dosen) dan tenaga pendidik yang tertuang pada LKP (laporan kinerja pegawai; (3) pengaturan pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi kebutuhan sivitas akademika, misalnya kebutuhan mahasiswa akan berbeda dengan kebutuhan dosen maupun kebutuhan tenaga pendidik, meskipun diantara

ketiganya ada layanan yang sama, misalnya ketersediaan tempat parkir; (4) kualitas proses dan hasil pelayanan harus mampu memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Jangan sampai sivitas akademika (mahasiswa, dosen maupun tenaga pendidik dirugikan karena kesalahan manajemen; dan (5) penyesuaian antara pelayanan dengan biaya yang dibutuhkan; karena pelayanan yang diberikan haruslah sesuai dengan harga yang telah dibayarkan (Amin, 2017).

Dalam mengetahui efektifitas layanan yang telah dilakukan, maka perlu dilakukan survey kepuasan yang berkenaan dengan layanan dimaksud untuk tujuan peningkatan kualitas layanan. Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh sivitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh sivitas akademika

Tujuan dari dilakukannya survey layanan publik pada perguruan tinggi sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perguruan tinggi tersebut kepada publik. Survey yang dilakukan terhadap kinerja Unit di perguruan tinggi secara berkala dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak pimpinan institut dalam menetapkan dan memutuskan kebijakan baru dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dari unit-unit di perguruan tinggi selanjutnya, yang mengedepankan aspek kualitas, fasilitas dan manajemen yang berkualitas (Amin, 2017). Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa, dosen dan pegawai/staf terhadap layanan atas unit-unit kerja yang ada, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap semua unit, akan tetapi pada pelaksanaannya, mahasiswa, dosen maupun pegawai tidak berhubungan langsung dengan semua unit yang ada.

## **1. Indeks kepuasan mahasiswa**

Penilaian kepuasan mencakup: Kepuasan mahasiswa; kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan; Kepuasan alumni terhadap layanan; Kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan ;Kepuasan mitra kerjasama terhadap pelaksanaan kegiatan kerja sama; Kepuasan mitra terhadap pelaksanaan dan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

## **B. Manfaat**

Melalui survey kepuasan masyarakat, didapatkan informasi yang bermanfaat bagi institut, terutama para pemimpin pada setiap unit kerja dalam menentukan kebijakan kearah perbaikan dan peningkatan mutu layanan. Adapun manfaat survey kepuasan masyarakat antara lain:

1. Mendesain suatu sistem informasi yang digunakan dalam mengevaluasi layanan
2. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan para dosen

3. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan unit-unit kerja
4. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan unit-unit kerja
5. Memberikan gambaran tentang kualitas layanan unit-unit kerja
6. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan mahasiswa atas layanan dosen yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait (khususnya Dekan dan Ketua Program Studi) untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dosen terhadap mahasiswa yang berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas pendidikan
7. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan mahasiswa atas layanan yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa yang

berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas pendidikan

8. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan dosen atas layanan yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk dijadikan landasan pihak institut dalam merumuskan kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dosen sehingga secara langsung ataupun tidak langsung akan berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan.
9. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan tenaga pendidik atas layanan yang diterima, akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tenaga pendidik itu sendiri baik secara langsung ataupun tidak langsung akan

berdampak pada peningkatan layanan kepada masyarakat di dalam kampus (sivitas akademika) maupun pelayanan kepada masyarakat di luar kampus.

### **C. Dasar Hukum**

1. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
2. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 004/U/2002 tentang Akreditasi Program Studi pada Perguruan Tinggi;
3. Keputusan Dirjen DIKTI Nomor 108/DIKTI/Kep/2001 tentang Pedoman Pembukaan Program Studi dan/atau Jurusan;

## **A. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan **instrumen daftar pertanyaan (Kuesioner)** dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 3 point, dengan rating 1 (kurang puas), 2 (puas), 3 (sangat puas).

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Kelayakan suatu data penelitian sangat ditentukan oleh instrument atau alat ukur yang digunakan. Oleh sebab itu untuk menjamin bahwa data yang kita peroleh dapat menggambarkan keadaan sebenarnya dari populasi, maka instrument perlu diuji validitas dan reliabilitasnya (Fraenkel, 1990; Kumar, 2005; Arikunto, 2010).

