**INSTRUMEN UNTUK MAHASISWA**

1. **Petunjuk Pengisian**
2. Angket ini bertujuan untuk meminta pendapat/tanggapan Anda mengenai kepuasan Anda terhadap dosen dan tenaga kependidikan, tata pamong dan tata kelola, layanan kemahasiswaan, layanan sarana dan prasarana.
3. Jawaban jujur Anda sangat penting bagi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan dosen dan tenaga kependidikan, tata pamong dan tata kelola, layanan kemahasiswaan, layanan sarana dan prasarana yang akan datang.
4. Pilihlah salah satu jawaban yang Anda anggap paling sesuai dengan kenyataan.
5. Kriteria penilaian yang digunakan yaitu:

**sangat puas** = 5, **puas** = 4, **cukup puas** = 3, **kurang puas** = 2, **tidak puas** = 1

1. **Identitas**

Nama : ……………………………………….

Instasi : ……………………………………….

Alamat : ……………………………………….

Jenis kelamin : a. laki-laki b. perempuan

1. **Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Dosen dan Tenaga Kependidikan**

| No | Jenis Kemampuan | Tanggapan | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Reliability:  Dosen | | | | | |  |
| 1 | Penguasaan isu-isu mutakhir dan kontekstual |  |  |  |  |  |
| 2 | Penggunaan model/strategi/metode pembelajaran |  |  |  |  |  |
| 3 | Penguasaan materi |  |  |  |  |  |
| 4 | Sistem evaluasi perkuliahan |  |  |  |  |  |
| 5 | Adil/tidak membeda-bedakan |  |  |  |  |  |
| Reliability:  Tenaga kependidikan dan pengelola | | | | | | |
| 7 | Adil/tidak membeda-bedakan |  |  |  |  |  |
| 8 | Layanan tepat waktu |  |  |  |  |  |
| 9 | Kejelasan dan kemudahan akses informasi |  |  |  |  |  |
| 10 | Pelaksanaan pekerjaan sesuai prosedur kerja |  |  |  |  |  |
| Responsiveness  Dosen | |  |  |  |  |  |
| 11 | Cepat dan tepat dalam merespon kebutuhan mahasiswa |  |  |  |  |  |
| 12 | Layanan tepat waktu/sesuai jadwal yang disepakati |  |  |  |  |  |
| Responsiveness  Tenaga kependidikan dan pengelola | | | | | | |
| 13 | Cepat & tepat dalam merespon kebutuhan mahasiswa |  |  |  |  |  |
| 14 | Kesesuaian layanan dengan jadwal yang disepakati |  |  |  |  |  |
| 15 | Ketersediaan waktu melayani kebutuhan mahasiswa |  |  |  |  |  |
| Assurance  Dosen | | | | | | |
| 17 | Memberikan arahan/umpan balik yang jelas dan bisa dipertanggungjawabkan |  |  |  |  |  |
| 18 | Menunjukkan penguasaan terhadap permasalahan mahasiswa |  |  |  |  |  |
| 19 | Menjamin keamanan dan privasi mahasiswa |  |  |  |  |  |
| 20 | Berkompeten sesuai bidangnya |  |  |  |  |  |
| 21 | Ramah kepada mahasiswa |  |  |  |  |  |
| Assurance:  Tenaga kependidikan dan pengelola | | | | | | |
| 22 | Bertanggungjawab dan memberikan layanan prima |  |  |  |  |  |
| 23 | Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi |  |  |  |  |  |
| 24 | Selalu ada kejelasan tanggungjawab informasi di setiap layanan |  |  |  |  |  |
| 25 | Ramah dan santun dalam melayani |  |  |  |  |  |
| Empati  Dosen | | | | | | |
| 26 | Memberikan perhatian yang tulus |  |  |  |  |  |
| 27 | Berupaya memahami kebutuhan mahasiswa. |  |  |  |  |  |
| 28 | Bersedia meluangkan waktu dalam melayani |  |  |  |  |  |
| Empati  Tenaga kependidikan dan pengelola | | | | | | |
| 31 | Berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti |  |  |  |  |  |
| 32 | Memberikan perhatian dalam melayani |  |  |  |  |  |
| 33 | Memahami kebutuhan mahasiswa. |  |  |  |  |  |
| Tangibles  Bukti fisik | | | | | | |
| 34 | Berpenampilan rapi dan menarik |  |  |  |  |  |
| 35 | Kedisiplinan |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Saran Perbaikan:** |

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Indikator** | **Instrumen** | **Tanggapan** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. | Sarana prasarana dan fasilitas unit kegiatan mahasiswa (UKM) | 1. Fasilitas gedung untuk kegiatan kemahasiswaan 2. Fasilitas penunjang kegiatan kemahasiswaan 3. Fasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan 4. Fasilitas minat dan bakat mahasiswa di bidang olahraga, seni, sosial dan kerohanian |  |  |  |  |  |
| 2. | Kesejahteraan mahasiswa | 1. Penganggaran dana lembaga kemahasiswaan 2. Proses pengajuan permohonan dana bantuan kegiatan 3. Keberadaan layanan kesehatan 4. Akses beasiswa 5. Fasilitasi program kreativitas mahasiswa (PKM) 6. Keberadaan layanan konseling dan psikologi mahasiswa |  |  |  |  |  |
| 3. | Kehandalan pejabat, pembina, pendamping unit kegiatan mahasiswa (UKM) | 1. Ketersediaan waktu khusus untuk diskusi tentang kegiatan kemahasiswaan 2. Pendampingan kegiatan kemahasiswaan 3. Kehadiran dalam kegiatan kemahasiswaan 4. Kesantunan dalam mendampingi 5. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan |  |  |  |  |  |
| 4. | Sistem Informasi Kemahasiswaan | 1. Ketersediaan fasilitas publikasi kegiatan kemahasiswa melalui website dan media lainnya. 2. Ketersediaan sistem informasi mengenai magang dan lowongan kerja 3. Ketersediaan sistem informasi mengenai beasiswa 4. Kemudahan akses informasi kegiatan kemahasiswaan |  |  |  |  |  |
| **Saran Perbaikan:** | | | | | | | |

