LAPORAN

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENGELOLA

PROGRAM STUDI D-III KEPERAWATAN

T.A 2023-2024

AKPER BAHRUL ULUM JOMBANG

Jl. KH. Wahab Hasbullah Gg. IV Tambakberas Jombang

LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP KINERJA PENGELOLA

Program Studi D-III Keperawatan

Semester Genap

Tahun Akademik : 2023/2024

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan hasil survei kepuasan ini telah diperiksa baik dari segi akuntabilitas dan pertanggungjawabannya, dan telah disetujui

Jombang, 14 Agustus 2024

Ketua Penjaminan Mutu Internal



Evita T.S. Fitriyah, S.Kep,Ns.,M.Kep

Menyetujui,

Direktur,

Tiara Fatma Pratiwi, S.Kep,.Ns.M.Tr.Kep

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan hasil survei kepuasan ini telah diperiksa baik dari segi akuntabilitas dan pertanggungjawabannya, dan telah disetujui

Jombang, 14 Agustus 2024
Ketua Penjaminan Mutu Internal

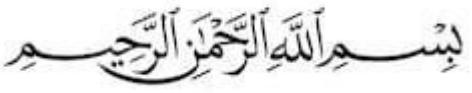
Erna Ts. Fitriyah, S.Kep,Ns.,M.Kep

Menyetujui,

Direktur,

Tiara Fatma Pratiwi, S.Kep,.Ns.M.Tr.Kep

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum, wr. wb.

Puji dan Syukur kita panjatkan kehadirat Allah Subhana wata'ala, semoga kita selalu diberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Shalawat serta salah kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wa sallam beserta sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Alhamdulillah, laporan survei kepuasan dosen, tenaga kependidikan, sistem pengelola, dan sarana prasarana di AKPER Bahrul Ulum Jombang telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada :

1. Ketua AKPER Bahrul Ulum yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Responden yaitu mahasiswa di lingkungan AKPER Bahrul Ulum yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya mengisi instrumen kepuasan dosen, tenaga kependidikan, sistem pengelola, dan sarana prasarana di kampus ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan survei periode yang akan datang.

Wassalamualaikum, wr. wb

Jombang,14 Agustus 2024

DAFTAR ISI

Halaman Judul ii

Halaman Pengesahan iii

Kata Pengantar iv

Daftar Isi v

1. PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Tujuan 2

1.3. Waktu Pelaksanaan 3

1.4. Komponen yang diukur 3

2. Metode Pengumpulan dan Analisis Data

2.1. Metode Pengumpulan Data 4

2.2. Metode Analisis Data 5

3. Hasil 7

3.1. Hasil Uji Validitas dan reabilitas 7

3.2. Hasil Kepuasan Mahasiswa 9

4. Simpulan dan Rekomendasi 14

4.1 Simpulan 14

4.2. Rekomendasi 14

5. Lampiran - lampiran

5.1 Hasil Validitas dan Reliabilitas 15

5.2. Kuesioner 16

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA PENGELOLA

I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Sistem Pengelolaan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang menjamin penyelenggaraan program akademik dan profesi yang memenuhi prinsip- prinsip; kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan keadilan. Pengelolaan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dikembangkan berdasarkan nilai-nilai Islami, nilai- nilai akademik, tata nilai pemerintahan dan masyarakat bidang kesehatan. Dalam hubungannya dengan lingkungan eksternal, sistem tata pamong Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang mampu menciptakan hubungan saling membutuhkan dan saling menguntungkan antara program studi,dengan para pemangku kepentingan. Pengelolaan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang telah memenuhi prinsip-prinsip good university governance, dimana prinsip-prinsip tersebut juga menjamin terselenggaranya praktek-praktek yang baik dari pimpinan dan semua personalia untuk menjalankan organisasi secara profesional.

Survei terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang adalah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sitem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengelola merupakan bagian yang sangat penting dalam menunjang terlaksananya implementasi sistem mutu pada Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang, apabila pengelola bekerja dengan baik maka semua kegiatan yang dilakukan akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan program kerja yang akan dicapai. AKPER Bahrul Ulum Jombang merupakan Unit Pengelola Program Studi (UPPS) yang bertanggung jawab menjamin penyelengaraan pendididikan/pengajatran sesuai dengan standar pendiidkan yang telah ditetapkan.

Mahasiswa adalah pengguna layanan disediakan oleh AKPER Bahrul

Ulum Jombang sebagai pengelola program studi, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-mas ing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum kinerja pengelola maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas kinerja pengelola secara terus menerus.Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negative yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas pelayanan/kinerja pengelola kurang memuaskan.

Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang terus berupaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan/kinerja yang diberikan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk kualitas pelayanan/kinerja pengelola adalah survei kepuasan pelayanan/kinerja pengelola yang hasilnya dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas kinerja pengelola serta keberhasilan tindak lanjut dari periode monev.

1.2. TUJUAN SURVEI

Tujuan dari kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Pengelola yaitu untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang. Hasil yang diperoleh dari pengukuran ini bisa digunakan sebagai masukan atau umpan balik bagi pihak intitusi dalam program pengembangan dan tatanan yang lebih luas.

1.3. WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan monitoring & evaluasi survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pengelola dilakukan pada akhir semester.

1.4. KOMPONEN YANG DIUKUR

Kotler mengungkapkan ada 5 faktor dominan atau penentu kualitas jasa layanan yaitu:

1) Bukti Langsung (*tangible*) yaitu bukti nyata/bukti fisik (berwujud) yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan personil/petugas
2) Keandalan (reliability), yaitu dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan apayang telah di janjikan sebelumnya, dapat dipercaya, akurat, dan konsisten.
3) Daya tanggap (responsiveness), ialah rasa kesadaran diri yang tinggi dari karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat serta memberikan hak kepadapelangganapabila terjadi suatu keluhan dan mau meperbaiki keluhan tersebut.
4) Kepastian (assurance), yaitu memberikan kualitas tinggi dalam melakukan pelayanan sehingga memerikan kepercayaan kepada konsumen. Jaminan (assurance) yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap siswa, staf yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan nama baik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pada lembaga pendidikan tersebut.
5) Empati (emphaty), yaitu rasa soliaritas yang tinggi yang diberikan oleh karyawan memberikan perlakukan yang istimewa atau perhatian secara pribadi kepada pelanggan. contohnya karyawan atau pengusaha harus mencoba menempatkan situasi berbading sebagai pelanggan. Jika pelanggan merasa mengeluh maka harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Empati (emphaty) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan hal tersebut diatas pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pengelola diukur melalui aspek sebagai berikut:

1) Bukti nyata/bukti fisik Pengelola dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa
2) Keandalan dan kemampuan Pengelola dalam memberikan pelayanan

terhadap mahasiswa.

3) Daya tanggap Pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengancepat.
4) Kepastian bahwa pelayanan Pengelola sesuai dengan ketentuan.
5) Kepedulian Pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1. Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang telah disusun oleh Lembaga Penjaminan Mutu meliputi pertanyaan tentang aspek kemampuan Pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Aspek Kemauan dari Pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, kemampuan Pengelola dalam penanganan masalah dengan efektif, penanganan keluhan Pengelola dengan baik dan solutif. pertanyaan dalam aspek kemampuan Pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan Ketentuan. Pertanyaan aspek kesediaan/kepedulian Pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. aspek penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana, yang disediakan dalam pelayanan Pengelola. Kuesioner yang sudah terisi terekap oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah *Microsoft excel*. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan *Microssoft Excell* sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

2.1. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam survei kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan Pengelola yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang tahun akademik 2023/2024 ini dilakukan dengan uji korelasi *Product Moment*.

Sedangkan reliabilitas dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang menggunakan Formulasi korelasi *pearson*.

2. Analisis Deskripsi Frekuensi

Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang dilakukan oleh Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dengan menggunakan *Skala Likert* yang ditunjukkan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2 - 1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan PENGELOLA

Rentang Skor	Tingkat kepuasan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Baik Sekali

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut: $\sum \frac{Data\ x\ Bobot}{Jumlah\ Responden}$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pengelola yang ingin diketahui. Rerata *(mean)* dari masing-masing komponenpertanyaan dinilai dengan rentang skor (*range*) berikut:

Tabel 2 - 2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan

Rentang Skor	Tingkat kepuasan
1 – 1,5	Kurang
1,51 – 2,5	Cukup
2,5 – 3,5	Baik
3,51 - 4	Baik Sekali

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*barchart*). Nilai rata- rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur.

Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan.

Beberapa peraga digunakan untuk:

1) Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel.
2) Menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam

pemeringkatan *chart.*

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut(RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan pengelola. Masukan dan program tindaklanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) ditingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Institusi.

III. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap KinerjaPengelola

1. Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pengelola di Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang TA. 2023/2024 ini didasarkan pada seluruh data. Data dalam survei ini dikumpulkan dari mahasiswa yang berpartisipasi mengisi kuesioner. Untuk uji validitas ini, sebelumnya ditunjukkan terlebih dahulu besarnya rtabel pada n = 30 dan α = 0,05 diketahui sebesar 0,361. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pengelola di Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang TA. 2023/2024 dapat di simpulkan valid (lampiran 1)

Hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang TA. 2023/2024 ditunjukkan bahwa nilai Product Momment Correlation masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,498 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,917 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang di TA. 2023/2024 bersifat valid (lampiran 1).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sukadji (2000), uji reliabilitas adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur. Reliabilitas merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulangdengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen *(equivalent items)* yang berbeda, atau di bawah kondisi pengujian yang berbeda.

Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian mahasiswa terhadap Pengelola tahun akademik 2023/2024 nilai *korelasi pearson* dari seluruh aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Pengelola yakni lebih dari rtable (0,361) sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penilaian yang dipakai dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang kepada mahasiswa tahun akademik 2023/2024 bersifat reliable (lampiran 1).

3.2. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENGELOLA

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Pengelola yang telah dilakukan berasal dari mahasiswa, Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang, didapatkan hasil sebagai berikut :

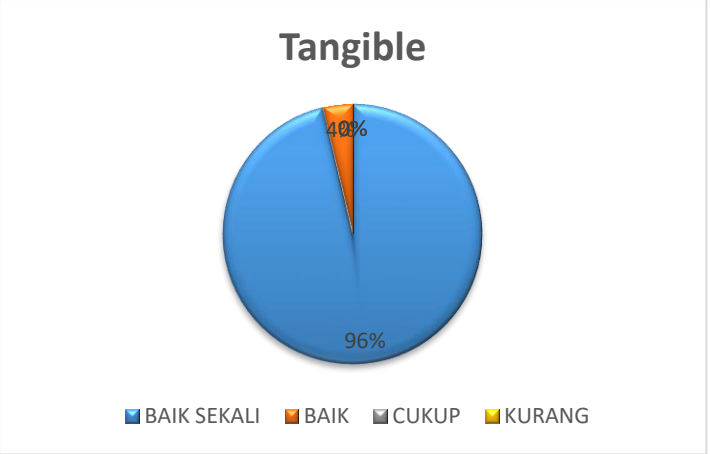
Tabel 3.1. Hasil Penialaian Kepuasan Mahsiswa terhadap layanan Pengelola

NILAI	% KEPUASAN PENGELOLA			
	BAIK SEKALI	BAIK	CUKUP	KURANG
Bukti Langsung (Tangible)	96,3%	3,7%	0,00%	0,00%
Keandalan (Reliability)	98,1%	1,9%	0,00%	0,00%
Daya Tanggap (Responsiveness)	98,1%	1,9%	0,00%	0,00%
Kepastian (Assurance)	96,3%	3,7%	0,00%	0,00%
Kepedulian/empati (Empathy)	94,4%	5,6%	0,00%	0,00%
RERATA KEPUASAN	96,7%	3,3%	0,00%	0,00%

selanjutnya data kepuasan mahasiswa terhadap layanan Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang pada tabel 3.1 digambarkan dalam bentuk diagram pie untuk lebih memudahkan dalam pembacaan dan analisis lebih lanjut.

1. **Aspek Bukti Langsung (Tangible)**

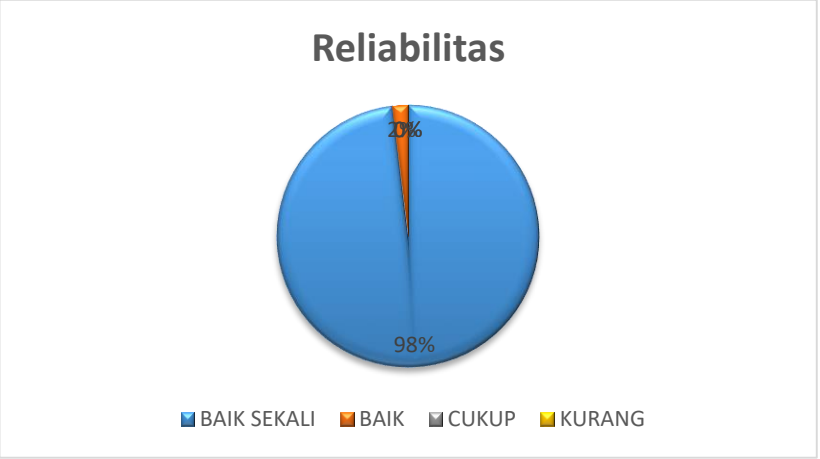
Hasil Penilaian mahasiswa terhadap bukti langsung pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut :



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap bukti langsung pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 96,3% mahasiswa menilai Baik sekali dan 3,7% menilai Baik.

