



# **PEDOMAN PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN PENGGUNA FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

**UNIVERSITAS MUHADI SETIABUDI**

**2019**



UNIVERSITAS MUHADI SETIABUDI BREBES  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

Jalan P. Diponegoro Km 2, Wanasari, Brebes, Jawa Tengah  
Telepon (0283) 6199000, Fax : (0283) 61999001, Email : fikes@umus.ac.id

**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**Nomor: 022/UMUS.2.3/HK/II/2019**  
**Tentang**  
**PEDOMAN PENGUKURAN**  
**INDEKS KEPUASAN PENGGUNA**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHADI SETIABUDI**

- Menimbang** : a. Bahwa perlu adanya Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Fakultas Ilmu Kesehatan yang dipandang perlu untuk mengadakan evaluasi internal maupun eksternal Program Studi;  
b. Bahwa untuk dijadikan acuan dalam Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Ilmu Kesehatan Universitas Muhadi Setiabudi;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
2. Permenristekdikti No.44 Tahun 2015, SN Dikti  
3. Permenristekdikti No.61 Tahun 2016, PDDikti  
4. Permenristekdikti No.62 Tahun 2016, SPM Dikti  
5. Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;  
6. Peraturan Pemerintah RI No. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;  
7. SK Mendikbud No. 348/E/O/2012 tanggal 2 Oktober 2012 tentang Ijin Operasional Universitas Muhadi Setiabudi;  
8. Statuta Universitas Muhadi Setiabudi.
- Memperhatikan** : 1. Hasil permusyawaratan dalam rapat Universitas Muhadi Setiabudi;  
2. Visi, Misi dan Tujuan Universitas Muhadi Setiabudi;

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan**
- Pertama** : Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhadi Setiabudi;
- Kedua** : Menetapkan Tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhadi Setiabudi sesuai dengan yang tercantum pada lampiran, sebagai bagian yang tak terpisahkan dari keputusan ini;
- Ketiga** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan akan ditinjau dan dibetulkan Kembali apabila terdapat kekeliruan didalamnya.

Ditetapkan di : Brebes  
Pada tanggal : 01 Januari 2019  
Dekan



apt. Hanari Nalarini, S.Farm., M.H.  
NIPY. 19830120 201212 2 007

- Tembusan:
1. Arsip
  2. Rektor
  3. Wakil Rektor I

## **KATA PENGANTAR**

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perguruan tinggi harus secepatnya memberikan respon khususnya terkait kepuasan pengguna dalam hal ini mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna lulusan dan mitra kerjasama. Kepuasan pengguna sangat menentukan keberlanjutan perguruan tinggi terutama terkait proses pemberian layanan kepada mahasiswa maupun kepada masyarakat pengguna. Berdasarkan kondisi inilah perlu dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) adalah hal yang penting dan mendesak untuk dilaksanakan demi keberlangsungan fakultas khususnya Fakultas Ilmu Kesehatan. Untuk itu diperlukan pedoman pelaksanaan pengukuran indeks kepuasan pengguna karena merupakan salah satu bentuk pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna. Diharapkan dengan adanya pedoman ini membantu baik perguruan tinggi untuk mengukur kepuasan pengguna untuk digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan dari pengguna.

Brebes, Januari 2019

Tim Penyusun

## 1.1. PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi dan informasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhadi Setiabudi dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan, Alumni, Pengguna lulusan dan Mitra agar memberikan pelayanan yang prima. Kepuasan pengguna yang rendah jika tidak segera ditindak lanjuti akan memberikan dampak buruk terhadap pelayanan untuk mahasiswa di lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhadi Setiabudi, selain itu juga menimbulkan ketidakpercayaan dosen dan tenaga kependidikan.

Pengukuran kepuasan layanan pada semua bidang terhadap para pemangku kepentingan, seperti: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra agar memenuhi aspek-aspek berikut: 1) menggunakan instrumen kepuasan yang sah, andal, mudah digunakan, 2) dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif, 3) dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan, 4) review terhadap pelaksanaan pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan, 5) hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh para pemangku kepentingan, dan 6) hasil pengukuran kepuasan ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala dan tersistem. Untuk itu dipandang perlu menerbitkan buku pedoman pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Fakultas Ilmu Kesehatan, yang akan dijadikan pedoman untuk merencanakan, melaksanakan, melaporkan, mengevaluasi, dan menindaklanjuti hasil pengukuran indeks kepuasan pengguna.

