

**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 Genap**

**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 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 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 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 Dosen
2. 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 Agustus 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 pemerinkatan.

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.

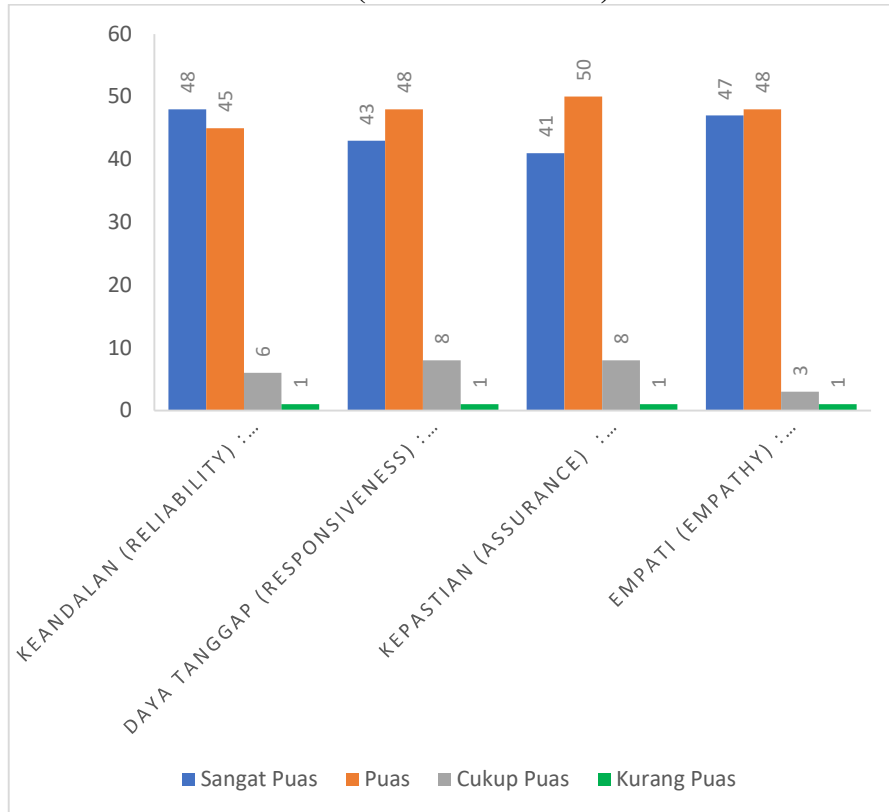
Hasil survei disajikan dalam bentuk distribusi data, persentase, serta interpretasi deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan terhadap masing-masing aspek layanan. Selain itu, analisis juga diarahkan untuk mengidentifikasi kekuatan layanan yang telah berjalan dengan baik 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) pada diagram 1 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 pembelajaran dan kegiatan 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, diperoleh hasil sebanyak 48% responden menyatakan sangat baik, 45% baik, 6% cukup baik, dan 1% kurang

baik. Hasil ini menunjukkan bahwa dosen dinilai telah mampu melaksanakan tugas akademik dengan cukup konsisten, mulai dari pelaksanaan pembelajaran, penyampaian materi, hingga pendampingan akademik kepada mahasiswa. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang merasa pelayanan akademik tertentu belum berjalan secara optimal, terutama dalam konsistensi pendampingan dan komunikasi akademik.

Pada aspek Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan dosen dalam membantu mahasiswa serta memberikan pelayanan dalam proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, diperoleh hasil 43% sangat baik, 48% baik, 8% cukup baik, dan 1% kurang baik. Temuan ini menggambarkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai dosen cukup responsif dalam memberikan bantuan akademik, termasuk konsultasi pembelajaran dan bimbingan tugas. Namun demikian, masih terdapat mahasiswa yang mengharapkan respons yang lebih cepat dan komunikasi akademik yang lebih intensif pada beberapa kondisi tertentu.

Sementara itu, pada aspek Kepastian (Assurance), yaitu kemampuan dosen dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan akademik, diperoleh hasil 41% sangat baik, 50% baik, 8% cukup baik, dan 1% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai dosen telah memberikan pelayanan akademik yang cukup jelas dan sesuai prosedur. Akan tetapi, masih terdapat beberapa mahasiswa yang merasa perlu adanya peningkatan konsistensi informasi dan kejelasan dalam penyampaian aturan maupun mekanisme akademik.

