



WORLD CLASS ISLAMIC UNIVERSITY
UNISSULA
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

KAMPUS
BIRRUL
WALIDAIN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN PENDUKUNG

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA KEPERAWATAN

TAHUN AKADEMIK
2024/2025

FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Pendukung Program Studi Diploma Tiga Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Tahun Akademik 2024/2025. Laporan ini merupakan bagian dari upaya program studi untuk memastikan bahwa layanan akademik, tenaga kependidikan, pengelola, serta sarana dan prasarana diselenggarakan secara bermutu, amanah, adil, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Survei dilaksanakan untuk memperoleh gambaran persepsi mahasiswa terhadap empat kelompok layanan, yaitu pelayanan dosen, pelayanan tenaga kependidikan, pelayanan pengelola program studi, serta layanan sarana dan prasarana. Hasil survei digunakan sebagai dasar penyusunan tindak lanjut dalam siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan.

Tim penyusun menyampaikan terima kasih kepada seluruh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, Unit Penjaminan Mutu, dan pihak lain yang mendukung pelaksanaan survei. Kritik dan saran tetap diperlukan untuk penyempurnaan laporan dan peningkatan mutu layanan pada periode berikutnya.

Semarang, 2025
Tim Penyusun

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Pendukung Tahun Akademik 2024/2025 mencakup empat aspek utama, yaitu pelayanan dosen, pelayanan tenaga kependidikan, pelayanan pengelola, serta sarana dan prasarana. Pengolahan dilakukan terhadap 6.502 respons penilaian dari 533 kelas pada unit yang relevan dengan Program Studi Diploma Tiga Keperawatan.

Hasil pengolahan menunjukkan skor rata-rata keseluruhan sebesar 3.76 pada skala 1-4 dan berada pada kategori Sangat Baik. Pelayanan dosen memperoleh skor 3.77, pelayanan tenaga kependidikan 3.77, pelayanan pengelola 3.77, dan sarana prasarana 3.74. Seluruh aspek telah melampaui target mutu minimal 3,25.

Capaian tertinggi terdapat pada pelayanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola yang menunjukkan konsistensi pada aspek keandalan, daya tanggap, kepastian pelayanan, dan kepedulian. Sarana dan prasarana juga berada pada kategori Sangat Baik, tetapi memiliki skor relatif paling rendah sehingga ditetapkan sebagai prioritas peningkatan.

Dari perspektif Budaya Akademik Islami, hasil survei menunjukkan bahwa prinsip amanah, ihsan, adil, rahmah, adab, dan pelayanan yang memuliakan mahasiswa telah tercermin dalam pelaksanaan layanan. Program studi perlu mempertahankan capaian tersebut melalui standardisasi layanan, penguatan mekanisme respons, pengendalian waktu pelayanan, peningkatan aksesibilitas fasilitas, serta monitoring tindak lanjut.

Aspek	Skor	Kategori	Status Standar
Pelayanan dosen	3,77	Sangat Baik	Tercapai
Pelayanan tenaga kependidikan	3,77	Sangat Baik	Tercapai
Pelayanan pengelola	3,77	Sangat Baik	Tercapai
Sarana dan prasarana	3,74	Sangat Baik	Tercapai
Rata-rata keseluruhan	3,76	Sangat Baik	Tercapai

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II LANDASAN DAN KERANGKA MUTU	5
BAB III METODOLOGI SURVEI	9
BAB IV HASIL SURVEI	14
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	20
BAB VI IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ISLAMI	26
BAB VII PPEPP DAN TINDAK LANJUT	30
BAB VIII PENUTUP	36
LAMPIRAN	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ruang Lingkup Layanan yang Dievaluasi

Tabel 2.1 Pemetaan Prinsip Mutu dan Nilai Islami

Tabel 3.1 Skala dan Kategori Penilaian

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Survei

Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Survei

Tabel 4.2 Hasil Pelayanan Dosen

Tabel 4.3 Hasil Pelayanan Tenaga Kependidikan

Tabel 4.4 Hasil Pelayanan Pengelola

Tabel 4.5 Hasil Sarana dan Prasarana

Tabel 4.6 Peringkat Indikator

Tabel 5.1 Analisis Kekuatan dan Area Peningkatan

Tabel 6.1 Pemetaan Nilai-Nilai Islami

Tabel 7.1 Matriks PPEPP

Tabel 7.2 Rencana Tindak Lanjut

Tabel 7.3 Indikator Keberhasilan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Survei Kepuasan Layanan Akademik dan Pendukung

Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil per Indikator

Lampiran 3. Format Monitoring Tindak Lanjut

Lampiran 4. Format Berita Acara Evaluasi

Lampiran 5. Daftar Bukti Pendukung Akreditasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu layanan akademik dan pendukung merupakan salah satu unsur penting dalam menjamin keberhasilan proses pendidikan. Mahasiswa membutuhkan pelayanan yang andal, cepat, pasti, peduli, mudah diakses, serta didukung sarana dan prasarana yang memadai. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara berkala dan sistematis sebagai bagian dari tata kelola program studi.

Program Studi Diploma Tiga Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung melaksanakan survei kepuasan mahasiswa untuk memperoleh bukti empiris mengenai kualitas pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta sarana dan prasarana. Survei ini berbeda dengan Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa yang berfokus pada proses pembelajaran; laporan ini secara khusus mengevaluasi mutu pelayanan akademik dan pendukung.

Pelaksanaan survei juga menjadi bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal melalui siklus PPEPP. Hasil survei tidak berhenti pada penyajian angka, tetapi digunakan untuk menetapkan prioritas perbaikan, mengendalikan layanan yang belum optimal, dan meningkatkan standar mutu secara berkelanjutan.

Sebagai institusi pendidikan Islam, layanan akademik dan pendukung diarahkan agar mencerminkan Budaya Akademik Islami. Keandalan dipahami sebagai amanah dan profesionalisme; daya tanggap mencerminkan ihsan; kepastian pelayanan mencerminkan keadilan dan konsistensi; sedangkan kepedulian mencerminkan rahmah serta penghormatan terhadap martabat mahasiswa.

B. Dasar Pelaksanaan

1. Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Islam Sultan Agung.
2. Standar mutu pendidikan dan layanan mahasiswa Fakultas Ilmu Keperawatan.
3. Rencana strategis dan rencana operasional program studi.
4. Pedoman survei kepuasan mahasiswa yang berlaku di lingkungan fakultas.
5. Komitmen pelaksanaan Budaya Akademik Islami dan peningkatan mutu berkelanjutan.

C. Tujuan

6. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen.
7. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan.
8. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pengelola program studi.
9. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana.
10. Mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
11. Menilai implementasi prinsip pelayanan Islami dalam layanan akademik dan pendukung.
12. Menyusun rencana tindak lanjut sebagai bagian dari siklus PPEPP.

D. Manfaat

13. Bahan evaluasi kinerja unit layanan.
14. Dasar pengendalian dan peningkatan mutu.

15. Bahan rapat tinjauan manajemen dan evaluasi program studi.
16. Bukti implementasi SPMI dan PPEPP.
17. Dokumen pendukung akreditasi program studi.
18. Media penguatan budaya pelayanan yang amanah, adil, responsif, dan peduli.

E. Ruang Lingkup

No.	Aspek	Fokus Penilaian
1	Pelayanan dosen	Keandalan, daya tanggap, kepastian, dan kepedulian.
2	Pelayanan tenaga kependidikan	Keandalan, kecepatan pelayanan, konsistensi prosedur, dan perhatian kepada mahasiswa.
3	Pelayanan pengelola	Kemampuan pengelolaan, respons terhadap kebutuhan, kepastian kebijakan, dan kepedulian.
4	Sarana dan prasarana	Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas fasilitas pendukung.

BAB II

LANDASAN DAN KERANGKA MUTU

A. Kepuasan Mahasiswa sebagai Indikator Mutu

Kepuasan mahasiswa merupakan gambaran kesesuaian antara harapan mahasiswa dan layanan yang diterima. Skor kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa layanan telah memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan skor yang lebih rendah menjadi sinyal perlunya penelusuran akar masalah dan tindakan korektif.

Pengukuran kepuasan perlu dibaca bersama dengan konteks pelaksanaan layanan, jumlah respons, variasi kelas, bukti prosedur, dan hasil tindak lanjut. Dengan demikian, survei berfungsi sebagai alat manajemen mutu, bukan sekadar pengumpulan persepsi.