## 2.2. TUJUAN

Tujuan pengukuran indeks kepuasan pengguna sesuai dengan kriteria berikut ini:

- a) **C 2 : Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama** : Bertujuan untuk mengukur kepuasan para pemangku kepentingan, yang mencakup: mahasiswa,

dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra terhadap layanan manajemen.

- b) **C 3 : Mahasiswa:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.
- c) **C 4 : Sumber Daya Manusia:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM.
- d) **C.5 Keuangan, Sarana, dan Prasarana:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pengelolaan keuangan maupun sarana dan prasarana.
- e) **C.6 Pendidikan:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan pelaksanaan proses pendidikan
- f) **C.7 Penelitian:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan peneliti dan mitra kegiatan penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses penelitian.
- g) **C.8 Pengabdian kepada Masyarakat:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan pelaksana PkM dan mitra kegiatan PkM terhadap layanan dan pelaksanaan proses PkM.
- h) **C.9 Luaran dan Capaian Tridharma:** Bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna lulusan dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan.

### 2.3. SASARAN

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna alumni, dan mitra kerja sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna alumni, dan mitra kerja

## 2. 4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pengukuran indeks kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan:

No.	Sasaran /Responden	Kepuasan Bidang	Ket
1	Mahasiswa	1. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 2. Kemahasiswaan 3. Keuangan , Sarana dan prasarana 4. Pendidikan	
2	Dosen	1. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 2. Pengelolaan SDM 3. Keuangan , Sarana dan prasarana. 4. Penelitian 5. Pengabdian kepada Masyarakat	
3	Tenaga Kependidikan	1. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 2. Pengelolaan SDM 3. Keuangan , Sarana dan prasarana	
4	Alumni	1. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama)	
5	Pengguna lulusan	1. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 2. Luaran dan capaian tridharma	
6.	Mitra Kerja	1. Manajemen (tata pamong, tata kelola, dan kerjasama) 2. Penelitian 3. Pengabdian kepada Masyarakat 4. Luaran dan capaian tridharma	

Indikator dari setiap bidang meliputi berikut ini:

- a. Tata kelola, tata pamong dan kerjasama (Manajmenen) : kepuasan terhadap sistem informasi yang ada, kepuasan terhadap kualitas dan kompetensi kepala dan staf unit/bagian dalam memberikan layanan, ketegasan pimpinan dalam

pelaksanaan sistem tata pamong, kepuasan terhadap dampak kerjasama dalam mendukung kinerja dosen dan tenaga kependidikan, serta mendukung kegiatan mahasiswa.

- b. **Pengembangan Sumber Daya Manusia** : kepuasan terhadap sistem rekrutmen dosen, sistem seleksi dan sistem penempatan dosen, pengembangan karir, pengembangan jabatan fungsional dan jabatan non struktural, kepuasan terhadap kesejahteraan yang diperoleh dosen dan tenaga kependidikan.
- c. **Pembiayaan, dan Sarana Prasarana** : kepuasan terhadap sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif, memfasilitasi untuk memperoleh dana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, kenyamanan dan ketenangan ditempat kerja karena fasilitas yang tersedia, dan kemudahan mengakses Sistem Informasi.
- d. **Pendidikan** : kepuasan terhadap aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance*. Aspek *reliability* meliputi: kompetensi dosen, metode yang digunakan dosen, sistem penilaian, bahan ajar, suasana akademik yang tercipta dalam proses pembelajaran. Aspek *responsiveness* meliputi:
- e. **Penelitian** : kepuasan terhadap mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian, fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung penelitian, informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil penelitian, dan kemudahan mengakses system Informasi Manajemen unit PPM.
- f. **Pengabdian kepada Masyarakat** : kepuasan terhadap informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan PkM, fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung PkM, informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil PkM, dan kemudahan mengakses system Informasi Manajemen unit PPM.
- g. **Luaran tridharma** : kepuasan terhadap integritas lulusan, keahlian pada bidang lulusan, kepemimpinan lulusan, kemampuan kerjasama dalam tim, kemampuan komunikasi public, kemampuan bahasa asing lulusan, kemampuan teknologi dan informasi lulusan, serta pengembangan diri lulusan.

## **2.5. PELAKSANAAN DAN TEKNIK PENGUKURAN INDKES KEPUASAN**

### **A. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Pengguna terhadap penyelenggaraan semua layanan tersebut dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen pengukuran;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan pengukuran ;
5. Mengolah hasil pengukuran;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil pengukuran.