Pada aspek Empati (Empathy), yaitu kesediaan dan kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa selama proses pembelajaran, diperoleh hasil 47% sangat baik, 48% baik, 3% cukup baik, dan 1% kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara dosen dan mahasiswa telah terjalin dengan baik. Mahasiswa menilai dosen cukup peduli terhadap kebutuhan akademik mahasiswa serta terbuka dalam memberikan arahan dan pendampingan selama proses pembelajaran berlangsung.

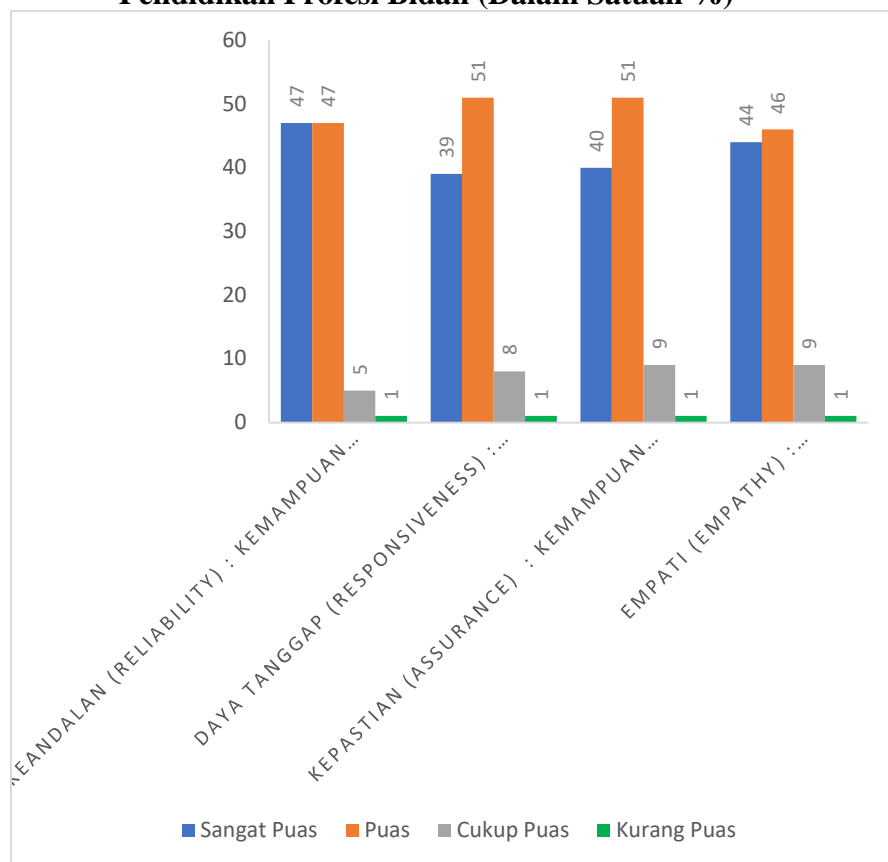
Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan manajemen dosen di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan

Profesi Bidan telah berjalan dengan baik dan memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Dominasi penilaian pada kategori baik dan sangat baik menunjukkan bahwa proses pembelajaran, komunikasi akademik, serta pendampingan mahasiswa telah dilaksanakan secara cukup optimal.

Meskipun demikian, hasil survei ini tetap menjadi bahan evaluasi bagi program studi dalam upaya peningkatan mutu layanan akademik secara berkelanjutan. Program studi akan melakukan penguatan komunikasi akademik antara dosen dan mahasiswa, meningkatkan respons layanan konsultasi dan bimbingan akademik, serta melakukan monitoring dan evaluasi layanan pembelajaran secara berkala. Tindak lanjut ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dosen sehingga kebutuhan dan harapan mahasiswa terhadap layanan akademik dapat terpenuhi dengan lebih baik pada semester berikutnya.