#### **a. Uji Validitas**

Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai

validitas yang tinggi apabila kuesioner tersebut menjalankan fungsi ukurnya sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, keajegan atau konsistensi dari kuesioner yang disusun dalam mengungkapkan gejala tertentu dari populasi, walaupun instrument digunakan pada waktu yang berbeda. Untuk menentukan koefisien reliabilitas dari item kuesioner maka digunakan Cronbach's Alpha dengan rumus sebagai berikut (Azwar, 1992).

**Instrumen** yang digunakan dalam pelaksanaan kuesioner terhadap layanan kemahasiswaan dengan menggunakan kuesioner dengan skala *likert* dengan 4 alternatif pilihan 1= tidak baik/rendah/jarang, 2= cukup baik/sedang/kadang-kadang, 3=baik/tinggi/sering, 4= sangat baik/ sangat tinggi /selalu. Indikator kuesioner meliputi (1) kepuasan sarana fisik: sarana, prasarana, fasilitas, penampilan, (2) kehandalan: kecepatan, ketepatan, ketelitian layanan (3) daya tanggap: ketanggapan layanan, (4) jaminan: kerahasiaan, keadilan (5) empati: komunikasi, penanganan

keluhan, perhatian staf. Kuesioner telah dinyatakan sah dan andal berdasarkan hasil uji validitas menggunakan *uji product moment pearson* dengan tingkat kepercayaan 95% (p value kurang dari 0,05) dan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* (nilai lebih dari 0,8).

**Pelaksanaan pengukuran kepuasan** dilakukan secara berkala setiap semester. Pengisian kuesioner sangat mudah dengan memilih salah satu jawaban yang telah disediakan, dapat diisi dari tempat dan waktu yang diinginkan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dan pembelajaran meliputi kepuasan terhadap layanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan sarana dan prasarana. Hasil evaluasi kepuasan menunjukkan bahwa adanya peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan yaitu sebesar 0,2.

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dan pembelajaran yang meliputi kepuasan terhadap layanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan sarana prasarana selama tiga tahun terakhir cenderung mengalami peningkatan, adapun mengalami penurunan prosentase nya tidak signifikan, hal tersebut dapat diartikan bahwa mahasiswa puas

terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UNAS

**Perekaman** data dilakukan dalam bentuk laporan penilaian kepuasan. **Analisis** data hasil pengukuran kepuasan mahasiswa dilakukan menggunakan kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan meliputi kepuasan terhadap layanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola serta sarana dan prasarana.

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian

IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian

tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25,

dengan rumus sebagai berikut: *IKM Unit Pelayanan*  $\times$

25. Mengingat unit pelayanan mempunyai

karakteristik yang berbeda- beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

T  
a  
b  
e  
l  
3  
.  
3

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval  
Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan

K  
i  
n  
e  
r  
j  
a  
U  
n  
i  
t  
P

e  
l  
a  
y  
a  
n  
a  
n

NILAI	NILAI	NILAI	MUTU
PERSEPSI	INTERVAL  IKM	INTERVAL  KONVERSI IKM	PELAYAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A

### c. Perangkat Pengolahan

#### I. pengolahan dengan komputer

*Data entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

#### II. Pengolahan secara manual

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14).

2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit.

3. Pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur

pelayanan, jumlah nilai masing- masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang perunsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang

- b. Nilai indeks pelayanan  
Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
- c. Pengujian Kualitas Data  
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing

kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

## **A. Laporan**

### **Hasil**

### **Penyusunan**

### **Indeks**

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari politeknik disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a

