

**LAPORAN HASIL KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN  
SEMESTER GANJIL 2020/2021**



**PRODI D-III KEBIDANAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS UBUDIYAH INDONESIA TAHUN 2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

1. Perguruan Tinggi : Universitas Ubudiyana Indonesia
2. Unit Pelaksana : Unit Penjamin Mutu
3. Judul Laporan : Laporan Hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Prodi D-III Kebidanan
4. Penanggung Jawab  
Nama : Nuzulul Rahmi, S.ST.,M.Kes  
Jabatan : Prodi D-III Kebidanan
5. Pelaksana Survey  
Nama : Faradilla Safitri, S.ST.,M.Kes  
Jabatan : Ketua Unit Penjamin Mutu

Menyetujui,  
Prodi D-III Kebidanan



Nuzulul Rahmi, S.ST.,M.Kes

Banda Aceh, 06 Februari 2021  
Ketua Unit Penjamin Mutu



Faradilla Safitri, S.ST.,M.Kes

## KATA PENGANTAR

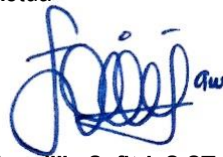
Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan Pelaksanaan Survey “Laporan Hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Prodi D-III Kebidanan universitas Ubudiyah Indonesia TA Ganjil 2020/2021”. Survey dilaksanakanselama satu bulan pada tahun 2020”. Kegiatan survey ini tidak akan terwujud tanpaadanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, khususnya:

1. Para Pimpinan Fakultas Ilmu Kesehatan
2. Para Pimpinan Program Studi D-III Kebidanan
3. Para Mahasiswa Program Studi D-III Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ubudiyah Indonesia yang turut berpartisipasi pada pelaksanaan survey.
4. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, Tim Survey mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ubudiyah Indonesia.

Banda Aceh, 06 Februari 2021

TIM Pelaksana Survey  
Ketua



**Faradilla Safitri, S.ST.,M.Kes**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.	
Daftar Isi .....	4
Bab I : Pendahuluan .....	5
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Tujuan .....	6
1.3 Manfaat.....	6
Bab II : Metodologi.....	7
2.1 Waktu dan Tempat .....	7
2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel.....	7
2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data .....	7
2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data ..	
Bab III : Hasil Survey .....	10
Bab IV : Kesimpulan.....	20
Daftar Pustaka .....	21
Lampiran 1. Kuesioner Laporan Hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Prodi D-III Kebidanan universitas Ubudiyah Indonesia	
Lampiran 2. Tabulasi Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Prodi D-III Kebidanan universitas Ubudiyah Indonesia	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Saat ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Sementara kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan.

Program Studi D-III Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ubudiyah Indonesia adalah salah satu Perguruan Tinggi berbasis Word Class Cyber Universitas yang ada di kota Banda Aceh. Sebagai suatu lembaga kependidikan, Program Studi D-III Kebidanan ikut mengemban amanah untuk mencerdaskan bangsa di tengah tantangan dunia yang kian mengglobal. Oleh karena itu, Program Studi D-III Kebidanan perlu membuat suatu rencana strategis yang dapat menunjang terwujudnya peran tersebut. Fakultas Ilmu Kesehatan terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas proses pendidikannya disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan global.

Program Studi D-III Kebidanan menyelenggarakan program pendidikan yang berkualitas dan bernilai guna bagi masyarakat, dengan kurikulum yang mengacu pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, sesuai dengan program pendidikan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha dan dunia industri, baik sektor jasa dan manufaktur, sesuai perkembangan IPTEK yang berstandar nasional. Keadaan persaingan global yang semakin kompetitif menuntut lembaga pendidikan, khususnya perguruan tinggi, untuk memperhatikan mutu pendidikan sehingga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang mampu bersaing secara global. Salah satu cara agar Fakultas Ilmu Kesehatan tetap merupakan perguruan tinggi yang terbaik adalah senantiasa berupaya untuk menjaga kualitas atas layanan yang diberikan, dalam hal ini, Program Studi D-III Kebidanan telah memiliki sistem evaluasi atas kualitas layanan yang diberikan yang dikenal dengan Evaluasi Proses Belajar Mengajar.

Kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan, antara kenyataan yang dirasakan dengan harapannya, mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) jika kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat.

Survey ini bermaksud untuk melakukan proses evaluasi atas layanan yang diberikan oleh Program Studi D-III Kebidanan, dimana proses evaluasi tersebut mampu mengidentifikasi item layanan pendidikan dan non- pendidikan yang dianggap signifikan untuk peningkatan kepuasan

mahasiswa. Survey ini juga akan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa atas dasar item- item layanan yang dianggap signifikan.

## **1.2. Tujuan Kegiatan**

Monitoring atau survey bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan ini adalah:

1. Untuk mengetahui Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan Program Studi D-III Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan telah sesuai dengan yang direncanakan.
2. Untuk memperoleh informasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Proses Pendidikan yang telah dilaksanakan Program Studi D-III Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ubudiyah Indonesia.

## **1.3. Manfaat Keluaran**

Dokumen hasil Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Proses Pendidikan Program Studi D-III Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan UUI tahun 2020, bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam Layanan dan Proses Pendidikan Fakultas Ilmu Kesehatan UUI khususnya Program Studi D-III Kebidanan.

