

PANDUAN MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN INSTITUSI

BADAN PENJAMINAN MUTU
AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA SIDOARJO |



YAYASAN KERTA CENDEKIA
AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA

Jalan Lingkar Timur, Rangkah Kidul, Sidoarjo 61232
Telepon: 031 – 8961496; Faksimil : 031 – 8961497
Email : akper.kertacendekia@gmail.com

KEPUTUSAN DIREKTUR
AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA
Nomor : C.5/ 4/V/2018

Tentang

PEDOMAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA
AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal kepada mahasiswa maka dipandang perlu untuk membuat Pedoman Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa.
2. Bahwa untuk menjamin pelaksanaan pedoman tersebut diatas, perlu diterbitkan Surat Keputusan Direktur
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang RI No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Menteri Ristek Dikti No.44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
4. Peraturan Menteri Ristek Dikti No. 62 Tahun 2016 tentang Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi.
5. Statuta Akper Kerta Cendekia.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR AKPER KERTA CENDEKIA TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA DI AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA SIDOARJO**
- Pertama : Menetapkan bahwa lampiran yang termaktub dalam Surat Keputusan ini adalah Pedoman Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa di Akademi Keperawatan Kerta Cendekia Sidoarjo dan merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dengan Surat Keputusan ini;
- Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya, apabila terdapat kekeliruan

Ditetapkan Di : Sidoarjo
Pada Tanggal : 20 Mei 2018


DIREKTUR
AGUS SULISTYOWATI, S.Kep, M.Kes

Salinan disampaikan kepada :
Yth. 1. Ketua Yayasan
2. Pembantu Direktur I dan II

Visi

Menjadi DIII Keperawatan yang bermoral, profesional dan kompeten dalam penerapan asuhan keperawatan yang berorientasi pada IPTEK dan unggul dalam melaksanakan tindakan penanganan kegawatdaruratan tahun 2025

Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas dalam rangka menghasilkan lulusan yang profesional dan kompeten dalam tindakan kegawatdaruratan
2. Memelihara dan mengembangkan kepribadian serta sikap yang sesuai dengan etika keperawatan
3. Mengembangkan penelitian dan pengabdian masyarakat serta publikasi ilmiah yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat
4. Menyelenggarakan kerja sama yang strategis, sinergis dan berkelanjutan secara lintas program dan lintas sektoral
5. Mendorong produktivitas dan kualitas SDM dalam meningkatkan pelaksanaan Tri Dharma PT

Tujuan

1. Mewujudkan pendidikan dan pengajaran berbasis kompetensi, khususnya bidang kegawatdaruratan
2. Mewujudkan penelitian yang kompetitif berhasil guna bagi pemecahan masalah keperawatan yang ada di masyarakat
3. Mewujudkan pengabdian kepada masyarakat serta profesional, inovatif, adaptif dan bermanfaat bagi peningkatan kesehatan masyarakat
4. Mewujudkan pengembangan sumber daya dosen yang memiliki kualifikasi akademik sesuai standar yang telah ditentukan
5. Mewujudkan pengembangan sumber daya staf yang memiliki keterampilan yang memadai sesuai dengan bidang tugasnya
6. Mewujudkan peserta didik yang memiliki kompetensi di bidang keperawatan, khususnya bidang kegawatdaruratan
7. Mewujudkan sarana dan prasarana pembelajaran yang berkualitas sesuai dengan standar pendidikan vokasi keperawatan, khususnya bidang kegawatdaruratan
8. Mewujudkan atmosfer akademik yang menunjang proses pembelajaran mahasiswa untuk mencetak lulusan yang kompeten

di bidang keperawatan khususnya di bidang kegawatdaruratan dan memiliki daya saing yang tinggi

9. Mewujudkan kesejahteraan dosen dan staf melalui kerja sama yang berkesinambungan di bidang ilmu keperawatan dengan dunia kerja dan dunia industri secara profesional, inovatif dan adaptif serta berhasil guna bagi kemajuan Akper Kerta Cendekia dan masyarakat

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah-Nya sehingga buku pedoman monitoring evaluasi kepuasan mahasiswa Akper Kerta Cendekia dapat disusun sebagai pondasi pengembangan Akper Kerta Cendekia pada masa-masa yang akan datang.

