

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



**Laporan Survei Kepuasan  
Mahasiswa Terhadap  
Layanan Manajemen 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 MANAJEMEN 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 Manajemen

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 Manajemen 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 nyata mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan manajemen, baik yang berkaitan dengan layanan akademik, administrasi, fasilitas pendukung, maupun responsivitas pengelola program studi. Hasil survei ini menjadi penting karena mahasiswa merupakan pengguna utama layanan, sehingga pengalaman dan persepsi mereka menjadi indikator langsung dalam menilai kualitas layanan yang diberikan.

Pelaksanaan survei dilakukan melalui pengumpulan data secara sistematis menggunakan instrumen yang terstruktur, kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan serta area yang masih perlu ditingkatkan. Hasil analisis ini selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam perumusan tindak lanjut, khususnya dalam upaya peningkatan mutu layanan manajemen 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 manajemen 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. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen
2. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan
3. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelola

### **BAB III. PENUTUP**

1. Kesimpulan
2. Rekomendasi

### **LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Kualitas layanan manajemen di perguruan tinggi merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang baik bagi mahasiswa. Layanan yang diberikan tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga mencakup keandalan dalam memberikan layanan, kecepatan dalam merespon kebutuhan, kepastian dalam pelayanan, serta kepedulian terhadap mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan manajemen perlu dilakukan secara berkelanjutan dan berbasis pada hasil evaluasi yang terukur.

Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Universitas Fort De Kock Bukittinggi berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang dijalankan secara sistematis dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan). Salah satu bentuk implementasi evaluasi tersebut adalah melalui pelaksanaan survei kepuasan terhadap layanan manajemen sebagai dasar dalam mengidentifikasi tingkat kualitas layanan yang telah diberikan.

Survei kepuasan ini disusun dengan mengacu pada beberapa dimensi utama kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*). Keempat dimensi ini menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mahasiswa. Melalui pendekatan ini, evaluasi tidak hanya berfokus pada hasil akhir pelayanan, tetapi juga pada proses interaksi antara pemberi layanan dan mahasiswa.

Berbeda dengan pendekatan umum yang menempatkan mahasiswa sebagai responden utama, pada kegiatan ini survei dilakukan dengan melibatkan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi sebagai responden. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa ketiga unsur tersebut merupakan pihak yang secara langsung terlibat dalam penyelenggaraan layanan dan memiliki pemahaman yang komprehensif terhadap sistem, prosedur, serta dinamika

pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Dengan demikian, hasil yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih objektif dan menyeluruh, baik dari sisi pelaksana maupun sistem layanan itu sendiri.

Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan layanan yang telah berjalan dengan baik, sekaligus mengungkap area yang masih memerlukan perbaikan. Hasil survei selanjutnya akan digunakan sebagai dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut guna meningkatkan kualitas layanan manajemen agar lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Melalui kegiatan ini, program studi tidak hanya memenuhi aspek administratif dalam penjaminan mutu, tetapi juga memastikan bahwa setiap hasil evaluasi benar-benar ditindaklanjuti sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, diharapkan kualitas layanan manajemen yang diberikan dapat semakin optimal dan mampu mendukung terciptanya lingkungan akademik yang kondusif dan berkualitas.

## **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 manajemen adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan manajemen yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi dalam mendukung kebutuhan mahasiswa.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*).
3. Menggambarkan kekuatan dan kelemahan layanan manajemen yang telah berjalan di lingkungan program studi.
4. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan dan pengembangan.
5. Menyediakan data dan informasi yang objektif sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu layanan manajemen.
6. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui siklus PPEPP dalam upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

### **4. Manfaat**

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas layanan manajemen yang telah dilaksanakan, sehingga dapat menjadi dasar dalam melakukan evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.
- b. Menjadi bahan refleksi dalam meningkatkan kinerja pelayanan, khususnya dalam aspek keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati terhadap kebutuhan mahasiswa.
- c. Memberikan jaminan bahwa layanan yang diterima terus dievaluasi dan ditingkatkan, sehingga mahasiswa memperoleh pelayanan yang lebih baik, responsif, dan sesuai dengan harapan.

- d. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dalam siklus PPEPP, serta menjadi salah satu bukti kinerja institusi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi.
- e. Menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan strategi peningkatan layanan manajemen yang lebih efektif, terarah, dan berbasis kebutuhan nyata di lapangan.

## **5. Ruang Lingkup Monev**

Ruang lingkup kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pada Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan mencakup penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan dalam mendukung kebutuhan akademik dan non-akademik mahasiswa. Penilaian ini difokuskan pada bagaimana layanan manajemen dilaksanakan serta bagaimana kualitas layanan tersebut dipersepsikan oleh pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan layanan, yaitu dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi.

Instrumen survei disusun dalam bentuk kuesioner yang memuat sejumlah pernyataan berdasarkan dimensi utama kualitas layanan, meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*). Keempat dimensi ini digunakan untuk menilai kemampuan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat, cepat, jelas, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa.

