

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
(LPMI)  
UNIVERSITAS FORT DE KOCK**



**Laporan Survei Kepuasan  
Mahasiswa Terhadap  
Layanan Yang Diberikan Di  
Lingkungan Universitas  
Fort De Kock**

**Program Studi Kebidanan  
Program Sarjana dan  
Pendidikan Profesi Bidan**

**TAHUN AJARAN 2024-2025 Ganjil**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
LAYANAN YANG DIBERIKAN PROGRAM STUDI  
KEBIDANAN PROGRAM SARJANA DAN PENDIDIKAN  
PROFESI BIDAN T.A 2024/2025**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS FORT DE KOCK  
TAHUN 2024/2025**

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA DAN  
PENDIDIKAN PROFESI BIDAN UNIVERSITAS FORT DE KOCK**

Dokumen : Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Yang Diberikan

Revisi : 0

Tanggal : 25 Februari 2025

<b>Disiapkan Oleh: TPM Prodi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan</b> 	<b>Disetujui Oleh: Ka.Prodi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan</b> 	<b>Disahkan Oleh : Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal</b> 
<b>(Bdn.Detty Afriyanti S, S.ST., M.Keb)</b>	<b>(Bdn.Vedjia Medhyna, S.ST., M.Keb)</b>	<b>(Dr.Febriyeni, S.SiT., M.Biomed)</b>

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan yang Diberikan pada Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Universitas Fort De Kock Bukittinggi. Laporan ini disusun sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang dilaksanakan secara berkelanjutan melalui siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan). Survei kepuasan mahasiswa ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh program studi, baik dalam aspek akademik, administrasi, fasilitas pendukung, maupun pelayanan lainnya yang mendukung proses pembelajaran. Hasil survei ini menjadi penting karena mahasiswa merupakan pengguna utama layanan, sehingga pengalaman dan persepsi mahasiswa dapat menjadi indikator dalam menilai kualitas layanan yang telah diberikan.

Pelaksanaan survei dilakukan melalui pengumpulan data secara sistematis menggunakan instrumen yang terstruktur, kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan serta aspek yang masih perlu ditingkatkan. Hasil analisis tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam penyusunan tindak lanjut guna mendukung peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan dan lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, baik dari sisi metode maupun kedalaman analisis. Oleh karena itu, masukan dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan sebagai bagian dari proses perbaikan yang berkelanjutan.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh mahasiswa dan pihak terkait yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan serta mendukung terciptanya lingkungan akademik yang lebih baik di Program Studi Kebidanan.

**Bukittinggi, 25 Februari 2025**  
**TPM Prodi Kebidanan**



**(Bdn. Detty Afriyanti S, S.ST., M.Keb)**

## **DAFTAR ISI**

### **KATA PENGANTAR**

### **DAFTAR ISI**

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

- 1 Latar Belakang
- 2 Dasar Hukum
- 3 Tujuan
- 4 Manfaat
- 5 Ruang Lingkup Monev
- 6 Instrumen Monev

#### **BAB II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI**

1. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub.Bagian Akademik
2. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub.Bagian Kemahasiswaan
3. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub.Bagian Keuangan
4. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub. Bagian Sarana Prasarana
5. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Unit Sistem Informasi.
6. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Publik dan Layanan Kebutuhan Khusus

#### **BAB III. PENUTUP**

1. Kesimpulan
2. Rekomendasi

#### **LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Peningkatan mutu layanan pendidikan tinggi merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung tercapainya visi, misi, tujuan, dan sasaran program studi. Dalam pelaksanaannya, perguruan tinggi tidak hanya dituntut untuk menghasilkan lulusan yang kompeten, tetapi juga memastikan bahwa seluruh layanan yang diberikan kepada mahasiswa berjalan secara efektif, efisien, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan memiliki pengalaman langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh program studi maupun unit pendukung lainnya.

Sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Universitas Fort De Kock Bukittinggi secara berkelanjutan melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap layanan yang diberikan. Kegiatan ini sejalan dengan pelaksanaan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) dalam upaya menjamin mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berkesinambungan.

Survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan dilaksanakan untuk memperoleh informasi dan umpan balik dari mahasiswa mengenai kualitas layanan akademik maupun nonakademik. Aspek layanan yang dievaluasi meliputi pelayanan akademik, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, sistem informasi, serta fasilitas publik. Penilaian dilakukan terhadap berbagai indikator layanan, seperti kemudahan pelayanan, kecepatan respons, kemampuan komunikasi, keramahan, ketepatan waktu, hingga kualitas fasilitas pendukung pembelajaran.

Hasil survei kepuasan mahasiswa ini menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur tingkat keberhasilan layanan yang telah diberikan oleh program studi dan institusi. Selain itu, hasil evaluasi juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta area yang masih memerlukan perbaikan dan pengembangan. Dengan demikian, program studi

dapat menyusun tindak lanjut yang lebih tepat sasaran dalam rangka meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Melalui pelaksanaan survei ini diharapkan tercipta budaya mutu yang berorientasi pada kepuasan mahasiswa, peningkatan kualitas layanan, serta terwujudnya lingkungan akademik yang kondusif, profesional, dan mendukung proses pembelajaran secara optimal di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Universitas Fort De Kock Bukittinggi.

## **2. Dasar Hukum :**

- a. Undang-undang RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- b. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- c. Peraturan Presiden RI Nomor 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI)
- d. Permenristekdikti No. 61 Tahun 2016, PD-Dikti
- e. Peraturan BAN-PT No 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi;
- f. Peraturan BAN-PT No 4 Tahun 2017 tentang Instrumen Akreditasi;
- g. Permendikbud No. 7 Tahun 2020, Pendirian, Perubahan, Pembubaran PTN dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin PT
- h. PP No 57. Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan
- i. Permendikbudristek No 53. Tahun 2023 Tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.

## **3. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan.

- b. Mengidentifikasi kualitas layanan pada aspek akademik, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, sistem informasi, dan fasilitas pendukung lainnya.
- c. Memperoleh masukan dan umpan balik dari mahasiswa sebagai dasar evaluasi terhadap layanan yang telah diberikan.
- d. Mengidentifikasi kekuatan dan aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan serta peningkatan mutu.
- e. Menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut dan pengambilan keputusan untuk peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.
- f. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan).
- g. Mendorong terciptanya layanan pendidikan yang efektif, responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

#### **4. Manfaat**

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Menjadi sumber informasi bagi program studi dalam mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- b. Membantu program studi dalam mengidentifikasi aspek layanan yang sudah berjalan dengan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan.
- c. Menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu layanan akademik dan nonakademik secara berkelanjutan.
- d. Mendukung pengambilan keputusan dan penyusunan program tindak lanjut yang lebih tepat sasaran berdasarkan kebutuhan mahasiswa.
- e. Meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif, responsif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.
- f. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui pelaksanaan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.
- g. Meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh program studi dan institusi.

- h. Mendorong terciptanya lingkungan akademik yang kondusif, nyaman, dan mendukung proses pembelajaran secara optimal.

## **5. Ruang Lingkup Monev**

Ruang lingkup kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan pada Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan mencakup penilaian mahasiswa terhadap kualitas berbagai layanan yang mendukung proses akademik maupun nonakademik. Survei ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit-unit terkait di lingkungan program studi dan institusi.

Instrumen survei disusun dalam bentuk kuesioner yang memuat sejumlah pernyataan berdasarkan dimensi kualitas layanan, meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan aspek pendukung layanan lainnya. Dimensi tersebut digunakan untuk menilai kemampuan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat, cepat, jelas, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Ruang lingkup penilaian meliputi berbagai aspek layanan, antara lain layanan akademik, layanan kemahasiswaan, layanan administrasi keuangan, layanan sarana dan prasarana, layanan sistem informasi, serta fasilitas publik yang mendukung kegiatan pembelajaran mahasiswa. Penilaian difokuskan pada kemudahan memperoleh layanan, kecepatan pelayanan, kemampuan menyelesaikan keluhan, kemampuan komunikasi, ketepatan waktu pelayanan, kualitas fasilitas pendukung, serta kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa. Kegiatan survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang telah diberikan, sekaligus mengetahui aspek layanan yang sudah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan mutu. Hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran kondisi layanan secara aktual sebagai dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut dan pengambilan keputusan untuk peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan survei dilakukan secara periodik sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan). Pengisian kuesioner survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan dilaksanakan pada tanggal 1 sampai dengan 15 Februari 2025, sehingga hasil yang diperoleh dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Melalui ruang lingkup yang komprehensif ini, Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan diharapkan dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, sehingga upaya peningkatan mutu layanan dapat dilakukan secara konsisten, terarah, dan berkesinambungan.

## **6. Instrumen Monev (Hasil Uji Validitas & Reliabilitas)**

### Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode analisis data dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan di Universitas Fort De Kock (UFDK) dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta analisis deskriptif terhadap hasil penilaian mahasiswa.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam survei ini berupa kuesioner tertutup menggunakan Skala Likert dengan kategori penilaian Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, dan Kurang Baik. Kuesioner disusun untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh institusi dan program studi, meliputi layanan akademik, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, sistem informasi, dan fasilitas publik.

#### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur aspek yang ingin dinilai dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Corrected Item-Total Correlation*

( $r$  hitung) dengan nilai  $r$  tabel. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table.

Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur kepuasan mahasiswa. Pengujian reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70.

b. Analisis Deskriptif Frekuensi

Mahasiswa sebagai responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Fort De Kock. Data hasil survei dianalisis menggunakan statistik deskriptif dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, persentase, nilai rata-rata, serta grafik (*bar chart*) untuk mempermudah pemahaman dan interpretasi data.

Analisis deskriptif dilakukan untuk:

- a. Menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.
- b. Mengetahui aspek layanan yang memperoleh penilaian sangat baik, baik, cukup baik, maupun kurang baik.
- c. Membandingkan capaian masing-masing aspek layanan yang dinilai.
- d. Mengidentifikasi aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan mutu.

Hasil analisis selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. RTL yang disusun menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), serta dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat program studi maupun universitas.