Monitoring sebagai kegiatan yang ditujukan untuk memberikan informasi terkait dengan efek dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan. Monitoring dilakukan agar dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan apabila ada kesalahan sehingga mengurangi resiko yang lebih besar.

Kepuasan pelanggan diwujudkan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Dalam kaitan ini, mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa Pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses Pendidikan. Hal itu seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen dan kepemimpinan.

Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh Lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

Mudah-mudahan, pedoman monitoring evaluasi kepuasan mahasiswa Akper Kerta Cendekia ini dapat direalisasikan dengan baik oleh civitas akademik tanpa ada halangan suatu apapun.

Sidoarjo, November 2018

Direktur

Agus Sulistyowati, Skep.Mkes

NIDN. 0703087801

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
SK	
BAB I PENDAHULUAN	5
A. Latar Belakang	5
B. Tujuan Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi.....	6
C. Manfaat Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi.....	6
D. Sasaran Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi	6
E. Aspek Yang Dinilai.....	7
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISA DATA	8
A. Metode Pengumpulan Data	8
B. Metode Analisa Data.....	8
BAB III PELAKSANAAN.....	10
A. Tahap Pelaksanaan	10
B. Instrumen	10
C. Teknik Survey Kepuasan Mahasiswa	10
D. Hasil Survey	11
BAB IV PENUTUP	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan dengan kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Kepuasan pengguna bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasannya masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus-menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimalkan sikap-sikap negative yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

Survey kepuasan mahasiswa merupakan wujud dari keberhasilan dari sebuah Lembaga Pendidikan yang mencoba untuk bersaing di dunia pendidikan dan dunia industry serta masyarakat. Melalui penciptaan kualitas mahasiswa sebagai indicator keberhasilan perguruan tinggi, akan tercermin pula bagaimana kondisi sebuah perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan ketika mereka belajar. Penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan mahasiswa yang dilakukan Akper Kerta Cendekia saat ini belum memenuhi harapan mahasiswa secara penuh, namun pihak Lembaga terus melakukan perbaikan dan perubahan pada hal-hal yang dianggap lemah. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan mahasiswa yang disampaikan melalui media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak yang kurang baik terhadap pelayanan di Akper Kerta Cendekia, yang menimbulkan ketidakpercayaan mahasiswa. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan kepada mahasiswa adalah melalui survey kepuasan. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survey kepuasan mahasiswa dapat menggunakan metode atau Teknik survei yang

sesuai yang hasilnya dijadikan tolak ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari periode monev sebelumnya. Pelayanan kepada mahasiswa di Akper Kerta Cendekia masih harus ada tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas layanan. Oleh karena itulah, membutuhkan buku panduan untuk monitoring evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap institusi.

B. Tujuan Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi

Badan Penjaminan Mutu menyelenggarakan monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik dengan tujuan:

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan
2. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan

C. Manfaat Monev Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Institusi

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3. Mendorong unit pelayanan untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan

D. Sasaran Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi

Indeks kepuasan mahasiswa diukur melalui kinerja kualitas pelayanan yang diukur dengan skal Likert 1 samapi 4. Kualitas pelayanan yang diukur kinerjanya adalah :

1. Pelayanan administrasi umum
2. Pelayanan administrasi akademik
3. Pelayanan keuangan
4. Sarana dan prasarana
5. Sistem informasi

E. Aspek yang Dinilai

Tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Aspek sarana prasarana (*tangible*)
2. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (*emphaty*)
3. Kemampuan petugas pelayanan meliputi daya tanggap (*responsiveness*); kepastian informasi dan proses (*assurance*)
4. Ketepatan waktu (*reliability*)