Ruang lingkup penilaian mencakup berbagai aspek layanan, antara lain kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan akademik, kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan administrasi, serta peran pengelola dalam memastikan terselenggaranya layanan yang efektif, terkoordinasi, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Selain itu, evaluasi juga mencakup kecepatan respons terhadap kebutuhan mahasiswa, kejelasan informasi yang diberikan, serta sikap dan kepedulian dalam proses pelayanan. Kegiatan survei ini tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan layanan yang telah berjalan dengan baik, tetapi juga untuk mengungkap aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, hasil survei

diharapkan mampu memberikan gambaran kondisi layanan secara aktual serta menjadi dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut untuk peningkatan mutu layanan manajemen.

Pelaksanaan survei dilakukan secara periodik sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dalam siklus PPEPP. Pengisian kuesioner survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan dilaksanakan pada tanggal 1 sampai dengan 15 Februari 2025, sehingga hasil yang diperoleh dapat dimanfaatkan secara optimal sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Melalui ruang lingkup yang komprehensif ini, program studi memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai kualitas layanan manajemen, yang selanjutnya menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk peningkatan mutu layanan secara konsisten dan berkesinambungan.

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

Metode analisis data dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen Universitas Fort De Kock Bukittinggi (UFDK) dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas dan reliabilitas, serta analisis deskriptif.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dalam survei kepuasan layanan manajemen dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r hitung* (Corrected Item-Total Correlation) dengan *r tabel*. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai *r hitung* > *r tabel*.

Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha > 0,70.

### **Analisis Deskripsi Frekuensi**

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang kemudian memberikan penilaian terhadap layanan manajemen

menggunakan skala Likert. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan menyajikan hasil dalam bentuk tabel dan grafik (bar chart). Nilai rata-rata dari setiap indikator disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai tingkat kinerja layanan yang diukur. Penyajian dalam bentuk grafik bertujuan untuk mempermudah pemahaman, analisis, serta penarikan kesimpulan.

Analisis deskriptif ini digunakan untuk:

- a. Menggambarkan kepuasan terhadap layanan manajemen bentuk tabel.
- b. Membandingkan capaian antar aspek layanan dalam bentuk grafik pemeringkatan.

Selain itu, hasil analisis juga digunakan untuk mengidentifikasi aspek layanan yang belum optimal sebagai dasar penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL tersebut selanjutnya direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal kepada unit terkait sebagai penyelenggara layanan. Hasil evaluasi dan tindak lanjut kemudian dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat program studi maupun universitas.

Metode Analisis

Uji Validitas

Uji validitas instrumen survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen UFDK dilakukan berdasarkan data dari 30 responden. Berdasarkan nilai *r tabel* pada  $n = 30$  dan  $\alpha = 0,05$ , diperoleh nilai sebesar 0,361. Hasil uji validitas seluruh item pertanyaan disajikan pada Tabel 1 berikut :

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, seluruh item memiliki nilai *r hitung* lebih besar dari *r tabel* (0,361). Nilai terendah sebesar 0,565 dan tertinggi sebesar 0,926. Dengan demikian, seluruh item pertanyaan dalam instrumen survei dinyatakan **valid** dan layak digunakan dalam pengumpulan data.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti. Menurut Sukadji (2000), reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen memberikan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran berulang. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha  $> 0,70$  (Ghozali, 2006). Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Cronbach Alpha	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 manajemen UFDK memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan konsisten.

## **BAB II**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN**

Bab ini menyajikan hasil pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen 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 responden, yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi sebagai pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan layanan kepada mahasiswa.

Analisis dalam bab ini difokuskan pada penilaian terhadap kualitas layanan manajemen yang mencakup aspek keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), dan empati (empathy). Keempat aspek tersebut digunakan untuk menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa, baik dalam layanan akademik maupun administrasi.