.  
I  
n  
d  
e  
k  
s

p  
e  
r  
u  
n  
s  
u  
r  
p  
e  
l  
a  
y  
a  
n  
a  
n

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata

dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

B. Prio  
rita  
s  
pen  
ing  
kata  
n  
kua  
litas  
pela  
yan  
an

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Gambar 3.2 Penilaian

in Audit

**INDEKS BAIK**

**2.51 – 3.25**

**KEPUASAN**

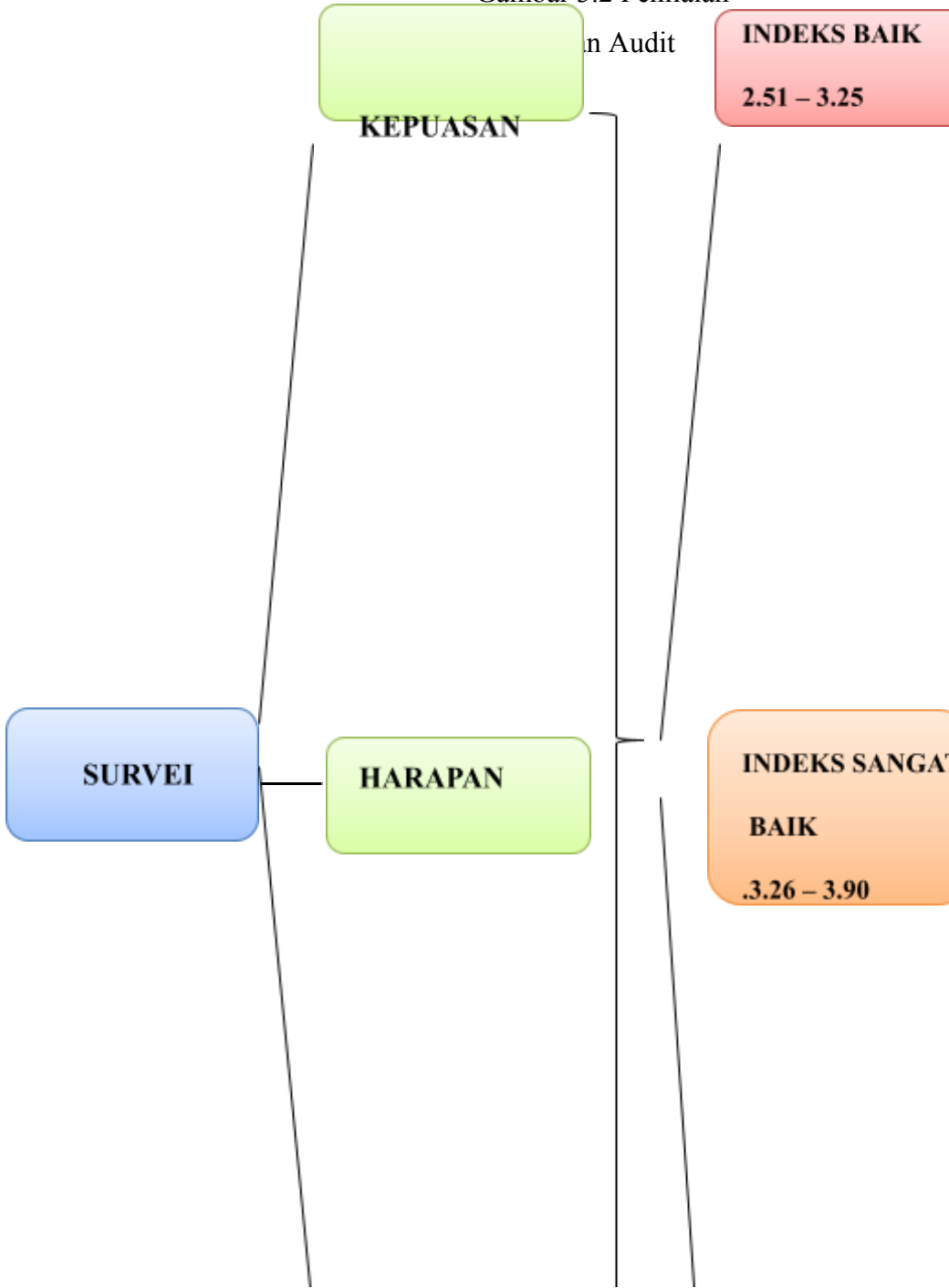
**SURVEI**

**HARAPAN**

**INDEKS SANGAT**

**BAIK**

**3.26 – 3.90**



## BAB IV

### QUESTIONER PENELITIAN

#### A. Kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan

*Yth.Sdri Mahasiswa Aktif,*

Dalam upaya memperoleh masukan untuk perencanaan dan evaluasi kinerja dalam memberikan layanan kepada para pemangku kepentingan khususnya mahasiswi,. Untuk itu kami berharap Anda berkenan melengkapi angket ini dengan memberikan jawaban yang sejujurnya sesuai dengan yang dialami selama menjadi mahasiswi. Jawaban sejujurnya akan sangat bermanfaat bagi peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang.