## **BAB II METODOLOGI**

### **2.1 Waktu dan Tempat**

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan proses pendidikan Program Studi D-III Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan UUI dilaksanakan pada bulan Januari tahun 2020. Tim Survey bekerja selama satu bulan, bertempat di kantor Unit Penjamin Mutu Fakultas Ilmu Kesehatan UUI Banda Aceh.

### **2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel**

Responden dalam survey ini adalah Mahasiswa Program Studi D-III Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan UUI. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *sampling* jenuh atau cacah. Sugiyono (2015) mendefinisikan *sampling* jenuh yaitu: "Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil".

### **2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data**

Jumlah sampel yang ada pada survey ini adalah sebanyak 38 responden. Kuesioner ditujukan kepada Mahasiswa Program Studi D-III Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan UUI. Distribusi kuesioner dilakukan cara membagi atau menyerahkan langsung *form* kuesioner pada responden dan menunggu hasil penilaiannya:

Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan yang meliputi :

- 1) Bentuk interaksi antara dosen, mahasiswa, dan sumber belajar,
- 2) Pemantauan kesesuaian proses terhadap rencana pembelajaran,
- 3) Metode pembelajaran yang secara efektif diterapkan untuk mendukung capaian pembelajaran,
- 4) Serta keterkaitan kegiatan penelitian dan PKM dalam proses pembelajaran.

### **2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data Uji**

#### **Validitas**

Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap-

kan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$  (Sugiyono, 2016 : 179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaikikarena dianggap tidak valid.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan. Ghazali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, dayaprediksi, dan akurasi.

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012 : 177). Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode *split half item* tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel atau kurang memadai.

### Skala Likert

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang Baik	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan Mahasiswa Program Studi D-III Kebidanan (IKM) melalui perhitungan rata-rata



skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IKM = \frac{\sum n * S_i}{N}$$

Dimana  $S_i$  = Skor item pertanyaan masing-masing aspek,  $n$  = Predikat item; dan  $N$  = Jumlah responden

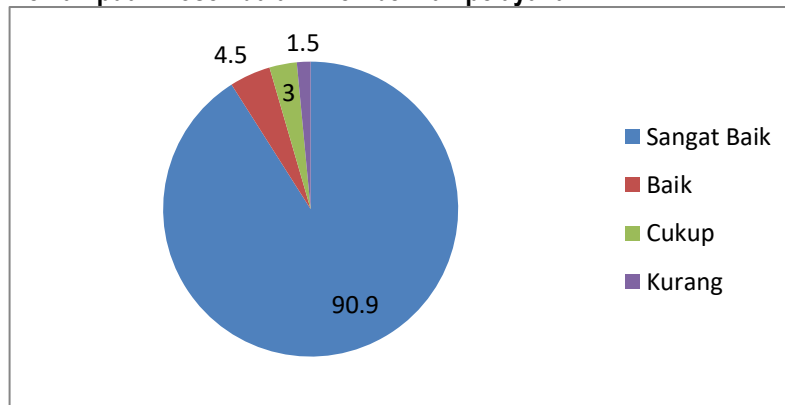
IKM	Predikat
$\geq 3.25$	Sangat Baik (Sangat Puas)
2.50 – 3.24	Baik (Puas)
1.75 – 2.49	Cukup
1.00 – 1.74	Kurang Baik (Tidak Puas)

### BAB III HASIL SURVEY

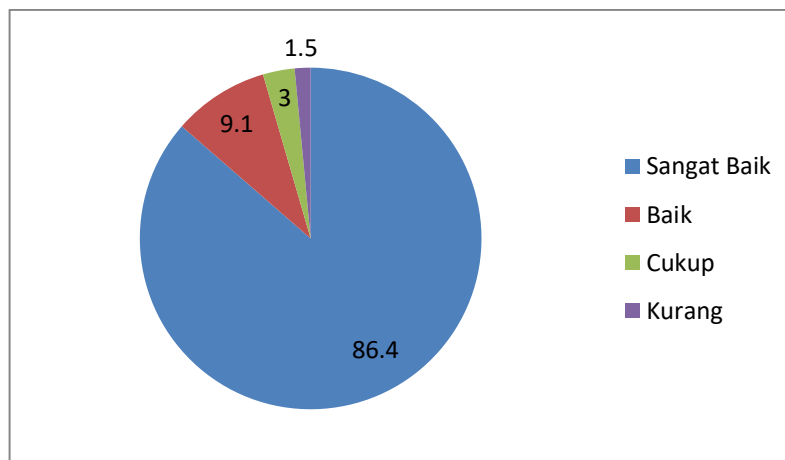
#### 3.1 Tabulasi Data

Rekapitulasi hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan proses pendidikan Program Studi D-III Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan UUI dihasilkan data sebagai berikut:

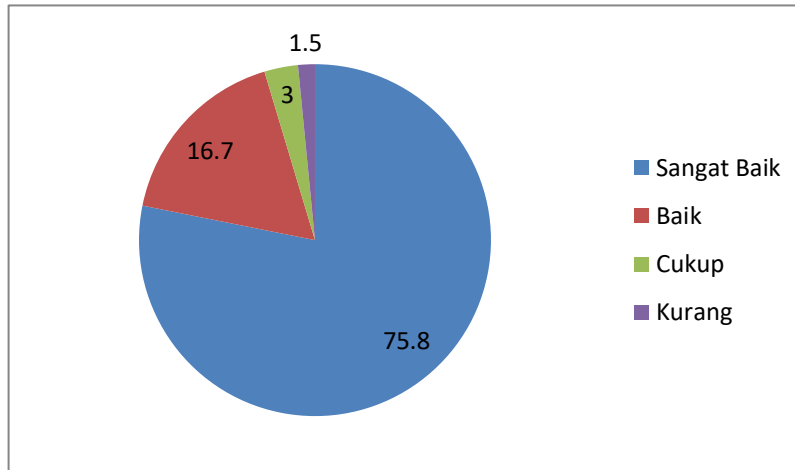
- **Kemampuan Dosen dalam memberikan pelayanan**



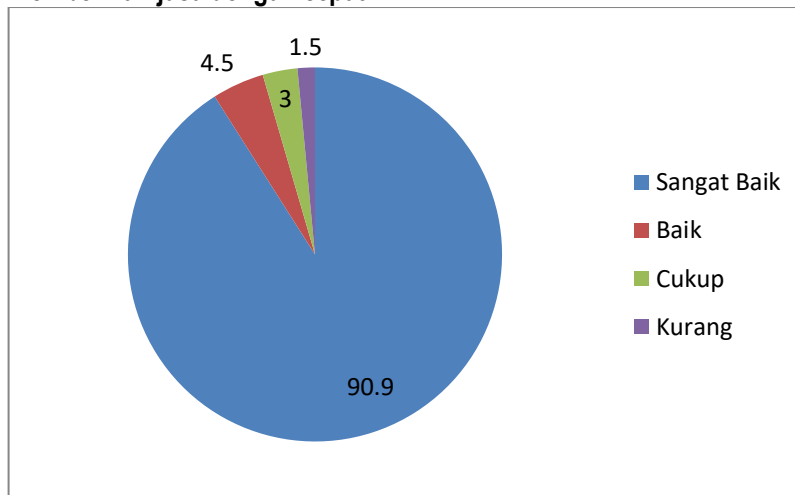
- **Kemampuan Staf (tenaga kependidikan) dalam memberikan pelayanan**



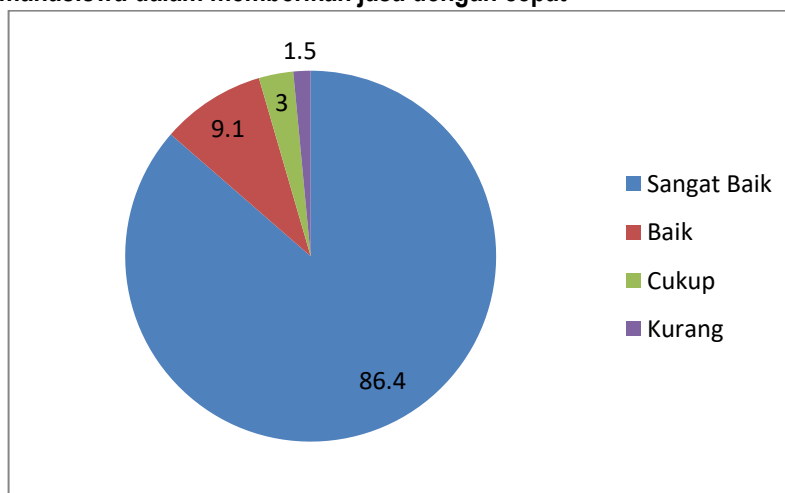
- Kemampuan Pengelola (jajaran Fakultas/dekanat) dalam memberikan pelayanan



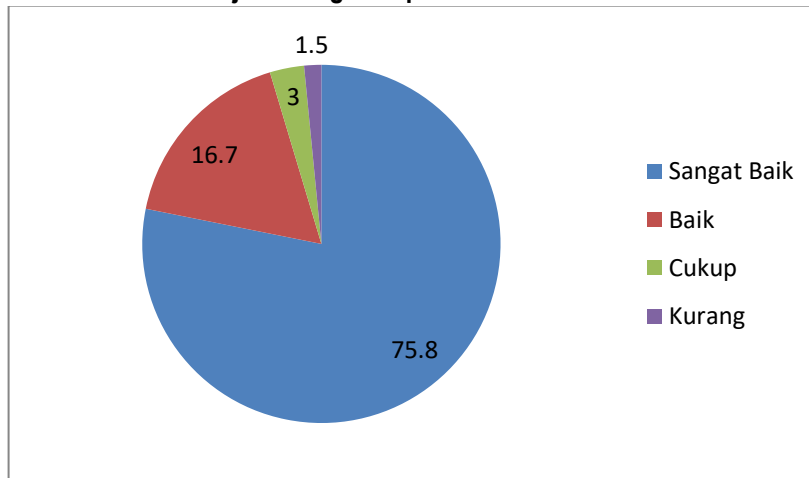
- Kemauan dari Dosen dalam membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat



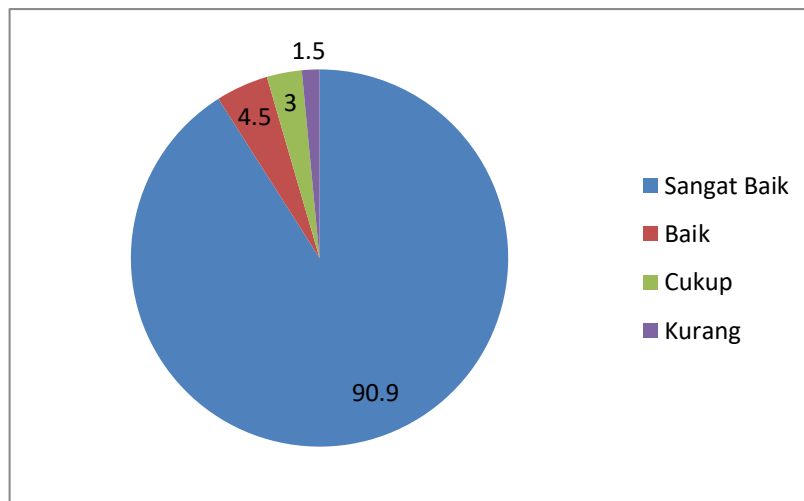
- Kemauan dari Staf (tenaga kependidikan) dalam membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat



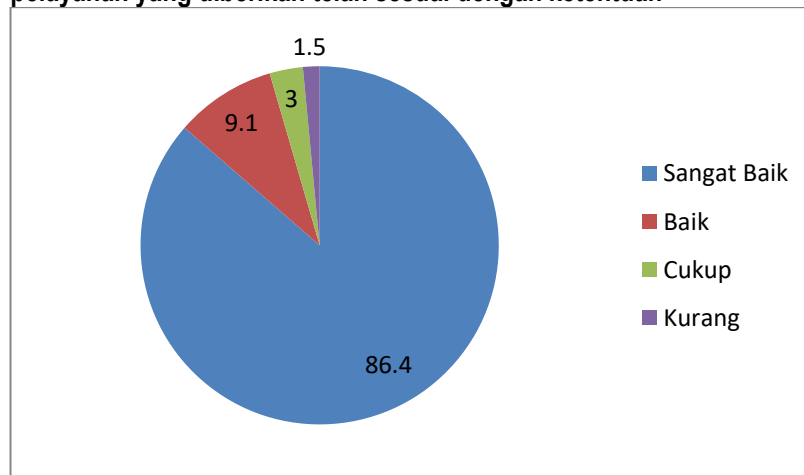
- Kemauan dari Pengelola (jajaran Fakultas/dekanat) dalam membantumahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat



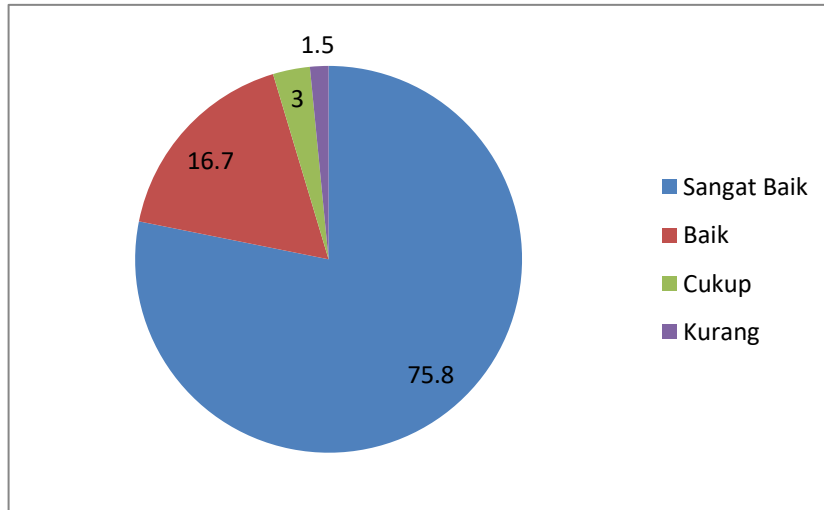
- Kemampuan Dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan



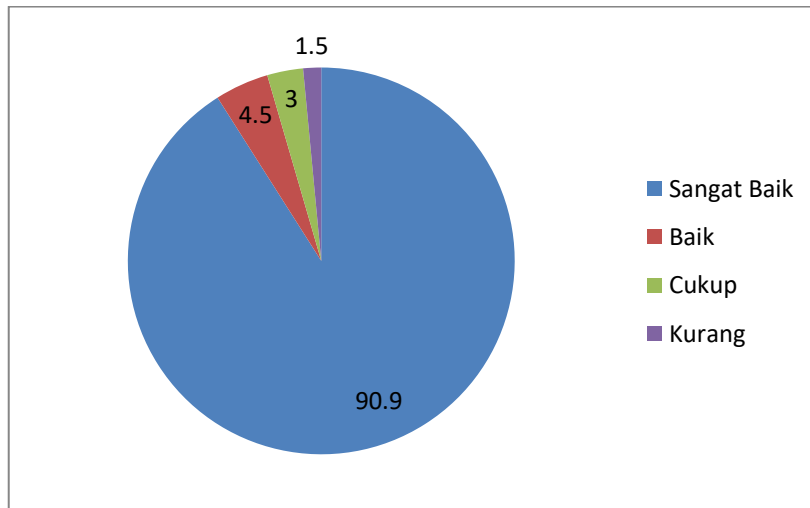
- Kemampuan Staf (tenaga kependidikan) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan



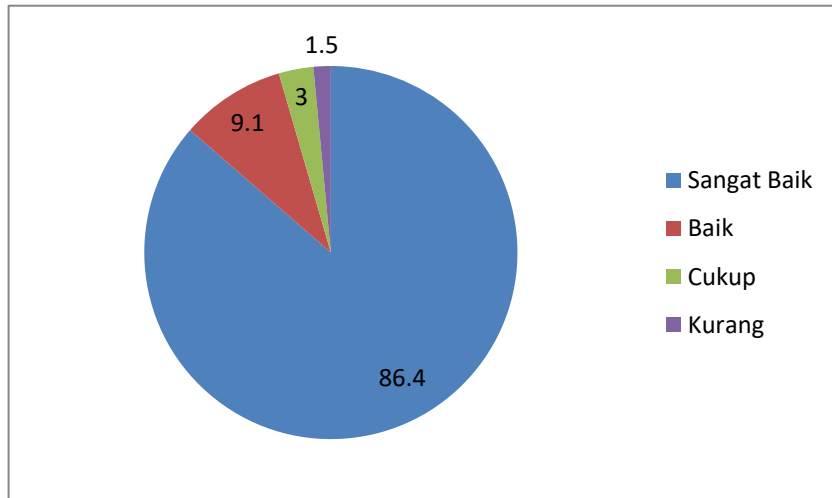
- Kemampuan dari Pengelola (jajaran Fakultas/dekanat) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan



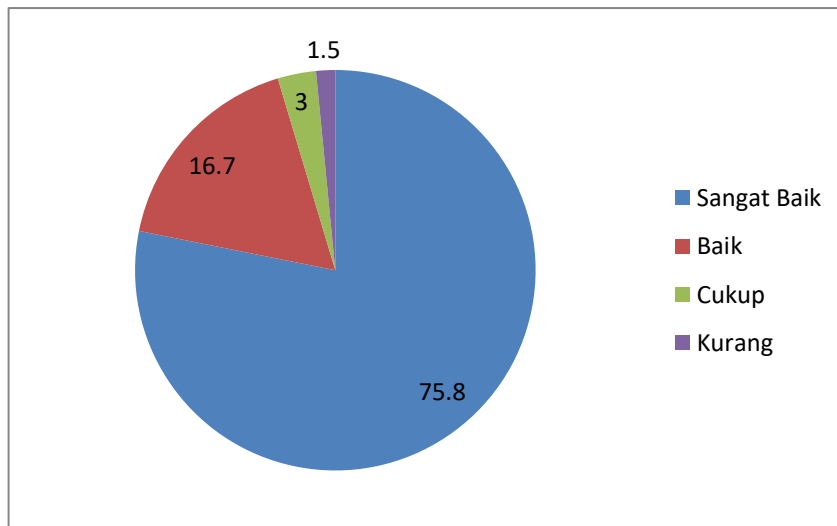
- Kesiediaan/kepedulian Dosen untuk memberi perhatian kepadamahasiswa



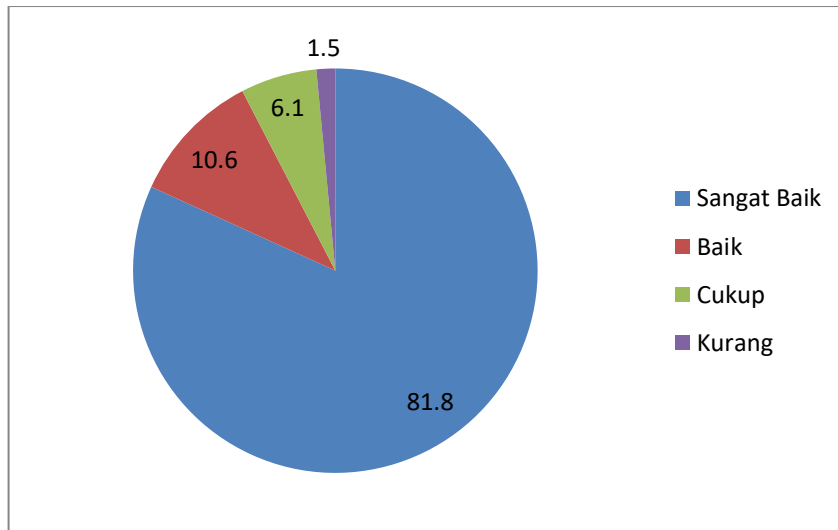
- **Kesediaan/kepedulian Staf (tenaga kependidikan) untuk memberiperhatian kepada mahasiswa**