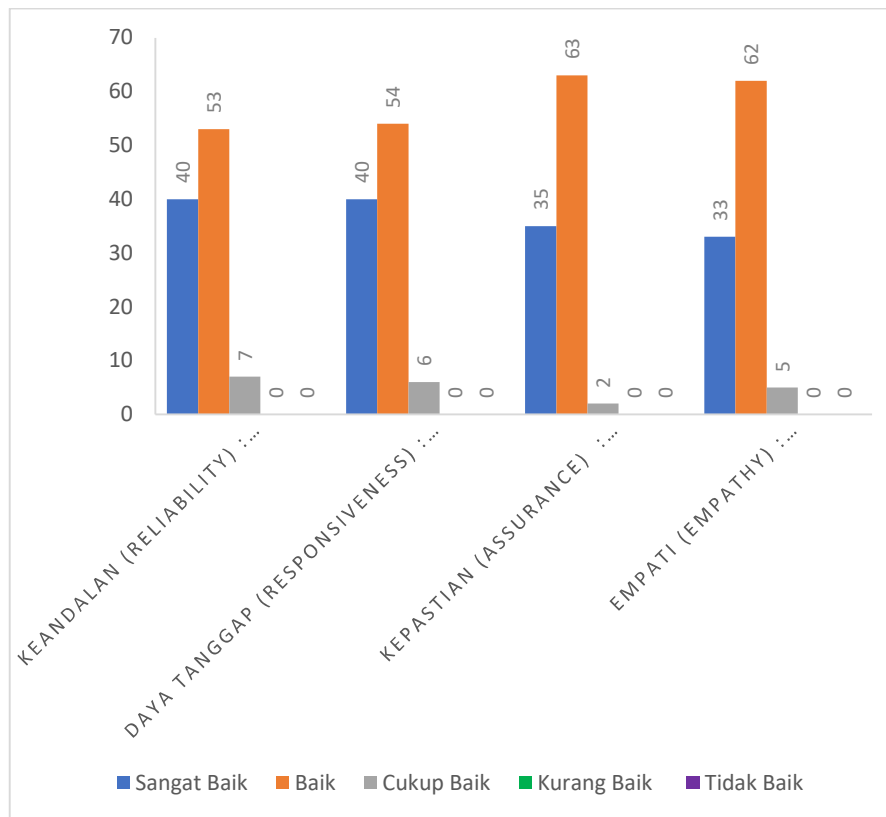
Hasil survei disajikan dalam bentuk distribusi data, persentase, serta interpretasi deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan terhadap masing-masing aspek layanan. Selain itu, analisis juga diarahkan untuk mengidentifikasi kekuatan layanan yang telah berjalan dengan baik serta menemukan area yang masih memerlukan perbaikan.

Melalui penyajian hasil pada bab ini, diharapkan program studi memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan manajemen yang telah diberikan. Temuan ini 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

### a. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen (Dosen)

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



Berdasarkan distribusi frekuensi responden berdasarkan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen (Dosen) di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan pada diagram 1 diperoleh bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap layanan dosen dalam mendukung proses akademik. Hasil tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap aspek keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, dan empati dosen dalam pelaksanaan pembelajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat.

Pada aspek Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, sebanyak 40% responden menyatakan sangat baik, 53% baik, dan 7% cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa dosen dinilai telah mampu melaksanakan tugas akademik secara

konsisten, mulai dari pelaksanaan pembelajaran, pemberian arahan akademik, hingga pendampingan mahasiswa selama proses perkuliahan.

Pada aspek Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa serta memberikan layanan dalam proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, diperoleh hasil 40% sangat baik, 54% baik, dan 6% cukup baik. Temuan ini menggambarkan bahwa dosen cukup responsif dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa, termasuk dalam konsultasi akademik, bimbingan tugas, maupun komunikasi selama proses pembelajaran berlangsung.

Sementara itu, pada aspek Kepastian (Assurance), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan akademik, sebanyak 35% responden menilai sangat baik, 63% baik, dan 2% cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai dosen telah memberikan pelayanan akademik yang jelas, terarah, serta sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku di lingkungan program studi.

Adapun pada aspek Empati (Empathy), yaitu kesediaan dan kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa selama proses pembelajaran, diperoleh hasil 33% sangat baik, 62% baik, dan 5% cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara dosen dan mahasiswa telah terjalin dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa mahasiswa yang merasa perhatian dan pendampingan akademik belum optimal dalam situasi tertentu.

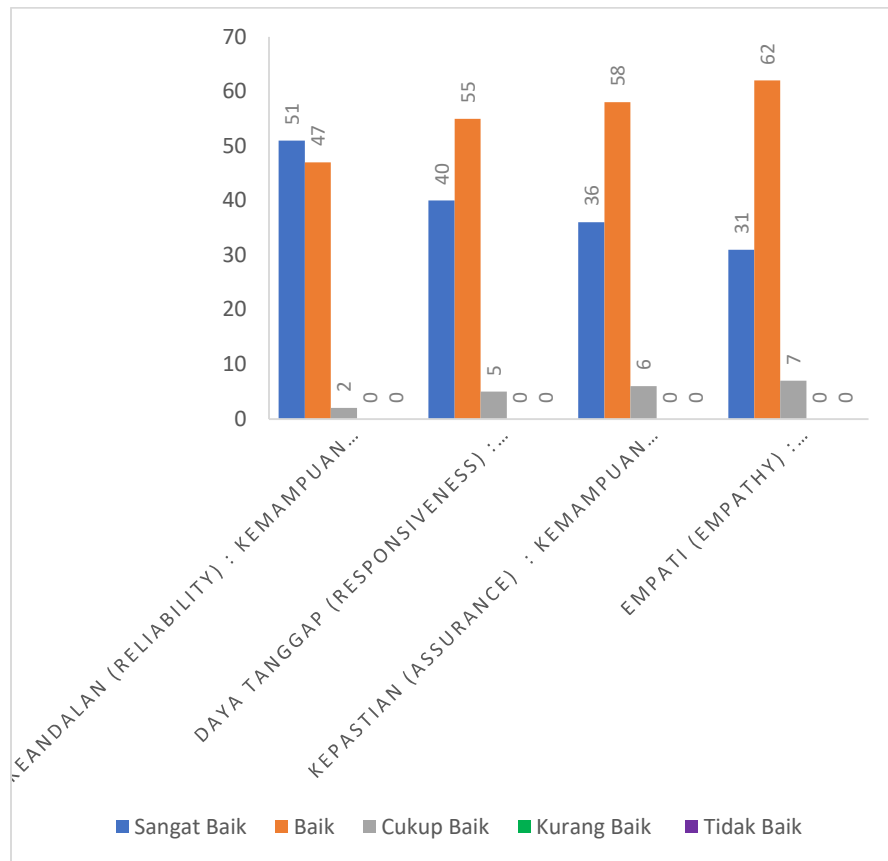
Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan manajemen dosen di Prodi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan telah berjalan dengan baik dan memperoleh apresiasi positif dari mahasiswa. Penilaian dominan berada pada kategori baik dan sangat baik di seluruh aspek layanan, yang menggambarkan bahwa proses pembelajaran dan pendampingan akademik telah dilaksanakan secara cukup optimal.

