

**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 Genap**

**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 Agustus 2025

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

## **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 Agustus 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 Agustus 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.

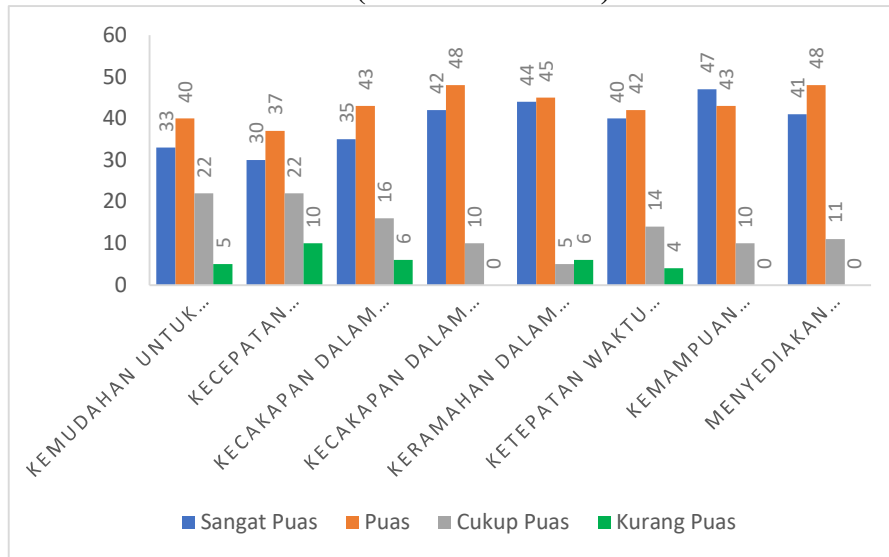
Selain menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa, analisis dalam bab ini juga diarahkan untuk mengidentifikasi aspek layanan yang telah berjalan dengan baik serta aspek yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan mutu. Dengan demikian, hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan 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 selama Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Hasil tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kemudahan akses pelayanan akademik, kecepatan pelayanan administrasi, kemampuan penyelesaian keluhan akademik, penguasaan informasi akademik, keramahan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan administrasi, kemampuan komunikasi petugas layanan akademik, serta penyediaan panduan akademik dan kurikulum kepada mahasiswa.

Pada aspek kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan, diperoleh hasil sebanyak 33% responden menyatakan sangat puas, 40% puas, 22% cukup puas, dan 5% kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan akademik dinilai cukup mudah diakses oleh mahasiswa ketika membutuhkan

bantuan administrasi maupun konsultasi akademik tertentu. Meskipun demikian, masih terdapat mahasiswa yang merasa akses layanan belum sepenuhnya optimal pada waktu-waktu tertentu, terutama saat pelayanan administrasi sedang cukup padat atau bertepatan dengan masa kegiatan akademik yang tinggi.

Pada aspek kecepatan pelayanan surat menyurat, seperti pelayanan tugas akhir dan Praktek lapangan, diperoleh hasil 30% sangat puas, 37% puas, 22% cukup puas, dan 10% kurang puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi surat menyurat telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung kebutuhan akademik mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat mahasiswa yang mengharapkan proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan lebih tepat waktu, khususnya pada pelayanan administrasi yang bersifat mendesak dan memiliki batas waktu tertentu.

Pada aspek kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi akademik mahasiswa, diperoleh hasil 35% sangat puas, 43% puas, 16% cukup puas, dan 6% kurang puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan akademik dinilai cukup mampu membantu mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai kendala administrasi akademik yang dihadapi selama proses perkuliahan berlangsung. Mahasiswa juga menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup membantu dalam memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan akademik. Akan tetapi, sebagian mahasiswa masih mengharapkan percepatan tindak lanjut terhadap beberapa keluhan yang disampaikan.

Pada aspek kecakapan dalam penguasaan materi atau informasi terkait pelayanan akademik, diperoleh hasil 42% sangat puas, 48% puas, dan 10% cukup puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas pelayanan akademik telah memiliki pemahaman yang baik terkait prosedur, kebijakan, dan informasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa. Informasi yang diberikan dinilai cukup jelas dan membantu mahasiswa dalam memahami proses administrasi akademik di lingkungan program studi.

Pada aspek keramahan dalam pelayanan administrasi akademik, diperoleh hasil 44% sangat puas, 45% puas, 5% cukup puas, dan 6% kurang

puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan administrasi akademik telah berjalan secara cukup ramah, sopan, dan komunikatif. Sikap pelayanan yang terbuka dan membantu menjadi salah satu hal yang cukup diapresiasi mahasiswa selama proses pelayanan berlangsung.

Pada aspek ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi akademik, seperti pelayanan KHS, KRS, dan transkrip nilai, diperoleh hasil 40% sangat puas, 42% puas, 14% cukup puas, dan 4% kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung kebutuhan akademik mahasiswa secara umum. Namun demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan peningkatan ketepatan waktu pelayanan, terutama pada periode administrasi akademik yang cukup padat.

Pada aspek kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa, diperoleh hasil 47% sangat puas, 43% puas, dan 10% cukup puas. Temuan ini menggambarkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas pelayanan akademik telah berjalan dengan baik dan membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Mahasiswa juga merasa bahwa pelayanan akademik cukup terbuka dalam memberikan arahan dan penjelasan terkait proses administrasi maupun kebutuhan akademik lainnya.

Sementara itu, pada aspek penyediaan panduan akademik dan kurikulum, kompetensi lulusan, serta capaian pembelajaran, diperoleh hasil 41% sangat puas, 48% puas, dan 11% cukup puas. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi akademik yang berkaitan dengan kurikulum dan proses pembelajaran telah tersedia dengan cukup baik dan membantu mahasiswa dalam memahami arah pembelajaran serta capaian akademik yang harus dicapai selama masa studi.