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISA DATA

A. Metode Pengumpulan Data

Kegiatan monev dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden dengan metode total sampling. Kuesioner diterbitkan oleh BPM. Analisis deskriptif data hasil survey dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Olah data menggunakan windows excell

B. Metode Analisa Data

Data skor kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dengan menghitung grand mean (rerata dari rata-rata). Kepuasan mahasiswa ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1,00-1,75	Layanan kemahasiswaan kurang memuaskan
1,76-2,50	Layanan kemahasiswaan cukup memuaskan
2,51-3,25	Layanan kemahasiswaan memuaskan
3,26-4,00	Layanan kemahasiswaan sangat memuaskan

Analisis data menggunakan statistic deskriptif, membuat table, grafik . Nilai rata - rata data disajikan dalam bentuk table untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut. Kemudian direkomendasikan oleh Badan Penjaminan Mutu kepada unit terkait

penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Upaya kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen.

BAB III

PELAKSANAAN

A. Tahap Pelaksanaan

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

1. Menyusun instrument survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel yang mewakili
3. Menentukan reponden
4. Melaksanakan survey
5. Mengolah hasil survey dengan menggunakan Teknik analisis data secara statistic deskriptif
6. Menyajikan dan melaporkan hasil dengan penekanan pada hasil yang dirasakan masih memiliki kelemahan dan harus diperbaiki segera

B. Instrumen

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek tangibles sebanyak 13 pertanyaan, aspek reliability 11 pertanyaan, aspek responsiveness sebanyak 8 pertanyaan, aspek assurance 6 pertanyaan, aspek empathy 6 pertanyaan, aspek system informasi sebanyak 6 pertanyaan.

Nilai pernyataan dalam isntrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1-4. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden sangat tidak puas terhadap pernyataan yang diberikan dalam kuesioner tersebut. Nilai skala 2 adalah tidak puas, artinya responden tidak puas dengan pernyataan yang diberikan didalam kuesioner tersebut. Nilai 3 adalah puas, artinya responden puas dengan pernyataan yang diberikan dalam kuesioner. Nilai 4 adalah sangat puas, artinya responden sangat puas dengan pernyataan yang diebrikan di dalam kuesioner tersebut.

C. Teknik Survey Kepuasan Mahasiswa

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, yaitu :

1. Menentukan sampel

2. Membagikan kuesioner dengan wawancara (bila diperlukan)
3. Kuesioner dilakukan pengisian sendiri
4. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam (jika diperlukan)

D. Hasil Survey

Kepuasan mahasiswa dimaksudkan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit kerja pelayanan
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah-langkah perbaikan pelayanan
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan

BAB IV

PENUTUP

Monitoring evaluasi kepuasan mahasiswa dilakukan oleh Akper Kerta Cendekia untuk mengetahui efektivitas pelayanan pada bidang akademik, keuangan, umum maupun pada sarana dan prasarana. Pada praktiknya, memang mahasiswa berhak untuk mendapatkan pelayanan Pendidikan yang terbaik. Sebagai usaha untuk menjamin mutu pelayanan dilakukan dengan setulus hati, maka perlu adanya control untuk melakukan evaluasi jika ada kekurangan dan dibutuhkan perbaikan. Oleh karena itu, mutu pelayanan pendidikan senantiasa terselenggara dengan baik oleh Akper Kerta Cendekia yang dapat dipantau oleh stakeholder. Survei kepuasan mahasiswa dilakukan dalam satu tahun sekali terhadap mahasiswa aktif yang secara langsung merasakan, mengalami dan mengetahui situasi dan keadaan di Akper. Pandangan-pandangan mereka akan sangat membantu bagi Akper Kerta Cendekia untuk menjadi perguruan tinggi yang memiliki integritas menuju world class university.

Lampiran

KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA AKC

Angkatan/Semester

:.....
.....

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan (Centang salah satu)

Tanggal Pengisian :.....