**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 bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan tenaga kependidikan dalam mendukung kegiatan akademik dan administrasi mahasiswa. Hasil tersebut diidentifikasi berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap aspek keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, dan empati tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan administrasi akademik.

Pada aspek Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, diperoleh hasil sebanyak 47% responden menyatakan sangat baik, 47% baik, 5% cukup baik, dan 1% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dinilai telah mampu memberikan pelayanan administrasi dengan cukup baik, tertib, dan sesuai kebutuhan mahasiswa dalam mendukung kegiatan akademik sehari-hari.

Pada aspek Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa serta memberikan pelayanan dalam proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, diperoleh hasil 39% sangat baik, 51% baik, 8% cukup baik, dan 1% kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai tenaga kependidikan cukup responsif dalam membantu kebutuhan administrasi dan penyampaian informasi akademik. Namun demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan pelayanan yang lebih cepat dan komunikasi yang lebih efektif, terutama pada situasi tertentu yang membutuhkan tindak lanjut segera.

Sementara itu, pada aspek Kepastian (Assurance), yaitu kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, diperoleh hasil 40% sangat baik, 51% baik, 9% cukup baik, dan 1% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan telah berjalan sesuai prosedur dan aturan yang berlaku. Akan tetapi, masih terdapat sebagian mahasiswa yang merasa perlu adanya peningkatan kejelasan informasi serta konsistensi pelayanan akademik.

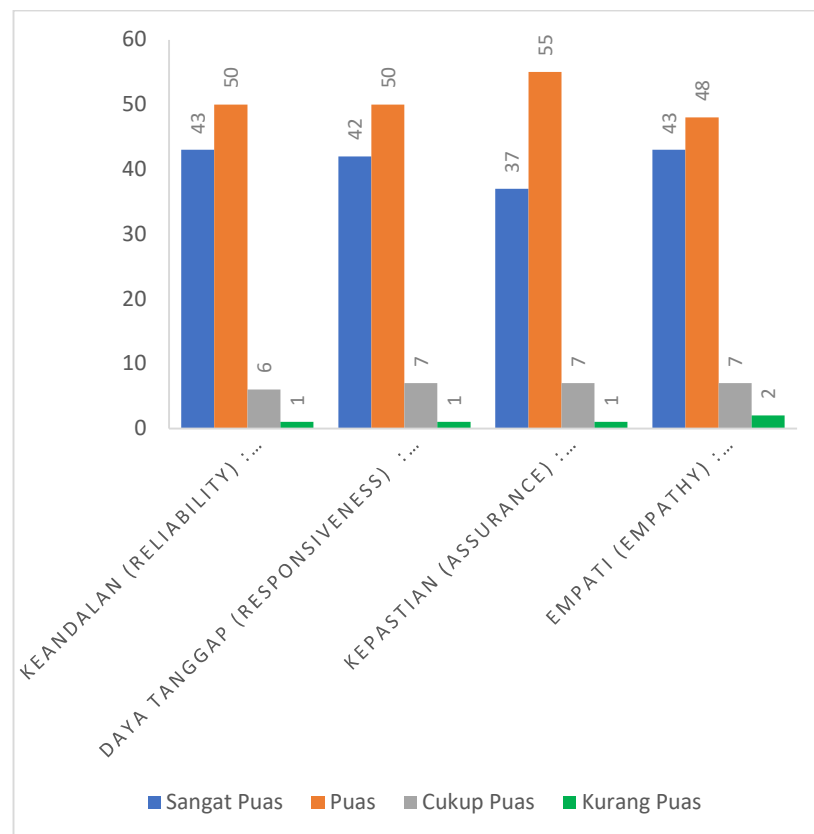
Pada aspek Empati (Empathy), yaitu kesediaan dan kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa selama proses pelayanan akademik, diperoleh hasil 44% sangat baik, 46% baik, 9% cukup baik, dan 1% kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dinilai cukup ramah dan membantu mahasiswa dalam proses administrasi akademik. Meski demikian, beberapa mahasiswa masih mengharapkan pelayanan yang lebih komunikatif dan perhatian yang lebih optimal terhadap kebutuhan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan manajemen tenaga kependidikan di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan telah berjalan dengan baik dan memperoleh apresiasi positif dari mahasiswa. Penilaian dominan pada kategori baik dan sangat baik menunjukkan bahwa pelayanan administrasi akademik telah mendukung kebutuhan mahasiswa secara cukup optimal.