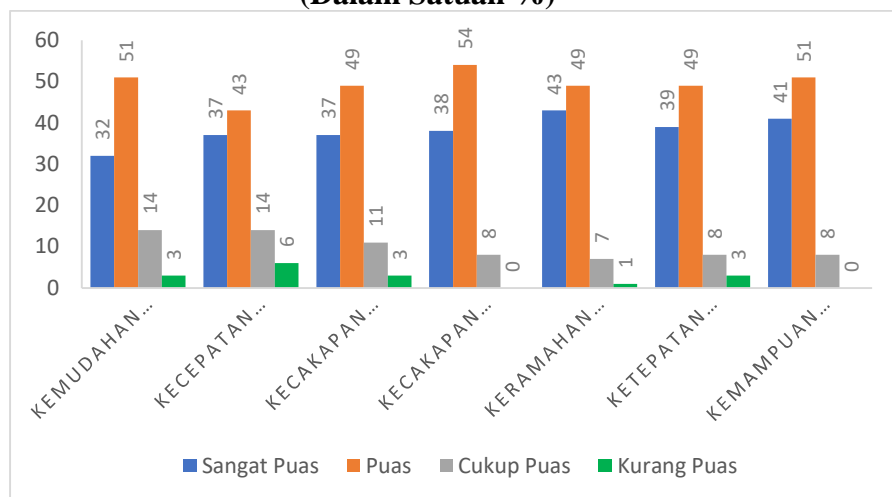
Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan Sub Bagian Akademik di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dominasi penilaian pada kategori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

mahasiswa secara cukup optimal, baik dalam pelayanan administrasi, penyampaian informasi akademik, maupun komunikasi pelayanan.

Meskipun demikian, program studi tetap menjadikan hasil survei ini sebagai bagian dari evaluasi mutu layanan secara berkelanjutan. Beberapa aspek yang masih memperoleh penilaian cukup puas dan kurang puas, khususnya pada kecepatan pelayanan surat menyurat, kemudahan akses layanan pada waktu tertentu, serta tindak lanjut terhadap keluhan administrasi mahasiswa, akan menjadi perhatian dalam perbaikan layanan pada semester berikutnya. Program studi bersama unit terkait akan melakukan penguatan koordinasi pelayanan administrasi, optimalisasi kecepatan pelayanan akademik, peningkatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa, serta monitoring dan evaluasi layanan secara berkala agar kualitas pelayanan akademik dapat semakin efektif, responsif, dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

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

Pada aspek kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan, diperoleh hasil sebanyak 32% responden menyatakan sangat puas, 51% puas, 14% cukup puas, dan 3% kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas layanan kemahasiswaan cukup mudah dihubungi dan diakses ketika mahasiswa membutuhkan pelayanan maupun konsultasi terkait kegiatan kemahasiswaan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian mahasiswa yang merasa akses layanan belum sepenuhnya optimal pada waktu-waktu tertentu, terutama ketika pelayanan berlangsung bersamaan dengan agenda kegiatan mahasiswa yang cukup padat.

Pada aspek kecepatan pelayanan surat menyurat, seperti pelayanan beasiswa dan kegiatan kemahasiswaan, diperoleh hasil 37% sangat puas, 43% puas, 14% cukup puas, dan 6% kurang puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kemahasiswaan telah berjalan cukup baik dan membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan administrasi kegiatan kemahasiswaan. Akan tetapi, masih terdapat mahasiswa yang mengharapkan proses pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat, terutama pada pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan mendesak seperti pengajuan beasiswa, rekomendasi kegiatan, maupun administrasi lomba mahasiswa.

Pada aspek kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi kemahasiswaan, diperoleh hasil 37% sangat puas, 49% puas, 11% cukup puas, dan 3% kurang puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas layanan kemahasiswaan dinilai cukup mampu membantu mahasiswa dalam

menyelesaikan berbagai kendala administrasi maupun kebutuhan kegiatan mahasiswa. Mahasiswa juga menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup membantu dalam mendukung aktivitas kemahasiswaan di lingkungan program studi. Namun demikian, beberapa mahasiswa masih mengharapkan tindak lanjut yang lebih cepat terhadap permasalahan tertentu yang membutuhkan koordinasi lintas bagian.

Pada aspek kecakapan dalam penguasaan materi atau informasi terkait pelayanan kemahasiswaan, diperoleh hasil 38% sangat puas, 54% puas, dan 8% cukup puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas layanan kemahasiswaan telah memiliki pemahaman yang baik terkait prosedur administrasi, informasi kegiatan mahasiswa, program beasiswa, maupun pelayanan kemahasiswaan lainnya. Informasi yang diberikan dinilai cukup jelas dan membantu mahasiswa dalam memahami proses administrasi maupun kegiatan yang sedang berlangsung.

Pada aspek keramahan dalam pelayanan administrasi kemahasiswaan, diperoleh hasil 43% sangat puas, 49% puas, 7% cukup puas, dan 1% kurang puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan kemahasiswaan telah berjalan secara cukup ramah, terbuka, dan komunikatif. Sikap pelayanan yang sopan serta kesediaan petugas dalam membantu mahasiswa menjadi salah satu aspek yang cukup diapresiasi selama proses pelayanan berlangsung.

Pada aspek ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kemahasiswaan, seperti pelayanan PKM dan kegiatan lomba mahasiswa, diperoleh hasil 39% sangat puas, 49% puas, 8% cukup puas, dan 3% kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kegiatan mahasiswa telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung pelaksanaan berbagai kegiatan kemahasiswaan. Namun demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan peningkatan ketepatan waktu pelayanan, terutama pada proses administrasi yang berkaitan dengan kegiatan kompetisi dan program mahasiswa yang memiliki batas waktu tertentu.