Meskipun demikian, program studi tetap memandang masukan dari mahasiswa sebagai bagian penting dalam upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan. Oleh karena itu, Prodi/Upps akan meningkatkan layanan dosen melalui penguatan komunikasi dan bimbingan akademik kepada mahasiswa, termasuk optimalisasi konsultasi akademik, peningkatan respons terhadap

kebutuhan mahasiswa, serta pendampingan pembelajaran yang lebih efektif. Selain itu, evaluasi kepuasan mahasiswa akan dilakukan secara berkala sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan pengembangan layanan pembelajaran agar mutu layanan akademik semakin sesuai dengan harapan mahasiswa dan standar mutu program studi.

**b. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen (Tendik)**

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



Berdasarkan Distribusi Frekuensi Responden mengenai Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen (Tenaga Kependidikan) di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan pada diagram 2 diperoleh bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan tenaga kependidikan dalam mendukung kebutuhan

administrasi dan layanan akademik mahasiswa. Hasil tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kualitas pelayanan tenaga kependidikan dalam aspek keandalan pelayanan, daya tanggap, kepastian layanan, empati, serta kemampuan dalam memberikan dukungan administrasi akademik.

Pada aspek pelayanan administrasi yang berkaitan dengan keandalan layanan, diperoleh hasil sebanyak 51% responden menyatakan sangat baik, 47% baik, dan 2% cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dinilai mampu memberikan pelayanan administrasi secara tepat, tertib, dan sesuai kebutuhan mahasiswa dalam kegiatan akademik sehari-hari.

Selanjutnya, pada aspek daya tanggap pelayanan, diperoleh hasil 40% sangat baik, 55% baik, dan 5% cukup baik. Mahasiswa menilai tenaga kependidikan cukup responsif dalam membantu kebutuhan administrasi, memberikan informasi akademik, serta menindaklanjuti berbagai keperluan mahasiswa dengan baik.

Pada aspek kepastian layanan, diperoleh hasil 36% sangat baik, 58% baik, dan 6% cukup baik. Hasil ini menggambarkan bahwa mahasiswa merasa pelayanan yang diberikan telah berjalan sesuai prosedur dan memberikan kepastian terkait proses administrasi akademik yang dibutuhkan.

Sementara itu, pada aspek empati dan perhatian terhadap mahasiswa, sebanyak 31% responden menilai sangat baik, 62% baik, dan 7% cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dinilai cukup ramah dan membantu mahasiswa, meskipun masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan pelayanan yang lebih komunikatif dan pendampingan yang lebih optimal pada kondisi tertentu.

Adapun pada aspek dukungan layanan akademik secara umum, diperoleh hasil 40% sangat baik, 56% baik, dan 5% cukup baik. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan tenaga kependidikan telah mendukung kelancaran aktivitas akademik mahasiswa dengan cukup baik.

