



**STIKES YARSI
PONTIANAK**
Cendekia dan Berakhlak Mulia

PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN LAYANAN STIKES YARSI PONTIANAK EDISI III

TAHUN 2026



(0561) 732927



stikesyarsi-pontianak.ac.id



official@stikesyarsi-pontianak.ac.id



BUKU
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN
STIKES YARSI PONTIANAK EDISI III
TAHUN 2026

Diterbitkan oleh:
Lembaga Penjaminan Mutu

Jl. Panglima Aim No. 1 Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat, 78232
Telp/Fax. (0561) 732927 | Email : stikesyarsi-pontianak.ac.id
Website : Official@stikesyarsi-pontianak.ac.id



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM (STIKES YARSI) PONTIANAK

SK MENDIKNAS RI NOMOR : 120/D/O/2009 Tanggal 3 Agustus 2009

Alamat : Jl Panglima A'lm No. 1 Pontianak Timur 78232 - Kalimantan Barat | Telp./Fax. (0561) 732927 - 749478 | Hp.082152520500 | E-mail : stikesyarsipk@yahoo.com | Website : www.stikesyarsi-pontianak.ac.id

**KEPUTUSAN KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM (YARSI) PONTIANAK
NOMOR : 258/SK/STIKes.YSI/VI/2026
TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN
STIKES YARSI PONTIANAK EDISI III
TAHUN 2026**

KETUA STIKES YARSI PONTIANAK

MENIMBANG

- : a. bahwa dalam rangka menjamin terlaksananya evaluasi dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan di lingkungan STIKes YARSI Pontianak, diperlukan Pedoman Survei Kepuasan Layanan sebagai acuan pelaksanaan survei;
- b. bahwa Pedoman Survei Kepuasan Layanan STIKes YARSI Pontianak Edisi III telah dilakukan pemutakhiran sesuai dengan kebutuhan institusi dan perkembangan sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Surat Keputusan Ketua STIKes YARSI Pontianak tentang Pedoman Survei Kepuasan Layanan STIKes YARSI Pontianak Edisi III Tahun 2026.

MENGINGAT

- : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
6. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 120/D/O/2009 tentang Ijin Pembukaan Program Studi Keperawatan (S1) dan Perubahan Bentuk Akademi Keperawatan (AKPER) YARSI di Pontianak menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) YARSI di Pontianak diselenggarakan oleh Yayasan Rumah Sakit Islam (YARSI) Pontianak;
7. Peraturan Yayasan Rumah Sakit Islam Nomor 021 Tahun 2022 tentang STATUTA STIKes YARSI Pontianak;

8. Surat Keputusan Pengurus Yayasan Rumah Sakit Islam (YARSI) No. 012 Tahun 2022 tanggal 01 September 2022 Tentang Penetapan Ketua STIKes YARSI Pontianak Periode 2022-2026.

MEMPERHATIKAN : Berdasarkan usulan surat dari Ka. LPM Nomor : 030/LPM/STIKes.YSI/VI/2026 tanggal 17 Juni 2026 tentang Permohonan Pengesahan Pedoman Survei Kepuasan Layanan Edisi III Tahun 2026.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM PONTIANAK TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN STIKES YARSI PONTIANAK EDISI III TAHUN 2026.

PERTAMA : Menetapkan Pedoman Survei Kepuasan Layanan STIKes YARSI Pontianak Edisi III Tahun 2026 sebagai acuan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan di lingkungan STIKes YARSI Pontianak.

KEDUA : Segala biaya yang timbul diakibatkan terbitnya keputusan ini dibebankan kepada anggaran belanja STIKes YARSI Pontianak;

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata kekeliruan di dalam penetapan ini, surat keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pontianak
Pada tanggal : 19 Juni 2026

Ketua,

Ns. Uti Rusdian Hidayat, M. Kep
NIK. 319880521111 1 014

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil 'aalamiin, segala puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga Pedoman Survei Kepuasan Layanan STIKes YARSI Pontianak Edisi III ini dapat disusun dan disempurnakan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi Wasallam, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman.