### **B. Teknik Pengukuran Indeks Kepuasan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (Google Form/ Email /*e-survey*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

### **C. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan, dimaksudkan untuk:**

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari 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 perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

## **2.6. PENUTUP**

Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna terhadap berbagai layanan yang diberikan Fakultas Ilmu Kesehatan perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan dan masyarakat pada umumnya.

Lampiran 1 : angket untuk mahasiswa

**ANGKET PEMAHAMAN VTMS DAN KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN BIDANG TATA KELOLA, TATA PAMONG, DAN KERJASAMA,  
KEMAHASISWAAN, KEUANGAN DAN SAPRAS, DAN BIDANG PENDIDIKAN**

**Petunjuk Umum!**

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pemahaman visi dan misi Fakultas Ilmu Kesehatan dan tingkat kepuasan yang Saudara terhadap kinerja Fakultas Ilmu Kesehatan. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan mengukur indeks kepuasan pengguna. Jawab yang saudara berikan tidak akan berpengaruh terhadap status Saudara sebagai mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan.

**Petunjuk Khusus:**

Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yang tersedia berdasarkan pengetahuan dan pemahaman yang saudara miliki

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
<b>A. Pemahaman VMTS Fakultas Ilmu Kesehatan</b>					
1	Pemahaman saudara terhadap terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan.				
2	Kinerja Fakultas Ilmu Kesehatan dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran.				
3	Pendapat saudara terhadap rumusan visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan				
4	Informasi tentang visi dan misi Fakultas Ilmu Kesehatan saudara ketahui dari: a. WEB/Situs Fakultas Ilmu Kesehatan b. Buku Pedoman Akademik c. Kalender Fakultas Ilmu Kesehatan d. Sosialisasi oleh Pimpinan e. Penjelasan dari dosen di kelas f. Tulisan di Pamphlet/spanduk g. Media Sosial h. Lain-lain tuliskan jika ada ..... ..... .....				
<b>B. TATA KELOLA, TATA PAMONG, DAN KERJASAMA (NO. 5 - 16)</b>					
5	Sistem Informasi Akademik (SIKAD) bekerja dengan handal dan mudah diakses				
6	Kepala dan Staf bagian administrasi sudah memberi				

	tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa				
7	Kepala beserta staf bagian administrasi sudah memiliki standar waktu pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa				
8	Prosedur penyampaian informasi pelayanan bagian administrasi sudah jelas dan mudah di mengerti				
9	Kepala dan staf bagian administrasi memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya				
10	Pemimpin Fakultas Ilmu Kesehatan selalu memberikan solusi yang inovatif dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa				
11	Pemimpin Fakultas Ilmu Kesehatan menerima pendapat atau saran dari mahasiswa dengan sikap terbuka				
12	Kegiatan kerjasama yang dilakukan Fakultas Ilmu Kesehatan dengan berbagai instansi sangat bermanfaat peningkatan kualitas pembelajaran.				
13	Kegiatan kerjasama yang dilakukan Fakultas Ilmu Kesehatan mendukung kegiatan KKN/Magang/Kunjungan Industri/KKL				
14	Kegiatan kerjasama yang dilakukan Fakultas Ilmu Kesehatan mendukung kegiatan skripsi				
15	Kegiatan kerjasama yang dilakukan Fakultas Ilmu Kesehatan mendukung Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)				
16	Mahasiswa diberi kemudahan akses untuk merealisasikan kerjasama secara rutin berkala dengan pihak eksternal				
<b>C. BIDANG KEMAHASISWAAN (NO. 17- 30)</b>					
17	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan				
18	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan terkait leadership, public speaking, critical thinking, creativity, dan nasionalism.				
19	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan pelatihan terkait edupreneur				
20	Fasilitasi Unit kemahasiswaan untuk kegiatan penguasaan teknologi informasi				
21	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan minat dan bakat dibidang olah raga, seni, social, dan kerohanian.				
22	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk mengikuti kompetisi baik dibidang akademik maupun nonakademik				
23	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk kegiatan Program Kreatifitas Mahasiswa (PKM)				
24	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan konseling kepada mahasiswa.				
25	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu				
26	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan kesehatan bagi mahasiswa				