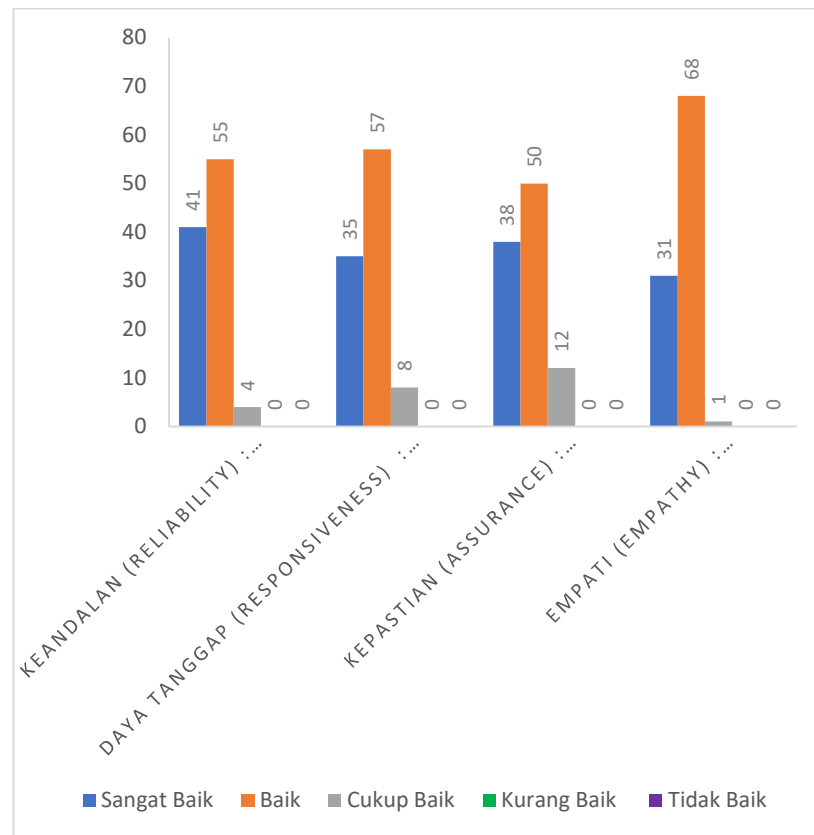
Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan manajemen tenaga kependidikan di Prodi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian

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 bahan evaluasi untuk peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Prodi/Upps akan meningkatkan kualitas layanan tenaga kependidikan melalui penguatan respons pelayanan dan pendampingan administrasi mahasiswa, terutama dalam mempercepat pelayanan informasi akademik dan meningkatkan komunikasi pelayanan kepada mahasiswa. Selain itu, evaluasi layanan akan dilakukan secara berkala untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan akademik serta memastikan pelayanan yang diberikan semakin efektif, responsif, dan sesuai dengan harapan mahasiswa

**c. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen (Pengelola)**

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



Berdasarkan Distribusi Frekuensi Responden mengenai Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen (Pengelola) pada diagram 3 di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan diperoleh bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola program studi dalam mendukung proses akademik dan kebutuhan mahasiswa. Hasil tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan pengelola pada aspek keandalan pelayanan, daya tanggap, kepastian layanan, empati, serta dukungan pengelolaan akademik di lingkungan program studi.

Pada aspek keandalan pelayanan, diperoleh hasil sebanyak 41% responden menyatakan sangat baik, 55% baik, dan 4% cukup baik. Hasil ini menunjukkan

bahwa pengelola program studi dinilai telah mampu menjalankan pelayanan akademik dan administrasi secara cukup konsisten serta sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Pada aspek daya tanggap pelayanan, diperoleh hasil 35% sangat baik, 57% baik, dan 8% cukup baik. Temuan ini menggambarkan bahwa pengelola program studi dinilai cukup responsif dalam memberikan informasi, membantu penyelesaian kebutuhan akademik mahasiswa, serta menindaklanjuti berbagai permasalahan yang disampaikan mahasiswa.

Sementara itu, pada aspek kepastian layanan, diperoleh hasil 38% sangat baik, 50% baik, dan 12% cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai pelayanan yang diberikan pengelola telah berjalan sesuai prosedur dan memberikan kejelasan dalam proses akademik. Namun demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang merasa perlu adanya peningkatan konsistensi informasi dan kejelasan layanan pada kondisi tertentu.

Pada aspek empati dan perhatian terhadap mahasiswa, sebanyak 31% responden menilai sangat baik, 68% baik, dan 1% cukup baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pengelola program studi dinilai memiliki kepedulian yang baik terhadap mahasiswa, terutama dalam memberikan perhatian terhadap kebutuhan akademik maupun penyampaian aspirasi mahasiswa.

Adapun pada aspek dukungan layanan pengelolaan akademik secara umum, diperoleh hasil 36% sangat baik, 58% baik, dan 6% cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan akademik telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung aktivitas akademik mahasiswa secara cukup optimal.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan manajemen pengelola di Prodi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan telah berjalan dengan baik dan memperoleh apresiasi positif dari mahasiswa. Dominasi penilaian pada kategori baik dan sangat baik menunjukkan bahwa pengelola program studi telah mampu memberikan pelayanan akademik yang cukup efektif, komunikatif, dan mendukung kebutuhan mahasiswa.