Metode Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas instrumen survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan dilakukan berdasarkan data hasil pengisian kuesioner oleh 30 responden mahasiswa. Nilai  $r$  tabel pada  $n = 30$  dan  $\alpha = 0,05$  diperoleh sebesar 0,361. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh

item pertanyaan memiliki nilai *Product Moment Correlation* lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan mampu mengukur aspek kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa

Item	r-hitung	r-tabel	Varians	Kesimpulan
P1	0,861	0,361	0,254	Valid
P2	0,818	0,361	0,254	Valid
P3	0,926	0,361	0,328	Valid
P4	0,565	0,361	0,326	Valid
P5	0,668	0,361	0,259	Valid
P6	0,760	0,361	0,257	Valid
P7	0,839	0,361	0,326	Valid
P8	0,854	0,361	0,378	Valid
P9	0,899	0,361	0,317	Valid
P10	0,725	0,361	0,248	Valid
P11	0,689	0,361	0,259	Valid
P12	0,709	0,361	0,257	Valid

Berdasarkan Tabel 1 di atas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai r-hitung lebih besar dibandingkan r-tabel (0,361). Nilai korelasi item pertanyaan berada pada rentang 0,565 sampai dengan 0,926, sehingga seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrumen memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan pada kondisi yang relatif sama.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

<b>Cronbach Alpha</b>	Keterangan
0,709	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0,709, yang berarti lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen survei kepuasan mahasiswa

terhadap layanan yang diberikan UFDK memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan konsisten digunakan sebagai alat pengumpulan data evaluasi layanan.

## **BAB II**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN YANG DIBERIKAN**

Bab ini menyajikan hasil pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan pada Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Universitas Fort De Kock Bukittinggi. Penyajian hasil dilakukan secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh mahasiswa sebagai responden dan pengguna utama layanan di lingkungan program studi dan institusi.

Analisis dalam bab ini difokuskan pada penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan, baik layanan akademik maupun nonakademik. Aspek yang dinilai meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*), yang digunakan untuk menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Hasil survei disajikan dalam bentuk distribusi data, persentase, tabel, serta interpretasi deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap masing-masing aspek layanan. Penilaian mencakup layanan akademik, kemahasiswaan, keuangan, sarana prasarana, sistem informasi, dan fasilitas publik yang mendukung proses pembelajaran.

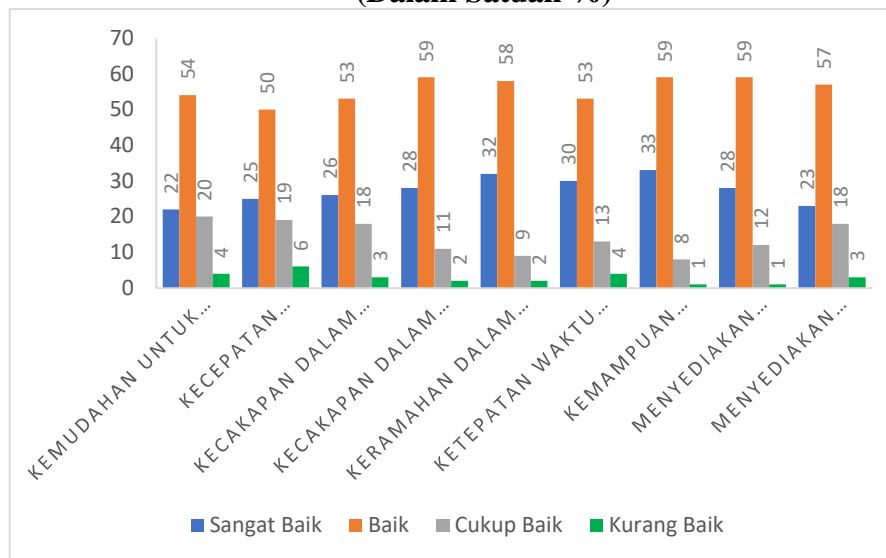
Selain menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa, analisis dalam bab ini juga diarahkan untuk mengidentifikasi aspek layanan yang telah berjalan dengan baik serta aspek yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan mutu. Dengan demikian, hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Melalui penyajian hasil pada bab ini, program studi diharapkan memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Temuan hasil survei selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan dalam kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

## 1. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Yang Diberikan

### a. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sub Bagian Akademik

**Diagram 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sub Bagian Akademik di Prodi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan (Dalam Satuan %)**



Berdasarkan distribusi frekuensi responden berdasarkan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sub Bagian Akademik di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan pada diagram 1 diperoleh bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan administrasi akademik yang diberikan kepada mahasiswa selama Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. Hasil tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kemudahan akses layanan, kecepatan pelayanan administrasi, kemampuan penyelesaian keluhan akademik, penguasaan informasi akademik, keramahan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan administrasi, kemampuan komunikasi, serta penyediaan informasi dan panduan akademik kepada mahasiswa.

Pada aspek kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan, diperoleh hasil sebanyak 22% responden menyatakan sangat baik, 54% baik, 20% cukup baik, dan 4% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas layanan akademik cukup mudah dihubungi dan ditemui ketika mahasiswa membutuhkan pelayanan administrasi maupun konsultasi

akademik tertentu. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian mahasiswa yang merasa akses layanan belum sepenuhnya optimal pada waktu-waktu tertentu, terutama saat pelayanan administrasi sedang cukup padat.

Pada aspek kecepatan pelayanan surat menyurat, seperti pelayanan tugas akhir dan PKL, diperoleh hasil 25% sangat baik, 50% baik, 19% cukup baik, dan 6% kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan surat menyurat telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat mahasiswa yang mengharapkan proses administrasi dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih tepat waktu, terutama pada pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan akademik mendesak.

Pada aspek kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi akademik mahasiswa, diperoleh hasil 26% sangat baik, 53% baik, 18% cukup baik, dan 3% kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas akademik cukup mampu membantu penyelesaian berbagai kendala administrasi yang dihadapi mahasiswa. Akan tetapi, masih terdapat beberapa mahasiswa yang berharap tindak lanjut terhadap keluhan akademik dapat dilakukan dengan lebih cepat dan lebih terarah.

Pada aspek kecakapan dalam penguasaan materi atau informasi terkait pelayanan akademik, diperoleh hasil 28% sangat baik, 59% baik, 11% cukup baik, dan 2% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas pelayanan akademik telah memiliki pemahaman yang cukup baik terkait prosedur dan informasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa. Informasi yang diberikan dinilai cukup membantu mahasiswa dalam memahami berbagai proses administrasi akademik di program studi.

Pada aspek keramahan dalam pelayanan administrasi akademik, diperoleh hasil 32% sangat baik, 58% baik, 9% cukup baik, dan 2% kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan cukup ramah dan komunikatif. Sikap pelayanan yang terbuka dan sopan menjadi salah satu hal yang cukup diapresiasi mahasiswa selama proses pelayanan administrasi berlangsung.

Pada aspek ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi akademik, seperti pelayanan KHS, KRS, dan transkrip nilai, diperoleh hasil 30% sangat

baik, 53% baik, 13% cukup baik, dan 4% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung kebutuhan akademik mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan ketepatan waktu pelayanan dapat lebih ditingkatkan, khususnya pada periode administrasi akademik yang cukup padat.

Pada aspek kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa, diperoleh hasil 33% sangat baik, 59% baik, 8% cukup baik, dan 1% kurang baik. Temuan ini menggambarkan bahwa mahasiswa menilai komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan akademik telah berjalan cukup baik dan membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi akademik yang dibutuhkan. Mahasiswa juga merasa bahwa pelayanan akademik cukup terbuka dalam memberikan arahan maupun penjelasan terkait administrasi akademik.

Sementara itu, pada aspek penyediaan panduan akademik dan kurikulum, kompetensi lulusan, serta capaian pembelajaran, diperoleh hasil 28% sangat baik, 59% baik, 12% cukup baik, dan 1% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi akademik yang berkaitan dengan kurikulum dan proses pembelajaran telah tersedia dengan cukup baik dan membantu mahasiswa dalam memahami proses akademik di program studi.

Pada aspek penyediaan informasi akademik lainnya kepada mahasiswa, diperoleh hasil 23% sangat baik, 57% baik, 18% cukup baik, dan 3% kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi akademik secara umum telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat mahasiswa yang mengharapkan penyampaian informasi yang lebih cepat, lebih merata, dan lebih mudah diakses pada situasi tertentu.

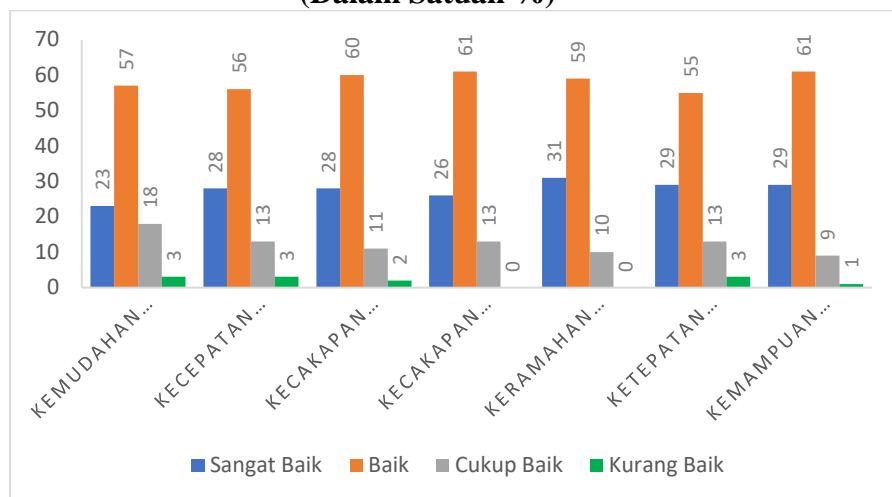
Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan Sub Bagian Akademik di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dominasi penilaian pada kategori baik dan sangat baik menunjukkan bahwa

pelayanan administrasi akademik telah mampu mendukung kebutuhan mahasiswa secara cukup optimal.

Meskipun demikian, program studi tetap menjadikan hasil survei ini sebagai bagian dari evaluasi mutu layanan secara berkelanjutan. Program studi akan melakukan penguatan kualitas pelayanan administrasi akademik melalui peningkatan kecepatan pelayanan surat menyurat, optimalisasi penyampaian informasi akademik, penguatan respons terhadap keluhan mahasiswa, serta monitoring dan evaluasi layanan akademik secara berkala. Selain itu, peningkatan koordinasi pelayanan dan penguatan komunikasi kepada mahasiswa juga akan terus dilakukan agar kualitas pelayanan akademik menjadi lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa pada semester berikutnya.

**b. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sub Bagian Kemahasiswaan**

**Diagram 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sub Bagian Kemahasiswaan di Prodi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan (Dalam Satuan %)**



Berdasarkan Distribusi Frekuensi Responden mengenai Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub Bagian Kemahasiswaan di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan pada diagram 2 diperoleh bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan kemahasiswaan yang diberikan selama Semester Ganjil

Tahun Ajaran 2024/2025. Hasil tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kemudahan akses layanan, kecepatan pelayanan administrasi kemahasiswaan, kemampuan penyelesaian keluhan mahasiswa, penguasaan informasi kemahasiswaan, keramahan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, serta kemampuan komunikasi petugas layanan kemahasiswaan kepada mahasiswa.