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, proses pembelajaran dan sarana prasarana pada Jurusan Keperawatan Akper Kerta Cendekia
- b. Saudara yang terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi jurusan Keperawatan untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur dimensi kualitas layanan : (1) *Tangibles* (2) *Assurance* (3) *Realiability* (4) *Responsiveness* (5) *Empaty* (6) *Information System* pada dosen, staf kependidikan dan sarana prasarana.
- e. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyentang \surd pada kolom yang tersedia

Keterangan :

1 = Sangat tidak puas

2 = Tidak puas

3 = Puas

4 = Sangat puas

1. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran, Prasarana Pendidikan dan kegiatan jurusan yang menunjang pembelajaran mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Sistem pengurusan pendaftaran mahasiswa melalui KRS (Kartu Rencana Studi) dan KHS (Kartu Hasil Studi) relatif mudah dan fleksibel				
2.	Ruang kuliah bersih dan nyaman				
3.	AKC menyediakan sarana ruang baca dan referensi yang memadai				
4.	AKC mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (Praktikum, Penelitian & Pengabdian Masyarakat dan Dokumentasi Sosial)				
5.	AKC memfasilitasi kegiatan praktikum terintegrasi dengan baik				
6.	Keberadaan asisten dosen membantu proses belajar mengajar mahasiswa dengan baik				
7.	AKC mempunyai mekanisme asistensi praktikum (tutor praktikum) untuk mata kuliah berpraktikum dengan baik				
8.	AKC memfasilitasi kegiatan <i>workshop</i> untuk persiapan tugas akhir mahasiswa				
9.	AKC menyelenggarakan kegiatan seminar/sarasehan yang mendatangkan nara sumber dari luar secara Periodic				
10.	Fasilitas website (siakad.kertacendekia.ac.id) memudahkan mahasiswa mengakses informasi mengenai jurusan				
11.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa AKC				
12.	AKC menyediakan tempat berkumpul/gazebo				
13.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas				
2.	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di Jurusan Keperawatan				
3.	Dosen selalu mempublikasikan hasil akhir mata kuliah yang ditempuh dengan nilai yang obyektif				
4.	Dosen selalu datang tepat waktu				
5.	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)				
6.	Dosen selalu membuat Rancangan Pembelajaran Kelas per Semester (RPKPS) di setiap mata kuliah				
7.	Staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa				
8.	Staf akademik memiliki ketepatan waktu dalam melayani kepentingan mahasiswa				
9.	Kinerja staf akademik efektif dalam melayani kepentingan mahasiswa				
10.	Staf akademik selalu tersedia dalam melayani kepentingan mahasiswa,				
11.	Staf Akademik memberikan informasi yang dapat diikuti mahasiswa dalam pelayanan administrasi mahasiswa.				

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	AKC menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				
2.	Pelaksanaan UTS, UAS dan ujian lisan (presentasi) yang tepat waktu sesuai jadwal				
3.	AKC membantu mahasiswa apabila terdapat masalah akademik				
4.	AKC menyediakan waktu khusus untuk konsultasi dengan mahasiswa (forum <i>public hearing</i>) untuk menyampaikan keluhan.				

5.	Staf administrasi memberikan layanan kepada mahasiswa dengan efisien (cepat dan tepat waktu).				
6.	AKC menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu.				
7.	AKC memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				
8.	Pimpinan AKC beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.				

4. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Staf Administrasi santun dalam melakukan pelayanan.				
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh AKC melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).				
3.	Setiap pekerjaan/tugas dikembalikan pada mahasiswa				
4.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran				
5.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
6.	Adanya jaminan keamanan dan kenyamanan mahasiswa.				

5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	AKC selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik				
2.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi				
3.	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa				

4.	AKC berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya .				
5.	AKC mengkonsultasikan besaran biaya yang dikeluarkan mahasiswa dalam kegiatan praktikum.				
6.	Kepedulian AKC dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				

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

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

7. Respon terbuka mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan AKC :

1.
.....
.....
.....
.....
.....

2.
.....
.....
.....
.....
.....

3.
.....
.....
.....
.....
.....

4.
.....
.....
.....
.....
.....