Pedoman Survei Kepuasan Layanan ini merupakan bentuk komitmen institusi dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan terhadap mutu layanan yang diberikan. Sebagai perguruan tinggi di bidang kesehatan, khususnya keperawatan, STIKes YARSI Pontianak dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan, serta menghasilkan lulusan yang kompeten dan sesuai dengan tuntutan dunia kerja.

Pedoman Survei Kepuasan Layanan Edisi III ini disusun sebagai penyempurnaan dari pedoman sebelumnya, dengan menyesuaikan perkembangan regulasi, kebutuhan institusi, serta dinamika pelayanan akademik dan non-akademik. Ruang lingkup survei mencakup kepuasan terhadap tata pamong dan tata kelola, kerjasama, layanan kemahasiswaan, sumber daya manusia, layanan keuangan dan sarana prasarana, pelaksanaan proses pendidikan, serta layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dan penelitian.

Melalui pelaksanaan survei yang sistematis dan berkesinambungan, diharapkan diperoleh umpan balik yang konstruktif sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan mutu layanan secara terus-menerus (*continuous quality improvement*). Semoga pedoman edisi revisi ini dapat menjadi acuan yang efektif bagi seluruh civitas akademika STIKes YARSI Pontianak dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan mewujudkan tata kelola institusi yang unggul.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ketua
STIKes YARSI Pontianak

Ns. Uti Rusdian Hidayat, M. Kep.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENERBIT	ii
LEMBAR SK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum dan Regulasi	3
C. Tujuan Pedoman	3
D. Ruang Lingkup	4
BAB II DEFINISI DAN INSTRUMEN SURVEI	5
A. Definisi Kepuasan Layanan	5
B. Instrumen Survei Kepuasan Layanan	6
BAB III METODOLOGI PENGUMPULAN DATA	41
A. Desain	41
B. Waktu Pelaksanaan dan Sasaran	41
C. Teknik Pengambilan Sampel	42
B. Validitas dan Reliabilitas	43
C. Analisa Data	44
D. Prosedur Pengumpulan Data	45
E. Mekanisme Pelaporan	45
BAB IV PENUTUP	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Instrumen Survei Kepuasan Tata Pamong dan Tata Kelola.....	7
Tabel 2. 2	Instrumen Survei Kepuasan Layanan Kerja Sama	9
Tabel 2. 3	Instrumen Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan.....	11
Tabel 2. 4	Instrumen Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM	14
Tabel 2. 5	Instrumen Survei Kepuasan Layanan Keuangan	16
Tabel 2. 6	Instrumen Survei Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana	18
Tabel 2. 7	Instrumen Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM)	20
Tabel 2. 8	Instrumen Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM).....	23
Tabel 2. 9	Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan.....	27
Tabel 2. 10	Instrumen Survei Evaluasi Bimbingan Praktik Klinik.....	30
Tabel 2. 11	Instrumen Survei Tingkat Pemahaman Terhadap Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak.....	33
Tabel 2. 12	Instrumen Survei Tingkat Pemahaman Terhadap Visi dan Misi Program Studi DIII Keperawatan	35
Tabel 2. 13	Instrumen Survei Tingkat Pemahaman Terhadap Visi dan Misi Program Studi Pendidikan Profesi Ners	38
Tabel 3. 1	Waktu Pelaksanaan Survei	41
Tabel 3. 2	Indek Kepuasan Pengguna Layanan STIKes Yarsi Pontianak.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Format Laporan Survei Layanan Kepuasan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, disertai dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi, menuntut perguruan tinggi untuk terus meningkatkan mutu layanan dan tata kelola institusi secara berkelanjutan. Dalam konteks pendidikan tinggi kesehatan, peningkatan kualitas layanan tidak hanya berpengaruh pada kepuasan pengguna, tetapi juga berdampak langsung pada capaian pembelajaran lulusan serta daya saing institusi. Kemudian berdasarkan Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang diatur melalui Permendikbudristek menegaskan pentingnya penjaminan mutu internal yang dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan. Serta diperkuat oleh instrumen akreditasi yang mensyaratkan harus ada bukti pengukuran kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*) sebagai bagian dari evaluasi kinerja institusi. Sehingga survei kepuasan layanan bukan sekadar kegiatan administratif, melainkan bagian integral dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Sebagai institusi pendidikan tinggi kesehatan, STIKes YARSI Pontianak memiliki komitmen untuk menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang bermutu serta berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan. Komitmen tersebut diwujudkan melalui sistem penjaminan mutu internal (SPMI) yang dilaksanakan secara sistematis, terencana dan berkelanjutan dan terdokumentasi. Dalam siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan Standar) kegiatan evaluasi menjadi bagian penting untuk memastikan bahwa standar yang telah ditetapkan dapat dicapai dan terus ditingkatkan.