B. Dimensi Kualitas Layanan

Instrumen menggunakan empat atribut utama pada pelayanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola, yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, dan kepedulian. Sarana prasarana dinilai melalui kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas.

Keandalan menunjukkan kemampuan unit memberikan layanan secara benar dan konsisten. Daya tanggap menunjukkan kesediaan membantu mahasiswa secara cepat. Kepastian menggambarkan kesesuaian layanan dengan ketentuan. Kepedulian menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan kondisi mahasiswa.

C. Keterkaitan dengan SPMI

Survei merupakan bagian dari tahap evaluasi dalam siklus PPEPP. Hasilnya dibandingkan dengan standar mutu, dianalisis untuk menemukan kesenjangan, dikendalikan melalui keputusan program studi, dan ditingkatkan melalui program perbaikan.

Dokumen bukti yang perlu tersedia meliputi instrumen, rekap data, laporan hasil, notulen rapat evaluasi, daftar hadir, rencana tindak lanjut, bukti pelaksanaan, dan hasil monitoring.

D. Kerangka Budaya Pelayanan Islami

Pelayanan akademik di lingkungan UNISSULA diarahkan untuk mencerminkan nilai amanah, adil, ihsan, rahmah, adab, dan itqan. Amanah menuntut pelayanan yang dapat dipercaya; adil menuntut perlakuan setara; ihsan mendorong kualitas terbaik; rahmah menekankan kepedulian; adab mengatur kesantunan; sedangkan itqan menuntut ketelitian dan profesionalisme.

Nilai-nilai tersebut tidak diposisikan sebagai tambahan simbolik, melainkan sebagai dasar etis dalam penyelenggaraan layanan.

Prinsip Mutu	Makna Pelayanan	Nilai Islami
Keandalan	Layanan benar, konsisten, dan sesuai prosedur.	Amanah dan itqan
Daya tanggap	Kesediaan membantu dengan cepat dan tepat.	Ihsan dan tanggung jawab
Kepastian	Kejelasan ketentuan, waktu, dan hasil layanan.	Adil dan istiqamah
Kepedulian	Perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa.	Rahmah dan empati
Aksesibilitas	Kemudahan memperoleh layanan dan fasilitas.	Kemaslahatan dan inklusivitas

BAB III

METODOLOGI SURVEI

A. Desain Survei

Survei menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Mahasiswa memberikan penilaian menggunakan skala empat tingkat terhadap indikator pelayanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta sarana dan prasarana.

B. Waktu dan Tempat

Pengumpulan data dilaksanakan selama Tahun Akademik 2024/2025 melalui mekanisme evaluasi yang berlaku di Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung.

C. Responden dan Unit Analisis

Data yang digunakan dalam laporan ini berasal dari rekap penilaian yang relevan dengan Program Studi Diploma Tiga Keperawatan. Setelah penyaringan data, diperoleh 6.502 respons pada 533 kelas dan 30 unit/nama pengampu dengan respons valid.

Jumlah respons tidak identik dengan jumlah mahasiswa unik karena satu mahasiswa dapat memberikan penilaian pada lebih dari satu kelas atau pengampu. Oleh karena itu, angka tersebut digunakan sebagai jumlah respons penilaian, bukan sebagai jumlah mahasiswa.

D. Instrumen

No.	Aspek	Indikator
1	Pelayanan Dosen	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
2	Pelayanan Dosen	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat
3	Pelayanan Dosen	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan
4	Pelayanan Dosen	Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
5	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
6	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat
7	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan
8	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
9	Pelayanan Pengelola	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
10	Pelayanan Pengelola	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat
11	Pelayanan Pengelola	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan
12	Pelayanan Pengelola	Kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
13	Sarana dan Prasarana	Kecukupan sarana dan prasarana
14	Sarana dan Prasarana	Aksesibilitas sarana dan prasarana
15	Sarana dan Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana

E. Skala Penilaian

Skor	Kategori Jawaban	Interpretasi Hasil
4	Sangat Baik	Layanan sangat memenuhi harapan.
3	Baik	Layanan memenuhi harapan.
2	Cukup	Layanan sebagian memenuhi harapan.
1	Kurang	Layanan belum memenuhi harapan.