1. Nama mahasiswa :

.....  
.....

2. Tingkat :

.....  
.....

3. Kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan :

.....

No	Uraian	Hasil Survey terhadap	
		Sangat baik	Baik
A	<b>DOSEN</b>		
A.1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa		
A.2	Daya tanggap dan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat		
A.3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan		
A.4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa		
	<b>RATA – RATA</b>		
No	Uraian	Hasil Survey terhadap	
B.	<b>Tenaga kependidikan</b>	<b>Sangat baik</b>	<b>Baik</b>

B.1	Kendalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa		
B.2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat		
B3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan		
B4	Kependidikan tenaga berkependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa		
	<b>Rata - rata</b>		

No	Uraian	Hasil Survey terhadap	
		Sangat baik	baik
<b>C.</b>	<b>PENGELOLA</b>		
C.1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.		

C.2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.		
C.3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan		
C.4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa		
	<b>RATA – RATA</b>		

No	Uraian	Hasil Survey terhadap M		
		Sangat baik	Baik	C
<b>D.</b>	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>			
D.1	kecukupan	1	2	
F.2	Aksesibilitas	1	2	
F.3	Kualitas sarana dan prasana	1	2	

**B. FORMULIR KUESIONER TINGKAT KEPUASAN MAHASISW TERHADAP PROSES PENDIDIKAN**

*Yth.Sdri dosen /tenaga pendidik terhadap pengelola*

Dalam upaya memperoleh masukan untuk perencanaan dan evaluasi kinerja perguruan tinggi dalam pengelolaan dosen dan tenaga kependidikan. Untuk itu kami berharap Anda berkenan melengkapi angket ini dengan memberikan jawaban yang sejujurnya sesuai dengan yang dialami selama menjadi dosen/tenaga pendidik. Jawaban sejujurnya akan sangat bermanfaat bagi peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang.

1. Nama dosen/tenaga pendidik :  
 .....
2. NIS :  
 .....  
 .....
3. Unit Kerja:  
 .....  
 .....

No	Aspek penilaian	Monitoring Evaluasi Terhadap	
		Sangat baik	Baik
A	<b>DOSEN/TENAGA PENDIDIK</b>		
A.1	Pengelolaan SDM		
A.2	Sistem tata pamong		

A.3	Kepemimpinan		
A.4	Sistem pengelolaan fungsional & operasional		
A.5	Peningkatan & Pengendalian Mutu		
	<b>Rata-Rata Kepuasan Dosen</b>		

No	Aspek penilaian	Monitoring Evaluasi Ke	
		Peny	
B.	<b>DOSEN/TENAGA PENDIDIK</b>	<b>Sangat baik</b>	<b>Baik</b>
B.1	Pengelolaan SDM		
B.2	Sistem tata pamong		
B.3	Kepemimpinan		
B.4	Sistem pengelolaan fungsional & operasional		
B.5	Peningkatan & Pengendalian Mutu		
	<b>Rata-Rata Kepuasan Dosen</b>		

No	Jenis Pelayanan	Hasil Monitoring Evaluasi		
		Dosen terhadap		
C.	<b>DOSEN/TENAGA PENDIDIK</b>	<b>Sangat baik</b>	<b>baik</b>	<b>C</b>
C.1	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran			
C.2	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat			
C.3	Fasilitas untuk pengembangan diri; workshop, pelatihan, seminar, studi lanjut			