Pengukuran tingkat kepuasan pemangku kepentingan merupakan salah satu bentuk evaluasi yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi, harapan serta tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan institusi. Hasil

pengukuran tersebut menjadi sumber daya yang objektif dalam mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang perbaikan, serta kebutuhan pengembangan layanan di berbagai bidang. Dengan demikian survei kepuasan layanan tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kinerja, tetapi juga sebagai dasar penyusunan kebijakan, perencanaan program, pengambilan keputusan dan peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Pentingnya pengukuran kepuasan pemangku kepentingan juga sejalan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar mutu pendidikan tinggi. Sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi menekankan perlunya pelaksanaan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan sebagai bagian dari proses peningkatan mutu berkelanjutan. Selain itu, instrumen akreditasi perguruan tinggi dan program studi mensyaratkan adanya bukti pelaksanaan survei kepuasan, analisis hasil survei, tindak lanjut perbaikan, serta evaluasi terhadap efektivitas tindak lanjut yang telah dilakukan. Oleh karena itu, pelaksanaan survei kepuasan layanan menjadi kebutuhan strategis sekaligus kewajiban institusi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi.

Seiring dengan perkembangan regulasi, kebutuhan institusi, serta dinamika harapan pemangku kepentingan, diperlukan penyempurnaan terhadap pedoman pelaksanaan survei kepuasan layanan yang telah digunakan sebelumnya. Penyempurnaan tersebut mencakup aspek perencanaan survei, penyusunan instrumen, metode pengumpulan data, teknik analisis hasil survei, pelaporan, hingga mekanisme tindak lanjut dan monitoring perbaikan. Pedoman yang diperbarui diharapkan mampu menghasilkan data yang lebih valid, reliabel, dan representatif sebagai dasar pengambilan keputusan.

Atas dasar tersebut, pedoman edisi revisi ini disusun sebagai respons terhadap kebutuhan penguatan instrumen, penyempurnaan metode pengumpulan dan analisis data, serta penyesuaian dengan regulasi dan standar akreditasi terbaru. Pedoman ini diharapkan mampu menjadi acuan operasional yang lebih komprehensif dalam pelaksanaan survei kepuasan, sehingga hasilnya dapat dimanfaatkan secara optimal sebagai dasar perencanaan, pengambilan keputusan,

dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Serta harapannya pedoman edisi revisi ini, lebih sistematis, terdokumentasi, dan akuntabel, serta mampu mendukung terwujudnya tata kelola perguruan tinggi yang unggul, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.

B. Dasar Hukum dan Regulasi

Pelaksanaan survei kepuasan layanan di STIKes YARSI Pontianak berlandaskan pada kebijakan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
3. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
5. Peraturan BAN-PT terbaru Tahun 2025 yang terkait standar akreditasi nasional pendidikan tinggi.
6. Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) STIKes YARSI Pontianak.
7. Standar dan instrumen akreditasi yang ditetapkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi dan Lembaga Akreditasi Mandiri Pendidikan Tinggi Kesehatan Indonesia.

C. Tujuan Pedoman

1. Tujuan Khusus

Memberikan acuan operasional dalam pelaksanaan survei kepuasan layanan secara sistematis, terukur, transparan, dan berkelanjutan sebagai bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) STIKes YARSI Pontianak.