F. Kategori Capaian

Interval	Kategori
3,26-4,00	Sangat Baik
2,51-3,25	Baik
1,76-2,50	Cukup
1,00-1,75	Kurang

G. Pengolahan Data

Skor setiap indikator dihitung menggunakan rata-rata tertimbang berdasarkan jumlah respons valid. Rata-rata aspek diperoleh dari rerata indikator pada masing-masing kelompok layanan. Nilai keseluruhan dihitung dari seluruh indikator layanan.

Data dengan jumlah respons nol tidak dimasukkan dalam penghitungan karena tidak merepresentasikan penilaian mahasiswa.

H. Standar Mutu

Standar minimal yang digunakan adalah skor 3,25 atau kategori Baik. Capaian di atas 3,25 dinyatakan memenuhi standar, sedangkan capaian di bawah standar harus ditindaklanjuti melalui analisis akar masalah dan tindakan korektif.

BAB IV HASIL SURVEI

A. Rekapitulasi Hasil

No.	Aspek Layanan	Skor Rata-rata	Kategori	Status
1	Pelayanan dosen	3,77	Sangat Baik	Tercapai
2	Pelayanan tenaga kependidikan	3,77	Sangat Baik	Tercapai
3	Pelayanan pengelola	3,77	Sangat Baik	Tercapai
4	Sarana dan prasarana	3,74	Sangat Baik	Tercapai
	Rata-rata keseluruhan	3,76	Sangat Baik	Tercapai

Seluruh aspek layanan berada dalam kategori Sangat Baik dan melampaui standar minimal 3,25. Perbedaan antaraspek relatif kecil, yang menunjukkan konsistensi kualitas layanan.

B. Hasil Pelayanan Dosen

No.	Indikator	Skor	Kategori	Status
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,76	Sangat Baik	Tercapai
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	3,77	Sangat Baik	Tercapai
4	Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
	Rata-rata pelayanan dosen	3,77	Sangat Baik	Tercapai

Capaian menunjukkan bahwa dosen dinilai mampu memberikan pelayanan yang andal, cepat, sesuai ketentuan, dan penuh perhatian. Seluruh indikator memiliki skor yang hampir seragam sehingga mutu pelayanan dosen dapat dinilai stabil.

C. Hasil Pelayanan Tenaga Kependidikan

No.	Indikator	Skor	Kategori	Status
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,76	Sangat Baik	Tercapai
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	3,77	Sangat Baik	Tercapai
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
	Rata-rata pelayanan tenaga kependidikan	3,77	Sangat Baik	Tercapai

Tenaga kependidikan memperoleh penilaian sangat baik. Daya tanggap memiliki skor relatif lebih rendah dibanding indikator lain, sehingga kecepatan layanan dan waktu respons tetap perlu dimonitor.

D. Hasil Pelayanan Pengelola

No.	Indikator	Skor	Kategori	Status
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,77	Sangat Baik	Tercapai
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	3,76	Sangat Baik	Tercapai
4	Kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
	Rata-rata pelayanan pengelola	3,77	Sangat Baik	Tercapai

Pelayanan pengelola memperoleh kategori sangat baik. Kepastian pelayanan memiliki skor relatif paling rendah dalam kelompok ini, sehingga konsistensi informasi dan prosedur perlu terus diperkuat.

E. Hasil Sarana dan Prasarana

No.	Indikator	Skor	Kategori	Status
1	Kecukupan sarana dan prasarana	3,74	Sangat Baik	Tercapai
2	Aksesibilitas sarana dan prasarana	3,74	Sangat Baik	Tercapai
3	Kualitas sarana dan prasarana	3,74	Sangat Baik	Tercapai
	Rata-rata sarana dan prasarana	3,74	Sangat Baik	Tercapai

Sarana dan prasarana memperoleh skor sangat baik, tetapi menjadi aspek dengan skor relatif paling rendah. Hal ini menjadi dasar penetapan prioritas peningkatan pada kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas fasilitas.