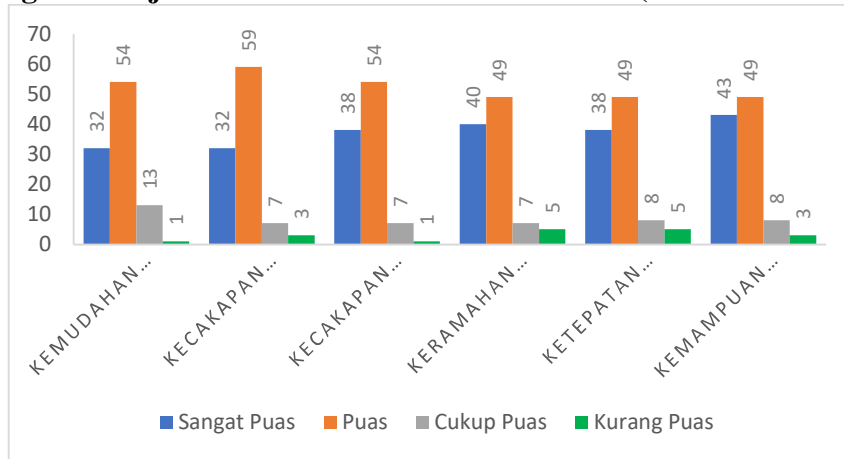
Pada aspek kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa, diperoleh hasil 41% sangat puas, 51% puas, dan 8% cukup puas. Temuan ini

menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas layanan kemahasiswaan telah berjalan dengan baik dan membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Mahasiswa juga menilai bahwa petugas cukup terbuka dalam memberikan arahan, penjelasan, serta pendampingan 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 Genap Tahun Ajaran 2024/2025 telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dominasi penilaian pada kategori puas dan sangat puas menunjukkan bahwa pelayanan kemahasiswaan telah mampu mendukung kebutuhan mahasiswa secara cukup optimal, baik dalam pelayanan administrasi, pendampingan kegiatan mahasiswa, maupun penyampaian informasi kemahasiswaan.

Meskipun demikian, program studi tetap menjadikan hasil survei ini sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Beberapa aspek yang masih memperoleh penilaian cukup puas dan kurang puas, khususnya pada kecepatan pelayanan administrasi kegiatan mahasiswa dan ketepatan waktu pelayanan, akan menjadi perhatian untuk ditindaklanjuti pada semester berikutnya. Program studi bersama unit terkait akan melakukan penguatan koordinasi pelayanan, optimalisasi penyampaian informasi kemahasiswaan, peningkatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa, serta monitoring dan evaluasi layanan secara berkala agar kualitas pelayanan kemahasiswaan dapat semakin efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

**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 Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Hasil tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kemudahan akses layanan keuangan, kemampuan penyelesaian keluhan administrasi 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 32% responden menyatakan sangat puas, 54% puas, 13% cukup puas, dan 1% kurang puas. 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. Mahasiswa secara umum merasa pelayanan cukup terbuka dan mudah diakses, meskipun pada waktu-waktu tertentu masih terdapat mahasiswa yang mengalami keterlambatan akses pelayanan ketika kondisi administrasi sedang cukup padat.

Pada aspek kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi keuangan mahasiswa, diperoleh hasil 32% sangat puas, 59% puas, 7% cukup puas, dan 3% kurang puas. Temuan ini menunjukkan bahwa petugas layanan keuangan dinilai cukup mampu membantu mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai kendala administrasi keuangan yang dihadapi mahasiswa, seperti proses pembayaran, verifikasi administrasi, maupun kebutuhan informasi terkait keuangan akademik. Meskipun demikian, beberapa mahasiswa masih mengharapkan percepatan tindak lanjut terhadap permasalahan administrasi tertentu agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

Pada aspek kecakapan dalam penguasaan materi atau informasi terkait pelayanan keuangan, diperoleh hasil 38% sangat puas, 54% puas, 7% cukup puas, dan 1% kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas layanan keuangan telah memiliki pemahaman yang baik terkait prosedur pembayaran, administrasi keuangan, serta informasi akademik yang berkaitan dengan kewajiban administrasi 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 40% sangat puas, 49% puas, 7% cukup puas, dan 5% kurang puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan administrasi 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 berlangsung. Akan tetapi, masih terdapat sebagian mahasiswa yang mengharapkan konsistensi pelayanan yang lebih baik pada kondisi pelayanan yang padat.

Pada aspek ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi keuangan, diperoleh hasil 38% sangat puas, 49% puas, 8% cukup puas, dan 5% kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi keuangan telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung kebutuhan mahasiswa dalam proses administrasi pembayaran maupun pelayanan keuangan lainnya. Namun demikian, beberapa mahasiswa masih mengharapkan peningkatan

ketepatan waktu pelayanan, khususnya pada periode pembayaran akademik yang cukup padat dan membutuhkan proses administrasi yang cepat.

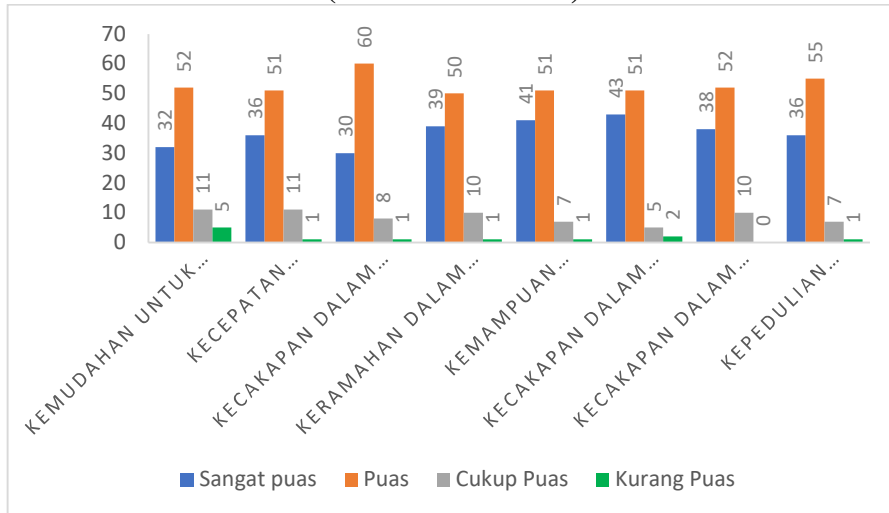
Pada aspek kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa, diperoleh hasil 43% sangat puas, 49% puas, 8% cukup puas, dan 3% kurang puas. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas layanan keuangan telah berjalan dengan baik dan membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Mahasiswa juga menilai bahwa petugas cukup terbuka dalam memberikan penjelasan terkait prosedur administrasi keuangan dan penyelesaian kebutuhan mahasiswa secara komunikatif.