Pada aspek kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan, diperoleh hasil sebanyak 23% responden menyatakan sangat baik, 57% baik, 18% cukup baik, dan 3% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas layanan kemahasiswaan cukup mudah dihubungi ketika mahasiswa membutuhkan pelayanan maupun konsultasi terkait kegiatan kemahasiswaan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian mahasiswa yang merasa akses layanan belum sepenuhnya optimal pada kondisi tertentu, terutama ketika pelayanan sedang cukup padat atau berlangsung bersamaan dengan kegiatan akademik lainnya.

Pada aspek kecepatan pelayanan surat menyurat, seperti pelayanan beasiswa dan kegiatan kemahasiswaan, diperoleh hasil 28% sangat baik, 56% baik, 13% cukup baik, dan 3% kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kemahasiswaan telah berjalan cukup baik dan membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan administrasi kegiatan kemahasiswaan. Namun demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan proses pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat, terutama pada pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan mendesak seperti pengajuan beasiswa dan administrasi kegiatan mahasiswa.

Pada aspek kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi kemahasiswaan, diperoleh hasil 28% sangat baik, 60% baik, 11% cukup baik, dan 2% kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas layanan kemahasiswaan cukup mampu membantu menyelesaikan berbagai kendala administrasi maupun permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan mahasiswa. Mahasiswa juga menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup membantu dalam mendukung aktivitas kemahasiswaan di lingkungan program studi.

Pada aspek kecakapan dalam penguasaan materi atau informasi terkait pelayanan kemahasiswaan, diperoleh hasil 26% sangat baik, 61% baik, dan 13% cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas layanan kemahasiswaan dinilai telah memiliki pemahaman yang cukup baik terkait prosedur, informasi kegiatan mahasiswa, serta layanan administrasi kemahasiswaan lainnya. Informasi yang diberikan dinilai cukup membantu mahasiswa dalam memahami berbagai proses kegiatan dan administrasi kemahasiswaan.

Pada aspek keramahan dalam pelayanan administrasi kemahasiswaan, diperoleh hasil 31% sangat baik, 59% baik, dan 10% cukup baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan kemahasiswaan telah berjalan secara ramah, terbuka, dan komunikatif. Sikap pelayanan yang sopan dan responsif menjadi salah satu aspek yang cukup diapresiasi mahasiswa selama proses pelayanan berlangsung.

Pada aspek ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kemahasiswaan, seperti pelayanan PKM dan kegiatan lomba mahasiswa, diperoleh hasil 29% sangat baik, 55% baik, 13% cukup baik, dan 3% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kemahasiswaan telah berjalan cukup baik dalam mendukung pelaksanaan kegiatan mahasiswa. Akan tetapi, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan peningkatan ketepatan waktu pelayanan, terutama pada proses administrasi yang berkaitan dengan kegiatan kompetisi dan pengajuan program mahasiswa.

Pada aspek kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa, diperoleh hasil 29% sangat baik, 61% baik, 9% cukup baik, dan 1% kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas layanan kemahasiswaan telah berjalan cukup baik dan membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Mahasiswa juga menilai bahwa petugas cukup terbuka dalam memberikan arahan serta penjelasan terkait kegiatan dan administrasi kemahasiswaan.

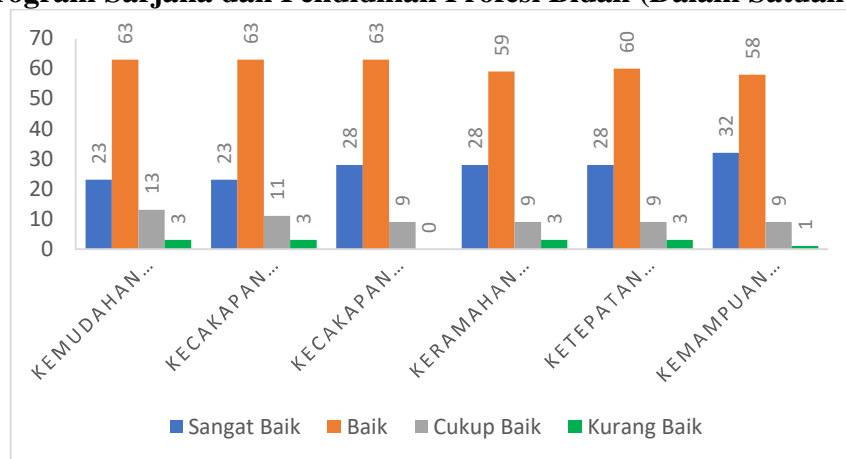
Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan Sub Bagian Kemahasiswaan di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan

Pendidikan Profesi Bidan Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dominasi penilaian pada kategori baik dan sangat baik menunjukkan bahwa pelayanan kemahasiswaan telah mampu mendukung kebutuhan mahasiswa secara cukup optimal, baik dalam pelayanan administrasi maupun pendampingan kegiatan kemahasiswaan.

Meskipun demikian, program studi tetap menjadikan hasil survei ini sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Program studi akan melakukan penguatan kualitas pelayanan kemahasiswaan melalui peningkatan kecepatan pelayanan administrasi, optimalisasi penyampaian informasi kegiatan mahasiswa, penguatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa, serta monitoring dan evaluasi layanan secara berkala. Selain itu, peningkatan koordinasi pelayanan dan komunikasi yang lebih efektif kepada mahasiswa juga akan terus dilakukan agar kualitas pelayanan kemahasiswaan menjadi lebih responsif, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa pada semester berikutnya.

**c. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sub Bagian Keuangan**

**Diagram 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sub Bagian Keuangan di Prodi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan (Dalam Satuan %)**



Berdasarkan Distribusi Frekuensi Responden mengenai Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub Bagian Keuangan pada diagram 3 di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan

diperoleh bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan administrasi keuangan yang diberikan selama Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. Hasil tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kemudahan akses layanan, kemampuan penyelesaian administrasi dan keluhan keuangan, penguasaan informasi pelayanan keuangan, keramahan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan administrasi keuangan, serta kemampuan komunikasi petugas layanan keuangan kepada mahasiswa.

Pada aspek kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan, diperoleh hasil sebanyak 23% responden menyatakan sangat baik, 63% baik, 13% cukup baik, dan 3% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas layanan keuangan cukup mudah dihubungi ketika mahasiswa membutuhkan pelayanan administrasi maupun konsultasi terkait pembayaran dan administrasi keuangan lainnya. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian mahasiswa yang merasa akses pelayanan belum sepenuhnya optimal pada waktu-waktu tertentu, terutama ketika pelayanan administrasi sedang cukup padat.

Pada aspek kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi keuangan mahasiswa, diperoleh hasil 23% sangat baik, 63% baik, 11% cukup baik, dan 3% kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa petugas layanan keuangan dinilai cukup mampu membantu mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai kendala administrasi keuangan yang dihadapi mahasiswa. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup membantu dalam memberikan solusi terhadap permasalahan administrasi pembayaran dan kebutuhan administrasi keuangan lainnya. Namun demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan proses penyelesaian administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan lebih efektif.

Pada aspek kecakapan dalam penguasaan materi atau informasi terkait pelayanan keuangan, diperoleh hasil 28% sangat baik, 63% baik, dan 9% cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas layanan keuangan dinilai memiliki pemahaman yang cukup baik terkait prosedur pembayaran, administrasi keuangan, dan informasi akademik yang berkaitan dengan

keuangan mahasiswa. Informasi yang diberikan dinilai cukup jelas dan membantu mahasiswa dalam memahami proses administrasi keuangan di lingkungan program studi.

Pada aspek keramahan dalam pelayanan administrasi keuangan, diperoleh hasil 28% sangat baik, 59% baik, 9% cukup baik, dan 3% kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan keuangan telah berjalan secara cukup ramah, sopan, dan komunikatif. Sikap pelayanan yang terbuka dan membantu menjadi salah satu aspek yang cukup diapresiasi mahasiswa selama proses pelayanan administrasi keuangan berlangsung.

Pada aspek ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi keuangan, diperoleh hasil 28% sangat baik, 60% baik, 9% cukup baik, dan 3% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi keuangan telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung kebutuhan mahasiswa dalam proses administrasi pembayaran maupun layanan keuangan lainnya. Akan tetapi, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan ketepatan waktu pelayanan dapat lebih ditingkatkan, khususnya pada periode administrasi yang cukup padat.

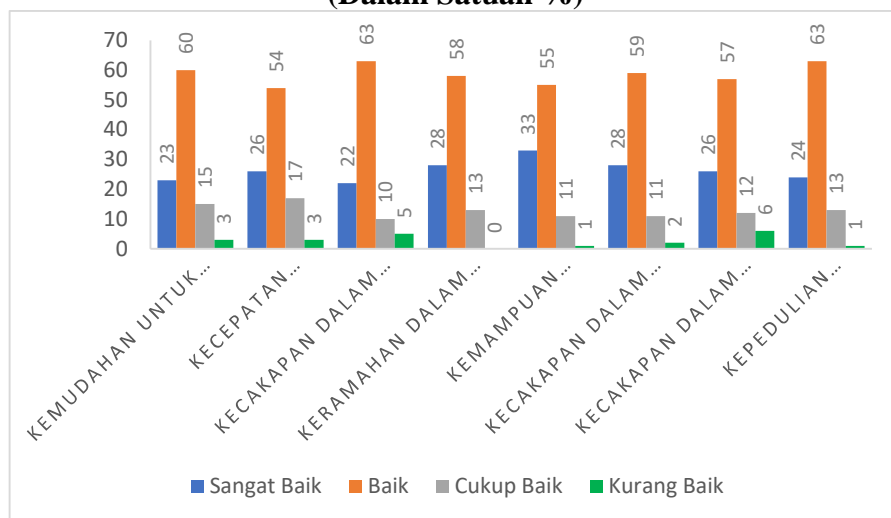
Pada aspek kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa, diperoleh hasil 32% sangat baik, 58% baik, 9% cukup baik, dan 1% kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas layanan keuangan telah berjalan cukup baik dan membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Mahasiswa juga menilai bahwa petugas cukup terbuka dalam memberikan penjelasan terkait prosedur administrasi keuangan dan penyelesaian kebutuhan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan Sub Bagian Keuangan di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dominasi penilaian pada kategori baik dan sangat baik menunjukkan bahwa pelayanan administrasi keuangan telah mampu mendukung kebutuhan mahasiswa secara cukup optimal.

Meskipun demikian, program studi tetap menjadikan hasil survei ini sebagai bagian dari evaluasi mutu layanan secara berkelanjutan. Program studi akan melakukan penguatan kualitas pelayanan administrasi keuangan melalui peningkatan kecepatan pelayanan, optimalisasi penyampaian informasi administrasi keuangan, penguatan respons terhadap keluhan mahasiswa, serta monitoring dan evaluasi layanan secara berkala. Selain itu, peningkatan koordinasi pelayanan dan penguatan komunikasi kepada mahasiswa juga akan terus dilakukan agar kualitas pelayanan administrasi keuangan menjadi lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa pada semester berikutnya.

