

# **SURVEI KEPUASAN MAHASISWA/I**



**AKADEMI KEPERAWATAN  
BALA KESELAMATAN  
PALU  
TAHUN 2018**

## **KATA PENGANTAR**

Saat ini telah terjadi persaingan yang dinamis antara perguruan tinggi untuk menghasilkan kualitas lulusan, tentu dapat mengakibatkan persaingan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan semakin tumbuh dan berkembangnya perguruan tinggi menjadi salah satu petanda semakin ketatnya persaingan yang harus dihadapi oleh Perguruan Tinggi. Hal yang perlu dicermati adalah fenomena yang menunjukkan bahwa pengguna dalam hal ini mahasiswa akan lebih memilih untuk kuliah di tempat yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infrastruktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi tersebut. Tidak bisa dipungkiri bahwa munculnya perguruan tinggi yang bertaraf Internasional dengan segala atributnya telah mengancam kelangsungan hidup perguruan tinggi dalam negeri. Berdasarkan kondisi inilah Survey Kepuasan kepada mahasiswa adalah hal yang penting dan mendesak untuk dilaksanakan demi keberlangsungan perguruan tinggi khususnya pada Akademi Keperawatan Bala Keselamatan Palu.

Untuk itu diperlukan pedoman pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa karena merupakan salah satu bentuk pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat mahasiswa secara obyektif. Melalui survey ini diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan dari pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa.

Palu, Januari 2017

Direktur AKPER  
Bala Keselamatan Palu:

(Dr. Robi A. Sekeon, SKM, MM, M.Kes)

# KEPUTUSAN DIREKTUR

Nomor: .....

## TENTANG PENETAPAN PEDOMAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA AKADEMI KEPERAWATAN BALA KESELAMATAN PALU

*Puji Syukur Ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa*  
Direktur Akademi Keperawatan Bala Keselamatan Palu, setelah:

Menimbang :

- a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa, maka perlu disusun pedoman pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a, perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur tentang Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Akademi Keperawatan Bala Keselamatan Palu.

Mengingat :

1. UU RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. UU RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
6. Statuta Yayasan.....

### MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

Pertama :

Memberlakukan Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Akademi Keperawatan Bala Keselamatan Palu sebagaimana terlampir.

Kedua :

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu

Pada tanggal : .....Jan' 2017

Direktur Akademi Keperawatan  
Bala Keselamatan Palu

(Dr.Robi A.Sekeon, SKM,MM,M.Kes)

#### Tembusan Yth.:

1. Para Wakil Direktur
2. Bagian Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)
3. Arsip

## 1. PENDAHULUAN

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 Akademi Keperawatan Bala Keselamatan Palu, saat ini belum memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan mahasiswa yang disampaikan melalui kotak saran, media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan di Akademi Keperawatan Bala Keselamatan Palu, yang menimbulkan ketidakpercayaan mahasiswa.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan mahasiswa adalah melakukan Survei Kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan mahasiswa dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

## 2. TUJUAN

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

## 3. SASARAN

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa.

## 4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan Mahasiswa dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di **Aspek Tangibles** (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan), **Aspek Reliability** (kehandalan dosen, staf Akademik), **Aspek Responsiveness** (Sikap tanggap), **Aspek Assurance** (perlakuan pada mahasiswa), **Aspek Empathy** (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), **Aspek Information System** (Sistem informasi kemahasiswaan).

## 5. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

### 5.1 Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;

- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### 5.2 Teknik Survei Kepuasan Mahasiswa

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Dengan cara mengisi angket/daftar pertanyaan kepada mahasiswa

#### 5.3 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa, dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**Akademi Keperawatan Bala Keselamatan Palu**  
**Bidang Kemahasiswaan AKPER BK Palu**  
**Jalan. Bali No.22.B Palu,Telp. (0451) 459333**  
**Website : www.akperbkpalu.ac.id**

**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN**  
**AKADEMIK**

**Tahun 2016/2017**

**Identitas Responden:**

1. Institusi : Akademi Keperawatan Bala Keselamatan Palu
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita\*)
3. Tingkat/Semester : .....

**PETUNJUK UMUM :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Akademi Keperawatan Bala Keselamatan Palu
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Akademi Keperawatan Bala Keselamatan Palu, guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur :  
*(1) tangibles (2) assurance (3) reliability (4) Responsiveness (5) empathy*
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang (X) pada kolom yang tersedia
- g. 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 yang tersedia di ruang kuliah.					
4.	AKPER BK mempunyai perpustakaan yang lengkap					
5.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan AKPER BK					
6.	Laboratorium Keperawatan yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa					
7.	Laboratorium Komputer yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa					
8.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih bagi mahasiswa					
9.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di AKPER BK					

**2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen					
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab					
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan					
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai obyektif					
5.	Dosen datang tepat waktu					
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya					
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen					
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
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 BK menyediakan dosen Bimbingan Konseling (PA) bagi mahasiswa					
2.	AKPER BK menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
3.	AKPER BK membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
4.	Pimpinan AKPER BK beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
5.	AKPER BK memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit					
6.	AKPER BK 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 administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh AKPER BK melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).					
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh AKPER BK melalui dosen bimbingan konseling					
4.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					
5.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
6.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan AKPER BK dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

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

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian AKPER BK dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					
3.	AKPER BK memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling					
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					
6.	AKPER BK berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

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

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	AKPER BK memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan					
2.	AKPER BK memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website ( <i>online</i> )					
3.	AKPER BK secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik					
4.	AKPER BK membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan					
5.	AKPER BK berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa					
6.	AKPER BK berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan					



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

1. ....  
.....
2. ....  
.....
3. ....  
.....