Meskipun demikian, program studi tetap menjadikan hasil survei ini sebagai dasar evaluasi untuk peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Prodi/Upps akan meningkatkan kualitas layanan pengelola melalui penguatan respons layanan dan komunikasi dengan mahasiswa, termasuk optimalisasi penyampaian informasi akademik serta peningkatan kecepatan tindak lanjut terhadap kebutuhan mahasiswa. Selain itu, monitoring kepuasan layanan akan dilakukan secara berkala sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan akademik agar layanan yang diberikan semakin efektif, transparan, dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

## **2. Evaluasi Hasil Monitoring**

- a. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen (Dosen)
  - 1) Sebanyak 7% mahasiswa masih menilai aspek keandalan pelayanan dosen pada kategori cukup baik, terutama terkait konsistensi pendampingan akademik dan pelayanan pembelajaran.
  - 2) Sebanyak 6% mahasiswa menilai daya tanggap dosen masih berada pada kategori cukup baik, khususnya dalam kecepatan respons terhadap kebutuhan konsultasi dan bimbingan akademik mahasiswa.
  - 3) Sebanyak 2% mahasiswa menilai aspek kepastian layanan dosen masih berada pada kategori cukup baik, terutama dalam kejelasan informasi akademik dan kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang berlaku.
  - 4) Sebanyak 5% mahasiswa menilai aspek empati dosen masih berada pada kategori cukup baik, khususnya terkait perhatian dan pendampingan dosen terhadap kondisi serta kebutuhan belajar mahasiswa.
  - 5) Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian baik dan sangat baik terhadap layanan dosen, program studi masih perlu memperkuat komunikasi akademik, optimalisasi layanan bimbingan, dan peningkatan respons dosen terhadap kebutuhan mahasiswa secara berkelanjutan.
- b. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen (Tenaga Kependidikan)
  1. Sebanyak 2% mahasiswa masih menilai aspek keandalan layanan tenaga kependidikan pada kategori cukup baik, terutama terkait ketepatan dan konsistensi pelayanan administrasi akademik.

2. Sebanyak 5% mahasiswa menilai daya tanggap tenaga kependidikan masih berada pada kategori cukup baik, khususnya dalam kecepatan pelayanan informasi dan tindak lanjut kebutuhan administrasi mahasiswa.
  3. Sebanyak 6% mahasiswa menilai aspek kepastian layanan tenaga kependidikan masih berada pada kategori cukup baik, terutama dalam kejelasan prosedur administrasi akademik.
  4. Sebanyak 7% mahasiswa menilai aspek empati tenaga kependidikan masih berada pada kategori cukup baik, khususnya dalam komunikasi pelayanan dan pendampingan administrasi kepada mahasiswa.
  5. Sebanyak 5% mahasiswa menilai dukungan layanan akademik tenaga kependidikan masih cukup baik, sehingga diperlukan peningkatan efektivitas pelayanan dan penguatan komunikasi pelayanan akademik.
  6. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa layanan tenaga kependidikan telah berjalan dengan baik, namun program studi tetap perlu melakukan evaluasi berkala dan penguatan kualitas pelayanan administrasi akademik agar semakin responsif dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
- c. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen (Pengelola)
1. Sebanyak 4% mahasiswa masih menilai aspek keandalan pelayanan pengelola pada kategori cukup baik, terutama terkait konsistensi pelayanan akademik dan administrasi di lingkungan program studi.
  2. Sebanyak 8% mahasiswa menilai daya tanggap pengelola masih berada pada kategori cukup baik, khususnya dalam respons terhadap kebutuhan dan penyelesaian permasalahan akademik mahasiswa.
  3. Sebanyak 12% mahasiswa menilai aspek kepastian layanan pengelola masih berada pada kategori cukup baik, terutama terkait kejelasan informasi akademik dan konsistensi pelayanan yang diberikan.
  4. Sebanyak 1% mahasiswa menilai aspek empati pengelola masih berada pada kategori cukup baik, meskipun sebagian besar mahasiswa telah menilai pengelola memiliki perhatian yang baik terhadap kebutuhan mahasiswa.

5. Sebanyak 6% mahasiswa menilai dukungan layanan pengelolaan akademik masih berada pada kategori cukup baik, sehingga diperlukan peningkatan efektivitas koordinasi dan penyampaian informasi akademik kepada mahasiswa.
6. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan pengelola program studi telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Namun demikian, program studi tetap perlu meningkatkan respons layanan, memperkuat komunikasi akademik, dan melakukan monitoring kepuasan secara berkala sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan akademik secara berkelanjutan.

**Tabel 3**  
**Hasil Temuan dan Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen 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	Dosen	Sebanyak 7% mahasiswa masih menilai aspek keandalan dosen pada kategori cukup baik, 6% mahasiswa menilai daya tanggap dosen masih cukup baik, 2% mahasiswa menilai kepastian layanan masih cukup baik, dan 5% mahasiswa menilai aspek empati dosen belum optimal.	Penguatan komunikasi akademik, optimalisasi layanan bimbingan dosen, peningkatan respons konsultasi akademik, serta monitoring layanan pembelajaran secara berkala.	Semester Genap TA 2024/2025 – Semester Ganjil TA 2025/2026 (tindak lanjut hasil survei kepuasan layanan dosen)	90% mahasiswa memberikan penilaian baik dan sangat baik terhadap layanan dosen serta meningkatnya kepuasan mahasiswa pada aspek komunikasi dan bimbingan akademik.
2	Tenaga Kependidikan	Sebanyak 2% mahasiswa menilai keandalan layanan tenaga kependidikan masih cukup baik, 5% mahasiswa menilai daya	Peningkatan kualitas layanan administrasi akademik melalui penguatan respons	Semester Genap TA 2024/2025 – Semester Ganjil TA 2025/2026	90% mahasiswa memberikan penilaian baik dan sangat baik terhadap layanan tenaga