#### d. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sub Bagian Sarana Prasarana

**Diagram 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Sub Bagian Sarana Prasarana di Prodi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan (Dalam Satuan %)**



Berdasarkan Distribusi Frekuensi Responden mengenai Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub Bagian Sarana Prasarana pada diagram 4 di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan diperoleh bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran selama Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025. Hasil

tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kemudahan akses layanan, kecepatan pelayanan sarana pembelajaran, kemampuan penyelesaian keluhan, keramahan pelayanan, kemampuan komunikasi, kebersihan lingkungan, pemeliharaan fasilitas, serta kepedulian terhadap keselamatan dan kesehatan dalam lingkungan belajar.

Pada aspek kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan, diperoleh hasil sebanyak 23% responden menyatakan sangat baik, 60% baik, 15% cukup baik, dan 3% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas sarana prasarana cukup mudah dihubungi ketika mahasiswa membutuhkan bantuan terkait fasilitas pembelajaran maupun kebutuhan sarana lainnya. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian mahasiswa yang merasa pelayanan belum sepenuhnya cepat dijangkau pada kondisi tertentu, terutama ketika terjadi kendala fasilitas secara bersamaan.

Pada aspek kecepatan pelayanan dalam mendukung proses pembelajaran, seperti persiapan ruang kuliah, komputer, LCD projector, dan perangkat pembelajaran lainnya, diperoleh hasil 26% sangat baik, 54% baik, 17% cukup baik, dan 3% kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan sarana prasarana telah cukup membantu kelancaran proses pembelajaran. Namun demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan peningkatan kecepatan penanganan fasilitas pembelajaran, terutama ketika terjadi kendala teknis saat kegiatan perkuliahan berlangsung.

Pada aspek kecakapan dalam menyelesaikan keluhan yang terkait dengan sarana prasarana, diperoleh hasil 22% sangat baik, 63% baik, 10% cukup baik, dan 5% kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas sarana prasarana dinilai cukup mampu membantu penyelesaian berbagai kendala fasilitas yang dihadapi mahasiswa. Akan tetapi, masih terdapat sebagian mahasiswa yang merasa bahwa tindak lanjut terhadap beberapa keluhan fasilitas tertentu masih perlu dilakukan dengan lebih cepat dan lebih optimal.

Pada aspek keramahan dalam pelayanan, diperoleh hasil 28% sangat baik, 58% baik, dan 13% cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan cukup ramah, sopan, dan komunikatif. Sikap pelayanan yang terbuka dan membantu

menjadi salah satu hal yang cukup diapresiasi mahasiswa selama berinteraksi dengan petugas sarana prasarana.

Pada aspek kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa, diperoleh hasil 33% sangat baik, 55% baik, 11% cukup baik, dan 1% kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan petugas sarana prasarana telah berjalan cukup baik dan membantu mahasiswa dalam menyampaikan kebutuhan maupun kendala fasilitas pembelajaran yang dihadapi selama proses akademik berlangsung.

Pada aspek kecakapan dalam menjaga kebersihan ruang, gedung, dan lingkungan, diperoleh hasil 28% sangat baik, 59% baik, 11% cukup baik, dan 2% kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi kebersihan lingkungan pembelajaran dinilai cukup baik dan mampu mendukung kenyamanan mahasiswa selama proses belajar berlangsung. Mahasiswa menilai kebersihan ruang dan lingkungan akademik secara umum telah terjaga dengan cukup baik.

Pada aspek kecakapan dalam menjaga fungsi ruang, gedung, dan perangkat pendukung pembelajaran, seperti kenyamanan ruang, AC, dan sound system, diperoleh hasil 26% sangat baik, 57% baik, 12% cukup baik, dan 6% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas pembelajaran secara umum telah mampu mendukung proses akademik mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas tertentu agar kenyamanan ruang belajar dapat lebih optimal.

Pada aspek kepedulian terhadap prinsip keselamatan dan kesehatan dalam bekerja dan belajar, diperoleh hasil 24% sangat baik, 63% baik, 13% cukup baik, dan 1% kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai lingkungan belajar telah cukup memperhatikan aspek keselamatan dan kesehatan dalam mendukung aktivitas akademik di lingkungan program studi.

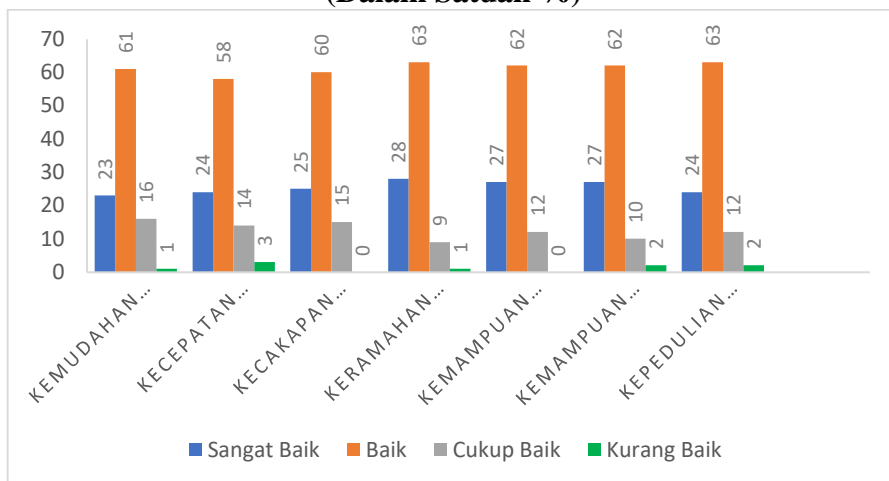
Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan Sub Bagian Sarana Prasarana di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 telah

berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dominasi penilaian pada kategori baik dan sangat baik menunjukkan bahwa pelayanan sarana dan prasarana telah cukup mampu mendukung kenyamanan dan kelancaran proses pembelajaran mahasiswa.

Meskipun demikian, program studi tetap menjadikan hasil survei ini sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Program studi akan melakukan penguatan pemeliharaan fasilitas pembelajaran, peningkatan kecepatan penanganan keluhan sarana prasarana, optimalisasi kenyamanan ruang belajar, serta monitoring dan evaluasi fasilitas akademik secara berkala. Selain itu, koordinasi pelayanan dan penguatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa juga akan terus ditingkatkan agar kualitas layanan sarana prasarana menjadi lebih efektif, nyaman, aman, dan sesuai dengan kebutuhan proses pembelajaran pada semester berikutnya.

**e. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Unit Sistem Informasi**

**Diagram 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Unit Sistem Informasi di Prodi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan (Dalam Satuan %)**



Berdasarkan Distribusi Frekuensi Responden mengenai Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Unit Sistem Informasi pada diagram 5 di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan diperoleh bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan unit sistem informasi dalam mendukung kebutuhan

akademik dan kelancaran akses informasi selama proses pembelajaran berlangsung. Hasil tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kemudahan akses layanan, kecepatan pelayanan informasi akademik, kemampuan penyelesaian keluhan sistem informasi, kualitas komunikasi pelayanan, ketersediaan website pendukung akademik, serta keamanan akses data dan informasi akademik mahasiswa.

Pada aspek kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan, diperoleh hasil sebanyak 23% responden menyatakan sangat baik, 61% baik, 16% cukup baik, dan 1% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa unit sistem informasi dinilai cukup mudah dihubungi dan diakses oleh mahasiswa ketika membutuhkan bantuan terkait layanan teknologi informasi maupun kendala akademik berbasis sistem. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian mahasiswa yang mengharapkan akses pelayanan yang lebih cepat dan lebih mudah pada waktu-waktu tertentu, terutama saat kegiatan akademik berlangsung secara bersamaan.

Pada aspek kecepatan pelayanan dalam mendukung proses pembelajaran, seperti informasi akademik online, internet, dan intranet, diperoleh hasil 24% sangat baik, 58% baik, 14% cukup baik, dan 3% kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan sistem informasi telah cukup membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi akademik dan mendukung proses pembelajaran berbasis digital. Namun demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang menilai kecepatan akses layanan dan respons terhadap gangguan sistem perlu lebih ditingkatkan agar proses akademik dapat berjalan lebih lancar dan efektif.

Pada aspek kecakapan dalam menyelesaikan keluhan yang terkait dengan sistem informasi, diperoleh hasil 25% sangat baik, 60% baik, dan 15% cukup baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa unit sistem informasi dinilai cukup mampu membantu mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai kendala teknis yang berkaitan dengan akses sistem akademik, jaringan, maupun layanan informasi lainnya. Mahasiswa menilai pelayanan yang diberikan cukup membantu, meskipun pada beberapa kondisi tertentu masih diperlukan percepatan tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan.

Pada aspek keramahan dalam pelayanan, diperoleh hasil 28% sangat baik, 63% baik, 9% cukup baik, dan 1% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas unit sistem informasi telah memberikan pelayanan yang cukup ramah, terbuka, dan membantu mahasiswa dalam proses pelayanan akademik berbasis teknologi informasi. Sikap pelayanan yang komunikatif dan cukup responsif menjadi salah satu aspek yang diapresiasi oleh mahasiswa.

Pada aspek kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa, diperoleh hasil 27% sangat baik, 62% baik, dan 12% cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan yang dilakukan unit sistem informasi telah berjalan cukup baik dalam membantu mahasiswa memahami prosedur layanan maupun penyelesaian kendala teknis yang dihadapi selama proses akademik berlangsung.

Pada aspek kemampuan dalam menyediakan website yang menunjang kelancaran studi mahasiswa, diperoleh hasil 27% sangat baik, 62% baik, 10% cukup baik, dan 2% kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa website dan layanan sistem informasi akademik dinilai telah cukup membantu mahasiswa dalam mendukung kebutuhan akademik, seperti akses informasi perkuliahan, administrasi akademik, maupun kegiatan pembelajaran lainnya. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian mahasiswa yang mengharapkan peningkatan stabilitas sistem dan optimalisasi fitur layanan akademik berbasis digital.