27	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan asuransi/santunan kecelakaan bagi mahasiswa				
28	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan bimbingan karir.				
29	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan pelatihan kewirausahaan.				
30	Fasilitasi Unit Kemahasiswaan untuk layanan pelatihan Job Seeker.				
<b>D. BIDANG KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA (No. 31-44)</b>					
31	Sistem pembayaran keuangan di bank secara online sangat efektif dan efisien				
32	Pelayanan Staf unit keuangan sesuai kebutuhan mahasiswa				
33	Sikap dan komunikasi kerja Staf unit keuangan sesuai jadwal kerja				
34	Tanggapan staf unit keuangan terhadap keluhan mahasiswa				
35	Aksesibilitas Sistem informasi keuangan				
36	Pencahayaan ruang kelas ruang laboratorium dan ruang auditorium				
37	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium				
38	Aksesibilitas menggunakan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium.				
39	Ketersediaan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau pada Kantin dan Koperasi Mahasiswa.				
40	Kenyamanan, kebersihan dan keamanan ruang Layanan Kesehatan Mahasiswa .				
41	Ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar di perpustakaan.				
42	Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan Sarana ibadah				
43	Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan.				
44	Kemudahan mengakses fasilitas hotspot/Wifi.				
<b>E. BIDANG PENDIDIKAN</b>					
<b>1). ASPEK RELIABILITY (45-53)</b>					
45.	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen				
46.	Penyediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab				
47.	Kualitas Bahan Ajar (handout, modul, dll) yang digunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan				
48.	Dosen mengembalikan hasil ujian /tugas/pekerjaan mahasiswa dengan nilai yang objektif				
49	Frekuensi dosen datang tepat waktu dalam perkuliahan				
50	Dosen pengampu mata kuliah sesuai dengan bidang keahliannya				
51	Dosen memberi kesempatan mahasiswa berpendapat dalam pembelajaran				
52.	Dosen menerima kritik dan saran dari mahasiswa				

53.	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa				
	<b>2) ASPEK RESPONSIVENESS (54-57)</b>				
54.	Kualitas bimbingan yang dilakukan oleh dosen PA (Penasehat Akademik)/ dosen wali				
55.	Kualitas pelayanan untuk membantu menyelesaikan masalah akademik				
56.	Kualitas dan intensitas pelibatan orang tua dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik				
57.	Kualitas layanan bimbingan konseling bagi mahasiswa				
	<b>3). ASPEK ASSURANCE (58-65)</b>				
58.	Kesantunan/keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan				
59	Ketepatan dan kesigapan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan				
60	Kesantunan/keramahan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa				
61	Kesantunan/ keramahan pengelola prodi (Ka/Sek Prodi) dalam memberikan pelayanan				
62	Kesantunan/keramahan pimpinan (Ketua dan Wakil Ketua) dalam memberikan pelayanan				
63	Efektifitas waktu yang dipergunakan oleh dosen dalam proses perkuliahan				
64	Pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
65	Permasalahan/ keluhan mahasiswa ditangani oleh Fakultas Ilmu Kesehatan melalui Dosen Pembimbing Akademik				
	<b>4) ASPEK EMPHATY (66-70)</b>				
66	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
67	Besarnya biaya perkuliahan sesuai dengan layanan yang diterima mahasiswa				
68	Dosen telah bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa				
69	Dosen telah memberikan nilai secara objektif dan adil				
70	Selama ini minat dan bakat bidang akademik yang dimiliki mahasiswa dapat berkembang dengan baik				
	<b>5) ASPEK TANGIBELS (71-74)</b>				
71	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi				
72	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
73	Ketersediaan Sarana pembelajaran				
74	Keberadaan laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa				

**F. KUALITAS SARANA DAN PRASARANA**

21	Kualitas buku referensi di perpustakaan				
22	Kualitas Laboratorium/ bengkel/ ruang praktik yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				
23	Komputer tersedia sesuai dengan spesifikasi				
24	jaringan internet tersedia dengan kapasitas yang memadai				
25	Tempat ibadah tersedia dengan kapasitas memadai				
26	Fasilitas olahraga tersedia sesuai spesifikasi				
27	Kualitas fasilitas belajar (ruang kelas, kursi, LCD, TOA,dsb) yang memadai				
28	Alat, bahan, wahana penunjang kegiatan penelitian tersedia dengan kapasitas memadai				
29	Ruang organisasi kemahasiswaan tersedia dengan kapasitas memadai				
30	Mutu klinik & apotek sebagai fasilitas kesehatan mahasiswa				

## Lampiran 2 : Angket untuk dosen

### ANGKET PEMAHAMAN VTMS DAN KEPUASAN DOSEN ATAS PELAYANAN BIDANG TATAKELOLA, SDM, PEMBIAYAAN DAN SAPRAS, PENELITIAN, PkM

#### Petunjuk Umum!

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pemahaman visi dan misi Fakultas Ilmu Kesehatan dan tingkat kepuasan yang Saudara terhadap kinerja Fakultas Ilmu Kesehatan. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan mengukur indeks kepuasan pengguna. Jawab yang saudara berikan tidak akan berpengaruh terhadap status Saudara sebagai mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan.