Meskipun demikian, program studi tetap menjadikan hasil survei ini sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Program studi akan melakukan penguatan kualitas pelayanan administrasi melalui peningkatan respons pelayanan, optimalisasi komunikasi akademik, percepatan tindak lanjut kebutuhan mahasiswa, serta monitoring dan evaluasi layanan secara berkala. Tindak lanjut ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan tenaga kependidikan sehingga pelayanan akademik menjadi lebih responsif, konsisten, 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 bahwa sebagian besar 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 aspek keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, dan empati pengelola dalam pelaksanaan pelayanan akademik di lingkungan program studi.

Pada aspek Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, diperoleh hasil sebanyak 43%

responden menyatakan sangat baik, 50% baik, 6% cukup baik, dan 1% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pengelola program studi dinilai telah mampu memberikan pelayanan akademik dan administrasi secara cukup konsisten serta sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Mahasiswa menilai pelayanan yang diberikan sudah membantu dalam mendukung kelancaran proses akademik sehari-hari.

Pada aspek Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa serta memberikan pelayanan dalam proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, diperoleh hasil 42% sangat baik, 50% baik, 7% cukup baik, dan 1% kurang baik. Temuan ini menggambarkan bahwa pengelola program studi dinilai cukup responsif dalam menanggapi kebutuhan dan permasalahan mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan peningkatan kecepatan respons dan tindak lanjut pelayanan akademik pada kondisi tertentu.

Sementara itu, pada aspek Kepastian (Assurance), yaitu kemampuan pengelola dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan akademik, diperoleh hasil 37% sangat baik, 55% baik, 7% cukup baik, dan 1% kurang baik. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai pelayanan akademik yang diberikan telah berjalan sesuai prosedur dan cukup jelas. Akan tetapi, masih terdapat mahasiswa yang merasa perlu adanya peningkatan konsistensi informasi akademik dan kejelasan dalam penyampaian pelayanan.

Pada aspek Empati (Empathy), yaitu kesediaan dan kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa selama proses pelayanan akademik, diperoleh hasil 43% sangat baik, 48% baik, 7% cukup baik, dan 2% kurang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengelola program studi dinilai cukup peduli terhadap kebutuhan mahasiswa serta terbuka dalam menerima aspirasi mahasiswa. Meski demikian, beberapa mahasiswa masih mengharapkan pendekatan komunikasi yang lebih intensif dan pelayanan yang lebih personal dalam situasi tertentu.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan manajemen pengelola di Program Studi 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 pengelola program studi telah mampu memberikan pelayanan akademik yang cukup efektif, komunikatif, dan mendukung kebutuhan mahasiswa.

Meskipun demikian, hasil survei ini tetap menjadi bahan evaluasi bagi program studi dalam meningkatkan mutu layanan akademik secara berkelanjutan. Program studi akan melakukan penguatan kualitas layanan pengelola melalui peningkatan komunikasi akademik, optimalisasi penyampaian informasi, percepatan tindak lanjut terhadap kebutuhan mahasiswa, serta monitoring dan evaluasi kepuasan layanan secara berkala. Tindak lanjut ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan akademik sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih responsif, konsisten, dan sesuai dengan harapan mahasiswa pada semester berikutnya.

## **2. Evaluasi Hasil Monitoring**

### **a. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen (Dosen)**

- 1) Sebanyak 6% mahasiswa masih menilai aspek keandalan pelayanan dosen pada kategori cukup baik dan 1% kurang baik, terutama terkait konsistensi pendampingan akademik, komunikasi pembelajaran, dan pelayanan akademik kepada mahasiswa.
- 2) Sebanyak 8% mahasiswa menilai daya tanggap dosen masih berada pada kategori cukup baik dan 1% kurang baik, khususnya dalam kecepatan respons terhadap konsultasi akademik, bimbingan tugas, dan tindak lanjut kebutuhan mahasiswa.
- 3) Sebanyak 8% mahasiswa menilai aspek kepastian layanan dosen masih berada pada kategori cukup baik dan 1% kurang baik, terutama terkait kejelasan informasi akademik, konsistensi aturan pembelajaran, dan penyampaian mekanisme akademik.
- 4) Sebanyak 3% mahasiswa menilai aspek empati dosen masih berada pada kategori cukup baik dan 1% kurang 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, peningkatan respons konsultasi, serta monitoring layanan pembelajaran secara berkelanjutan.

b. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen (Tenaga Kependidikan)

1) Sebanyak 5% mahasiswa masih menilai aspek keandalan layanan tenaga kependidikan pada kategori cukup baik dan 1% kurang baik, terutama terkait ketepatan dan konsistensi pelayanan administrasi akademik.

2) Sebanyak 8% mahasiswa menilai daya tanggap tenaga kependidikan masih berada pada kategori cukup baik dan 1% kurang baik, khususnya dalam kecepatan pelayanan informasi dan tindak lanjut kebutuhan administrasi mahasiswa.

3) Sebanyak 9% mahasiswa menilai aspek kepastian layanan tenaga kependidikan masih berada pada kategori cukup baik dan 1% kurang baik, terutama dalam kejelasan prosedur administrasi akademik dan konsistensi pelayanan informasi.

4) Sebanyak 9% mahasiswa menilai aspek empati tenaga kependidikan masih berada pada kategori cukup baik dan 1% kurang baik, khususnya dalam komunikasi pelayanan dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa.

5) Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa layanan tenaga kependidikan telah berjalan dengan baik. Namun demikian, program studi masih perlu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi, penguatan komunikasi akademik, serta percepatan respons layanan kepada mahasiswa.

6) Program studi juga perlu melakukan evaluasi berkala terhadap mutu layanan tenaga kependidikan agar pelayanan administrasi akademik semakin responsif, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

c. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen (Pengelola)

1) Sebanyak 6% mahasiswa masih menilai aspek keandalan pelayanan pengelola pada kategori cukup baik dan 1% kurang baik, terutama terkait

konsistensi pelayanan akademik dan administrasi di lingkungan program studi.

- 2) Sebanyak 7% mahasiswa menilai daya tanggap pengelola masih berada pada kategori cukup baik dan 1% kurang baik, khususnya dalam respons terhadap kebutuhan serta penyelesaian permasalahan akademik mahasiswa.
- 3) Sebanyak 7% mahasiswa menilai aspek kepastian layanan pengelola masih berada pada kategori cukup baik dan 1% kurang baik, terutama terkait kejelasan informasi akademik dan konsistensi pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.
- 4) Sebanyak 7% mahasiswa menilai aspek empati pengelola masih berada pada kategori cukup baik dan 2% kurang baik, khususnya terkait perhatian, komunikasi, dan pendekatan pelayanan kepada mahasiswa dalam situasi tertentu.
- 5) 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 kualitas komunikasi akademik, kecepatan tindak lanjut layanan, dan efektivitas penyampaian informasi akademik kepada mahasiswa.
- 6) Program studi juga perlu melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan layanan secara berkala sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan akademik secara berkelanjutan agar pelayanan yang diberikan semakin efektif, responsif, dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

**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 Genap**  
**Tahun Ajaran 2024/2025**

No	Indikator	Temuan (dalam satuan %)	Rencana Tindak Lanjut (RTL)		
			Kegiatan	Waktu	Indikator Capaian
1	Dosen	Sebanyak 6% mahasiswa masih menilai aspek keandalan dosen pada kategori cukup baik dan 1% kurang baik, 8% mahasiswa menilai daya tanggap dosen masih cukup baik dan 1% kurang baik, 8% mahasiswa menilai kepastian layanan dosen masih cukup baik dan 1% kurang baik, serta 3% mahasiswa menilai aspek empati dosen masih cukup baik dan 1% kurang baik.	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, respons layanan, dan bimbingan akademik.