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

Meskipun demikian, program studi tetap menjadikan hasil survei ini sebagai bagian dari evaluasi mutu layanan secara berkelanjutan. Beberapa aspek yang masih memperoleh penilaian cukup puas dan kurang puas, terutama pada ketepatan waktu pelayanan dan tindak lanjut terhadap keluhan administrasi keuangan, akan menjadi perhatian untuk diperbaiki pada semester berikutnya. Program studi bersama unit terkait akan melakukan penguatan koordinasi pelayanan administrasi keuangan, peningkatan kecepatan pelayanan, optimalisasi penyampaian informasi keuangan akademik, serta monitoring dan evaluasi layanan secara berkala agar kualitas pelayanan administrasi keuangan dapat semakin efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

#### 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 Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Hasil tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kemudahan akses layanan sarana prasarana, kecepatan pelayanan fasilitas pembelajaran, kemampuan penyelesaian keluhan fasilitas, keramahan pelayanan, kemampuan komunikasi petugas, kebersihan lingkungan belajar, pemeliharaan fasilitas pembelajaran, serta kepedulian terhadap keselamatan dan kesehatan dalam lingkungan akademik.

Pada aspek kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan, diperoleh hasil sebanyak 32% responden menyatakan sangat puas, 52% puas, 11% cukup puas, dan 5% kurang puas. 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, komputer, LCD projector, dan perangkat pembelajaran lainnya, diperoleh hasil 36% sangat puas, 51% puas, 11% cukup puas, dan 1% kurang puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan sarana prasarana telah cukup membantu kelancaran proses pembelajaran mahasiswa. Fasilitas pembelajaran secara umum dinilai telah tersedia dan mendukung aktivitas akademik. Namun demikian, beberapa mahasiswa masih mengharapkan peningkatan kecepatan penanganan fasilitas tertentu, terutama ketika terjadi kendala teknis saat kegiatan perkuliahan berlangsung.

Pada aspek kecakapan dalam menyelesaikan keluhan yang terkait dengan sarana prasarana, diperoleh hasil 30% sangat puas, 60% puas, 8% cukup puas, dan 1% kurang puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas sarana prasarana dinilai cukup mampu membantu penyelesaian berbagai kendala fasilitas yang dihadapi mahasiswa selama proses pembelajaran berlangsung. Mahasiswa menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup responsif dan membantu dalam mendukung kebutuhan akademik sehari-hari.

Pada aspek keramahan dalam pelayanan, diperoleh hasil 39% sangat puas, 50% puas, 10% cukup puas, dan 1% kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan secara cukup ramah, sopan, dan komunikatif. Sikap pelayanan yang terbuka dan membantu menjadi salah satu aspek yang cukup diapresiasi mahasiswa selama berinteraksi dengan petugas sarana prasarana.

Pada aspek kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa, diperoleh hasil 41% sangat puas, 51% puas, 7% cukup puas, dan 1% kurang puas. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan petugas sarana prasarana telah berjalan dengan baik dan membantu mahasiswa dalam menyampaikan kebutuhan maupun kendala fasilitas pembelajaran yang dihadapi selama proses akademik berlangsung. Mahasiswa juga merasa

cukup mudah memperoleh informasi maupun bantuan terkait fasilitas pembelajaran.

Pada aspek kecakapan dalam menjaga kebersihan ruang, gedung, dan lingkungan, diperoleh hasil 43% sangat puas, 51% puas, 5% cukup puas, dan 2% kurang puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi kebersihan lingkungan pembelajaran dinilai cukup baik dan mampu mendukung kenyamanan mahasiswa selama proses belajar berlangsung. Mahasiswa menilai kebersihan ruang kuliah dan lingkungan akademik secara umum telah terjaga dengan baik.

Pada aspek kecakapan dalam menjaga fungsi ruang, gedung, dan perangkat pendukung pembelajaran, seperti kenyamanan ruang, AC, dan sound system, diperoleh hasil 38% sangat puas, 52% puas, dan 10% cukup puas. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas pembelajaran secara umum telah mampu mendukung proses akademik mahasiswa dengan cukup baik. Kondisi ruang belajar dan perangkat pembelajaran dinilai cukup nyaman dan membantu kelancaran kegiatan perkuliahan.

Pada aspek kepedulian terhadap prinsip keselamatan dan kesehatan dalam bekerja dan belajar, diperoleh hasil 36% sangat puas, 55% puas, 7% cukup puas, dan 1% kurang puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai lingkungan belajar telah cukup memperhatikan aspek keselamatan dan kesehatan dalam mendukung aktivitas akademik di lingkungan program studi.

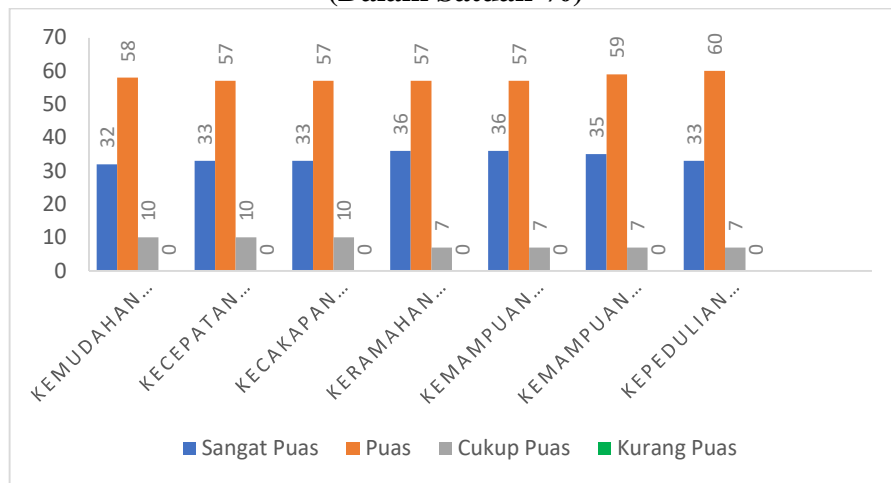
Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan Sub Bagian Sarana Prasarana di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dominasi penilaian pada kategori puas dan sangat puas menunjukkan bahwa pelayanan sarana dan prasarana telah mampu mendukung kenyamanan dan kelancaran proses pembelajaran mahasiswa secara cukup optimal.