2. **Aspek Keandalan (Reliabilitas)**

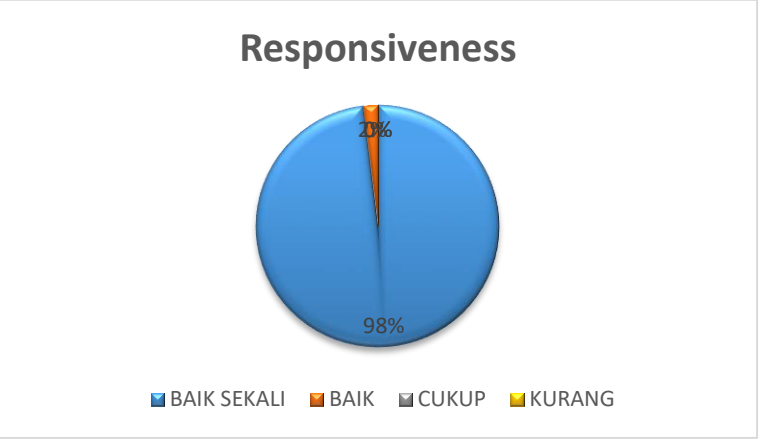
Hasil Penilaian mahasiswa terhadap keandalan Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut:



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Keandalan Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 98,1% mahasiswa menilai Baik sekali dan 1,9% menilai Baik.

3. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

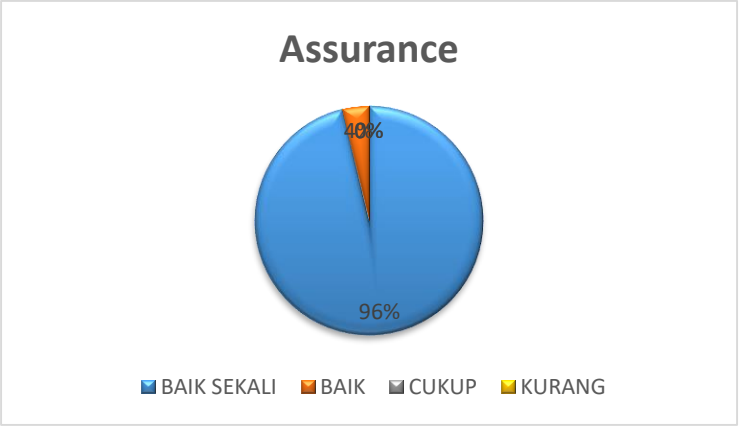
Hasil Penilaian mahasiswa terhadap daya tanggap Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut :



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Daya Tanggap Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 98,1% mahasiswa menilai Baik sekali dan 1,9% menilai Baik.

4. Aspek Kepastian (Assurance)

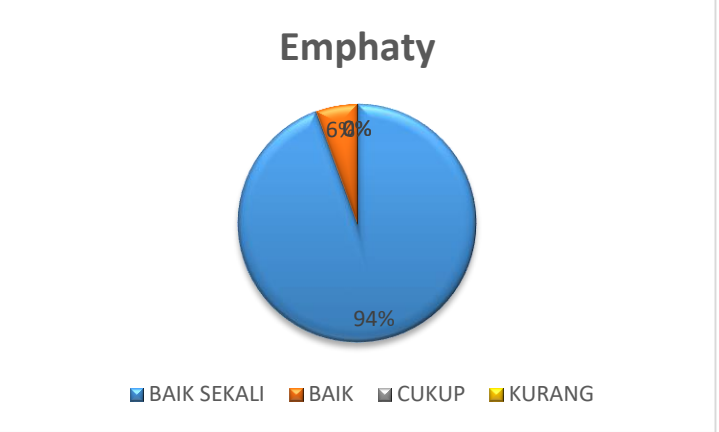
Hasil penilaian mahasiswa terhadap kepastian Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut :



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Daya Tanggap Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 96,3% mahasiswa menilai Baik sekali dan 3,7% menilai Baik.

5. Aspek Kepedulian (Emphaty)

Hasil Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kepastian Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut :



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Kepastian Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 94,4% mahasiswa menilai Baik sekali dan 5,6% menilai Baik.

IV. SIMPULAN & REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengelola Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang berdasarkan pada penilaian aspek Bukti Langsung (Tangible) Keandalan (Reliability) Daya Tanggap (Responsiveness) Kepastian (Assurance) & Kepedulian/empati (Empathy) adalah 96,7% mahasiswa menilai Baik sekali dan 3,3% menilai Baik.