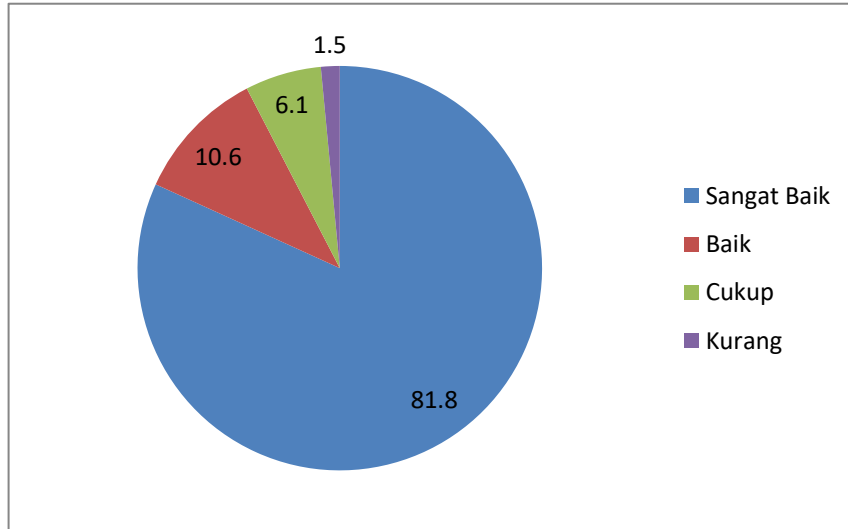
- **Kesediaan/kepedulian Pengelola (jajaran Fakultas/dekanat) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa**



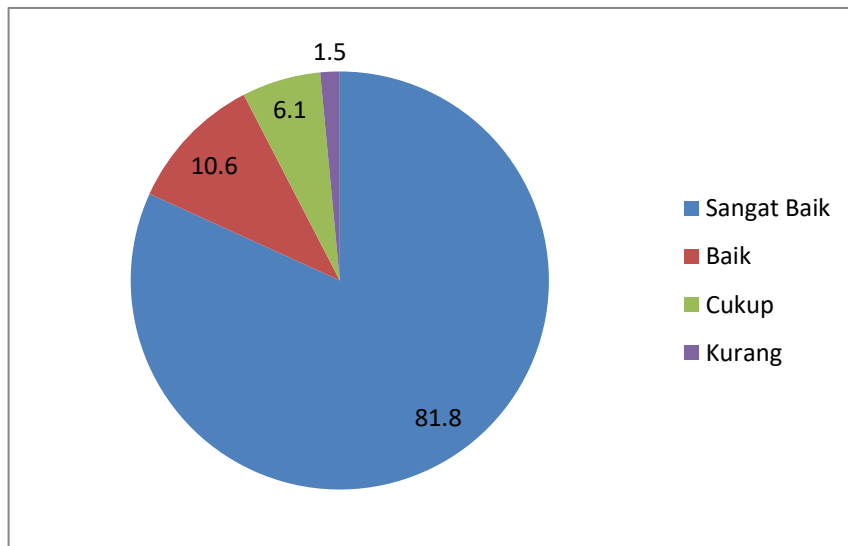
- **Kecukupan dari sarana dan prasarana pendidikan**



- **Aksesibilitas dari sarana dan prasarana pendidikan**



- **Kualitas sarana dan prasarana pendidikan**



### 3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

- Validitas instrumen :

**Item Total Statistics**

	Corrected Item-Total Correlation (r-hitung)	r-tabel	Keputusan
Item-1	0.7002	0.514	Valid
Item-2	0.5324	0.514	Valid
Item-3	0.7629	0.514	Valid
Item-4	0.7770	0.514	Valid
Item-5	0.5338	0.514	Valid
Item-6	0.6828	0.514	Valid
Item-7	0.6313	0.514	Valid



Item-8	0.5492	0.514	Valid
Item-9	0.5752	0.514	Valid
Item-10	0.6066	0.514	Valid
Item-11	0.5627	0.514	Valid
Item-12	0.8546	0.514	Valid
Item-13	0.6605	0.514	Valid
Item-14	0.7821	0.514	Valid
Item-15	0.7725	0.514	Valid

- Reliabilitas Instrumen

Uji Reliabilitas Instrumen Skala Likert dengan Metode Alpha Cronbach diperoleh nilai koefisien reliabilitas sebesar **0,9086**, maka dikatakan item kuesioner survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan Program Studi D-III Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan UUI tersebut menunjukkan tingkat reliabel yang memadai.

Tingkat Kepuasan :

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Indeks Kepuasan	Tingkat Kepuasan	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang			
<b>Dosen :</b>								
1	<b>Keandalan (reliability):</b> Kemampuan <b>Dosen</b> dalam memberikan pelayanan.	90.0	4.6	3.0	1.0	3.7	Sangat Baik	Perlu direncanakan dalam Renstra maupun Renop PS untuk mendorong dosen-dosen untuk peningkatan kemampuan dosen dalam pemberian pelayanan terhadap mahasiswa terutama dalam bimbingan LTA dan UKOM
2	<b>Daya tanggap (responsiveness):</b> Kemauan dari <b>Dosen</b> membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat.	92.0	4.5	3	1	3.3	Sangat Baik	
3	<b>Kepastian (assurance):</b> Kemampuan <b>Dosen</b> untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	91.5	4.4	3	1.5	3.2	Sangat Baik	
4	<b>Empati (empathy):</b> Kesediaan/kepedulian <b>Dosen</b> untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	90.5	4.5	3	1.5	3.2	Sangat Baik	
<b>Tenaga Kependidikan :</b>								
1	<b>Keandalan (reliability):</b> Kemampuan <b>Staf (tenaga kependidikan)</b> dalam memberikan pelayanan.	86	94	2.9	2	3.3	Sangat Baik	Pelatihan dan workshop teknik komunikasi dan pemberian pelayanan yang baik kepada mahasiswa
2	<b>Daya tanggap (responsiveness):</b> Kemauan dari <b>Staf (tenaga kependidikan)</b> membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat.	85	93	3.4	1	3.4	Sangat Baik	
3	<b>Kepastian (assurance):</b> Kemampuan <b>Staf (tenaga kependidikan)</b> untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	87	91	3	1.5	3.4	Sangat Baik	
4	<b>Empati (empathy):</b> Kesediaan/kepedulian <b>Staf (tenaga kependidikan)</b> untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	88	89	3	1	3.2	Sangat Baik	
<b>Pengelola :</b>								

1	<b>Keandalan (<i>reliability</i>):</b> Kemampuan <b>Pengelola (jajaran fakultas/ dekanat)</b> dalam memberikan pelayanan.	75	16	2.9	1.5	3.3	Sangat Baik	Pimpinan Fakultas mewajibkan kembali Prodi untuk menjalinkerjasama dengan institusi untuk hal-hal yang lebih spesifik tentang keprodiannya
2	<b>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>):</b> Kemampuan dari <b>Pengelola (jajaran fakultas/ dekanat)</b> membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat.	74.5	16.6	3	1.5	3.4	Sangat Baik	
3	<b>Kepastian (<i>assurance</i>):</b> Kemampuan <b>Pengelola (jajaran fakultas/ dekanat)</b> untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	78	17	3	1	3.7	Sangat Baik	
4	<b>Empati (<i>empathy</i>):</b> Kesediaan/kepedulian <b>Pengelola (jajaran fakultas/ dekanat)</b> untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	75	16.5	3.1	1	3.4	Sangat Baik	
<b>Sarana dan Prasarana :</b>								
1	<b>Bukti Langsung (<i>Tangible</i>):</b> Kecukupan dari sarana dan prasarana pendidikan.	83	11	6	2	3.4	Sangat Baik	Pimpinan mengoptimalkan dan memetakan kembali pengaturan ruang kuliah yang ada agar lebih memadai
2	<b>Bukti Langsung (<i>Tangible</i>):</b> Aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana	82	10	6	1	3.4	Sangat Baik	
3	<b>Bukti Langsung (<i>Tangible</i>):</b> Kualitas sarana dan prasarana pendidikan.	81	10.5	6	1.5	3.8	Sangat Baik	


## **BAB IV KESIMPULAN**

1. Pengukuran tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap layanan dan proses pendidikan Program Studi D-III Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan UUI dapat disimpulkan sebagai berikut :
  - 39,56 %** menyatakan Sangat Baik,
  - 52,44 %** menyatakan Baik
  - 8,00 %** menyatakan Cukup
  - 0,00 %** menyatakan Kurang Baik
  
2. Indeks kepuasan Mahasiswa (IKM) sebesar **3,32**. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau tanggapan kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan proses pendidikan Program Studi D-III Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan UUI adalah “Sangat Baik” atau “Sangat Puas”.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara. Jakarta.
- BAN PT. 2019. *Panduan Penyusunan Laporan Evaluasi Diri, Akreditasi Program Studi*. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. UNDIP. Semarang.
- Sugiharto dan Sitinjak. 2006. *LISREL: Linear Structural Relationships*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. 2012. *Research Methods for Business (Metode Penelitian untuk Bisnis)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Walizer, Michael H. 1987. *Metode dan Analisis Penelitian: Mencari Hubungan*. Erlangga. Jakarta.

**Lampiran 1 : Kuesioner Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan**

	<b>KUESIONER</b>	<b>Kode</b>	<b>C-6</b>
	<b>KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENDIDIKAN</b>	Tanda Tangan Responden	

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama / NIM :
2. Program Studi :
3. Angkatan/Semester : 20.. /

**B. ASPEK PENILAIAN**

Aspek pengukuran (penilaian) : layanan dan pelaksanaan proses pendidikan mencakup:

1. Bentuk interaksi antara dosen, mahasiswa, dan sumber belajar,
2. Pemantauan kesesuaian proses terhadap rencana pembelajaran,
3. Metoda pembelajaran yang secara efektif diterapkan untuk mendukung pencapaian pembelajaran,
4. Serta keterkaitan kegiatan penelitian dan PkM dalam proses pembelajaran.