2. Tujuan Khusus

- a. Menyediakan acuan baku dan terstandar dalam perencanaan, pelaksanaan, analisis, dan pelaporan survei kepuasan layanan di lingkungan STIKes YARSI Pontianak.
- b. Menjamin keseragaman metode dan instrumen survei agar hasil yang diperoleh valid, reliabel, dan dapat dibandingkan antar periode.
- c. Mengarahkan pelaksanaan survei agar berbasis data dan mampu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan layanan yang diterima pengguna.
- d. Menjadi pedoman dalam penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) peningkatan mutu layanan secara sistematis dan berkelanjutan.
- e. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) serta pemenuhan standar akreditasi institusi dan program studi.

D. Ruang Lingkup

Pedoman Survei Kepuasan Layanan ini mengatur seluruh proses pelaksanaan survei kepuasan di lingkungan STIKes YARSI Pontianak secara komprehensif dan terintegrasi. Ruang lingkup pedoman mencakup subjek survei yang terdiri atas mahasiswa sebagai pengguna utama layanan, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerja sama, dan pengguna lulusan. Adapun objek survei meliputi berbagai aspek layanan institusi, antara lain layanan akademik dan kemahasiswaan, layanan keuangan, layanan sarana dan prasarana, layanan sumber daya manusia, layanan kerja sama, serta layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

BAB II

DEFINISI DAN INSTRUMEN SURVEI

A. Definisi Kepuasan Layanan

Kepuasan layanan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan pemangku kepentingan terhadap suatu layanan dengan kualitas layanan yang diterima atau dirasakan. Tingkat kepuasan setiap individu dapat berbeda karena dipengaruhi oleh kebutuhan, pengalaman, persepsi, dan harapan masing-masing. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara harapan dan layanan yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima belum memenuhi harapan, maka akan muncul ketidakpuasan yang menjadi indikator perlunya perbaikan layanan.

Dalam konteks penyelenggaraan pendidikan tinggi, pengukuran kepuasan layanan merupakan salah satu instrumen evaluasi yang penting dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Melalui pengukuran kepuasan, STIKes YARSI Pontianak dapat memperoleh umpan balik yang objektif mengenai kualitas layanan yang diberikan kepada pemangku kepentingan, sehingga dapat mengidentifikasi keunggulan, kelemahan, serta peluang perbaikan pada berbagai aspek penyelenggaraan tridarma perguruan tinggi dan tata kelola institusi. Hasil pengukuran kepuasan selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam proses evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu secara berkelanjutan sesuai dengan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP).

Kepuasan layanan di STIKes YARSI Pontianak mencakup berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan tinggi, antara lain kepuasan terhadap tata pamong dan tata kelola, kerja sama, layanan kemahasiswaan, sumber daya manusia, keuangan, sarana dan prasarana, evaluasi dosen oleh mahasiswa, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta layanan pengaduan dan kotak saran digital. Pengukuran kepuasan pada berbagai aspek tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pemangku

kepentingan serta mendukung terwujudnya budaya mutu dan peningkatan kinerja institusi secara berkelanjutan.

B. Instrumen Survei Kepuasan Layanan

1. Survei Kepuasan Tata Pamong Dan Tata Kelola

a. Definisi

Survei kepuasan tata pamong dan tata kelola merupakan kegiatan pengukuran persepsi pengguna layanan terhadap kinerja pimpinan dan sistem pengelolaan institusi dalam menjalankan fungsi kepemimpinan, pengambilan keputusan, pengelolaan kebijakan, serta penjaminan mutu di STIKes YARSI Pontianak.

b. Tujuan Survei

Survei ini bertujuan untuk menilai sejauh mana tata pamong dan tata kelola telah berjalan secara efektif, transparan, akuntabel, dan mendukung pencapaian visi dan misi institusi.

c. Sasaran Survei

Sasaran survei kepuasan tata pamong dan tata kelola adalah civitas akademika yang terdiri dari Dosen, Tenaga kependidikan dan Pejabat struktural

d. Instrumen

Berikan tanda ceklis (✓) pada salah satu kolom jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda. Pilihan jawaban yang tersedia sebagai berikut:

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

Tabel 2. 1 Instrumen Survei Kepuasan Tata Pamong dan Tata Kelola

Aspek	Item	Butir Pertanyaan	STP	TP	P	SP
Kredibilitas	1	Pimpinan STIKes Yarsi telah melakukan fungsi kepemimpinannya dengan performa yang baik dan dapat dipercaya				
	2	Pimpinan STIKes Yarsi menunjukkan kompetensi yang memadai dalam mengelola institusi				
Transparansi	3	Pimpinan STIKes Yarsi menyediakan mekanisme penyampaian kritik, saran, dan keluhan yang terbuka dan bebas dari konflik kepentingan.				
	4	Pimpinan STIKes Yarsi menyampaikan kebijakan yang menyangkut kepentingan karyawan secara terbuka				
	5	STIKes Yarsi melakukan pengelolaan keuangan secara terencana dan transparan				
Akuntabilitas	6	Pimpinan STIKes Yarsi dalam mengambil keputusan selalu merujuk pada peraturan dan dasar-dasar yang kuat serta mengedepankan kepentingan institusi				
Tanggung Jawab	7	Pimpinan STIKes Yarsi menjalankan tugas sesuai dengan visi dan misi institusi.				
	8	Pimpinan STIKes Yarsi konsisten dalam menegakkan aturan yang berlaku.				
Adil	9	Pimpinan STIKes Yarsi memberikan kesempatan untuk pengembangan karir karyawan sesuai dengan kinerja, prestasi dan mengedepankan kepentingan institusi				
	10	Pimpinan STIKes Yarsi memberikan hak-hak karyawan, penghargaan dan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku				
Operasional	11	Pimpinan STIKes Yarsi memberikan instruksi kerja yang jelas dan disertai contoh serta pemecahan masalah yang relevan				
<i>Organizing & Staffing</i>	12	Pimpinan STIKes Yarsi membagi tugas dan fungsi berdasarkan kompetensi yang sesuai dengan prioritas dan kebutuhan STIKes Yarsi Pontianak				

Hubungan Eksternal (Publik)	13	Pimpinan STIKes Yarsi menjalin kerja sama yang bermanfaat bagi pengembangan institusi				
	14	Pimpinan STIKes Yarsi memiliki hubungan dan komunikasi yang baik dengan berbagai pemangku kepentingan eksternal				
Perencanaan (<i>Planning</i>)	15	Pimpinan STIKes Yarsi menyusun program kerja berdasarkan perencanaan yang jelas dan terarah				
Pengendalian (<i>Controlling</i>)	16	Pimpinan STIKes Yarsi melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas secara berkala				
Kebijakan WBK dan WBBM	17	Pimpinan STIKes Yarsi menerapkan aturan dan kebijakan secara adil kepada seluruh pegawai tanpa membedakan pihak tertentu				
	18	Pimpinan STIKes Yarsi memberikan kesempatan kepada pegawai untuk menyampaikan saran, masukan dan keluhan terkait pelaksanaan tugas dan layanan institusi				
Kepuasan secara umum	19	Secara keseluruhan, pelaksanaan tata pamong dan tata kelola di STIKes Yarsi telah memenuhi harapan kami				
Kritik dan saran:						
.....						
.....						

2. Survei Kepuasan Layanan Kerjasama

a. Definisi

Survei kepuasan layanan kerja sama merupakan kegiatan pengukuran persepsi mitra terhadap kualitas hubungan, komunikasi, dan pelaksanaan kerja sama antara STIKes YARSI Pontianak dengan pihak eksternal. Kerja sama yang dimaksud meliputi bidang akademik dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat) maupun bidang non-akademik dengan dunia usaha dan/atau

pihak lain seperti perusahaan berbadan hukum, instansi pemerintah atau swasta, lembaga dalam dan luar negeri, serta dunia perbankan.

b. Tujuan Survei

Survei ini bertujuan untuk menilai efektivitas kemitraan dan keberlanjutan hubungan institusi dengan para mitra.

c. Sasaran Survei

Sasaran survei kepuasan kerja sama adalah seluruh mitra eksternal STIKes YARSI Pontianak yang memiliki perjanjian kerja sama aktif, baik dalam bidang akademik maupun non-akademik, yang meliputi institusi pendidikan, rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan, instansi pemerintah dan swasta, dunia usaha dan industri, lembaga/organisasi dalam dan luar negeri, dunia perbankan dan lembaga pembiayaan.