Meskipun demikian, program studi tetap menjadikan hasil survei ini sebagai bagian dari evaluasi mutu layanan secara berkelanjutan. Beberapa aspek yang masih memperoleh penilaian cukup puas dan kurang puas,

khususnya pada kemudahan akses layanan dan kecepatan penanganan fasilitas tertentu, akan menjadi perhatian untuk ditindaklanjuti pada semester berikutnya. Program studi bersama unit terkait akan melakukan penguatan pemeliharaan fasilitas pembelajaran, optimalisasi kenyamanan ruang belajar, peningkatan respons terhadap keluhan sarana prasarana, serta monitoring dan evaluasi fasilitas akademik secara berkala agar kualitas layanan sarana prasarana dapat semakin efektif, nyaman, aman, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

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

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



Berdasarkan Distribusi Frekuensi Responden mengenai Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Unit Sistim 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 Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. Hasil tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kemudahan akses layanan sistem informasi, kecepatan pelayanan digital akademik, kemampuan penyelesaian keluhan terkait sistem

informasi, kualitas komunikasi pelayanan, ketersediaan website akademik, serta keamanan akses data dan informasi akademik mahasiswa.

Pada aspek kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan, diperoleh hasil sebanyak 32% responden menyatakan sangat puas, 58% puas, dan 10% cukup puas. 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. Mahasiswa secara umum merasa pelayanan cukup terbuka dan membantu dalam mendukung kebutuhan akademik berbasis digital.

Pada aspek kecepatan pelayanan dalam mendukung proses pembelajaran, seperti informasi akademik online, internet, dan intranet, diperoleh hasil 33% sangat puas, 57% puas, dan 10% cukup puas. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan sistem informasi telah cukup membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi akademik dan mendukung proses pembelajaran berbasis digital. Layanan yang tersedia dinilai mampu membantu kelancaran aktivitas akademik mahasiswa, baik dalam akses informasi maupun penggunaan sistem akademik secara daring.

Pada aspek kecakapan dalam menyelesaikan keluhan yang terkait dengan sistem informasi, diperoleh hasil 33% sangat puas, 57% puas, dan 10% cukup puas. 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 responsif dan membantu dalam mendukung kebutuhan akademik sehari-hari.

Pada aspek keramahan dalam pelayanan, diperoleh hasil 36% sangat puas, 57% puas, dan 7% cukup puas. 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 responsif menjadi salah satu aspek yang cukup diapresiasi oleh mahasiswa.

Pada aspek kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa, diperoleh hasil 36% sangat puas, 57% puas, dan 7% cukup puas. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan yang dilakukan unit sistem informasi telah berjalan dengan baik dalam membantu mahasiswa memahami prosedur layanan maupun penyelesaian kendala teknis yang dihadapi selama proses akademik berlangsung. Mahasiswa juga merasa cukup mudah memperoleh penjelasan terkait penggunaan layanan digital akademik.

Pada aspek kemampuan dalam menyediakan website yang menunjang kelancaran studi mahasiswa, diperoleh hasil 35% sangat puas, 59% puas, dan 7% cukup puas. 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. Mahasiswa menilai sistem yang tersedia cukup mendukung proses pembelajaran secara efektif.

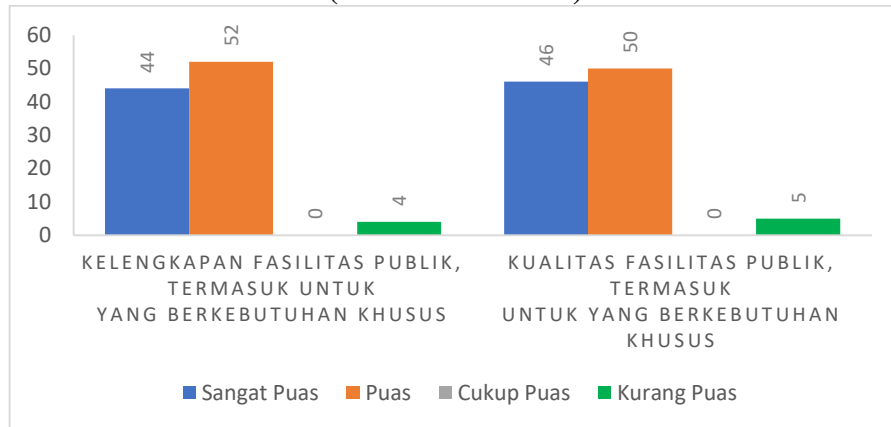
Sementara itu, pada aspek kepedulian dalam keamanan aksesibilitas data dan informasi, seperti perlindungan terhadap virus, keamanan sistem, dan akses data akademik, diperoleh hasil 33% sangat puas, 60% puas, dan 7% cukup puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai sistem keamanan data dan informasi akademik telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung keamanan akses layanan akademik berbasis teknologi informasi. Mahasiswa merasa cukup aman dalam menggunakan layanan digital akademik yang tersedia di lingkungan program studi.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan Unit Sistem Informasi di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dominasi penilaian pada kategori puas dan sangat puas menunjukkan bahwa pelayanan sistem informasi telah mampu mendukung kebutuhan akademik mahasiswa secara cukup optimal, 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. Beberapa aspek yang masih memperoleh penilaian cukup puas, terutama terkait kecepatan layanan digital dan penyelesaian kendala teknis tertentu, tetap menjadi perhatian untuk ditindaklanjuti pada semester berikutnya. Program studi bersama unit terkait akan terus melakukan optimalisasi layanan sistem informasi melalui peningkatan stabilitas layanan digital akademik, penguatan keamanan sistem informasi, percepatan respons terhadap keluhan mahasiswa, serta monitoring dan evaluasi layanan secara berkala agar kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi dapat semakin efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