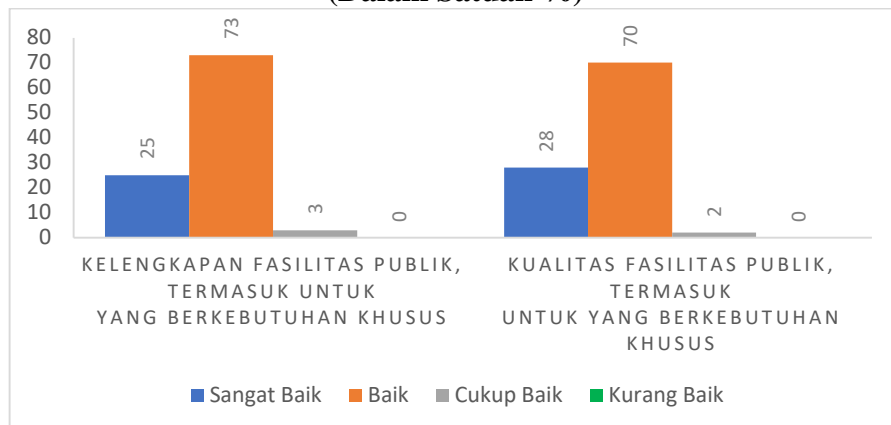
Sementara itu, pada aspek kepedulian terhadap keamanan aksesibilitas data dan informasi, seperti perlindungan terhadap virus, keamanan sistem, dan akses data akademik, diperoleh hasil 24% sangat baik, 63% baik, 12% cukup baik, dan 2% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai sistem keamanan data dan informasi akademik telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung keamanan akses layanan akademik berbasis teknologi informasi. Namun demikian, peningkatan pengawasan dan pemeliharaan sistem keamanan tetap perlu dilakukan secara berkala untuk menjaga kenyamanan dan keamanan penggunaan layanan digital akademik.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan Unit Sistem Informasi di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dominasi penilaian pada kategori baik dan sangat baik menunjukkan bahwa pelayanan sistem informasi telah cukup mendukung kebutuhan akademik mahasiswa, baik dalam akses informasi, pelayanan digital akademik, maupun dukungan terhadap proses pembelajaran berbasis teknologi.

Meskipun demikian, program studi tetap menjadikan hasil survei ini sebagai bagian dari evaluasi mutu layanan secara berkelanjutan. Program studi bersama unit terkait akan melakukan penguatan kualitas pelayanan sistem informasi melalui peningkatan kecepatan respons layanan, optimalisasi akses website dan sistem akademik, peningkatan stabilitas jaringan dan layanan digital, serta monitoring dan evaluasi pelayanan secara berkala. Selain itu, peningkatan keamanan sistem informasi dan percepatan tindak lanjut terhadap keluhan mahasiswa juga akan terus dilakukan agar layanan akademik berbasis teknologi informasi dapat berjalan lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa pada semester berikutnya.

#### f. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Publik dan Layanan Kebutuhan Khusus

**Diagram 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Publik dan Layanan Kebutuhan Khusus di Prodi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan (Dalam Satuan %)**



Berdasarkan Distribusi Frekuensi Responden mengenai Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Publik dan Layanan Kebutuhan Khusus pada diagram 6 di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan diperoleh bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap fasilitas publik dan layanan kebutuhan khusus yang tersedia di lingkungan program studi. Hasil tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kelengkapan fasilitas publik serta kualitas fasilitas yang mendukung kenyamanan, aksesibilitas, dan kebutuhan seluruh mahasiswa, termasuk mahasiswa berkebutuhan khusus.'

Pada aspek kelengkapan fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus, diperoleh hasil sebanyak 25% responden menyatakan sangat baik, 73% baik, dan 3% cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas publik yang tersedia dinilai telah cukup mendukung kebutuhan mahasiswa dalam menjalankan aktivitas akademik maupun kegiatan lainnya di lingkungan program studi. Mahasiswa menilai ketersediaan fasilitas umum telah membantu menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan mudah diakses. Selain itu, keberadaan fasilitas yang mendukung kebutuhan mahasiswa berkebutuhan khusus juga dinilai sudah cukup diperhatikan oleh program studi dan institusi.

Pada aspek kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus, diperoleh hasil 28% sangat baik, 70% baik, dan 2% cukup baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kondisi fasilitas publik yang tersedia telah cukup baik dan mendukung kenyamanan selama proses pembelajaran berlangsung. Mahasiswa juga menilai fasilitas yang ada cukup layak digunakan serta mampu mendukung aktivitas akademik sehari-hari. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang mengharapkan peningkatan kualitas dan pemeliharaan fasilitas secara lebih optimal agar kenyamanan dan aksesibilitas layanan dapat terus meningkat.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan publik dan layanan kebutuhan khusus di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025 telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa.

Dominasi penilaian pada kategori baik dan sangat baik menunjukkan bahwa fasilitas publik yang tersedia telah cukup mendukung kebutuhan mahasiswa, baik dalam aspek kenyamanan, akses layanan, maupun dukungan terhadap mahasiswa berkebutuhan khusus.

Meskipun demikian, program studi tetap menjadikan hasil survei ini sebagai bagian dari evaluasi mutu layanan secara berkelanjutan. Program studi bersama institusi akan terus melakukan pemeliharaan dan peningkatan kualitas fasilitas publik, optimalisasi aksesibilitas layanan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus, serta monitoring dan evaluasi fasilitas secara berkala. Upaya ini dilakukan agar layanan publik yang tersedia dapat semakin nyaman, aman, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa pada semester berikutnya.

## **2. Evaluasi Hasil Monitoring**

### **a. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub Bagian Akademik**

- 1) Sebanyak 24% mahasiswa masih memberikan penilaian cukup baik dan kurang baik terhadap kemudahan layanan akademik untuk ditemui pada saat dibutuhkan, terutama pada waktu pelayanan administrasi yang cukup padat.
- 2) Sebanyak 25% mahasiswa menilai kecepatan pelayanan surat menyurat masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, khususnya pada pelayanan administrasi tugas akhir, PKL, dan kebutuhan akademik yang bersifat mendesak.
- 3) Sebanyak 21% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan administrasi akademik masih cukup baik dan kurang baik, terutama terkait kecepatan tindak lanjut terhadap permasalahan akademik mahasiswa.
- 4) Sebanyak 13% mahasiswa menilai penguasaan informasi dan pelayanan akademik masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, khususnya dalam penyampaian informasi prosedur akademik tertentu.
- 5) Sebanyak 11% mahasiswa menilai keramahan pelayanan administrasi akademik masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik,

meskipun secara umum pelayanan telah berjalan cukup komunikatif dan terbuka.

- 6) Sebanyak 17% mahasiswa menilai ketepatan waktu pelayanan administrasi akademik masih cukup baik dan kurang baik, terutama pada pelayanan KRS, KHS, transkrip nilai, dan administrasi akademik lainnya pada periode layanan yang padat.
- 7) Sebanyak 9% mahasiswa menilai kemampuan komunikasi pelayanan akademik masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, khususnya dalam penyampaian informasi akademik secara merata dan responsif.
- 8) Sebanyak 13% mahasiswa menilai penyediaan panduan akademik, kurikulum, kompetensi lulusan, dan capaian pembelajaran masih cukup baik dan kurang baik, terutama terkait kemudahan akses dan pemahaman informasi akademik.
- 9) Sebanyak 21% mahasiswa menilai penyampaian informasi akademik lainnya masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, sehingga diperlukan optimalisasi penyebaran informasi akademik agar lebih cepat, merata, dan mudah diakses mahasiswa.
- 10) Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan Sub Bagian Akademik telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Namun demikian, program studi tetap perlu meningkatkan kecepatan pelayanan administrasi, memperkuat respons terhadap kebutuhan mahasiswa, serta melakukan monitoring dan evaluasi layanan akademik secara berkala sebagai bagian dari peningkatan mutu layanan berkelanjutan.

**b. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub Bagian Kemahasiswaan**

- 1) Sebanyak 21% mahasiswa masih menilai kemudahan layanan kemahasiswaan untuk ditemui pada saat dibutuhkan berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, terutama pada waktu pelayanan yang bersamaan dengan kegiatan akademik lainnya.

- 2) Sebanyak 16% mahasiswa menilai kecepatan pelayanan administrasi kemahasiswaan masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, khususnya pada pelayanan beasiswa dan administrasi kegiatan mahasiswa.
- 3) Sebanyak 13% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan administrasi kemahasiswaan masih cukup baik dan kurang baik, terutama terkait kecepatan tindak lanjut terhadap kebutuhan mahasiswa.
- 4) Sebanyak 13% mahasiswa menilai penguasaan informasi pelayanan kemahasiswaan masih berada pada kategori cukup baik, khususnya dalam penyampaian informasi kegiatan dan administrasi kemahasiswaan.
- 5) Sebanyak 10% mahasiswa menilai keramahan pelayanan kemahasiswaan masih berada pada kategori cukup baik, meskipun secara umum pelayanan telah berjalan dengan baik dan komunikatif.
- 6) Sebanyak 16% mahasiswa menilai ketepatan waktu pelayanan administrasi kemahasiswaan masih cukup baik dan kurang baik, terutama pada pelayanan PKM, lomba mahasiswa, dan administrasi kegiatan kemahasiswaan lainnya.
- 7) Sebanyak 10% mahasiswa menilai kemampuan komunikasi pelayanan kemahasiswaan masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, khususnya dalam penyampaian informasi yang cepat dan merata kepada mahasiswa.
- 8) Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa layanan Sub Bagian Kemahasiswaan telah berjalan dengan baik dan cukup mendukung kebutuhan mahasiswa. Namun demikian, program studi tetap perlu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi, memperkuat komunikasi layanan kemahasiswaan, serta melakukan evaluasi layanan secara berkala agar pelayanan menjadi lebih responsif dan tepat waktu.

**c. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub Bagian Keuangan**

- 1) Sebanyak 16% mahasiswa masih menilai kemudahan layanan keuangan untuk ditemui pada saat dibutuhkan berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, terutama pada waktu pelayanan administrasi yang cukup padat.

- 2) Sebanyak 14% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan administrasi keuangan masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, khususnya terkait percepatan tindak lanjut kebutuhan administrasi mahasiswa.
- 3) Sebanyak 9% mahasiswa menilai penguasaan informasi pelayanan keuangan masih berada pada kategori cukup baik, terutama terkait prosedur administrasi dan informasi pembayaran akademik.
- 4) Sebanyak 12% mahasiswa menilai keramahan pelayanan administrasi keuangan masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, meskipun secara umum pelayanan telah berjalan cukup baik dan komunikatif.
- 5) Sebanyak 12% mahasiswa menilai ketepatan waktu pelayanan administrasi keuangan masih cukup baik dan kurang baik, khususnya pada periode pembayaran dan administrasi akademik yang cukup padat.
- 6) Sebanyak 10% mahasiswa menilai kemampuan komunikasi pelayanan keuangan masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, terutama dalam penyampaian informasi administrasi keuangan kepada mahasiswa.
- 7) Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan Sub Bagian Keuangan telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Namun demikian, program studi tetap perlu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi keuangan, memperkuat komunikasi layanan, serta melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan secara berkala agar kualitas pelayanan semakin optimal.