		tanggap pelayanan masih cukup baik, 6% mahasiswa menilai kepastian layanan belum optimal, 7% mahasiswa menilai aspek empati masih cukup baik, dan 5% mahasiswa menilai dukungan layanan akademik masih perlu ditingkatkan.	pelayanan, pendampingan administrasi mahasiswa, percepatan penyampaian informasi akademik, dan evaluasi layanan secara berkala.	(tindak lanjut hasil survei kepuasan layanan tenaga kependidikan)	kependidikan serta meningkatnya efektivitas pelayanan administrasi akademik.
3	Pengelola	Sebanyak 4% mahasiswa menilai keandalan layanan pengelola masih cukup baik, 8% mahasiswa menilai daya tanggap pengelola masih cukup baik, 12% mahasiswa menilai kepastian layanan belum optimal, 1% mahasiswa menilai empati pengelola masih cukup baik, dan 6% mahasiswa menilai dukungan	Penguatan kualitas layanan pengelola melalui peningkatan komunikasi akademik, optimalisasi penyampaian informasi, percepatan tindak lanjut kebutuhan mahasiswa, serta monitoring kepuasan layanan secara berkala.	Semester Genap TA 2024/2025 – Semester Ganjil TA 2025/2026 (tindak lanjut hasil survei kepuasan layanan pengelola)	90% mahasiswa memberikan penilaian baik dan sangat baik terhadap layanan pengelola serta meningkatnya kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik program studi.

		layanan akademik masih perlu ditingkatkan.			
--	--	--	--	--	--

## **BAB III PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Universitas Fort De Kock Bukittinggi Semester Ganjil Tahun Ajaran 2024/2025, secara umum layanan manajemen pada aspek dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi telah berjalan dengan baik. Mayoritas mahasiswa memberikan penilaian pada kategori baik dan sangat baik terhadap kualitas pelayanan akademik yang diberikan.

Pada layanan dosen, mahasiswa menilai bahwa proses pembelajaran, komunikasi akademik, serta pendampingan yang diberikan telah berjalan cukup optimal. Namun demikian, masih terdapat sebagian mahasiswa yang menilai aspek keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, dan empati dosen berada pada kategori cukup baik sehingga perlu dilakukan penguatan layanan secara berkelanjutan.

Pada layanan tenaga kependidikan, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik telah mendukung kebutuhan mahasiswa dengan cukup baik. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa masukan terkait kecepatan pelayanan, kepastian informasi akademik, serta kualitas komunikasi pelayanan yang perlu terus ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih efektif dan responsif.

Sementara itu, pada layanan pengelola program studi, mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan akademik dan komunikasi yang telah dilakukan. Akan tetapi, masih terdapat beberapa mahasiswa yang menilai aspek kepastian layanan, daya tanggap, dan dukungan layanan akademik belum optimal, sehingga diperlukan peningkatan konsistensi pelayanan dan penyampaian informasi akademik.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu layanan manajemen di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan telah berjalan dengan baik dan sesuai harapan sebagian besar mahasiswa. Hasil survei juga menjadi dasar evaluasi bagi program studi

dalam melakukan peningkatan mutu layanan akademik secara berkelanjutan melalui penguatan komunikasi, peningkatan respons pelayanan, optimalisasi pendampingan akademik, dan monitoring kepuasan mahasiswa secara berkala.

## **2. Rekomendasi**

- a. Program studi perlu meningkatkan kualitas komunikasi akademik antara dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan mahasiswa agar pelayanan akademik lebih responsif, efektif, dan mudah dipahami mahasiswa.
- b. Perlu dilakukan optimalisasi layanan bimbingan akademik dan konsultasi mahasiswa, baik dalam proses pembelajaran maupun pelayanan administrasi akademik.
- c. Program studi perlu memperkuat kecepatan respons terhadap kebutuhan dan permasalahan mahasiswa, terutama terkait informasi akademik, administrasi, dan tindak lanjut layanan.
- d. Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara berkala sebagai dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu layanan akademik.
- e. Diperlukan penguatan budaya pelayanan prima di lingkungan program studi melalui peningkatan koordinasi, komitmen pelayanan, dan evaluasi tindak lanjut hasil survei kepuasan mahasiswa.
- f. Program studi perlu memastikan bahwa seluruh tindak lanjut hasil survei terdokumentasi dengan baik sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan perbaikan mutu berkelanjutan.