#### Petunjuk Khusus:

Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yang tersedia berdasarkan pengetahuan dan pemahaman yang saudara miliki

No	Jenis pelayanan	Tingkat Kepuasan			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>A. Pemahaman VMTS Fakultas Ilmu Kesehatan</b>					
1	Pemahaman Bapak/Ibu terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan.				
2	Kinerja Fakultas Ilmu Kesehatan dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran.				
3	Pendapat Bapak/Ibu terhadap rumusan visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan				
4	Informasi tentang visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan Bpk/Ibu ketahui dari : (dapat dipilih lebih dari satu): a. WEB/Situs Fakultas Ilmu Kesehatan b. Kalender Fakultas Ilmu Kesehatan c. Sosialisasi dan rapat-rapat d. Tulisan di Pamphlet/spanduk e. Media Sosial f. Lain-lain				
<b>B. Tata Kelola, Tata Pamong dan kerjasama</b>					
1	Sistem Informasi Manajemen yang ada di Fakultas Ilmu Kesehatan sangat mendukung kinerja dosen				
2	Tanggapan Kepala dan Staf bagian/unit terhadap keluhan dosen.				
3	Ketepatan waktu layanan Kepala dan Staf bagian/unit dengan kebutuhan dosen.				

4	Kepala dan Staf bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada dosen.				
5	Pimpinan prodi/unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada dosen.				
6	Pimpinan Unit Kerja menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan dosen				
7	Terlaksananya kerjasama Fakultas Ilmu Kesehatan dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung pelaksanaan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dosen.				
8	Terlaksananya kerjasama Fakultas Ilmu Kesehatan dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung proses pengembangan karier dosen.				
<b>C. Layanan SDM</b>					
1	Fakultas Ilmu Kesehatan memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai yang transparan dan akuntabel.				
2	Kesempatan dosen untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri.				
3	Dosen mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk kenaikan jabatan fungsional dan struktural secara periodik.				
4	Dosen mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk meningkatkan jabatan non struktural				
5	Dosen mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan				
6	Upaya sungguh pimpinan unit kerja memperhatikan kesejahteraan dosen melalui kebijakan dan program yang mendukung.				
7	Sistim kepegawaian di Fakultas Ilmu Kesehatan menentukan jenjang karir dosen berdasarkan prestasi kerja.				
8	Fakultas Ilmu Kesehatan memiliki dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman.				
<b>D. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana</b>					
1	Fakultas Ilmu Kesehatan telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang layak dan mencukupi.				
2	Fakultas Ilmu Kesehatan telah memfasilitasi untuk memperoleh dana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.				
3	Saya merasa nyaman dan tenang ditempat kerja karena fasilitas yang tersedia sudah memadai.				



4	Fakultas Ilmu Kesehatan menyediakan fasilitas pendukung yang memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.				
5	Sistem Informasi yang terkait dan menunjang pekerjaan saya dapat diakses dengan mudah.				
<b>E. Layanan Penelitian</b>					
1	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan				
2	Fakultas Ilmu Kesehatan menyediakan fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung penelitiannya				
3	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan				
4	Sistem Informasi Manajemen unit PPM Fakultas Ilmu Kesehatan menunjang penelitian saya dan dapat diakses dengan mudah.				
<b>F. Layanan Pengabdian kepada Masyarakat</b>					
1	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dari UPPM Fakultas Ilmu Kesehatan.				
2	Fakultas Ilmu Kesehatan menyediakan fasilitas pendukung yang memadai untuk mendukung pengabdian kepada masyarakat saya				
3	Saya mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk publikasi hasil pengabdian kepada masyarakat dari UPPM Fakultas Ilmu Kesehatan				
4	Sistem Informasi Manajemen unit PPM Fakultas Ilmu Kesehatan menunjang pengabdian kepada masyarakat saya dan dapat diakses dengan mudah.				