**d. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub Bagian Sarana Prasarana**

- 1) Sebanyak 18% mahasiswa masih menilai kemudahan layanan sarana prasarana untuk ditemui pada saat dibutuhkan berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, terutama ketika terjadi kendala fasilitas secara bersamaan.
- 2) Sebanyak 20% mahasiswa menilai kecepatan pelayanan sarana prasarana dalam mendukung proses pembelajaran masih berada pada kategori cukup

baik dan kurang baik, khususnya dalam penanganan fasilitas pembelajaran dan perangkat pendukung perkuliahan.

- 3) Sebanyak 15% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan sarana prasarana masih cukup baik dan kurang baik, terutama terkait kecepatan tindak lanjut terhadap kerusakan fasilitas tertentu.
- 4) Sebanyak 13% mahasiswa menilai keramahan pelayanan sarana prasarana masih berada pada kategori cukup baik, meskipun secara umum pelayanan telah berjalan cukup baik dan komunikatif.
- 5) Sebanyak 12% mahasiswa menilai kemampuan komunikasi petugas sarana prasarana masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, khususnya dalam penyampaian tindak lanjut terhadap kebutuhan fasilitas mahasiswa.
- 6) Sebanyak 13% mahasiswa menilai kebersihan ruang, gedung, dan lingkungan masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, sehingga diperlukan pemeliharaan kebersihan yang lebih optimal secara berkala.
- 7) Sebanyak 18% mahasiswa menilai pemeliharaan fungsi ruang, gedung, AC, dan perangkat pendukung pembelajaran masih cukup baik dan kurang baik, terutama terkait kenyamanan ruang belajar dan fasilitas pendukung lainnya.
- 8) Sebanyak 14% mahasiswa menilai penerapan keselamatan dan kesehatan dalam lingkungan belajar masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, sehingga diperlukan peningkatan pengawasan dan pemeliharaan lingkungan belajar yang aman dan nyaman.
- 9) Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa layanan sarana prasarana telah berjalan dengan baik dan cukup mendukung proses pembelajaran mahasiswa. Namun demikian, program studi tetap perlu meningkatkan pemeliharaan fasilitas, mempercepat penanganan keluhan sarana prasarana, serta melakukan monitoring fasilitas secara berkala agar kenyamanan dan keamanan lingkungan belajar semakin optimal.

**d. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Unit Sistem Informasi**

- 1) Sebanyak 17% mahasiswa masih menilai kemudahan layanan unit sistem informasi untuk ditemui pada saat dibutuhkan berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, terutama saat kebutuhan layanan akademik digital meningkat secara bersamaan.
- 2) Sebanyak 17% mahasiswa menilai kecepatan pelayanan sistem informasi masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, khususnya terkait akses informasi akademik online, jaringan internet, dan layanan intranet.
- 3) Sebanyak 15% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan terkait sistem informasi masih berada pada kategori cukup baik, terutama dalam percepatan tindak lanjut terhadap gangguan sistem akademik.
- 4) Sebanyak 10% mahasiswa menilai keramahan pelayanan unit sistem informasi masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, meskipun secara umum pelayanan telah berjalan cukup baik dan responsif.
- 5) Sebanyak 12% mahasiswa menilai kemampuan komunikasi pelayanan sistem informasi masih berada pada kategori cukup baik, terutama dalam penyampaian solusi terhadap kendala teknis yang dihadapi mahasiswa.
- 6) Sebanyak 12% mahasiswa menilai kualitas website dan layanan digital akademik masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, khususnya terkait stabilitas sistem dan kemudahan akses layanan akademik.
- 7) Sebanyak 14% mahasiswa menilai keamanan akses data dan informasi akademik masih berada pada kategori cukup baik dan kurang baik, sehingga diperlukan penguatan pengawasan dan pemeliharaan keamanan sistem informasi secara berkala.
- 8) Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan Unit Sistem Informasi telah berjalan dengan baik dan cukup mendukung kebutuhan akademik mahasiswa. Namun demikian, program studi bersama unit terkait tetap perlu meningkatkan stabilitas layanan digital, mempercepat respons terhadap kendala sistem, dan memperkuat keamanan layanan informasi akademik secara berkelanjutan.

**f. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Publik dan Layanan Kebutuhan Khusus**

- 1) Sebanyak 3% mahasiswa masih menilai kelengkapan fasilitas publik dan layanan kebutuhan khusus berada pada kategori cukup baik, terutama terkait optimalisasi fasilitas pendukung bagi seluruh mahasiswa.
- 2) Sebanyak 2% mahasiswa menilai kualitas fasilitas publik dan layanan kebutuhan khusus masih berada pada kategori cukup baik, khususnya terkait pemeliharaan fasilitas dan peningkatan kenyamanan layanan.
- 3) Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa layanan publik dan layanan kebutuhan khusus telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Namun demikian, program studi bersama institusi tetap perlu melakukan pemeliharaan fasilitas secara berkala, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan mengoptimalkan kualitas fasilitas publik agar lingkungan akademik menjadi lebih nyaman, aman, dan inklusif bagi seluruh mahasiswa.

**Tabel 3**  
**Hasil Temuan dan Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Yang Diberikan Program Studi**  
**Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Universitas Fort De Kock Bukittinggi Semester Ganjil**  
**Tahun Ajaran 2024/2025**

No	Indikator	Temuan (dalam satuan %)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)		
			Kegiatan	Waktu	Indikator Capaian
1	Sub Bagian Akademik	Sebanyak 20% mahasiswa masih menilai kemudahan akses layanan akademik pada kategori cukup baik, 19% mahasiswa menilai kecepatan pelayanan surat menyurat masih cukup baik, 18% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan akademik belum optimal, 13% mahasiswa menilai ketepatan waktu pelayanan administrasi masih cukup baik, serta 18% mahasiswa menilai penyampaian informasi	Peningkatan kecepatan pelayanan administrasi akademik, optimalisasi penyampaian informasi akademik, penguatan respons terhadap keluhan mahasiswa, serta monitoring dan evaluasi pelayanan akademik secara berkala.	Semester Genap TA 2024/2025 – Semester Ganjil TA 2025/2026 (tindak lanjut hasil survei kepuasan layanan akademik)	90% mahasiswa memberikan penilaian baik dan sangat baik terhadap layanan akademik serta meningkatnya kepuasan mahasiswa terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik.

		akademik masih perlu ditingkatkan.			
2	Sub Bagian Kemahasiswaan	Sebanyak 18% mahasiswa masih menilai kemudahan akses layanan kemahasiswaan pada kategori cukup baik, 13% mahasiswa menilai kecepatan pelayanan administrasi kemahasiswaan masih cukup baik, 11% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan mahasiswa belum optimal, 13% mahasiswa menilai penguasaan informasi kemahasiswaan masih cukup baik, dan 13% mahasiswa menilai ketepatan waktu pelayanan kegiatan mahasiswa masih perlu ditingkatkan.	Penguatan kualitas pelayanan kemahasiswaan melalui percepatan pelayanan administrasi, optimalisasi informasi kegiatan mahasiswa, peningkatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa, serta evaluasi layanan kemahasiswaan secara berkala.	Semester Genap TA 2024/2025 – Semester Ganjil TA 2025/2026 (tindak lanjut hasil survei kepuasan layanan kemahasiswaan)	90% mahasiswa memberikan penilaian baik dan sangat baik terhadap layanan kemahasiswaan serta meningkatnya efektivitas pelayanan kegiatan dan administrasi mahasiswa

3	Sub Bagian Keuangan	Sebanyak 13% mahasiswa masih menilai kemudahan akses layanan keuangan pada kategori cukup baik, 11% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan administrasi keuangan belum optimal, 9% mahasiswa menilai penguasaan informasi pelayanan keuangan masih cukup baik, 9% mahasiswa menilai ketepatan waktu pelayanan administrasi keuangan masih cukup baik, serta 9% mahasiswa menilai komunikasi pelayanan keuangan masih perlu ditingkatkan.	Peningkatan kualitas pelayanan administrasi keuangan melalui percepatan pelayanan, penguatan penyampaian informasi administrasi keuangan, peningkatan respons terhadap keluhan mahasiswa, dan monitoring pelayanan secara berkala.	Semester Genap TA 2024/2025 – Semester Ganjil TA 2025/2026 (tindak lanjut hasil survei kepuasan layanan keuangan)	90% mahasiswa memberikan penilaian baik dan sangat baik terhadap layanan keuangan serta meningkatnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan informasi keuangan.
4	Sub Bagian Sarana dan Prasarana	Sebanyak 17% mahasiswa masih menilai kecepatan pelayanan sarana pembelajaran pada kategori cukup baik, 10%	Penguatan pemeliharaan fasilitas pembelajaran, percepatan penanganan keluhan sarana prasarana,	Semester Genap TA 2024/2025 – Semester Ganjil TA 2025/2026	90% mahasiswa memberikan penilaian baik dan sangat baik terhadap layanan sarana

		<p>mahasiswa menilai penyelesaian keluhan sarana prasarana belum optimal, 12% mahasiswa menilai pemeliharaan fasilitas pembelajaran masih cukup baik, 13% mahasiswa menilai keramahan pelayanan dan aspek keselamatan lingkungan belajar masih perlu ditingkatkan, serta 11% mahasiswa menilai kebersihan dan komunikasi pelayanan sarana prasarana masih cukup baik.</p>	<p>optimalisasi kenyamanan ruang belajar, serta monitoring fasilitas akademik secara berkala.</p>	<p>(tindak lanjut hasil survei kepuasan layanan sarana prasarana)</p>	<p>prasarana serta meningkatnya kenyamanan dan kualitas fasilitas pembelajaran.</p>
5	Unit Sistem Informasi	<p>Sebanyak 16% mahasiswa masih menilai kemudahan akses layanan sistem informasi pada kategori cukup baik, 14% mahasiswa menilai kecepatan layanan digital akademik masih</p>	<p>Optimalisasi akses website dan sistem akademik, peningkatan stabilitas jaringan dan layanan digital, percepatan respons</p>	<p>Semester Genap TA 2024/2025 – Semester Ganjil TA 2025/2026 (tindak lanjut hasil survei kepuasan</p>	<p>90% mahasiswa memberikan penilaian baik dan sangat baik terhadap layanan sistem informasi serta meningkatnya kepuasan</p>

		cukup baik, 15% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan sistem informasi belum optimal, 10% mahasiswa menilai kualitas website akademik masih cukup baik, serta 12% mahasiswa menilai keamanan dan komunikasi layanan sistem informasi masih perlu ditingkatkan.	terhadap keluhan mahasiswa, serta peningkatan keamanan sistem informasi secara berkala.	layanan sistem informasi)	mahasiswa terhadap akses layanan digital akademik.
6	Layanan Publik dan Layanan Kebutuhan Khusus	Sebanyak 3% mahasiswa masih menilai kelengkapan fasilitas publik pada kategori cukup baik dan 2% mahasiswa menilai kualitas fasilitas publik serta layanan kebutuhan khusus masih perlu ditingkatkan, terutama terkait pemeliharaan fasilitas dan	Pemeliharaan dan peningkatan kualitas fasilitas publik, optimalisasi aksesibilitas layanan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus, serta monitoring fasilitas secara berkala.	Semester Genap TA 2024/2025 – Semester Ganjil TA 2025/2026 (tindak lanjut hasil survei kepuasan layanan publik dan kebutuhan khusus)	95% mahasiswa memberikan penilaian baik dan sangat baik terhadap layanan publik dan fasilitas kebutuhan khusus serta meningkatnya kenyamanan dan

		optimalisasi aksesibilitas layanan.			aksesibilitas fasilitas akademik.
--	--	-------------------------------------	--	--	-----------------------------------

## **BAB III PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan yang diberikan di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Universitas Fort De Kock Bukittinggi Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025, secara umum mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap seluruh aspek layanan yang tersedia. Hal ini terlihat dari dominasi penilaian pada kategori baik dan sangat baik pada layanan Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana dan Prasarana, Unit Sistem Informasi, serta layanan publik dan layanan kebutuhan khusus.

Pada layanan Sub Bagian Akademik, sebagian mahasiswa masih menilai bahwa kemudahan akses layanan, kecepatan pelayanan surat menyurat, penyelesaian keluhan akademik, serta penyampaian informasi akademik belum sepenuhnya optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik telah berjalan baik, namun masih diperlukan peningkatan dalam aspek kecepatan layanan dan pemerataan informasi akademik kepada mahasiswa.

Pada layanan Sub Bagian Kemahasiswaan, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dan pendampingan kegiatan mahasiswa telah berjalan cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat mahasiswa yang menilai bahwa kecepatan pelayanan administrasi, akses layanan, serta ketepatan waktu pelayanan kegiatan mahasiswa perlu lebih ditingkatkan agar pelayanan kemahasiswaan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Pada layanan Sub Bagian Keuangan, mahasiswa menilai bahwa pelayanan administrasi keuangan secara umum telah berjalan baik dan cukup membantu kebutuhan mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat beberapa masukan terkait kemudahan akses layanan, penyelesaian keluhan administrasi keuangan, serta penguatan komunikasi dan penyampaian informasi administrasi keuangan kepada mahasiswa.

Hasil survei pada layanan Sarana dan Prasarana menunjukkan bahwa fasilitas pembelajaran dan lingkungan akademik telah cukup mendukung proses belajar mahasiswa. Akan tetapi, mahasiswa masih mengharapkan peningkatan pada aspek kecepatan penanganan keluhan fasilitas, pemeliharaan sarana pembelajaran, kenyamanan ruang belajar, serta optimalisasi kebersihan dan keselamatan lingkungan akademik.

Pada layanan Unit Sistem Informasi, mahasiswa menilai bahwa pelayanan digital akademik dan akses informasi telah berjalan cukup baik dalam mendukung proses pembelajaran. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan peningkatan stabilitas sistem, percepatan respons terhadap kendala layanan digital, optimalisasi website akademik, serta penguatan keamanan akses data dan informasi akademik.

Sementara itu, pada layanan publik dan layanan kebutuhan khusus, sebagian besar mahasiswa menilai fasilitas yang tersedia telah cukup baik, nyaman, dan mendukung aktivitas akademik mahasiswa, termasuk bagi mahasiswa berkebutuhan khusus. Walaupun demikian, program studi dan institusi tetap perlu melakukan pemeliharaan fasilitas dan peningkatan aksesibilitas layanan secara berkelanjutan agar kualitas layanan publik dapat semakin optimal.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kebutuhan mahasiswa dalam proses akademik maupun nonakademik. Namun demikian, hasil survei juga menjadi bahan evaluasi penting bagi program studi dalam melakukan perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

## **2. Rekomendasi**

- a. Program studi perlu meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik, terutama pada pelayanan surat menyurat, penyampaian informasi akademik, serta tindak lanjut terhadap keluhan mahasiswa agar pelayanan menjadi lebih efektif dan responsif.

- b. Perlu dilakukan optimalisasi pelayanan kemahasiswaan melalui penguatan koordinasi kegiatan mahasiswa, percepatan pelayanan administrasi, serta peningkatan komunikasi dan pendampingan mahasiswa dalam kegiatan akademik maupun nonakademik.
- c. Layanan administrasi keuangan perlu diperkuat melalui peningkatan akses informasi pembayaran, percepatan penyelesaian administrasi keuangan mahasiswa, serta penguatan komunikasi pelayanan agar mahasiswa memperoleh informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami.
- d. Program studi bersama institusi perlu meningkatkan pemeliharaan sarana dan prasarana pembelajaran secara berkala, termasuk perbaikan fasilitas ruang belajar, kenyamanan lingkungan akademik, serta percepatan penanganan keluhan fasilitas yang disampaikan mahasiswa.
- e. Unit Sistem Informasi perlu melakukan optimalisasi website akademik, peningkatan stabilitas jaringan dan layanan digital, penguatan keamanan sistem informasi, serta percepatan respons terhadap kendala teknis yang dialami mahasiswa selama proses akademik berlangsung.
- f. Program studi dan institusi perlu terus meningkatkan kualitas layanan publik dan layanan kebutuhan khusus melalui pemeliharaan fasilitas umum, peningkatan aksesibilitas layanan, serta penyediaan lingkungan belajar yang lebih nyaman, aman, dan inklusif bagi seluruh mahasiswa.
- g. Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara berkala setiap semester sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu berkelanjutan, sehingga hasil survei dapat menjadi dasar dalam penyusunan program perbaikan layanan akademik dan nonakademik di lingkungan program studi.



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL (LPMI)  
**UNIVERSITAS FORT DE KOCK**

Jl. Soekarno Hatta, Kelurahan Manggis Ganting Kec. Mandiangin Koto Selayan  
Email: [spm@fdk.ac.id](mailto:spm@fdk.ac.id) Website: <http://spm.fdk.ac.id>  
Telp. 0752-31877 / Fax. 0752-31878

Bukittinggi, 30 Januari 2025

Nomor : 003/UFDK/LPMI/I/2025  
Lampiran : -  
Perihal : **Monev Semester Ganjil 2024/2025**

Kepada Yth.

**Ketua Program Studi**

**Di Lingkungan Universitas Fort De Kock (UFDK) Bukittinggi**

1. **Ka.Prodi S2 Kesehatan Masyarakat**
2. **Ka.Prodi S1 Kesehatan Masyarakat**
3. **Ka.Prodi Keperawatan dan Pendidikan Ners**
4. **Ka.Prodi Sarjana Kebidanan dan Profesi Bidan**
5. **Ka.Prodi S1 Fisioterapi**
6. **Ka.Prodi S1 Farmasi**
7. **Ka.Prodi S1 Bisnis Digital**
8. **Ka.Prodi S1 Kewirausahaan**
9. **Ka.Prodi S1 Pariwisata**
10. **Ka.Prodi S1 Psikologi**
11. **Ka.Prodi S1 Hukum**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan implementasi siklus mutu (PPEPP) dalam hal monitoring dan evaluasi dokumen program studi, maka kami informasikan bahwa monev kinerja di lingkungan Prodi Universitas Fort De Kock sesuai dengan tahapan dan tata laksana monitoring dan evaluasi akan dilaksanakan pada 1 s.d 29 Februari 2025 oleh satuan kerja terkait.

Dalam hal ini, kami mengharapkan Bapak/ Ibu selaku pengelola pendidikan tinggi untuk dapat mengikuti pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini. Laporan monev disusun dan dikumpulkan paling lambat tanggal 28 Februari melalui koordinator unit prodi dalam bentuk hard dan soft copy.

Kami mewajibkan semua unsur di prodi terlibat dalam kegiatan ini sampai pelaporan kegiatan monev terlaksana dengan baik.

Besar harapan kami, pelaksanaan monitoring dan evaluasi tahun 2025 ini dapat berjalan dengan baik guna sebagai evaluasi jalannya pengelolaan pendidikan tinggi yang berkelanjutan di Universitas Fort De Kock. Demikianlah surat pemberitahuan ini kami sampaikan, atas dukungan Bapak/ Ibu civitas akademika prodi dalam implementasi mutu internal ini, kami ucapkan terima kasih.

Bukittinggi, 30 Januari 2025

Ketua LPMI

**(Dr. Febriveni, S.ST, M.Biomed)**



## EVALUASI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN YANG DIBERIKAN

Evaluasi kinerja tenaga administrasi dalam pelayanan akademik ini ditujukan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan administrasi di tingkat program studi dan mengidentifikasi praktek baik (*good practices*) dalam rangka meningkatkan kualitas layanan akademik. Mengingat pentingnya Informasi ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik, mohon agar diisi dengan sebenar-benarnya.

Beri tanda silang (X) pada kotak yang sesuai.

No	Aspek yang dinilai	SKALA			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
<b>Sub bagian akademik</b>					
1	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan				
2	Kecepatan pelayanan surat menyurat (misalnya, urusan tugas akhir, PKL)				
3	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi akademik mahasiswa				
4	Kecakapan dalam penguasaan materi atau informasi terkait dengan pelayanan akademik				
5	Keramahan dalam pelayanan administrasi akademik				
6	Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi akademik (misalnya, KHS, KRS, Transkrip, dll)				
7	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa				
8	Menyediakan panduan akademik dan kurikulum, kompetensi lulusan/pencapaian pembelajaran				
<b>Sub bagian kemahasiswaan</b>					
8	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan				
9	Kecepatan pelayanan surat menyurat (misalnya, beasiswa, kegiatan kemahasiswaan)				
10	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi kemahasiswaan				
11	Kecakapan dalam penguasaan materi atau informasi terkait dengan pelayanan kemahasiswaan				
12	Keramahan dalam pelayanan administrasi kemahasiswaan				
13	Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kemahasiswaan (misalnya, PKM, Lomba kemahasiswaan)				

14	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa				
<b>Sub bagian keuangan</b>					
15	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan				
16	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi keuangan mahasiswa				
17	Kecakapan dalam penguasaan materi atau informasi terkait dengan pelayanan keuangan				
18	Keramahan dalam pelayanan administrasi keuangan				
19	Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi keuangan				
20	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa				
<b>Sub bagian sarana prasarana</b>					
21	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan				
22	Kecepatan pelayanan dalam mendukung proses pembelajaran (misalnya, persiapan ruang, komputer, <i>LCD projector, OHP</i> , dll)				
23	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan yang terkait dengan sarana prasarana				
24	Keramahan dalam pelayanan				
25	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa				
26	Kecakapan dalam menjaga kebersihan ruang, gedung, dan lingkungan				
27	Kecakapan dalam menjaga fungsi ruang, gedung, dan perangkatnya (misalnya, kenyamanan ruang, <i>AC, sound system</i> , dll)				
28.	Kepedulian terhadap prinsip keselamatan dan kesehatan dalam bekerja dan belajar				
<b>Unit sistem informasi</b>					
29	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan				
30	Kecepatan pelayanan dalam mendukung proses pembelajaran (misalnya, informasi akademik online, internet, intranet, dll)				
31	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan yang terkait dengan sistem informasi				
32	Keramahan dalam pelayanan				
33	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa				
34	Kemampuan dalam menyediakan website yang menunjang kelancaran studi mahasiswa				
35	Kepedulian dalam keamanan dalam aksesibilitas data dan informasi (misalnya, <i>virus protection, hacker</i> , dll)				

<b>Fasilitas Publik</b>					
36	Bagaimana kelengkapan fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?				
37	Bagaimana kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang berkebutuhan khusus?				