V. Instrumen Kepuasan Mahasiswa terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Capaian | Pernyataan | Skala | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Kredibilitas | * Pengambilan keputusan bidang kemahasiswaan dilakukan secara musyawarah mufakat. * Dukungan moril/materil dalam kegiatan kemahasiswaan. * Informasi dan menyelenggarakan layanan akademik dan kemahasiswaan. |  |  |  |  |  |
|  | Transparan | * Pelibatan mahasiswa dalam pelaksanaan program kerja prodi. * Kesempatan untuk menyampaikan saran dan kritikan. |  |  |  |  |  |
|  | Akuntabilitas | * Penetapan penerima beasiswa yang sesuai dengan syarat dan ketentuannya. * Tindak lanjut kritik, saran dan keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa. |  |  |  |  |  |
|  | Tanggung Jawab | * Monitoring pelaksanaan perkuliahan setiap awal, tengah dan akhir semester. * Evaluasi terhadap proses belajar menagajar setiap semester. * Pemberian penghargaan/sanksi bagi mahasiswa |  |  |  |  |  |
|  | Adil | Perlakuan yang adil terhadap mahasiswa berkaitan dengan kinerja program studi. |  |  |  |  |  |
|  | Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bimbingan Akademik | * Ketersediaan informasi akan jadwal perkuliahan * Ketepatan jadwal perkuliahan |  |  |  |  |  |
|  | Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengurusan KRS Dan PRS | Kemudahan dalam mengakses KRS melalui SIA |  |  |  |  |  |
|  | Kepuasan Mahasiswa Terhadap Jadwal Perkuliahan | * Ketersediaan informasi akan jadwal perkuliahan * Ketepatan jadwal perkuliahan |  |  |  |  |  |
|  | Kepuasan Mahasiswa Terhadap KKN/ PLP | * Kejelasan informasi tentang jadwal KKN/ PLP * Kemudahan dalam pengumpulan berkas KKN/ PLP * Kemudahan dalam teknis pendistribusian lokasi KKN/ PLP |  |  |  |  |  |
|  | Kepuasaan Mahasiswa Terhadap Informasi Beasiswa | * Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa * Transparansi dalam pendistribusian penerimaan beasiswa |  |  |  |  |  |
|  | Kepuasaan Mahasiswa Terhadap Hima | * Kejelasan informasi tentang syarat dan ketentuan kepengurusan Hima * Sinergitas antara pimpinan prodi dan Hima |  |  |  |  |  |
|  | Kepuasaan Mahasiswa Terhadap Proses Ujian Skripsi | * Kejelasan dalam syarat pengajuan ujian skripsi * Kemudahan dalam mengajukan syarat berkas ujian skripsi * Kejelasan informasi tentang jadwal ujian skripsi |  |  |  |  |  |
|  | Kepuasaan Mahasiswa Terhadap Proses Ujian Skripsi | * Kejelasan dalam syarat pengajuan ujian skripsi * Kemudahan dalam mengajukan syarat berkas ujian skripsi * Kejelasan informasi tentang jadwal ujian skripsi |  |  |  |  |  |
|  | Kepuasaan Mahasiswa Terhadap Penerbitan Ijazah Dan Transkrip Nilai | * Kejelasan dalam syarat penerbitan Ijazah dan transkrip nilai * Kemudahan dalam mengajukan syarat penerbitan Ijazah dan transkrip nilai * Kemudahn dalam pemgambilan Ijazah dan transkrip nilai |  |  |  |  |  |
| **Saran Perbaikan:** | | | | | | | |

1. **Instrumen kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pengelolaan sarana dan prasarana**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **INDIKATOR** | **PERNYATAAN** | **TANGGAPAN** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **1.** | Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana Pendidikan | 1. Ruang kuliah tertata rapi, bersih, 2. Sarana pembelajaran di ruang kuliah 3. Buku referensi di perpustakaan 4. Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa 5. Ketersediaan fasilitas toilet. 6. Ketersedian fasilitas ibadah. 7. Ketersediaan ruang kerja |  |  |  |  |  |
|  | Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana teknologi informasi dan komunikasi | 1. Ketersediaan fasilitas internet 2. Website prodi dalam menyediakan informasi |  |  |  |  |  |
|  | Kecukupan Aksesibilitas Prasarana | 1. Ketersediaan fasilitas papan informasi 2. Fasilitas kursi/meja untuk perkuliahan 3. Ketersediaan fasilitas olahraga 4. Ketersediaan tempat parkir kampus |  |  |  |  |  |
| **Saran Perbaikan:** | | | | | | | |