**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 selama Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025. 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 mahasiswa berkebutuhan khusus, diperoleh hasil sebanyak 44% responden menyatakan sangat puas, 52% puas, dan 4% kurang puas. 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 mahasiswa berkebutuhan khusus, diperoleh hasil 46% sangat puas, 50% puas, dan 5% kurang puas. 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. Namun demikian, masih terdapat sebagian mahasiswa yang mengharapkan peningkatan kualitas pemeliharaan fasilitas tertentu agar kenyamanan dan aksesibilitas layanan dapat terus ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan publik dan layanan kebutuhan khusus di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025 telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dominasi penilaian pada kategori puas dan sangat puas menunjukkan bahwa fasilitas publik yang tersedia telah mampu mendukung kebutuhan mahasiswa secara cukup optimal, 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. Beberapa

masukannya mahasiswa terkait pemeliharaan fasilitas dan optimalisasi aksesibilitas layanan akan menjadi perhatian untuk ditindaklanjuti pada semester berikutnya. Program studi bersama institusi akan terus melakukan pemeliharaan fasilitas publik, peningkatan kualitas sarana pendukung pembelajaran, optimalisasi akses layanan bagi mahasiswa berkebutuhan khusus, serta monitoring dan evaluasi fasilitas secara berkala agar layanan publik yang tersedia dapat semakin nyaman, aman, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

## **2. Evaluasi Hasil Monitoring**

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

- 1) Sebanyak 27% mahasiswa masih memberikan penilaian cukup puas dan kurang puas terhadap kemudahan layanan akademik untuk ditemui pada saat dibutuhkan, terutama pada waktu pelayanan administrasi yang cukup padat dan bersamaan dengan agenda akademik mahasiswa.
- 2) Sebanyak 32% mahasiswa menilai kecepatan pelayanan surat menyurat masih berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, khususnya pada pelayanan administrasi tugas akhir, PKL, serta kebutuhan administrasi akademik yang bersifat mendesak dan memiliki batas waktu tertentu.
- 3) Sebanyak 22% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan administrasi akademik masih cukup puas dan kurang puas, terutama terkait kecepatan tindak lanjut terhadap kendala administrasi akademik mahasiswa.
- 4) Sebanyak 10% mahasiswa menilai penguasaan informasi dan pelayanan akademik masih berada pada kategori cukup puas, khususnya dalam penyampaian informasi prosedur akademik tertentu yang membutuhkan penjelasan lebih rinci.
- 5) Sebanyak 11% mahasiswa menilai keramahan pelayanan administrasi akademik masih berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, meskipun secara umum pelayanan telah berjalan cukup komunikatif, terbuka, dan membantu mahasiswa.
- 6) Sebanyak 18% mahasiswa menilai ketepatan waktu pelayanan administrasi akademik masih cukup puas dan kurang puas, terutama pada

pelayanan KRS, KHS, transkrip nilai, dan administrasi akademik lainnya pada periode layanan yang cukup padat.

- 7) Sebanyak 10% mahasiswa menilai kemampuan komunikasi pelayanan akademik masih berada pada kategori cukup puas, khususnya dalam penyampaian informasi akademik secara cepat, merata, dan responsif kepada seluruh mahasiswa.
- 8) Sebanyak 11% mahasiswa menilai penyediaan panduan akademik, kurikulum, kompetensi lulusan, dan capaian pembelajaran masih cukup puas, terutama terkait kemudahan akses dan pemahaman informasi akademik tertentu.
- 9) 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, mengoptimalkan penyampaian informasi akademik, serta melakukan monitoring dan evaluasi layanan akademik secara berkala sebagai bagian dari peningkatan mutu layanan berkelanjutan.

## **2. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub Bagian Kemahasiswaan**

- 1) Sebanyak 17% mahasiswa masih menilai kemudahan layanan kemahasiswaan untuk ditemui pada saat dibutuhkan berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, terutama pada waktu pelayanan yang bersamaan dengan kegiatan akademik maupun kegiatan mahasiswa lainnya.
- 2) Sebanyak 20% mahasiswa menilai kecepatan pelayanan administrasi kemahasiswaan masih berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, khususnya pada pelayanan beasiswa dan administrasi kegiatan mahasiswa yang membutuhkan proses cukup cepat.
- 3) Sebanyak 14% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan administrasi kemahasiswaan masih cukup puas dan kurang puas, terutama terkait

kecepatan tindak lanjut terhadap kebutuhan mahasiswa dan koordinasi lintas bagian.

- 4) Sebanyak 8% mahasiswa menilai penguasaan informasi pelayanan kemahasiswaan masih berada pada kategori cukup puas, khususnya dalam penyampaian informasi kegiatan mahasiswa dan administrasi kemahasiswaan tertentu.
- 5) Sebanyak 8% mahasiswa menilai keramahan pelayanan kemahasiswaan masih berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, meskipun secara umum pelayanan telah berjalan dengan baik, terbuka, dan komunikatif.
- 6) Sebanyak 11% mahasiswa menilai ketepatan waktu pelayanan administrasi kemahasiswaan masih cukup puas dan kurang puas, terutama pada pelayanan PKM, lomba mahasiswa, dan administrasi kegiatan kemahasiswaan lainnya yang memiliki batas waktu tertentu.
- 7) Sebanyak 8% mahasiswa menilai kemampuan komunikasi pelayanan kemahasiswaan masih berada pada kategori cukup puas, 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, mempercepat tindak lanjut kebutuhan mahasiswa, serta melakukan evaluasi layanan secara berkala agar pelayanan menjadi lebih responsif dan tepat waktu.

### **3. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub Bagian Keuangan**

- 1) Sebanyak 14% mahasiswa masih menilai kemudahan layanan keuangan untuk ditemui pada saat dibutuhkan berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, terutama pada waktu pelayanan administrasi yang cukup padat.
- 2) Sebanyak 10% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan administrasi keuangan masih berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, khususnya terkait percepatan tindak lanjut kebutuhan administrasi

mahasiswa. Sebanyak 8% mahasiswa menilai penguasaan informasi pelayanan keuangan masih berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, terutama terkait prosedur administrasi dan informasi pembayaran akademik.

- 3) Sebanyak 12% mahasiswa menilai keramahan pelayanan administrasi keuangan masih berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, meskipun secara umum pelayanan telah berjalan cukup baik dan komunikatif.
- 4) Sebanyak 13% mahasiswa menilai ketepatan waktu pelayanan administrasi keuangan masih cukup puas dan kurang puas, khususnya pada periode pembayaran dan administrasi akademik yang cukup padat.
- 5) Sebanyak 11% mahasiswa menilai kemampuan komunikasi pelayanan keuangan masih berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, terutama dalam penyampaian informasi administrasi keuangan kepada mahasiswa.
- 6) 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, mempercepat pelayanan administrasi, serta melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan secara berkala agar kualitas pelayanan semakin optimal.

#### **4. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sub Bagian Sarana Prasarana**

- 1) Sebanyak 16% mahasiswa masih menilai kemudahan layanan sarana prasarana untuk ditemui pada saat dibutuhkan berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, terutama ketika terjadi kendala fasilitas secara bersamaan.
- 2) Sebanyak 12% mahasiswa menilai kecepatan pelayanan sarana prasarana dalam mendukung proses pembelajaran masih berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, khususnya dalam penanganan fasilitas pembelajaran dan perangkat pendukung perkuliahan.

- 3) Sebanyak 9% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan sarana prasarana masih cukup puas dan kurang puas, terutama terkait kecepatan tindak lanjut terhadap kerusakan fasilitas tertentu.
- 4) Sebanyak 11% mahasiswa menilai keramahan pelayanan sarana prasarana masih berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, meskipun secara umum pelayanan telah berjalan cukup baik dan komunikatif.
- 5) Sebanyak 8% mahasiswa menilai kemampuan komunikasi petugas sarana prasarana masih berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, khususnya dalam penyampaian tindak lanjut terhadap kebutuhan fasilitas mahasiswa.
- 6) Sebanyak 7% mahasiswa menilai kebersihan ruang, gedung, dan lingkungan masih berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, sehingga diperlukan pemeliharaan kebersihan yang lebih optimal secara berkala.
- 7) Sebanyak 10% mahasiswa menilai pemeliharaan fungsi ruang, gedung, AC, dan perangkat pendukung pembelajaran masih cukup puas, terutama terkait kenyamanan ruang belajar dan fasilitas pendukung lainnya.
- 8) Sebanyak 8% mahasiswa menilai penerapan keselamatan dan kesehatan dalam lingkungan belajar masih berada pada kategori cukup puas dan kurang puas, 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, mengoptimalkan kenyamanan ruang belajar, serta melakukan monitoring fasilitas secara berkala agar kenyamanan dan keamanan lingkungan belajar semakin optimal.

#### **5. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Unit Sistem Informasi**

- 1) Sebanyak 10% mahasiswa masih menilai kemudahan layanan unit sistem informasi untuk ditemui pada saat dibutuhkan berada pada kategori cukup

puas, terutama saat kebutuhan layanan akademik digital meningkat secara bersamaan.

- 2) Sebanyak 10% mahasiswa menilai kecepatan pelayanan sistem informasi masih berada pada kategori cukup puas, khususnya terkait akses informasi akademik online, jaringan internet, dan layanan intranet.
- 3) Sebanyak 10% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan terkait sistem informasi masih berada pada kategori cukup puas, terutama dalam percepatan tindak lanjut terhadap gangguan sistem akademik.
- 4) Sebanyak 7% mahasiswa menilai keramahan pelayanan unit sistem informasi masih berada pada kategori cukup puas, meskipun secara umum pelayanan telah berjalan cukup baik dan responsif.
- 5) Sebanyak 7% mahasiswa menilai kemampuan komunikasi pelayanan sistem informasi masih berada pada kategori cukup puas, terutama dalam penyampaian solusi terhadap kendala teknis yang dihadapi mahasiswa.
- 6) Sebanyak 7% mahasiswa menilai kualitas website dan layanan digital akademik masih berada pada kategori cukup puas, khususnya terkait stabilitas sistem dan kemudahan akses layanan akademik.
- 7) Sebanyak 7% mahasiswa menilai keamanan akses data dan informasi akademik masih berada pada kategori cukup puas, 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, memperkuat keamanan layanan informasi akademik, serta melakukan monitoring dan evaluasi layanan secara berkelanjutan.

## **6. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Publik dan Layanan Kebutuhan Khusus**

- 1) Sebanyak 4% mahasiswa masih menilai kelengkapan fasilitas publik dan layanan kebutuhan khusus berada pada kategori kurang puas, terutama terkait optimalisasi fasilitas pendukung bagi seluruh mahasiswa.
- 2) Sebanyak 5% mahasiswa menilai kualitas fasilitas publik dan layanan kebutuhan khusus masih berada pada kategori kurang puas, 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, serta 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 Genap**  
**Tahun Ajaran 2024/2025**

No	Indikator	Temuan (dalam satuan %)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)		
			Kegiatan	Waktu	Indikator Capaian
1	Sub Bagian Akademik	Sebanyak 22% mahasiswa masih menilai kemudahan akses layanan akademik pada kategori cukup puas, 22% mahasiswa menilai kecepatan pelayanan surat menyurat masih cukup puas, 16% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan akademik belum optimal, 14% mahasiswa menilai ketepatan waktu pelayanan administrasi masih cukup puas, serta 11% mahasiswa menilai penyediaan	Peningkatan kecepatan pelayanan administrasi akademik, optimalisasi akses dan 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 puas dan sangat puas terhadap layanan akademik serta meningkatnya kepuasan mahasiswa terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik.

		panduan akademik dan kurikulum masih perlu ditingkatkan.			
2	Sub Bagian Kemahasiswaan	Sebanyak 14% mahasiswa masih menilai kemudahan akses layanan kemahasiswaan pada kategori cukup puas, 14% mahasiswa menilai kecepatan pelayanan administrasi kemahasiswaan masih cukup puas, 11% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan mahasiswa belum optimal, 8% mahasiswa menilai penguasaan informasi kemahasiswaan masih cukup puas, serta 8% 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 puas dan sangat puas 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 puas, 7% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan administrasi keuangan belum optimal, 7% mahasiswa menilai penguasaan informasi pelayanan keuangan masih cukup puas, 8% mahasiswa menilai ketepatan waktu pelayanan administrasi keuangan masih cukup puas, serta 8% 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 puas dan sangat puas terhadap layanan keuangan serta meningkatnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan informasi keuangan.
4	Sub Bagian Sarana dan Prasarana	Sebanyak 11% mahasiswa masih menilai kemudahan akses layanan sarana prasarana pada kategori cukup puas, 11%	Penguatan pemeliharaan fasilitas pembelajaran, percepatan penanganan keluhan sarana prasarana,	Semester Genap TA 2024/2025 – Semester Ganjil TA 2025/2026	90% mahasiswa memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap layanan sarana

		<p>mahasiswa menilai kecepatan pelayanan sarana pembelajaran masih cukup puas, 8% mahasiswa menilai penyelesaian keluhan sarana prasarana belum optimal, 10% mahasiswa menilai pemeliharaan fasilitas pembelajaran masih perlu ditingkatkan, serta 7% mahasiswa menilai komunikasi pelayanan sarana prasarana masih cukup puas.</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 10% mahasiswa masih menilai kemudahan akses layanan sistem informasi pada kategori cukup puas, 10% mahasiswa menilai kecepatan layanan digital akademik masih cukup puas, 10% mahasiswa</p>	<p>Optimalisasi akses website dan sistem akademik, peningkatan stabilitas jaringan dan layanan digital, percepatan respons terhadap keluhan</p>	<p>Semester Genap TA 2024/2025 – Semester Ganjil TA 2025/2026 (tindak lanjut hasil survei kepuasan</p>	<p>90% mahasiswa memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap layanan sistem informasi serta meningkatnya kepuasan</p>

		menilai penyelesaian keluhan sistem informasi belum optimal, 7% mahasiswa menilai kualitas website akademik masih cukup puas, serta 7% mahasiswa menilai keamanan dan komunikasi layanan sistem informasi masih perlu ditingkatkan.	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 4% mahasiswa masih menilai kelengkapan fasilitas publik pada kategori kurang puas dan 5% mahasiswa menilai kualitas fasilitas publik serta layanan kebutuhan khusus masih perlu ditingkatkan, terutama terkait pemeliharaan fasilitas dan optimalisasi aksesibilitas layanan.	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 puas dan sangat puas terhadap layanan publik dan fasilitas kebutuhan khusus serta meningkatnya kenyamanan dan 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 Genap Tahun Ajaran 2024/2025, diperoleh bahwa secara umum mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap seluruh layanan manajemen yang meliputi layanan Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan, Keuangan, Sarana dan Prasarana, Unit Sistem Informasi, serta Layanan Publik dan Layanan Kebutuhan Khusus.

Sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori puas dan sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilaksanakan telah mampu mendukung kebutuhan akademik maupun nonakademik mahasiswa secara cukup optimal. Aspek yang memperoleh apresiasi baik dari mahasiswa meliputi keramahan pelayanan, kemampuan komunikasi petugas, penguasaan informasi layanan, ketersediaan fasilitas pembelajaran, serta dukungan layanan digital akademik.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan peningkatan secara berkelanjutan, terutama terkait kecepatan pelayanan administrasi, ketepatan waktu penyelesaian layanan, respons terhadap keluhan mahasiswa, optimalisasi akses layanan pada kondisi tertentu, serta pemeliharaan fasilitas pembelajaran dan fasilitas publik. Hasil survei ini menjadi bagian penting dalam proses evaluasi mutu internal program studi sebagai bentuk implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui siklus PPEPP secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung terciptanya lingkungan akademik yang efektif, responsif, nyaman, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

## 2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, maka rekomendasi perbaikan dan pengembangan layanan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi akademik, kemahasiswaan, dan keuangan melalui penguatan koordinasi antarunit serta optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital.
- b. Meningkatkan responsivitas terhadap keluhan dan kebutuhan mahasiswa melalui mekanisme tindak lanjut yang lebih cepat, terstruktur, dan terdokumentasi.
- c. Melakukan monitoring dan evaluasi layanan secara berkala sebagai bagian dari pengendalian mutu layanan untuk memastikan peningkatan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.
- d. Meningkatkan kualitas layanan sistem informasi melalui penguatan stabilitas jaringan, optimalisasi website akademik, peningkatan keamanan data, dan percepatan penanganan kendala teknis.
- e. Meningkatkan pemeliharaan sarana dan prasarana pembelajaran untuk mendukung kenyamanan, keamanan, dan efektivitas proses pembelajaran mahasiswa.
- f. Mengoptimalkan fasilitas publik dan layanan kebutuhan khusus guna mendukung aksesibilitas, kenyamanan, dan lingkungan akademik yang inklusif bagi seluruh mahasiswa.
- g. Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan tenaga kependidikan melalui pelatihan pelayanan prima, komunikasi efektif, dan penguatan budaya mutu dalam pelayanan akademik.
- h. Menjadikan hasil survei kepuasan mahasiswa sebagai dasar penyusunan program tindak lanjut dan perbaikan mutu layanan pada semester berikutnya dalam rangka mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.



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

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

Bukittinggi, 30 Juli 2025

Nomor : 018/UFDK/LPMI/VII/2025  
Lampiran : -  
Perihal : **Monev Semester Genap 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 Agustus 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 29 Agustus 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 Juli 2025

Ketua LPMI

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

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS FORT DE KOCK**



No	Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	KUrang Puas
<b>KEANDALAN (<i>Reability</i>)</b>					
1	Bagaimana kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan?				
2	Bagaimana kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan?				
3	Bagaimana kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan?				
<b>DAYA TANGGAP (<i>Responsife</i>)</b>					
1	Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?				
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?				
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?				
<b>KEPASTIAN (<i>Assurance</i>)</b>					
1	Bagaimana kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?				
2	Bagaimana kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat?				
3	Bagaimana kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat?				
<b>EMPATI (<i>Empaty</i>)</b>					
1	Bagaimana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa				
2	Bagaimana kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?				
3	Bagaimana kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa?				