4.2. Rekomendasi

1. Penataan organisasi Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang yang mandiri dengan standar good governance university dalam sistem manajemen yang dilaksanakan secara terpadu.
2. Meningkatkan Mutu pelayanan pengelola kepada mahasiswa sesuai dengan SOP

LAMPIRAN 1
HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

a. Validitas

No.	r Hitung	r Tabel (N=30, α = 0,05)	Keterangan
P1.1	0,704	0,361	Valid
P1.2	0,495		Valid
P1.3	0,704		Valid
P1.4	0,704		Valid
P1.5	0,495		Valid
P1.6	0,923		Valid
P1.7	0,903		Valid
P1.8	0,708		Valid
P2.1	0,923		Valid
P2.2	0,903		Valid
P2.3	0,708		Valid
P2.4	0,903		Valid
P3.1	0,923		Valid
P3.2	0,903		Valid
P3.3	0,708		Valid
P3.4	0,903		Valid
P3.5	0,903		Valid
P3.6	0,708		Valid
P4.1	0,903		Valid
P4.2	0,708		Valid
P4.3	0,903		Valid
P4.4	0,903		Valid

No.	r Hitung	r Tabel (N=30, α = 0,05)	Keterangan
P5.1	0,903		Valid
P5.2	0,903		Valid
P5.3	0,923		Valid
P5.4	0,903		Valid

b. Reliabilitas

No.	r Hitung	r Tabel (N=30, α = 0,05)	Keterangan
P1.1	0,977	0,361	Reliabel
P1.2	0,978		Reliabel
P1.3	0,977		Reliabel
P1.4	0,977		Reliabel
P1.5	0,978		Reliabel
P1.6	0,976		Reliabel
P1.7	0,976		Reliabel
P1.8	0,978		Reliabel
P2.1	0,976		Reliabel
P2.2	0,976		Reliabel
P2.3	0,978		Reliabel
P2.4	0,976		Reliabel
P3.1	0,976		Reliabel
P3.2	0,976		Reliabel
P3.3	0,978		Reliabel
P3.4	0,976		Reliabel
P3.5	0,976		Reliabel
P3.6	0,978		Reliabel

P4.1	0,976		Reliabel
P4.2	0,978		Reliabel
P4.3	0,976		Reliabel
P4.4	0,976		Reliabel
P5.1	0,976		Reliabel
P5.2	0,976		Reliabel
P5.3	0,976		Reliabel
P5.4	0,976		Reliabel

LAMPIRAN 2
KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA

NO	URAIAN	KRITERIA			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	***Tangible*** **(Bukti Langsung)**				
	1 Pengelola menyediakan ruang kuliah yang tertata rapih, bersih, sejuk, dan nyaman				
	2 Pengelola menyediakan sarana pembelajaran yang reperesentatif dan memadahi				
	3 Pengelola menyediakan laboratorium kesehatan lengkap dengan perlengkapan dan peralatannya sesuai standard				
	4 Pengelola menyediakan laboratorium komputer yang menunjang penguasaan dan pengembagan kemampuan IT mahasiswa				
	5 Pengelola menyediakan ruangan untuk organisasi kemahasiswaan				
	6 Pengelola menyediakan fasilitas umum seperti kamar kecil yang cukup dan bersih				
	7 Pengelola menyediakan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh semua mahasiswa dan civitas akademika				
	8 Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				
2	***Reliability*** **(Keandalan)**				
	1 Informasi yang diberikan oleh pengelola mudah dimengerti dan dipahami				
	2 Pengelola melayani semua mahasiswa sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan				
	3 Pengelola memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh mahasiswa				
	4 Pengelola mengetahui kebutuhan mahasiswa dan memfasilitasinya				
3	***Responsiveness*** **(Daya Tanggap)**				
	1 Pengelola melalui Prodi menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				
	2 Pengelola menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				
	3 Pengelola membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				
	4 Pimpinan STIKES/Prodi beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
	5 STIKES/Prodi memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				
	6 STIKES/Prodi memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				

4	***Assurance* (Jaminan)**					
	1	Pengelola santun dalam memberikan pelayanan				
	2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani dengan baik oleh STIKES/Prodi melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)				
	3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani dengan baik oleh STIKES/Prodi melalui dosen Bimbingan konseling				
	4	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STIKES/Prodi dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
5	***Empathy* (Empati)**					
	1	Kepedulian STIKES/Prodi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
	2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orangtua wali mahasiswa				
	3	STIKES/Prodi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				
	4	STIKES/Prodi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya				