

LAPORAN HASIL

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK TA.2020/2021



**AKADEMI KEPERAWATAN
TEUNGKU FAKINAH**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga laporan hasil survei tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik di Akademi keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh dapat disusun.

Secara garis besar laporan hasil survei tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Akademi keperawatan Teungku Fakinah bertujuan untuk memberikan pedoman dalam meningkatkan kualitas kinerja Akademik melalui sistem penilaian dari mahasiswa Akper teungku Fakinah.

Terima kasih kami ucapkan kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan hasil survei tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan di Akademi keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh ini. Semoga laporan ini dapat memenuhi sasaran dan bermanfaat dalam memperlancar penyelenggaraan pendidikan di lingkungan.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan Tinggi sebagai *agents of change and development* mempunyai peran strategis dalam peningkatan daya saing bangsa oleh karenanya saat ini semua Perguruan Tinggi diwajibkan melaksanakan penjaminan mutu sesuai dengan ketentuan dalam UU no.12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; Permennistekdikti no.44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi; dan Permendikbud no. 50 tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Dalam peraturan tersebut dinyatakan bahwa setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan melalui sistem penjaminan mutu, proses penetapan dan pemenuhan standar pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan dikelola dengan baik, sehingga stakeholders (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga kependidikan, serta pihak lain yang berkepentingan) memperoleh kepuasan.

Kepuasan merupakan tujuan akhir dari pelayanan yang diberikan oleh Akademi Keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh. Hasil pengukuran kepuasan ini merupakan salah satu upaya untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Pengukuran kepuasan menjadi bagian dari siklus penjaminan mutu yang dilaksanakan melalui proses yang sistematis, mandiri, dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti objektif, sehingga dapat dipastikan kriteria dari tujuan organisasi terpenuhi. Melalui pengukuran kepuasan yang baik akan membantu terwujudnya penjaminan penyelenggaraan tri dharma perguruan tinggi yang baik.

B. Landasan Hukum

Pengukuran kepuasan layanan akademik di Akademi Keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh mengacu pada dasar hukum berikut:

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan tinggi Undang
3. Undang Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014 tentang Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi

4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 50 tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi
6. Direktorat Penjaminan Mutu, Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, 2014

C. Tujuan

Pengukuran kepuasan layanan akademik ini dilaksanakan sebagai salah satu program Akademi Keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh dalam meningkatkan mutu pendidikan tinggi melalui pengukuran kepuasan sebagai bagian dari evaluasi kinerja dan proses penjaminan mutu layanan akademik.

BAB II

KEBIJAKAN PENGUKURAN KEPUASAN

Kepuasan Layanan Akademik merupakan salah satu tujuan utama yang ingin dicapai oleh setiap organisasi termasuk Akademi Keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh karena dengan terciptanya kepuasan konsumen, akan menjadi dasar atau arah, strategi, dan sasaran mutu Akademi Keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh untuk memperbaiki mutu layanan akademik secara terencana dan berkelanjutan.

A. Manfaat

Dengan tersedianya data Layanan Akademik (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan akademik
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan akademik yang telah dilaksanakan secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan akademik
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan akademik

B. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pengukuran kepuasan pelanggan ini diterapkan terhadap seluruh unit kerja, yakni pengukuran kepuasan terhadap layanan akademik :

1. *Aspek Tangibles*
2. *Aspek Reliability*
3. *Aspek Responsiveness*
4. *Aspek Assurance*
5. *Aspek Empathy*
6. *Aspek Information System*

C. Sasaran Pengukuran Kepuasan

Sasaran pengukuran kepuasan, adalah:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa atau penerima layanan
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan akademik, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna
3. *Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan akademik*

D. Unsur Indeks Kepuasan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. *Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari Sisi kesederhanaan alur pelayanan*
2. *Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya*
3. *Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) dan Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.*
4. *Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan*
5. *Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat*
6. *Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan*
7. *Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu oelaskanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/golongan/status masyarakat yang dilayani*

8. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
9. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
10. Kepastian biaya pelayanan yaitu keseuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan dan Kepastian jadwal layanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
11. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
12. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara ataupun sarana yang dibunakan, sehingga pengguna jasa pelayanan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

Berdasarkan unsur tersebut diatas, indeks kepuasan dikelompokkan lagi menjadi enam aspek yaitu:

1. Aspek *Tangibles* meliputi sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pembelajaran, dan prasarana pendidikan
2. Aspek *Reliability* meliputi kehandalan dosen dan staf akademik
3. Aspek *Responsiveness* (sikap tanggap dalam memberikan pelayanan akademik)
4. Aspek *Assurance* (perlakuan terhadap mahasiswa)
5. Aspek *Empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)
6. Aspek *Information System* (sistem informasi kemahasiswaan)

E. Waktu Pengukuran Kepuasan

Pelaksanaan pengukuran kepuasan dilakukan pada akhir tahun akademik 2020/2021.

BAB III

MANUAL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN

Pengukuran Indeks Kepuasan dilakukan mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, dan tindak lanjut.

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Pelaksana pengukuran kepuasan layanan akademik adalah Bagian *Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan*

2. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan indeks kepuasan digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat (bentuk kuesioner sebagaimana terlampir).

b. Bentuk jawaban

c. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu:

- 1: Tidak Memuaskan
- 2: Kurang Memuaskan
- 3: Cukup Memuaskan
- 4: Memuaskan
- 5: Sangat Memuaskan

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan

- 1) Diberi nilai 1 (*tidak mudah*) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif
- 2) Diberi nilai 2 (**Kurang Memuaskan**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif

- 3) Diberi nilai 3 (Cukup Memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, masih berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan
 - 4) Diberi nilai 4 (Memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan
 - 5) Diberi nilai 5 (Sangat Memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif
3. Penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data
- a. Responden
Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Responden minimal 70 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{jumlah aspek} + 1) \times 10 = 70$ responden. Jumlah mahasiswa yang mengisi kuesioner sebanyak 181 orang (Tingkat 1,2, dan 3).
 - b. Lokasi dan waktu pengumpulan data
Lokasi pengumpulan data di Akper Teungku Fakinah
 - c. Waktu pengumpulan data dilakukan pada akhir tahun ajaran 2020/2021
4. Penyusunan jadwal
- Penyusunan indeks kepuasan layanan akademik diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) minggu dengan rincian sebagai berikut .
- a. Persiapan, 1 hari kerja
 - b. Pelaksanaan pengumpulan data, 2 hari kerja
 - c. Pengolahan data, 2 hari kerja
 - d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 2 hari kerja

B. Pelaksanaan

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu dijelaskan kepada mahasiswa terhadap enam aspek pelayanan yang telah ditetapkan.

BAB IV
LAPORAN HASIL PENGUKURAN KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK

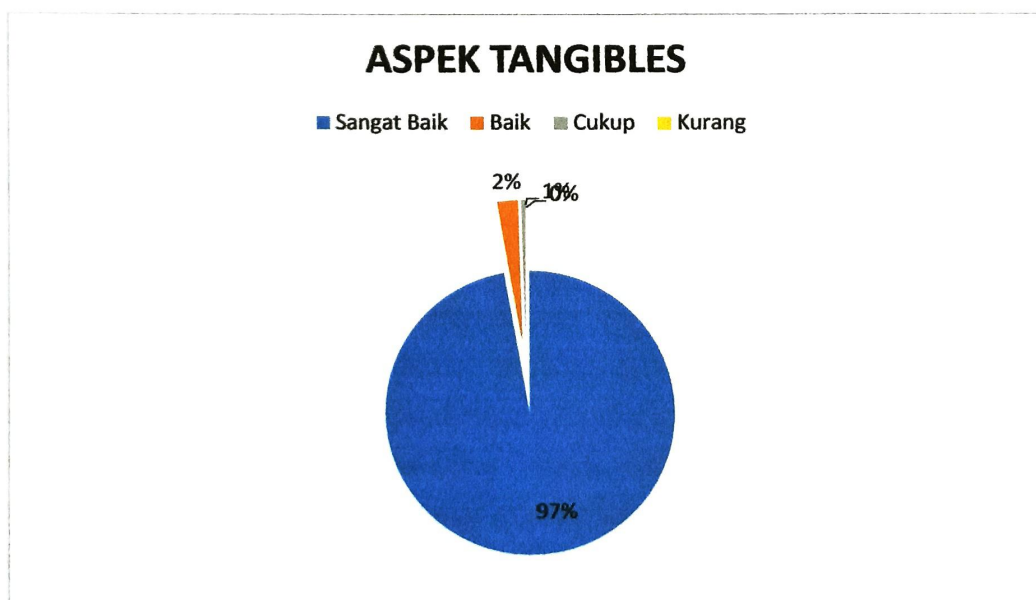
Dari hasil analisis kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat dilakukan analisis terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Kepuasan mahasiswa yang dievaluasi meliputi aspek sebagaimana ditampilkan pada tabel 3.1.

Tabel.3.1

Aspek kepuasan dan Skala Penilaian mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang di ukur

No	Aspek	Skort
1.	Aspek Tangibles	Kurang
2.	Aspek Reliability	Cukup
3.	Aspek Responsiveness	Baik
4.	Aspek Assurance	Sangat Baik
5.	Aspek Empathy	
6.	Aspek Information System	

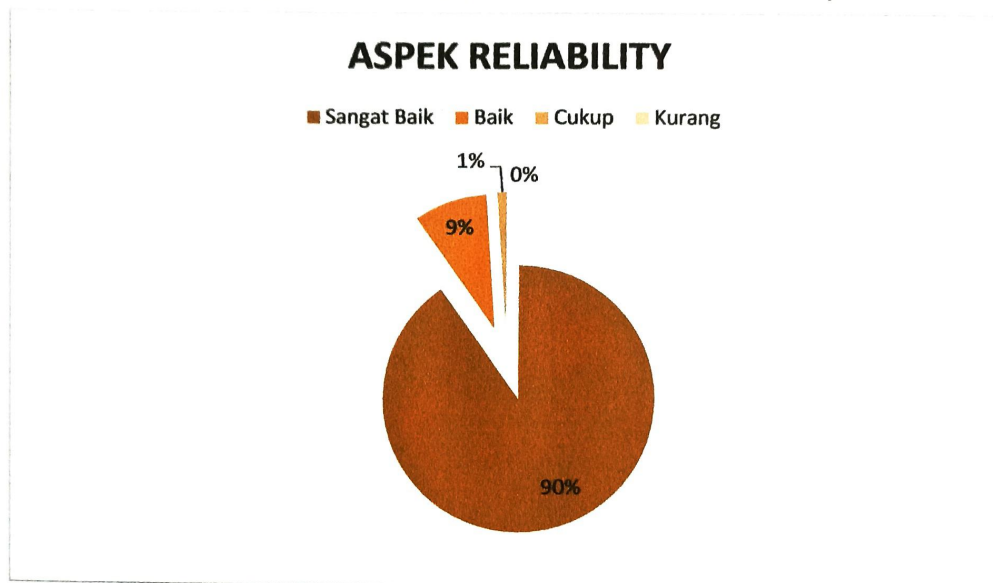
1) Aspek tangibles (Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan).



Gambar.3.1 Aspek tangibles (Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan).

Gambar 3.1 Menampilkan Nilai Untuk Aspek *Tangibles* (Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan). Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum mahasiswa menilai pelayanan akademik sangat memuaskan/ sangat baik terhadap sarana yang diberikan. Namun dengan mempertimbangkan bahwa cukup besar mahasiswa yang memberikan penilaian Sangat baik 97.2%, Baik 2.3% dan Cukup 0.5%, aspek ini menunjukkan perlunya mempertahankan sarana prasarana pendidikan yang lebih baik dalam lingkungan Akper Teungku Fakinah khususnya dalam proses pembelajaran.

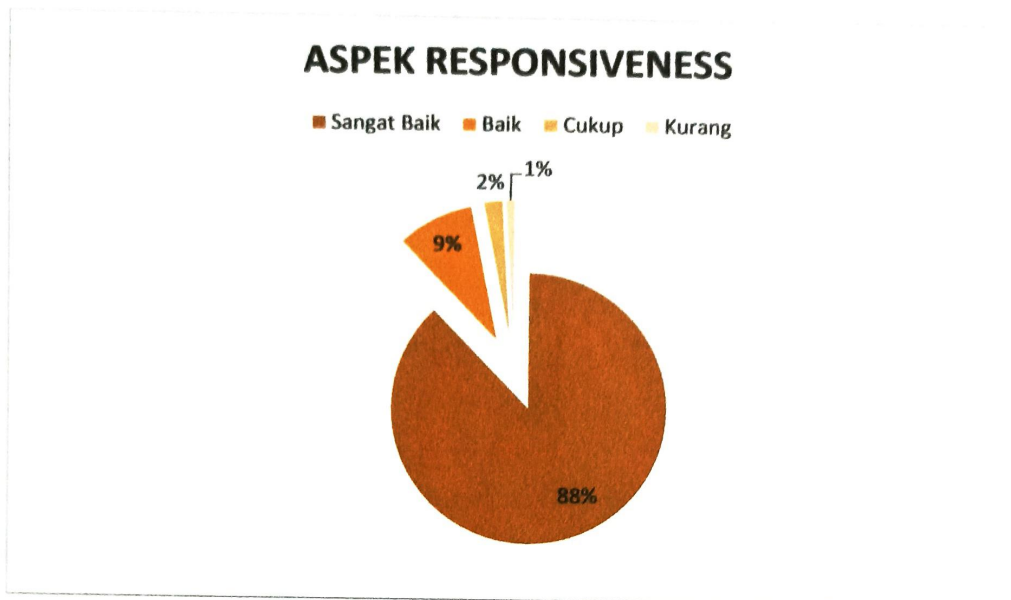
2) Aspek Reliability (Kehandalan Staf Akademik)



Gambar.3.2 Aspek Reliability (Kehandalan Staf Akademik)

Gambar 3.2 Menampilkan Nilai Untuk Aspek Reliability (Kehandalan Staf Akademik). Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum mahasiswa menilai Kehandalan Staf Akademik dalam memberikan pelayanan akademik sangat memuaskan/ sangat baik. Namun dengan mempertimbangkan bahwa cukup besar mahasiswa yang memberikan penilaian Sangat baik 90.2%, Baik 8,7% dan Cukup 1.1%, aspek ini menunjukkan perlunya mempertahankannya dengan teknik komunikasi dan Kemampuan staf akademik untuk melayani mahasiswa secara cepat dan tepat agar Kualitas layanan staf akademik memenuhi kepentingan mahasiswa.

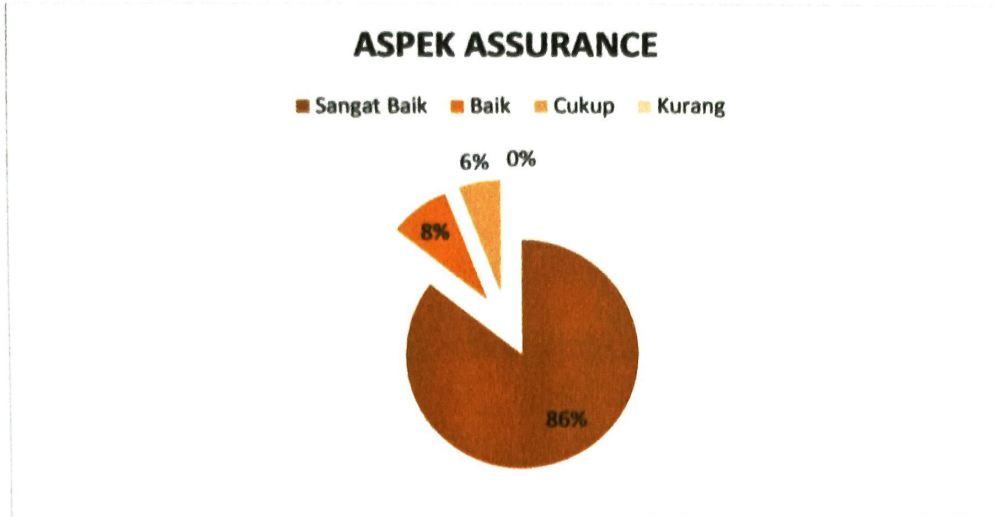
3) Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)