F. Peringkat Indikator

Peringkat	Aspek	Indikator	Skor	Kategori
1	Pelayanan Dosen	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3,77	Sangat Baik
2	Pelayanan Dosen	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	3,77	Sangat Baik
3	Pelayanan Dosen	Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik
4	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3,77	Sangat Baik
5	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	3,77	Sangat Baik
6	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik
7	Pelayanan Pengelola	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3,77	Sangat Baik
8	Pelayanan Pengelola	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,77	Sangat Baik
9	Pelayanan Pengelola	Kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik
10	Pelayanan Dosen	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,76	Sangat Baik
11	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,76	Sangat Baik
12	Pelayanan Pengelola	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	3,76	Sangat Baik
13	Sarana dan Prasarana	Kecukupan sarana dan prasarana	3,74	Sangat Baik
14	Sarana dan Prasarana	Aksesibilitas sarana dan prasarana	3,74	Sangat Baik
15	Sarana dan Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana	3,74	Sangat Baik

Peringkat indikator menunjukkan bahwa seluruh nilai berada dalam rentang yang sangat tinggi. Meskipun demikian, indikator dengan skor relatif lebih rendah tetap digunakan sebagai dasar penetapan prioritas perbaikan.

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Pelayanan Dosen

Pelayanan dosen memperoleh skor 3,77. Capaian ini menunjukkan bahwa dosen tidak hanya menjalankan fungsi pembelajaran, tetapi juga memberikan layanan akademik yang dapat dipercaya, responsif, konsisten, dan peduli. Keandalan serta kepastian pelayanan menunjukkan bahwa mahasiswa memperoleh informasi dan bantuan sesuai ketentuan. Kepedulian dosen mencerminkan adanya perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa.

B. Analisis Pelayanan Tenaga Kependidikan

Skor 3,77 menunjukkan bahwa tenaga kependidikan telah mendukung kelancaran administrasi akademik secara sangat baik. Daya tanggap menjadi area yang perlu dipantau secara berkelanjutan, khususnya terkait waktu respons, ketepatan informasi, dan penyelesaian kebutuhan administrasi mahasiswa.

C. Analisis Pelayanan Pengelola

Pengelola memperoleh skor 3,77. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan program studi dipersepsikan andal, tanggap, pasti, dan peduli. Penguatan dokumentasi kebijakan, kanal informasi, dan standar waktu layanan tetap diperlukan agar kualitas pelayanan tidak bergantung pada individu.

D. Analisis Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana memperoleh skor 3,74. Walaupun berada pada kategori Sangat Baik, aspek ini relatif lebih rendah daripada tiga kelompok layanan lainnya. Hal tersebut mengindikasikan perlunya penguatan inventarisasi kebutuhan, pemeliharaan fasilitas, peningkatan aksesibilitas, dan monitoring kualitas ruang maupun media pembelajaran.

E. Analisis Kesenjangan

Selisih antara skor tertinggi dan terendah hanya sekitar 0,03. Variasi yang kecil menunjukkan konsistensi mutu. Namun, pendekatan peningkatan mutu tidak hanya berfokus pada ketidakpatuhan terhadap standar, tetapi juga pada upaya menaikkan standar dan mencegah penurunan capaian.

F. Implikasi terhadap Tata Kelola

Hasil survei mendukung penguatan tata kelola berbasis bukti. Program studi perlu menetapkan standar waktu layanan, mekanisme eskalasi keluhan, jadwal pemeliharaan fasilitas, dan indikator monitoring yang dapat ditinjau pada rapat evaluasi semester.

Aspek	Kekuatan	Area Peningkatan
Pelayanan dosen	Keandalan, kepastian, dan kepedulian sangat tinggi.	Konsistensi waktu respons dan dokumentasi konsultasi.
Tenaga kependidikan	Layanan konsisten dan dapat dipercaya.	Kecepatan respons serta kejelasan status penyelesaian.
Pengelola	Kemampuan dan kepedulian sangat baik.	Konsistensi informasi dan publikasi prosedur.

Aspek	Kekuatan	Area Peningkatan
Sarana prasarana	Cukup, mudah diakses, dan berkualitas.	Pemeliharaan, aksesibilitas, dan pemutakhiran fasilitas.

BAB VI

IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ISLAMI

A. Landasan Nilai

Pelayanan akademik dan pendukung di lingkungan Universitas Islam Sultan Agung diarahkan untuk mencerminkan Budaya Akademik Islami. Nilai Islami diwujudkan melalui perilaku pelayanan yang amanah, profesional, adil, santun, cepat, peduli, dan berorientasi pada kemaslahatan mahasiswa.