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)**

**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?				

Email Address	Nama Mahasiswa	NIM	Kelas	Prodi	Bagaimana Kemam	Bagaimana kemampuan	Bagaimana Kema	Bagaimana Kema
lanihazizah10@gmail.c	Lani Hazizah Safitri	2415201039	A	S1 Kebidanan dan Prof	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
riskanelda@gmail.com	RISKA NELDA PUT	2315901181	A	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
silma01112020@gmail	Yusil Nusma	2415201025	A	S1 Kebidanan dan Prof	Sangat baik	Sangat baik	Baik	Baik
syifasalwaivani@gmail	Syifa Salwa Ivani	2415201022	A	S1 Kebidanan dan Prof	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
aadriyani@gmail.com	Adri yeni	2315901225	A	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Sangat baik	Baik	Sangat baik
riaharyatii53@gmail.co	Ria Haryati	2315201168	A	S1 Kebidanan dan Prof	Sangat baik	Sangat baik	Baik	Baik
afratinelda1987@gmai	Afrati nelda	2315201276	D	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Baik	Baik	Baik
tajely2@gmail.com	Jelyta	2215201013	A	S1 Kebidanan dan Prof	Sangat baik	Baik	Baik	Baik
santikagrahayu08@gm	Santika Grahayu	2215201024	A	S1 Kebidanan dan Prof	Sangat baik	Sangat baik	Baik	Sangat baik
zahraarini754@gmail.c	Zahra Arini Putri	2415201026	A	S1 Kebidanan dan Prof	Sangat baik	Baik	Baik	Baik
nurazlin750@gmail.cor	Nurazlin	2315201102	B	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Baik	Sangat baik	Baik
amymulyani93@gmail.	Rahmi Mulyani	2315201166	A	S1 Kebidanan dan Prof	Sangat baik	Baik	Sangat baik	Baik
ellysatriutami231@gma	ellysa tri utami	2415201034	A	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
sucifirman88@gmail.co	Suci firman	2315201078	A	S1 Kebidanan dan Prof	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
dewi.rahmawan74@gm	Rahma Dewi	2315201205	B	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik
junihartati903@gmail.c	Juni hartati	2315901146	A	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Sangat baik	Baik	Baik
defiputri2709@gmail.co	DEFI SEPTIANA PU	2415201083	C	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Baik	Baik	Baik
arsharahmiputri@gmai	arsha rahmi putri	2115302003	A	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Baik	Baik	Cukup Baik
yonetadelvi3@gmail.co	Yoneta delvi	2415201130	C	S1 Kebidanan dan Prof	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
adinarahmi1@gmail.co	ADINA RAHMI	2416201156	C	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Sangat baik	Baik	Baik
endangsriwahyuni985@	Endang sri wahyuni	2415201054	B	S1 Kebidanan dan Prof	Cukup Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik
mardinengsih00@gmai	Mardi nengsih	2415201094	D	S1 Kebidanan dan Prof	Sangat baik	Baik	Baik	Baik
sulastrineni328@gmail	Neni Sulastri	2415201100	C	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Baik	Baik	Baik
marsaisyah489@gmail	Aisyah	2415201080	D	S1 Kebidanan dan Prof	Sangat baik	Baik	Baik	Baik
yunisamuliani123@gm	yunisa muliani	2415201154	A	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Baik	Baik	Baik
sonyaamelia14475@g	Sonya Amelia	2315201033	A	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik
yni316014@gmail.com	Yanni	2415201172	C	S1 Kebidanan dan Prof	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik
vilmadelli77@gmail.co	Vilma Dellk	2415201113	D	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Baik	Baik	Baik
mevialrenata@gmail.co	Mevial Renanta	2315201342	E	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik
alnifaesti@gmail.com	alnifa esti lestari	2315201226	C	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Baik	Baik	Baik
widyasariintan1988@g	Intan Widya Sari	2415201091	D	S1 Kebidanan dan Prof	Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik

idaayuputusripurnama	Ida Ayu Putu Sri Pu	2415201163	C	S1 Kebidanan dan Pro	Sangat baik	Baik	Baik	Baik
----------------------	---------------------	------------	---	----------------------	-------------	------	------	------

Bagaimana kemau	Bagaimana Kem	Bagaimana Kemampuan	Bagaimana Kemampuan	Bagaimana Kem	Bagaimana kese	Bagaimana Kes	Bagaimana Kesediaan/Ko
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	Sangat baik
Sangat baik	Baik	Baik	Sangat baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Sangat baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Baik
Sangat baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Baik
Baik	Sangat baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Baik
Baik	Sangat baik	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Baik	Baik	Sangat baik	Baik
Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik
Baik	Sangat baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Baik
Sangat baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Baik	Baik
Sangat baik	Baik	Cukup Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Sangat baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Baik
Cukup Baik	Cukup Baik	Sangat baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Baik
Cukup Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat baik	Baik
Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik
Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat baik
Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup 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	Baik	Baik
Baik	Baik	Baik	Baik	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	Sangat Baik

Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
------	------	------	------	------	-------------	------	-------------