2	Tenaga Kependidikan	Sebanyak 5% mahasiswa menilai keandalan layanan tenaga kependidikan masih cukup baik dan 1% kurang baik, 8% mahasiswa menilai daya tanggap pelayanan masih cukup baik dan 1% kurang baik, 9% mahasiswa menilai kepastian layanan belum optimal dan 1% kurang baik, serta 9% mahasiswa menilai aspek empati tenaga kependidikan masih cukup baik dan 1% kurang baik.	Peningkatan kualitas layanan administrasi akademik melalui penguatan respons pelayanan, optimalisasi komunikasi akademik, percepatan penyampaian informasi akademik, dan evaluasi layanan secara berkala.	Semester Genap TA 2024/2025 – Semester Ganjil TA 2025/2026 (tindak lanjut hasil survei kepuasan layanan tenaga kependidikan)	90% mahasiswa memberikan penilaian baik dan sangat baik terhadap layanan tenaga kependidikan serta meningkatnya efektivitas dan kecepatan pelayanan administrasi akademik.
3	Pengelola	Sebanyak 6% mahasiswa menilai keandalan layanan pengelola masih cukup baik dan 1% kurang baik, 7% mahasiswa menilai daya tanggap pengelola masih cukup baik dan 1% kurang baik, 7% mahasiswa menilai kepastian	Penguatan kualitas layanan pengelola melalui peningkatan komunikasi akademik, optimalisasi penyampaian informasi, percepatan tindak lanjut kebutuhan mahasiswa,	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

		layanan belum optimal dan 1% kurang baik, serta 7% mahasiswa menilai aspek empati pengelola masih cukup baik dan 2% kurang baik.	serta monitoring kepuasan layanan secara berkala.		kualitas layanan akademik program studi.
--	--	--	---	--	--

## **BAB III PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Universitas Fort De Kock Bukittinggi Semester Genap Tahun Ajaran 2024/2025, diperoleh gambaran bahwa secara umum layanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi telah berjalan dengan baik dan mendapatkan penilaian positif dari mahasiswa. Mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori baik dan sangat baik pada seluruh aspek layanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, dan empati.

Pada layanan dosen, hasil survei menunjukkan bahwa proses pembelajaran, komunikasi akademik, serta pendampingan mahasiswa telah berjalan cukup optimal. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian mahasiswa yang menilai aspek keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, dan empati dosen belum sepenuhnya optimal, terutama terkait konsistensi bimbingan akademik, kecepatan respons konsultasi, dan penguatan komunikasi akademik.

Pada layanan tenaga kependidikan, mahasiswa menilai pelayanan administrasi akademik telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung kebutuhan akademik mahasiswa. Namun demikian, masih ditemukan beberapa masukan terkait kecepatan pelayanan, kejelasan informasi akademik, serta penguatan komunikasi pelayanan administrasi agar lebih responsif dan efektif.

Sementara itu, pada layanan pengelola program studi, mayoritas mahasiswa menilai pelayanan akademik dan pengelolaan informasi telah berjalan dengan baik. Meski demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengharapkan peningkatan konsistensi pelayanan, percepatan tindak lanjut kebutuhan mahasiswa, serta penguatan komunikasi akademik antara pengelola dan mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu layanan manajemen di Program Studi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan telah berjalan dengan baik, namun tetap memerlukan upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan agar pelayanan akademik yang diberikan semakin efektif, responsif, konsisten, dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

## **2. Rekomendasi**

- a. Program studi perlu melakukan penguatan komunikasi akademik antara dosen, tenaga kependidikan, pengelola, dan mahasiswa guna meningkatkan efektivitas pelayanan serta mempercepat tindak lanjut terhadap kebutuhan mahasiswa.
- b. Dosen perlu meningkatkan konsistensi pendampingan akademik, optimalisasi layanan konsultasi, serta meningkatkan respons terhadap kebutuhan pembelajaran dan bimbingan mahasiswa.
- c. Tenaga kependidikan perlu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik melalui percepatan pelayanan informasi, peningkatan ketepatan layanan, serta penguatan sikap komunikatif dan empati dalam pelayanan kepada mahasiswa.
- d. Pengelola program studi perlu meningkatkan kualitas penyampaian informasi akademik, memperkuat koordinasi layanan, serta meningkatkan kecepatan respons terhadap permasalahan dan kebutuhan mahasiswa.
- e. Program studi perlu melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa secara berkala sebagai bagian dari implementasi sistem penjaminan mutu internal dan dasar dalam penyusunan tindak lanjut peningkatan layanan akademik.
- f. Hasil survei kepuasan mahasiswa perlu dijadikan bahan evaluasi dalam rapat tinjauan manajemen dan penyusunan program kerja program studi guna mendukung peningkatan mutu layanan akademik secara 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 Juli 2025

Nomor : 017/UFDK/LPMI/VII/2025  
Lampiran : 1 (satu)  
Perihal : **Monev Semester Genap 2024/2025**

Kepada Yth.