**Lampiran 3 : Angket untuk Tenaga Kependidikan**

**ANGKET PEMAHAMAN VTMS DAN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN ATAS PELAYANAN BIDANG TATAKELOLA, SDM, PEMBIAYAAN DAN SAPRAS**

**Petunjuk Umum!**

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pemahaman visi dan misi Fakultas Ilmu Kesehatan dan tingkat kepuasan yang Saudara terhadap kinerja Fakultas Ilmu Kesehatan. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan mengukur indeks kepuasan pengguna. Jawab yang saudara berikan tidak akan berpengaruh terhadap status Saudara sebagai mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan.

**Petunjuk Khusus:**

Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yang tersedia berdasarkan pengetahuan dan pemahaman yang saudara miliki

No	Jenis pelayanan	Tingkat Kepuasan			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>A. Pemahaman VMTS Fakultas Ilmu Kesehatan</b>					
1	Pemahaman Bapak/Ibu terhadap terhadap visi,misi, tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan.				
2	Kinerja Fakultas Ilmu Kesehatan dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran.				
3	Pendapat Bapak/Ibu terhadap rumusan visi,misi, tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan				
4	Informasi tentang visi,misi,tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan Bpk/Ibu ketahui dari : a. WEB/Situs Fakultas Ilmu Kesehatan b. Kalender Fakultas Ilmu Kesehatan c. Sosialisasi dan rapat-rapat d. Tulisan di Pamplet/spanduk e. Media Sosial f. Lain-lain, tuliskan jika ada ..... ..... .....				
<b>B. Tata Kelola, Tata Pamong dan kerjasama</b>					
1	Sistem Informasi Manajemen yang ada di Fakultas Ilmu Kesehatan sangat mendukung kinerja tenaga kependidikan.				
2	Tanggapan pimpinan dan kepala bagian/unit terhadap keluhan tenaga kependidikan.				

3	Ketepatan waktu layanan pimpinan terhadap kebutuhan tenaga kependidikan.				
4	Kepala bagian/unit memahami dan mampu mengkomunikasikan peraturan/kebijakan yang ada kepada tenaga kependidikan.				
5	Pimpinan dan kepala bagian/unit memberikan sanksi/reward secara tepat dan adil kepada tenaga kependidikan.				
6	Pimpinan dan kepala bagian/unit menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan tenaga kependidikan.				
7	Terlaksananya kerjasama Fakultas Ilmu Kesehatan dengan mitra baik di dalam dan luar negeri mendukung pelaksanaan kegiatan.				
<b>C. Layanan SDM</b>					
1	Fakultas Ilmu Kesehatan memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai.				
2	Kesempatan tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan untuk				
3	Tenaga kependidikan mendapatkan informasi, layanan, dan kesempatan untuk kenaikan jabatan struktural secara periodik.				
4	Tenaga kependidikan mendapatkan informasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan				
5	Upaya sungguh pimpinan unit kerja memperhatikan kesejahteraan Tenaga kependidikan melalui kebijakan dan program yang mendukung.				
6	Sistim kepegawaian di Fakultas Ilmu Kesehatan menentukan jenjang karir Tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja.				
<b>D. Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana</b>					
1	Fakultas Ilmu Kesehatan telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang layak dan mencukupi.				
2	Fasilitas kerja mendukung dan memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.				
3	Sistem Informasi yang terkait dan menunjang pekerjaan saya dapat diakses dengan mudah.				
4	Lingkungan kerja nyaman dan tenang mendukung pekerjaan saya .				

**Lampiran 4 : Angket untuk Pengguna Lulusan**

**ANGKET KEPUASAN PENGGUNA**

**Petunjuk Umum!**

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pemahaman visi dan misi Fakultas Ilmu Kesehatan dan kepuasan Saudara selaku pengguna lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan kepuasan pengguna lulusan.

**Petunjuk Khusus:**

Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yang tersedia berdasarkan pengetahuan, pemahaman, dan kepuasan yang saudara miliki.

**IDENTITAS PENGGUNA**

Jabatan Pengisi	
Nama Instansi	
Tahun Berdiri	
Jumlah Pegawai	
Jumlah detail alumni Fakultas Ilmu Kesehatan yangbekerja pada instansi ini.	