**C. PETUNJUK PENILAIAN**

Mohon menjawab pertanyaan berikut dengan membubuhkan tanda  $\surd$  pada kolom angka 3 sd 6 yang menurut anda sesuai.

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
1	2	3	4	5	6
<b>Dosen</b>					
1.	<b>Keandalan (reliability) :</b> Kemampuan <b>Dosen</b> dalam memberikan pelayanan.				
2.	<b>Daya tanggap (responsiveness) :</b> Kemauan dari <b>Dosen</b> membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat.				
3.	<b>Kepastian (assurance):</b> Kemampuan <b>Dosen</b> untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.				
4.	<b>Empati (empathy):</b> Kesiediaan/kepedulian <b>Dosen</b> untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.				
<b>Tenaga Pendidikan</b>					

5.	<b>Keandalan (reliability):</b> Kemampuan Staf (tenaga kependidikan) dalam memberikan pelayanan.				
----	--	--	--	--	--

6.	<b>Daya tanggap (responsiveness):</b> Kemauan dari <b>Staf (tenaga kependidikan)</b> membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat.				
7.	<b>Kepastian (assurance):</b> Kemampuan <b>Staf (tenaga kependidikan)</b> untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.				
8.	<b>Empati (empathy):</b> Kesiediaan/kepedulian <b>Staf (tenaga kependidikan)</b> untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.				
<b>Pengelola</b>					
9.	<b>Keandalan (reliability):</b> Kemampuan <b>Pengelola (jajaran fakultas/ dekanat)</b> dalam memberikan pelayanan.				
10.	<b>Daya tanggap (responsiveness):</b> Kemauan dari <b>Pengelola (jajaran fakultas/ dekanat)</b> membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat.				
11.	<b>Kepastian (assurance):</b> Kemampuan <b>Pengelola (jajaran fakultas/ dekanat)</b> untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.				
12.	<b>Empati (empathy):</b> Kesiediaan/kepedulian <b>Pengelola (jajaran fakultas/ dekanat)</b> untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.				
<b>Sarana dan Prasarana</b>					
13.	<b>Bukti Langsung (Tangible):</b> Kecukupan dari <b>sarana dan prasarana</b> pendidikan.				
14.	<b>Bukti Langsung (Tangible):</b> Aksesibilitas terhadap <b>sarana dan prasarana</b>				
15.	<b>Bukti Langsung (Tangible):</b> Kualitas <b>sarana dan prasarana</b> pendidikan.				

**NB:** Mohon periksa kembali, karena seluruh data harus terisi agar dapat diproses lebih lanjut

Tuliskan saran-saran saudara dalam peningkatan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan secara singkat dan jelas

.....

.....

.....

.....

.....

**-TERIMA KASIH-**



LAMPIRAN 2.

Populasi Responden	37	SIG $\alpha$
Metoda Sampling	Sample Jenuh / Cacah	5%
Jumlah Sample Minimal	-	
Jumlah Kuesioner yang valid	15	$r_{\text{tabel}}$
Program Studi	D-III KEBIDANAN	0.514

Nomor Pertanyaan	Total Mahasiswa																																	TOTAL					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		34	35	36	36	
1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	136
2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	122
3	4	3	2	1	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	119
4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	4	2	2	2	3	120
5	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	121	
6	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	3	125		
7	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	125		
8	3	3	2	1	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	1	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	118		
9	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	123	
10	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	125
11	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	136	
12	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	3	127
13	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	124	
14	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	1	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	3	126
15	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	139.3333	

Varian	0.5524	0.3810	0.4000	0.4095	0.2095	0.3810	0.2571	0.4286	0.3143	0.5524	0.2571	0.4000	0.2095	0.3143	0.6952	5.7619
Correl	0.7002	0.5324	0.7629	0.7770	0.5338	0.6828	0.6313	0.5492	0.5752	0.6066	0.5627	0.8546	0.6605	0.7821	0.7725	37.9238
Validitas	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Reliabilitas
																0.9086
																Valid

Sangat Baik	33	35	36	33	35	35	35	36	36	34	35	35	36	35	36	89.9
Baik	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	4.4
Cukup	1.2	1	1	1	1	1.2	1	1	1	1.2	1	1	1	1	1	3.2
Kurang	0.5	0.5	0.5	0	0	0	0.5	1	0	0	0	0.5	0.5	0	0	1.4
Total	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	98.7

Persentase

Sangat Baik	90.00	40.00	46.67	53.33	26.67	40.00	40.00	20.00	26.67	60.00	40.00	46.67	26.67	26.67	40.00	39.56
Baik	4.5	53.33	46.67	40.00	73.33	53.33	60.00	60.00	66.67	26.67	60.00	46.67	73.33	66.67	33.33	52.44
Cukup	3.0	6.67	6.67	6.67	0.00	6.67	0.00	20.00	6.67	13.33	0.00	6.67	0.00	6.67	26.67	8.00
Kurang	1.5	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Indeks	3.47	3.33	3.40	3.47	3.27	3.33	3.40	3.00	3.20	3.47	3.40	3.40	3.27	3.20	3.13	3.32
Tingkat Kepuasan	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Puas	Puas	Sangat Puas