**\* Tidak ada pendapat dipilih jika anda tidak dapat menilai atau tidak paham dengan item evaluasi yang dimaksud.**

**Terima Kasih Atas Kesediaan Saudara Mengisi Kuesioner Dengan Sebenar-Benarnya.**





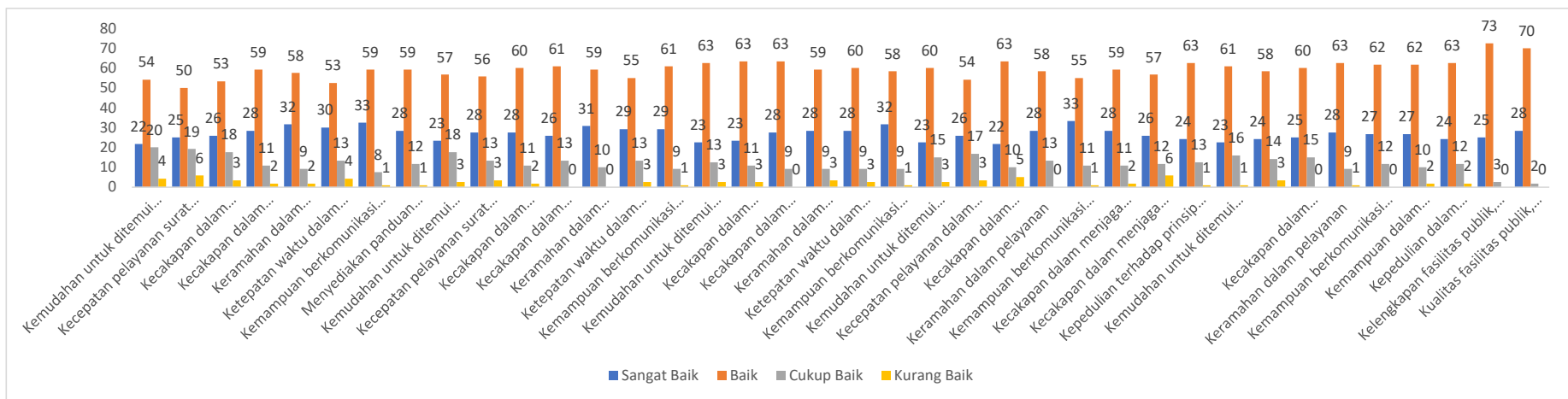


DINI MUVIDAH	2315201012	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sedang	Baik	Baik	Baik	Sedang	Baik	Baik	Baik
Tiara Sukma	2315201037	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Alfi wahyuni	2315201002	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Baik	Sedang	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Riskika Salsabila	2315201030	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Nayli Hasanah Arifin	2315201024	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
UMMU NASITO	2315201038	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Nabila Nurfaiza	2315201023	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
Nur Annisa Dini	2315201027	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Sedang	Sedang	Sedang	Baik	Sedang	Kurang	Kurang	Sedang	Sedang	Baik	Baik	Baik
Indah Mutiara Adviani	2315201019	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Shifa nabila	2315201032	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Baik	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang
Kesya Annisah Fitri	2315201020	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Sedang	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sedang	Baik	Baik	Sedang
Mira Khoirunnisa	2315201022	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Falin siska sari	2315201014	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Baik	Baik	Sedang	Sedang	Sedang	Baik	Sedang
Alya syaqhillah Zahwa	2315201003	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Masayu anastasya	2415201041	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang
Berliana Rahmi Aulya	2415201033	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Amilia Elza	2415201028	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Sururi Aulia Fitri	2415201141	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Kurang	Sedang	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Rany Rahman	2415201047	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
Maria Ulva	2315201160	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
Ellysa tri utami	2415201034	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Sedang	Sedang	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
Nurjanatul Fadillah	2415201044	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Yona Yuliani	2415201153	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Tiara dwi desmawanti	2415201149	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Sangat Baik	Baik	Sedang	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Sedang	Baik	Baik	Baik
Hanesa Putri Arafara	2415201038	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Sangat Baik	Baik	Sedang	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik
Putri Mutiara Fella	2315201165	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Tisya Darmawanti	2415201150	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Kurang	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Fernada Rahman	2415201037	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Sedang	Sedang	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Palda novrita	2415201183	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Sedang	Kurang	Kurang	Baik	Baik	Kurang	Baik	Sedang	Sedang	Kurang	Kurang	Baik

Ranisa Hidayah	2415201046	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
andita saputri	2415201030	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Kurang	Sedang	Sedang	Baik	Sedang	Baik	Sedang	Sedang	Kurang	Sedang
yunisa muliani	2415201154	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Diana Fitri	2315201154	S1 Kebidanan dan Profesi Bidan	A	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

	Kemudahan untuk	Kecepatan	Kecakapan dalam	Kecakapan dalam	Keramahan dalam	Ketepatan waktu	Kemampuan	Menyediakan	Kemudahan untuk	Kecepatan	Kecakapan dalam	Kecakapan dalam
Sangat B	26	30	31	34	38	36	39	34	28	33	33	31
Baik	65	60	64	71	69	63	71	71	68	67	72	73
Cukup B	24	23	21	13	11	16	9	14	21	16	13	16
Kurang E	5	7	4	2	2	5	1	1	3	4	2	0
Tidak Ad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120

	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan	Kecepatan pelayanan surat menyurat (misalnya urusan)	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi	Kecakapan dalam penguasaan materi atau informasi terkait	Keramahan dalam pelayanan administrasi akademik	Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa	Menyediakan panduan akademik dan kurikulum	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan	Kecepatan pelayanan surat menyurat (misalnya)	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi	Kecakapan dalam penguasaan materi atau informasi terkait
Sangat B	22	25	26	28	32	30	33	28	23	28	28	26
Baik	54	50	53	59	58	53	59	59	57	56	60	61
Cukup B	20	19	18	11	9	13	8	12	18	13	11	13
Kurang E	4	6	3	2	2	4	1	1	3	3	2	0











Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Sedang	Sedang	Baik	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Kurang
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Keramahan dalam	Ketepatan waktu	Kemampuan	Kemudahan untuk	Kecakapan dalam	Kecakapan dalam	Keramahan dalam	Ketepatan waktu	Kemampuan	Kemudahan untuk	Kecepatan	Kecakapan dalam	Keramahan dalam	Kemampuan	Kecakapan dalam	Kecakapan dalam	Kepedulian	Kemudahan untuk
37	35	35	27	28	33	34	34	38	27	31	26	34	40	34	31	29	27
71	66	73	75	76	76	71	72	70	72	65	76	70	66	71	68	75	73
12	16	11	15	13	11	11	11	11	18	20	12	16	13	13	14	15	19
0	3	1	3	3	0	4	3	1	3	4	6	0	1	2	7	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120

Keramahan dalam pelayanan administrasi	Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi	Kecakapan dalam penguasaan materi atau informasi terkait	Keramahan dalam pelayanan administrasi keuangan	Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan	Kecepatan pelayanan dalam mendukung proses pembelajaran	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan yang terkait	Keramahan dalam pelayanan	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa	Kecakapan dalam menjaga kebersihan ruang, gedung, dan	Kecakapan dalam menjaga fungsi ruang, gedung, dan	Kepedulian terhadap prinsip keselamatan dan	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan
31	29	29	23	23	28	28	28	32	23	26	22	28	33	28	26	24	23
59	55	61	63	63	63	59	60	58	60	54	63	58	55	59	57	63	61
10	13	9	13	11	9	9	9	9	15	17	10	13	11	11	12	13	16
0	3	1	3	3	0	3	3	1	3	3	5	0	1	2	6	1	1

Kecepatan pelayanan dalam mendukung proses pembelajaran	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan yang berkaitan dengan	Keramahannya dalam pelayanan	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa	Kemampuan dalam menyediakan website yang menunjang	Kepercayaan dalam keamanan aksesibilitas data dan informasi	Bagaimana kelengkapan fasilitas publik, termasuk yang berkaitan	Bagaimana kualitas fasilitas publik, termasuk yang berkaitan	Email Address
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	

Baik	Baik	Baik	Baik	Sedang	Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Baik	Sedang	Baik	Baik	Baik	Sedang	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	
Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Baik	Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	witamina sundari@
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	enviurasa ideam@g mail.com
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	
Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sedang	Sangat Baik	Sangat Baik	

Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	
Sedang	Sedang	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	sitiazanra noer@cm
Kurang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Baik	Baik	Baik	
Sedang	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Sedang	Sedang	Baik	Sedang	Sedang	Sedang	Sangat Baik	Sangat Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Sedang	Baik	Sedang	Sedang	Baik	Sedang	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Kurang	Sedang	Baik	Baik	Baik	Kurang	Sangat Baik	Sangat Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sedang	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	
Kurang	Sedang	Baik	Baik	Kurang	Sedang	Baik	Baik	
Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	
Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	
Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Baik	Baik	



Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	ranisahid
Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Sedang	Baik	Baik	avah22@
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	anditasap
Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	utri07@n
						Sangat Baik	Sangat Baik	yunisamul
						Baik	Baik	iani123@
						Sangat Baik	Sangat Baik	dianatri2
						Baik	Baik	00227@n
						Sangat Baik	Sangat Baik	

Kecepatan	Kecakapan dalam	Keramahan dalam	Kemampuan	Kemampuan	Kepedulian dalam	Kelengkapan	Kualitas fasilitas	Email Address
29	30	33	32	32	29	30	34	0
70	72	75	74	74	75	87	84	0
17	18	11	14	12	14	3	2	0
4	0	1	0	2	2	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
120	120	120	120	120	120	120	120	0

Kecepatan pelayanan dalam mendukung proses	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan yang terkait	Keramahan dalam pelayanan	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa	Kemampuan dalam menyediakan website yang	Kepedulian dalam keamanan dalam aksesibilitas data dan	Kelengkapan fasilitas publik, termasuk untuk yang	Kualitas fasilitas publik, termasuk untuk yang	
24	25	28	27	27	24	25	28	0
58	60	63	62	62	63	73	70	0
14	15	9	12	10	12	3	2	0
3	0	1	0	2	2	0	0	0