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Pengguna			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
<b>A. Pemahaman VMTS Fakultas Ilmu Kesehatan</b>					
1	Pemahaman Saudara terhadap terhadap visi,misi, tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan.				
2	Kinerja Fakultas Ilmu Kesehatan dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran.				
3	Pendapat Saudara terhadap rumusan visi,misi, tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan				
4	Informasi tentang visi dan misi Fakultas Ilmu Kesehatan saudara ketahui dari: i. WEB/Situs Fakultas Ilmu Kesehatan j. Kalender Fakultas Ilmu Kesehatan k. Sosialisasi dan rapat-rapat l. Tulisan di Pamplet/spanduk m. Media Sosial n. Lain-lain tuliskan jika ada ..... ..... .....				

<b>5. Integritas (Etika &amp; Moral) Lulusan</b>				
	a. Etika Kerja Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan di tempat Saudara			
	b. Moral Personal dan Profesional dari Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan di tempat Saudara.			
	c. Sifat kemandirian dari Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan di tempat Saudara.			
<b>6. Keahlian pada Bidang Ilmu Lulusan</b>				
	a. Kemampuan Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan dalam mengaplikasikan keahlian bidang ilmunya ditempat Saudara.			
	b. Kontribusi keilmuan yang dimiliki oleh Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan dalam memanfaatkan ilmunya dengan ilmu lain dalam mencapai kepentingan kerja di tempat Saudara			
	c. Kemampuan Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan dalam beradaptasi dengan pekerjaan yang berbeda dengan bidang ilmunya di tempat Saudara.			
<b>7. Kepemimpinan Lulusan</b>				
	a. Kemampuan Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan dalam memimpin sebuah tim kerja/tim proyek/kepanitiaan di tempat Saudara			
	b. Kemampuan Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan dalam memecahkan masalah yang muncul di tempat Saudara.			
<b>8. Kerjasama dalam Tim</b>				
	a. kemampuan dari Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan dalam mengikuti arahan dan intruksi pemimpin terkait kerja tim di tempat Saudara.			
	b. Kemampuan Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan dalam menyelesaikan permasalahan dalam tim kerja di tempat Saudara.			
<b>9. Kemampuan Komunikasi Publik</b>				
	a. Kemampuan Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan dalam menganalisa dan memecahkan masalah sosial di lingkungan kerja Saudara.			
	b. Kemampuan Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan berkomunikasi terhadap publik baik dalam lingkungan internal maupun dengan pihak eksternal di tempat Saudara.			
<b>10. Kemampuan Bahasa Asing</b>				
	a. Kemampuan bahasa asing yang dimiliki oleh Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan di tempat Saudara.			
	b. Kontribusi kemampuan bahasa asing dari Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan terhadap pekerjaan di tempat Saudara.			
<b>11. Penguasaan Teknologi dan Informasi</b>				
	a. Kemampuan Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan dalam hal penguasaan dan pemanfaatan Teknologi dan Informatika dalam menunjang pekerjaan di tempat Saudara.			
<b>12. Pengembangan Diri</b>				
	a. Kemampuan dan kemauan Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan dalam upaya Pengembangan Diri, baik yang ditunjang oleh Tempat Kerja, atau yang diupayakan secara mandiri			

## Lampiran 5 : Angket untuk Mitra

### ANGKET KEPUASAN MITRA

#### Petunjuk Umum!

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pemahaman visi dan misi Fakultas Ilmu Kesehatan dan kepuasan Saudara selaku mitra Fakultas Ilmu Kesehatan. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan kepuasan mitra kerjasama.

#### Petunjuk Khusus:

Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yang tersedia berdasarkan pengetahuan, pemahaman, dan kepuasan yang saudara miliki.

#### IDENTITAS MITRA

Jabatan Pengisi	
Nama Instansi	
Tahun Berdiri	
Jumlah Pegawai	
Kerjasama dalam bidang *)	Tuliskan nama kegiatan dan waktu pelaksanaannya kegiatan yang sudah dilaksanakan sesuai bidang kerjasama:
1. Pendidikan	a.
	b.
2. Penelitian	a.
	b.
3. Pengabdian Masyarakat	a.
	b.