**Rektor Universitas Fort De Kock**  
**Warak I beserta Kabag Akademik, LPPM dan Kerjasama**  
**Warak II beserta Kabag SDM, Sarana Prasarana & Keuangan**  
**Warak III beserta Kabag Kemahasiswaan dan Inovasi**  
**Di Lingkungan Universitas Fort De Kock (UFDK) Bukittinggi**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan implementasi siklus mutu (PPEPP) dalam hal monitoring dan evaluasi dokumen UPPS, maka kami informasikan bahwa monev kinerja di lingkungan UPPS 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 pengelola perguruan tinggi disusun dan dikumpulkan paling lambat tanggal 15 Agustus 2025** melalui coordinator Penanggung Jawab Monev LPMI UFDK dalam bentuk hard dan soft copy, selanjutnya akan didokumentasikan dalam Laporan Monev Mutu UPPS.

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

Besar harapan kami, pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini dapat berjalan dengan baik 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 dalam implementasi mutu internal ini, kami ucapkan terima kasih.

Bukittinggi, 30 Juli 2025

Ketua LPMI

**(Dr. Febriyeni, 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?				























S1 Kebidanan da	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
S1 Kebidanan da	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
S1 Kebidanan da	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas
S1 Kebidanan da	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas
S1 Kebidanan da	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
S1 Kebidanan da	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas
S1 Kebidanan da	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Puas	Sangat Puas
S1 Kebidanan da	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas	Puas

Pernyataan	Keandalan (Reliability) : Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	Daya Tanggap (Responsiveness) : Kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dalam proses	Kepastian (Assurance) : Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan dalam	Empati (empathy) : Kesediaan/Kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran	Keandalan (Reliability) : Kemampuan tendik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	Daya Tanggap (Responsiveness) : Kemauan dari tendik dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dalam proses pembelajaran, penelitian dan	Kepastian (Assurance) : Kemampuan tendik untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan dalam pembelajaran, penelitian dan	Empati (empathy) : Kesediaan/Kepedulian tendik untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran	Keandalan (Reliability) : Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	Daya Tanggap (Responsiveness) : Kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dalam proses pembelajaran	Kepastian (Assurance) : Kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa	Empati (empathy) : Kesediaan/Kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran
Sangat Puas	227	203	194	222	220	185	187	206	203	196	176	201
Puas	210	227	233	226	221	242	238	217	236	236	257	225
Cukup Puas	27	36	37	16	24	38	40	41	26	31	31	35
Kurang Puas	6	4	6	6	5	5	5	6	5	6	6	9
	470	470	470	470	470	470	470	470	470	470	470	470

Pernyataan	Keandalan (Reliability) : Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	Daya Tanggap (Responsiveness) : Kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa	Kepastian (Assurance) : Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa	Empati (empathy) : Kesediaan/Kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran	Keandalan (Reliability) : Kemampuan tendik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	Daya Tanggap (Responsiveness) : Kemauan dari tendik dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dalam proses	Kepastian (Assurance) : Kemampuan tendik untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan dalam	Empati (empathy) : Kesediaan/Kepedulian tendik untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran	Keandalan (Reliability) : Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	Daya Tanggap (Responsiveness) : Kemauan dari pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa	Kepastian (Assurance) : Kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada	Empati (empathy) : Kesediaan/Kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran
Sangat Puas	48	43	41	47	47	39	40	44	43	42	37	43
Puas	45	48	50	48	47	51	51	46	50	50	55	48
Cukup Puas	6	8	8	3	5	8	9	9	6	7	7	7
Kurang Puas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2