Gambar.3.3 Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

Gambar 3.3 Menampilkan Nilai Untuk Aspek Responsiveness (Sikap tanggap). Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum mahasiswa menilai Sikap tanggap staf akademik dalam memberikan pelayanan akademik Sangat baik 88.7%, Baik 9.1%, dan Cukup 2.2 % Dalam hal ini Pimpinan Akper Teungku Fakinah beserta jajarannya mempertahankan Sikap tanggap memberikan pelayanan kepada mahasiswa, baik dalam hal bimbingan konseling, beasiswa, bantuan pengobatan dan bantuan asuransi serta membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.

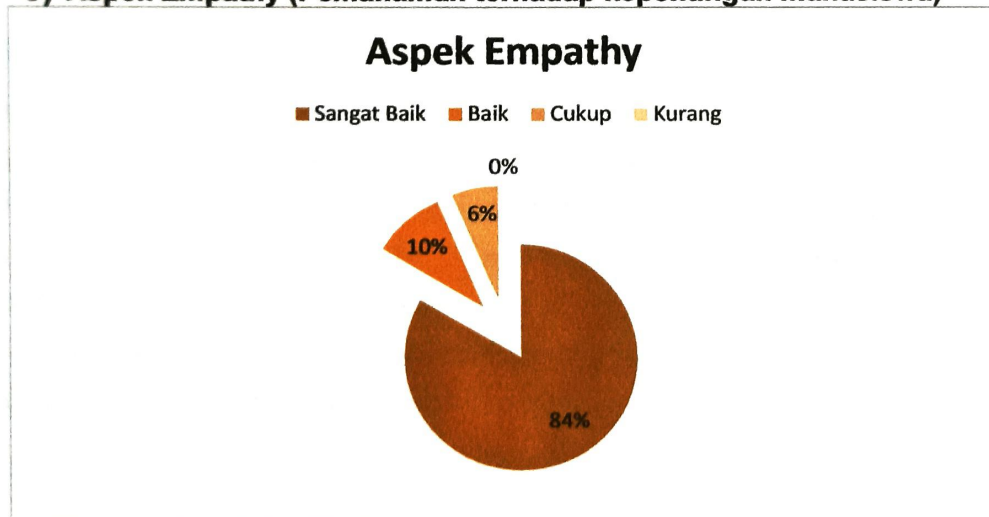
4) Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)



Gambar.3.4 Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

Gambar 3.4 Menampilkan Nilai Untuk Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa). Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum mahasiswa menilai perlakuan pada mahasiswa staf akademik dalam memberikan pelayanan akademik Sangat baik 85.6%, Baik 8.5%, Cukup 5.9% dan Kurang 0%. Hal ini berkaitan dengan kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahmatan, perhatian dan sikap sudah sangat baik.

5) Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

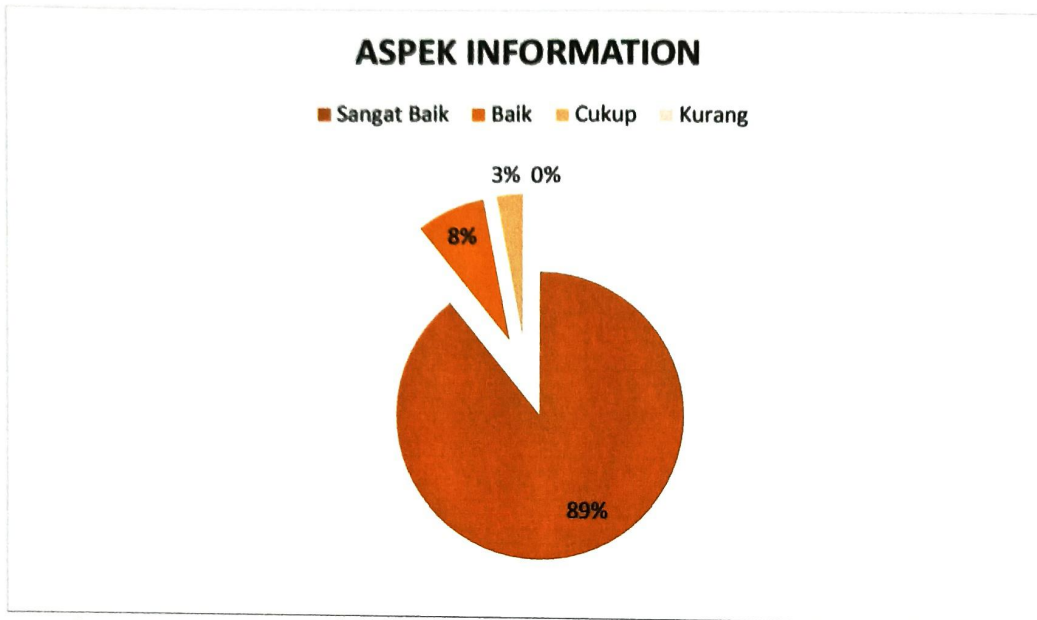


Gambar.3.5 Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Dari Gambar grafik diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa staff akper teungku fakinah sangat baik Pemahaman

terhadap kepentingan mahasiswa. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap empathy tenaga kependidikan dengan nilai 83.9% kategori sangat baik. Kedepan perlu perubahan lebih baik lagi dalam memahami kepentingan, kebutuhan dan kesulitan mahasiswa melihat masih ada 5.9 % responden yang menyatakan Cukup pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa.

6) Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)



Gambar.3.10 Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan)

Gambar 3.10 Menampilkan Nilai Untuk Aspek Information System (Sistem informasi kemahasiswaan). Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum mahasiswa menilai Layanan akademik secara online sangat sangat baik dengan mempertimbangkan bahwa cukup besar mahasiswa yang memberikan penilaian Sangat baik 91.2%, Baik 5.8 % dan Cukup 3%, aspek ini menunjukkan perlunya mempertahankan Kemudahan mahasiswa dalam mendapatkan informasi mengenai pembelajaran serta Kemudahan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) secara *online*.

BAB V PENUTUP

Sebagai penutup, perlu kiranya selalu kita ingat bahwa semangat sesungguhnya dari pelaksanaan pengukuran kepuasan layanan akademik adalah untuk peningkatan Mutu Institusi Akademi Keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh secara berkelanjutan yang pada akhirnya diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang bermutu sesuai dengan Visi Akademi Keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh.

Pengukur kepuasan juga memahami bahwa kegiatan yang dilakukan bukan untuk menilai berbagai proses peningkatan mutu yang telah dilakukan, tetapi lebih untuk memperoleh peluang peningkatan mutu layanan akademik Akademi Keperawatan Teungku Fakinah Banda Aceh.

Diverifikasi oleh:

Banda Aceh, 24 November 2021

Wadir I


Ns. Henki Adisa Putra, M.Kep
NIDN.1319068201


Put Efriana, SST, M.KM
NIDN.0102058601

Mengetahui,


Nur Asial, SKM. M.Pd
NIDN.0130017601



UNIT PENJAMINAN MUTU
AKADEMI KEPERAWATAN TEUNGKU FAKINAH

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 Informasi*
- Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyalang 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"