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mitra			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
<b>A. Pemahaman VMTS Fakultas Ilmu Kesehatan</b>					
1	Pemahaman Saudara terhadap terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan.				
2	Kinerja Fakultas Ilmu Kesehatan dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran.				
3	Pendapat Saudara terhadap rumusan visi, misi, tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan				
4	Informasi tentang visi dan misi Fakultas Ilmu Kesehatan saudara ketahui dari: o. WEB/Situs Fakultas Ilmu Kesehatan p. Kalender Fakultas Ilmu Kesehatan q. Sosialisasi dan rapat-rapat r. Tulisan di Pamphlet/spanduk s. Media Sosial t. Lain-lain tuliskan jika ada				

	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				
<b>B. Kepuasan Mitra</b>					
1	Kerjasama dengan Fakultas Ilmu Kesehatan memberikan kemanfaatan untuk pengembangan instansi kami				
2	Fakultas Ilmu Kesehatan menindaklanjuti kerjasama dengan menerbitkan nota kesepakatan				
3	Fakultas Ilmu Kesehatan melaksanakan kerjasama sesuai dengan nota kesepakatan.				
4	Fakultas Ilmu Kesehatan melakukan evaluasi kerjasama yang telah dilakukan.				
5	Fakultas Ilmu Kesehatan menindaklanjuti hasil evaluasi untuk perbaikan kerjasama selanjutnya.				
6	Fakultas Ilmu Kesehatan melibatkan instansi kami dalam pelaksanaan kegiatan				
7	Kegiatan kerjasama dengan Fakultas Ilmu Kesehatan memberikan kontribusi dalam pengembangan instansi kami.				
8	Keberlanjutan kerjasama dengan Fakultas Ilmu Kesehatan memberikan kontribusi dalam pengembangan instansi kami.				

## Lampiran 6 : Angket untuk Alumni

### INSTRUMEN PEMAHAMAN VMTS DAN INDEKS KEPUASAN ALUMNI

#### Petunjuk Umum!

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pemahaman visi dan misi Fakultas Ilmu Kesehatan dan kepuasan Saudara selaku Alumni Fakultas Ilmu Kesehatan. Informasi yang Saudara berikan akan dipergunakan dalam pengukuran pemahaman visi dan misi institusi dan kepuasan Alumni.

#### Petunjuk Khusus:

Berilah tanda centang (√) pada kolom alternatif jawaban sesuai dengan pilihan jawaban yang tersedia berdasarkan pengetahuan, pemahaman, dan kepuasan yang saudara miliki.

#### IDENTITAS ALUMNI

Nama Alumni	
NIM	
Prodi	
Tahun Masuk	
TAhun Lulus	
Tempat Kerja pertama	
Berapa lama mendapat kerja pertama	
Tempat kerja sekarang	

No.	Aspek yang diukur	Tingkat Kepuasan Mitra			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
<b>A. Pemahaman VMTS Fakultas Ilmu Kesehatan</b>					
1	Pemahaman Saudara terhadap terhadap visi,misi, tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan				
2	Kinerja Fakultas Ilmu Kesehatan dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran.				
3	Pendapat Saudara terhadap rumusan visi,misi, tujuan dan sasaran Fakultas Ilmu Kesehatan				
4	Informasi tentang visi dan misi Fakultas Ilmu Kesehatan saudara ketahui dari: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. WEB/Situs Fakultas Ilmu Kesehatan</li> <li>b. Kalender Fakultas Ilmu Kesehatan</li> <li>c. Sosialisasi dan rapat-rapat</li> <li>d. Tulisan di Pamphlet/spanduk</li> <li>e. Media Sosial</li> <li>f. Lain-lain tuliskan jika ada</li> </ul> :.....				



	..... .....				
<b>B. Kepuasan Alumni terhadap Kinerja Prodi</b>					
1	Kualitas dan profil program studi				
2	Kualitas dosen				
3	Kurikulum program studi				
4	Kualitas pembimbing skripsi /thesis				
5	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi pedagogik				
6	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi profesional				
7	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi kepribadian				
8	Relevansi kurikulum prodi dalam pengembangan kompetensi sosial				
9	Kontribusi alumni untuk pengembangan kegiatan akademik prodi				
10	Kontribusi alumni untuk pengembangan kegiatan non-akademik prodi				
11	Kualitas jaringan alumni yang di bentuk program studi				
12	Kepuasan saudara terhadap pekerjaan anda saat ini				
<b>C Kepuasan Alumni terhadap Kinerja Fakultas Ilmu Kesehatan</b>					
1	Kejelasan prosedur layanan				
2	Ketepatan waktu pemberian layanan				
3	Keterjangkauan biaya layanan				
4	Kualitas layanan				
5	Sikap petugas layanan				