



UNIT PENJAMINAN MUTU
AKADEMI KEPERAWATAN TEUNGKU FAKINAH

ی مدکاً ن تورفک و کتة منکف

Jalan Jenderal Sudirman No. 27-29, Kode Pos: 23239 Banda Aceh
Telp. (0651) 46245 - 46243 Fax. (0651) 46243

web: www.akpertgkfakinah.ac.id, email: akper_fakinah@yahoo.com, akperfakinah@gmail.com

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK TAHUN 2021/2022

DIISI OLEH
MAHASISWA

Tingkat /Semester :.....

Jenis kelamin : Laki-laki/wanita *)

PETUNJUK UMUM PENGISIAN

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Akper Teungku Fakinah
- Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Akper Teungku Fakinah guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur:
(1) *Tangibles*; (2) *Assurance*; (3) *Reliability*; (4) *Responsiveness*; (5) *Empathy*; (6) *Sistem Infomasi*
- Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang pada kolom yang tersedia
- Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:

1 = Tidak Memuaskan

2 = Kurang Memuaskan

3 = Cukup Memuaskan

4 = Memuaskan

5 = Sangat Memuaskan

1. Aspek *tangibles* (Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi					
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					
3.	Sarana pembelajaran (<i>projector, white board, dll</i>) tersedia di ruang kuliah sudah memadai					
4.	Memiliki perpustakaan dan buku serta referensi yang memadai sesuai kebutuhan					
5.	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (<i>keperawatan, komputer, dan lain-lain</i>)					
6.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang memadai dan bersih					
7.	Memiliki fasilitas tempat ibadah/mushalla kampus yang memadai					
8.	Dapat mengakses jaringan internet/ <i>wifi</i> dengan mudah					
9.	Memiliki area parkir yang memadai					
10.	Akper Teungku Fakinah memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan					

2. Aspek *Reliability* (Kehandalan Staf Akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Penyampaian informasi dari staf akademik sudah jelas					
2.	Waktu yang disediakan staf akademik untuk diskusi dan tanya jawab					
3.	Pelayanan Kebutuhan surat- menyurat (administrasi) yang dilakukan staf akademik sudah baik.					
4.	Staf akademik mengumumkan semua jadwal kegiatan akademik dan penilaian sesuai dengan kalender akademik yang ditetapkan					
5.	Staf akademik datang tepat waktu					
6.	Pelayanan Staf akademik sesuai dengan kemampuannya					
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani mahasiswa secara cepat dan tepat					
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Akper Teungku Fakinah menyediakan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa					
2.	Akper Teungku Fakinah menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi, kurang mampu, yatim/piatu					
3.	Akper Teungku Fakinah membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
4.	Pimpinan Akper Teungku Fakinah beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orangtua/wali mahasiswa untuk berkonsultasi					
5.	Akper Teungku Fakinah memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit					
6.	Akper Teungku Fakinah memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					

4. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf akademik menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Akper Teungku Fakinah melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).					
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Akper Teungku Fakinah melalui dosen bimbingan konseling					
4.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					
5.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh staf akademik dalam memberikan pelayanan					
6.	Pemberian Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan akademik dan non akademik adil dan sesuai					

5. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian Akper Teungku Fakinah dalam memahami kepentingan, kebutuhan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan institusi pendidikan) dibicarakan dengan orangtua/wali mahasiswa					
3.	Akper Teungku Fakinah memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling					
4.	Dosen Pembimbing Akademik dan staf akademik bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik maupun mata kuliah					
5.	Staf akademik bersikap terbuka, kooperatif terhadap pelayanan mahasiswa					
6.	Akper Teungku Fakinah berusaha memahami dan memfasilitasi minat dan bakat mahasiswa serta berusaha untuk mengembangkannya					

6. Aspek *Information System* (Sistem informasi kemahasiswaan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Informasi dan layanan akademik tersedia dalam bentuk <i>website (online)</i>					
2.	Layanan akademik dapat dilakukan secara <i>online</i>					
3.	Kemudahan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) secara <i>online</i>					

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan akademik secara singkat dan jelas!

1. _____

2. _____

3. _____

Banda Aceh,

Terima kasih atas partisipasi dalam pengisian angket ini Penilaian objektif anda akan menjadi dampak positif bagi kita semua, terutama bagi pihak institusi, dimana angket ini dapat menjadi acuan perbaikan mutu institusi di masa yang akan datang.

Copyright ©2021 Unit Penjaminan Mutu Akademi Keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh

"Quality is not an act, it is a habit"