C.4	Fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan penelitian			
C.5	Fasilitas memperoleh informasi dan pelayanan melakukan kegiatan pengabdian masyarakat			
C.6	Ketersediaan fasilitas untuk kemudahan pelayanan pembelajaran, administrasi, evaluasi			
C.7	Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kinerja			
C.8	Ketersediaan jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah			
C.9	Fasilitas layanan untuk kenaikan pangkat			
C.10	Kesempatan mendapatkan tugas (mengajar/ penunjang) sesuai dengan bidang keahlian			
C.11	Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan			
C.12	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja			
C.13	Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin			
	<b>Rata-Rata Mutu</b>			

No	Jenis Pelayanan	Hasil Monitoring Evaluasi Tenaga Kependidikan	
		Sangat baik	baik
D.	<b>DOSEN/TENAGA PENDIDIK</b>		
D.1	Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan/pekerjaan		
F.2	Fasilitas pengembangan diri; mengikuti kursus, pelatihan, workshop		
F.3	Pemberian motivasi dan bimbingan untuk pencapaian prestasi kerja		
F.4	Fasilitas layanan untuk kenaikan pangkat (kemudahan mendapatkan informasi dan bimbingan)		
F.5	Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan		
F.6	Pemberian penghargaan atas prestasi kerja		
F.7	Pemberian hak-hak untuk kesejahteraan atas pelaksanaan tugas rutin		
	<b>Rata-Rata Mutu</b>		

**C. FORMULIR KUESIONER TINGKAT  
KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN  
TERHADAP LAYANAN**

Kepada Yth.

## **Para Pengguna Lulusan (*Stakeholder*)**

### **Program Prodi sarjana dan profesi UNASDi tempat**

Dalam rangka meningkatkan relevansi pendidikan Program Studi Prodi sarjana dan profesi UNAS dengan tuntutan persaingan dunia kerja, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta keinginan untuk meningkatkan kualitas proses pendidikan, maka Program Studi D bekerja sama dengan Unit Penjaminan Mutu Program Studi akan melaksanakan studi pelacakan (*tracer study*) terhadap lulusan (alumni) dan pengguna lulusan (*stakeholder*). Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, kami mohon partisipasi dan kesediaan para stakeholder meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang sudah dibuat melalui form, mengingat pentingnya informasi tersebut bagi peningkatan kualitas proses pendidikan.

Catatan:

Mohon diisi dengan identitas yang lengkap dan sesuai.

1. Nama Alumni :

.....

2. Unit Kerja :

.....

### A. Informasi Umum

#### Instruksi :

1. Berikan tanda cek list (√) pada kolom tanggapan yang menyatakan tingkat kemampuan lulusan
2. Diisi dengan lengkap

INFORMASI UMUM	
Jenis Pertanyaan	
1. Berapakah jumlah lulusan Prodi sarjana dan profesi UNAS yang bekerja di instansi/perusahaan Anda?	•
2. Berapakah rata-rata masa kerja lulusan Prodi sarjana dan profesi UNAS yang bekerja di instansi/perusahaan Anda (dalam bulan)?	•
3. Berapakah gaji/pendapatan awal yang diterima lulusan Prodi sarjana dan profesi UNAS di instansi/perusahaan Anda (dalam jutaan rupiah) ?	•
4. Berapakah nilai IPK (skala 4) minimal untuk bekerja di instansi/perusahaan Anda ?	•

### B. Informasi Khusus

#### Instruksi :

1. Berikan tanda cek list (√) pada kolom tanggapan yang menyatakan tingkat kemampuan lulusan
2. Diisi dengan lengkap

No.	Jenis Kemampuan	Tanggapan d Pe	
		Sangat Baik	Bai
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Integritas (etika, moral dan legal)		
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (Keterampilan Klinik, Pengelolaan dalam asuhan/layanan kesehatan, Mengutamakan keselamatan pasien (profesionalisme))		
3	Bahasa Inggris		
4	Penguasaan dalam Ilmu Pengetahuan dan Penggunaan teknologi informasi		
5	Komunikasi efektif		
6	Kerjasama tim dan Kepemimpinan		
7	Mawas diri dan Pengembangan diri		
8	Kemampuan adaptasi		

9	Loyaliitas		
10	Berpikir kritis / analitis		
<b>Total</b>		(a)=	(b)=

**Isilah pertanyaan dibawah ini!**

1. Kemampuan penunjang atau keterampilan tambahan apa yang dirasakan penting dimiliki oleh seorang bidan?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Apa harapan terhadap pendidikan bidan nantinya, khususnya harapan terhadap? (probing: seleksi

masuk? Jumlah mahasiswa? Rasio dosen:  
mahasiswa? Kurikulum? Fasilitas pembelajaran?  
lain-lain?)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**D. FORMULIR KUESIONER TINGKAT  
KEPUASAN KERJASAMA MITRA**

*Yth.Sdri dosen /tenaga pendidik terhadap  
pengelola*

Dalam upaya memperoleh masukan untuk  
perencanaan dan evaluasi kinerja perguruan tinggi  
dalam pengelolaan dosen dan tenaga

kependidikan. Untuk itu kami berharap Anda berkenan melengkapi angket ini dengan memberikan jawaban yang sejujurnya sesuai dengan yang dialami selama menjadi dosen/tenaga pendidik. Jawaban sejujurnya akan sangat bermanfaat bagi peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang.

1. Nama mahasiswa :

.....  
.....

2. Tingkat :

.....  
.....

3. Kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan

:.....

4. Kegiatan Praktik : Pendidikan / Penelitian /  
Pengabdian Masyarakat (\*)

Lainya

(sebutkan).....

.....

5. Jangka Waktu Kerjasama : .....tahun

6. Kepuasan pelaksanaan kerjasama dengan Mitra

No	Uraian	HASIL MONITOR KEPUASAN	
		Sangat baik	Baik
1	Kemudahan proses inisiasi kerjasama		
2	Kecepatan pihak mitra kerjasama menanggapi usulan kerjasama		
3	Proses penanda tanganan naskah kerjasama		
4	Kemanfaatan kerjasama kedua belah pihak		
5	Implementasi kerjasama mitra dengan Prodi sarjana dan profesi UNAS		

6	Kesesuaian implementasi kerjasama dengan naskah kerjasama yang disepakati		
7	Fasilitas pendukung yang diberikan oleh mitra kerjasama		
8	Komitmen dalam menunjang keberlanjutan program kerjasama		

7. Kendala teknis dalam pelaksanaan kerjasama :

.....

.....

.....

.....

8. Usulan perbaikan untuk peningkatan proses

kerjasama :

.....  
.....  
.....  
.....

9. Rencana kedepan terkait proses kerjasama :

.....  
.....  
.....  
.....

10. Rekomendasi Praktik Klinik :

b. Dilanjutkan

c. Dilanjutkan, dengan Catatan :

.....  
.....

d. Tidak dilanjutkan, dengan catatan :

.....  
.....

(\* ) Coret Yang Tidak Perlu

## **E. KUESIONER KEPUASAN MITRA TERHADAP HASIL CAPAIAN PENELITIAN DNA PENGABDIAN MASYARAKAT**

Dengan hormat,

Dalam rangka mengevaluasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan oleh dosen, kami memohon kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu serta rekan-rekan meluangkan waktu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk evaluasi hasil/output capaian LPPM

Mengingat keberhasilan keusioner ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar kiranya jawaban dapat diberikan selengkap mungkin. Kejujuran serta kesungguhan Bapak/Ibu serta rekan-rekan dalam mengisi kuesioner ini akan sangat berarti dan sangat saya hargai.

## **I. KARAKTERISTIK RESPONDEN :**

*MOHON BERIKAN TANDA CHECKLIST ( √ ) PADA JAWABAN YANG ANDA PILIH.*

Jenis Kelamin:	Pekerjaan
anda saat ini:	
( ) Pria	( )
Pelajar/Mahasiswa	
( ) Wanita	( ) Pegawai
Negeri	
	( ) Pegawai
Swasta	
	( )
Wiraswasta	
	( )
Lain-lain kesibukan	
Usia anda saat ini:	
( ) 26-36 tahun	
( ) 37-47 tahun	

## **II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER :**

*1. BERILAH RESPON KEPADA SETIAP BUTIR PERTANYAAN YANG MEMILIKI LIMA ALTERNATIF JAWABAN :*

**5 = Sangat Setuju (SS)**

**4 = Setuju (S)**

**3 = Ragu-ragu (R)**

**2 = Tidak Setuju (TS)**

**1 = Sangat Tidak Setuju (STS)**

*2. BERILAH TANDA CHECKLIST (√) PADA KOLOM YANG TERSEDIA DAN PILIH SESUAI KEADAAN, TANGGAPAN DAN PIKIRAN YANG SEBENARNYA.*

3. *DALAM MENJAWAB PERTANYAAN INI, TIDAK ADA JAWABAN YANG SALAH OLEH KARENA ITU USAHAKAN AGAR TIDAK ADA JAWABAN YANG DIKOSONGKAN.*

### LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

NO	PERNYATAAN	S		
		5 Sangat Setuju (SS)	4 Setuju (S)	3 Ragu-ragu (R)
A	<b>Tangible</b>			
1.	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian sopan dalam berkomunikasi			
2.	Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai pada kegiatan			
3.	Kegiatan penelitian dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang direncanakan			
B	<b>Reliability</b>			
1.	Setiap keluhan/pertanyaan/permasalahan yang diajukan mitra peneliti direspons			

	dengan baik oleh sumber daya manusia yang terlibat			
2.	Tujuan kegiatan penelitian yang diselenggarakan sudah sesuai dan tepat			
3.	Output penelitian dalam bentuk laporan/jurnal/dll melibatkan mitra			
<b>C</b>	<b>Responsive</b>	<b>5 Sangat Setuju (SS)</b>	<b>4 Setuju (S)</b>	<b>3 Ragu-ragu (R)</b>
1.	Adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara kedua belah pihak			
2.	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian kooperatif			
<b>D</b>	<b>Assurance</b>	<b>5 Sangat Setuju (SS)</b>	<b>4 Setuju (S)</b>	<b>3 Ragu-ragu (R)</b>
1.	Mitra mendapatkan manfaat dari kerjasama			
2.	Kesepakatan yang dibuat terkait hasil kerjasama bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak			
3.	Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas			
4.	Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan pada masa yang akan datang			
<b>E</b>	<b>Empathy</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

		<b>Sangat Setuju (SS)</b>	<b>Setuju (S)</b>	<b>Ragu-ragu (R)</b>
1.	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian bersikap sopan dan santun			
2.	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian bersikap ramah			

**LEMBAR KUESIONER PENGABDIAN  
KEPADA MASYARAKAT**

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SKALA</b>		
<b>A</b>	<b>Tangible</b>	<b>5 Sangat Setuju (SS)</b>	<b>4 Setuju (S)</b>	<b>3 Ragu-ragu (R)</b>
1.				
2.				
3.				
<b>B</b>	<b>Reliability</b>	<b>5 Sangat Setuju (SS)</b>	<b>4 Setuju (S)</b>	<b>3 Ragu-ragu (R)</b>

1.				
2.				
3.				
<b>C</b>	<b>Responsive</b>	<b>5 Sangat Setuju (SS)</b>	<b>4 Setuju (S)</b>	<b>3 Ragu-ragu (R)</b>
1.				
2.				
<b>D</b>	<b>Assurance</b>	<b>5 Sangat Setuju (SS)</b>	<b>4 Setuju (S)</b>	<b>3 Ragu-ragu (R)</b>
1.	Mitra mendapatkan manfaat dari kerjasama			
2.	Kesepakatan yang dibuat terkait hasil kerjasama bermanfaat dan menguntungkan kedua belah pihak			
3.	Tujuan dari kerja sama tertera dengan jelas			
4.	Kerja sama yang dilakukan berkesinambungan pada masa yang akan datang			
<b>E</b>	<b>Empathy</b>	<b>5 Sangat Setuju (SS)</b>	<b>4 Setuju (S)</b>	<b>3 Ragu-ragu (R)</b>

1.	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian bersikap sopan dan santun			
2.	Sumber daya manusia yang terlibat dalam kegiatan penelitian bersikap ramah			

## **PENUTUP**