B. Pemetaan Nilai Islami

Indikator Layanan	Makna Mutu	Muatan Nilai Islami
Keandalan	Layanan benar dan konsisten.	Amanah dan itqan.
Daya tanggap	Kesediaan membantu dengan segera.	Ihsan dan tanggung jawab.
Kepastian	Kejelasan ketentuan dan perlakuan.	Adil dan istiqamah.
Kepedulian	Perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa.	Rahmah dan empati.
Aksesibilitas	Kemudahan memperoleh fasilitas.	Kemaslahatan dan inklusivitas.
Kualitas sarana	Fasilitas layak, aman, dan bermanfaat.	Menjaga kemaslahatan dan keselamatan.

C. Analisis Budaya Pelayanan Islami

Skor tinggi pada keandalan menunjukkan bahwa layanan telah mencerminkan amanah dan profesionalisme. Skor daya tanggap menggambarkan kesediaan unit membantu mahasiswa sebagai bentuk ihsan. Kepastian pelayanan mencerminkan prinsip keadilan dan konsistensi. Kepedulian menunjukkan implementasi rahmah, sedangkan aksesibilitas fasilitas mendukung kemaslahatan seluruh mahasiswa.

Muatan Islami dalam laporan ini merupakan analisis tematik terhadap indikator yang memang terdapat dalam survei. Analisis tersebut tidak mengubah struktur instrumen, tetapi memperjelas makna nilai yang terkandung dalam perilaku pelayanan.

D. Penguatan yang Diperlukan

1. Mengintegrasikan adab pelayanan dalam standar operasional prosedur.
2. Menetapkan komitmen waktu layanan sebagai bentuk amanah.
3. Memastikan seluruh mahasiswa memperoleh perlakuan adil dan akses yang setara.
4. Mengembangkan mekanisme layanan yang ramah, santun, dan tidak diskriminatif.
5. Menjaga fasilitas agar aman, bersih, layak, dan memberikan kemaslahatan.
6. Mendokumentasikan praktik baik pelayanan Islami sebagai bukti budaya mutu.

BAB VII

PPEPP DAN TINDAK LANJUT

A. Implementasi PPEPP

Tahap	Implementasi
Penetapan	Menetapkan indikator, target minimal 3,25, instrumen, jadwal, dan penanggung jawab survei.
Pelaksanaan	Melaksanakan pengisian survei kepada mahasiswa melalui mekanisme yang ditetapkan.
Evaluasi	Mengolah skor per indikator dan per aspek, membandingkan dengan standar, serta mengidentifikasi prioritas.
Pengendalian	Membahas hasil dalam rapat program studi dan menetapkan tindakan korektif.
Peningkatan	Menaikkan mutu layanan melalui standardisasi, penguatan SDM, dan perbaikan fasilitas.

B. Prioritas Tindak Lanjut

No.	Temuan	Tindak Lanjut	PIC	Waktu	Indikator Keberhasilan
1	Kecepatan respons perlu dijaga.	Menetapkan standar waktu respons dan kanal layanan.	Kaprodi/Tendik	Semester berikutnya	≥90% layanan selesai sesuai SLA.
2	Kepastian informasi perlu diperkuat.	Menyusun dan mempublikasikan prosedur layanan.	Pengelola/UPM	Semester berikutnya	Prosedur tersedia dan mudah diakses.
3	Sarana prasarana relatif paling rendah.	Audit fasilitas dan penyusunan prioritas pemeliharaan.	Wakil Dekan II/Prodi	Tahunan	Seluruh fasilitas prioritas ditindaklanjuti.
4	Aksesibilitas perlu dipertahankan.	Meninjau akses ruang, media, dan layanan digital.	Prodi/Sarpras	Semester berikutnya	Tidak ada hambatan akses utama.
5	Budaya pelayanan Islami perlu terdokumentasi.	Integrasi nilai amanah, adil, ihsan, dan rahmah dalam SOP.	Fakultas/UPM	Tahunan	SOP memuat prinsip pelayanan Islami.

C. Monitoring Tindak Lanjut

Monitoring dilakukan secara berkala oleh program studi dan Unit Penjaminan Mutu. Setiap tindak lanjut harus memiliki bukti pelaksanaan, capaian indikator, hambatan, dan keputusan lanjutan.

D. Indikator Peningkatan Periode Berikutnya

1. Rata-rata keseluruhan dipertahankan minimal 3,76.
2. Skor sarana prasarana meningkat minimal menjadi 3,76.
3. Tidak terdapat indikator di bawah kategori Sangat Baik.
4. Seluruh tindak lanjut prioritas memiliki bukti pelaksanaan.
5. Keluhan mahasiswa ditindaklanjuti sesuai standar waktu.
6. Nilai-nilai Islami tercantum eksplisit dalam standar pelayanan.

BAB VIII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Pendukung Program Studi Diploma Tiga Keperawatan Tahun Akademik 2024/2025 menunjukkan rata-rata keseluruhan sebesar 3,76 dengan kategori Sangat Baik. Pelayanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola masing-masing memperoleh skor 3,77, sedangkan sarana dan prasarana memperoleh skor 3,74.

Seluruh aspek telah melampaui standar minimal 3,25. Capaian tersebut menunjukkan bahwa layanan akademik dan pendukung telah berjalan dengan baik, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Dari perspektif Budaya Akademik Islami, keandalan, daya tanggap, kepastian, kepedulian, dan aksesibilitas layanan mencerminkan nilai amanah, ihsan, adil, rahmah, adab, dan kemaslahatan. Penguatan nilai tersebut perlu diteruskan melalui standardisasi dan dokumentasi layanan.

B. Rekomendasi

1. Mempertahankan kualitas pelayanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola.
2. Menetapkan peningkatan sarana prasarana sebagai prioritas.
3. Memperkuat standar waktu respons dan kepastian prosedur.
4. Melaksanakan monitoring tindak lanjut setiap semester.
5. Memastikan hasil survei dibahas dalam rapat evaluasi dan tinjauan manajemen.
6. Mengintegrasikan Budaya Akademik Islami dalam standar pelayanan.
7. Melengkapi laporan dengan bukti pelaksanaan tindak lanjut.

LAMPIRAN 1

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK DAN PENDUKUNG

Petunjuk: Berikan penilaian sesuai pengalaman Anda dengan memilih skor 1 sampai 4. Skor 4 = Sangat Baik, 3 = Baik, 2 = Cukup, dan 1 = Kurang.

No.	Aspek	Pernyataan	1	2	3	4
1	Pelayanan Dosen	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
2	Pelayanan Dosen	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat				
3	Pelayanan Dosen	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan				
4	Pelayanan Dosen	Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa				
5	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
6	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat				
7	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan				
8	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa				
9	Pelayanan Pengelola	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa				
10	Pelayanan Pengelola	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat				
11	Pelayanan Pengelola	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan				
12	Pelayanan Pengelola	Kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa				
13	Sarana dan Prasarana	Kecukupan sarana dan prasarana				
14	Sarana dan Prasarana	Aksesibilitas sarana dan prasarana				
15	Sarana dan Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana				

Pertanyaan Terbuka

Pelayanan apa yang paling memuaskan bagi Anda?

.....

.....

Pelayanan apa yang masih perlu ditingkatkan?

.....

.....

Sarana atau prasarana apa yang paling perlu diperbaiki?

.....

.....

Apa saran Anda untuk penguatan pelayanan yang Islami, ramah, adil, dan responsif?

.....

.....

LAMPIRAN 2

REKAPITULASI HASIL PER INDIKATOR

No.	Aspek	Indikator	Skor	Kategori	Status
1	Pelayanan Dosen	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
2	Pelayanan Dosen	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,76	Sangat Baik	Tercapai
3	Pelayanan Dosen	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	3,77	Sangat Baik	Tercapai
4	Pelayanan Dosen	Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
5	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
6	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,76	Sangat Baik	Tercapai
7	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	3,77	Sangat Baik	Tercapai
8	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
9	Pelayanan Pengelola	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
10	Pelayanan Pengelola	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,77	Sangat Baik	Tercapai
11	Pelayanan Pengelola	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	3,76	Sangat Baik	Tercapai
12	Pelayanan Pengelola	Kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
13	Sarana dan Prasarana	Kecukupan sarana dan prasarana	3,74	Sangat Baik	Tercapai
14	Sarana dan Prasarana	Aksesibilitas sarana dan prasarana	3,74	Sangat Baik	Tercapai
15	Sarana dan Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana	3,74	Sangat Baik	Tercapai