d. Instrumen

Berikan tanda ceklis (✓) pada salah satu kolom jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda. Pilihan jawaban yang tersedia sebagai berikut:

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

Tabel 2. 2 Instrumen Survei Kepuasan Layanan Kerja Sama

Aspek	Item	Item Pertanyaan	STP	TP	P	SP
Kredibilitas	1	Staf kerja sama STIKes Yarsi merespon kebutuhan mitra secara tepat, profesional, dan dapat dipercaya				
Operasional	2	Proses penyusunan dan penyelesaian naskah kerja sama dilakukan secara cepat, jelas, dan sesuai prosedur				
Transparansi	3	Sistem administrasi dan dokumentasi kerja sama disampaikan secara terbuka, mudah diakses dan informatif				
Tanggung Jawab	4	STIKes Yarsi memberikan pendampingan dan bantuan kepada mitra secara konsisten sesuai kebutuhan				

<i>Organizing & Staffing</i>	5	Staf kerja sama memiliki kompetensi yang memadai dalam mengelola dan melaksanakan kerja sama				
Adil	6	STIKes Yarsi memberikan perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh mitra kerja sama				
Perencanaan (<i>Planning</i>)	7	Pelaksanaan kerja sama dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah disepakati bersama				
Pengendalian (<i>Controlling</i>)	8	Terdapat mekanisme evaluasi dan pengendalian terhadap pelaksanaan kerja sama secara berkala				
Akuntabilitas	9	STIKes Yarsi bertanggung jawab atas setiap kesepakatan dan hasil kerja sama yang telah ditetapkan				
Kebijakan WBK dan WBBM	10	Proses kerja sama di STIKes Yarsi dilaksanakan secara jujur, terbuka dan adil				
	11	STIKes Yarsi memberikan pelayanan kerja sama yang cepat, responsif dan sesuai dengan kebutuhan mitra				
Hubungan Eksternal (Publik)	12	Hubungan komunikasi antara STIKes Yarsi dan mitra terjalin dengan baik, terbuka, dan berkelanjutan				
Kepuasan Umum	13	Secara keseluruhan, pelaksanaan kerja sama dengan STIKes Yarsi telah memenuhi harapan kami.				
Kritik dan saran:						

3. Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

a. Definisi

Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan adalah suatu kegiatan pengukuran yang dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan berkala untuk memperoleh data dan informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi perguruan tinggi dalam bidang kemahasiswaan.

b. Tujuan Survei

Adapun tujuan survei ini dilakukan adalah:

- 1) Mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek layanan yang diterima.
- 2) Mengukur kesesuaian antara harapan mahasiswa dan kinerja layanan.
- 3) Menjadi dasar evaluasi dan perbaikan mutu layanan kemahasiswaan secara berkelanjutan.
- 4) Mendukung sistem penjaminan mutu internal perguruan tinggi.

c. Sasaran Survei

Sasaran Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan adalah seluruh mahasiswa aktif yang menerima dan/atau memanfaatkan layanan kemahasiswaan di lingkungan perguruan tinggi, baik pada tingkat program studi maupun institusi.

d. Instrumen

Berikan tanda ceklis (✓) pada salah satu kolom jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda. Pilihan jawaban yang tersedia sebagai berikut:

STP : Sangat Tidak Puas
 TP : Tidak Puas
 P : Puas
 SP : Sangat Puas

Tabel 2. 3 Instrumen Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

Aspek	Item	Item Pertanyaan	STP	TP	P	SP
Transparansi	1	Mahasiswa dilibatkan dalam proses penyusunan visi, misi, dan pengembangan kurikulum institusi				
Adil	2	STIKes Yarsi menyediakan program beasiswa dan informasi yang mudah diakses bagi mahasiswa yang berprestasi maupun yang membutuhkan bantuan ekonomi				

Perencanaan Operasional	3	STIKes Yarsi menyediakan program pembinaan dan pengembangan mahasiswa yang memadai, meliputi pengembangan kepribadian, kepemimpinan, kreativitas, serta minat dan bakat di bidang olahraga, seni, sosial kemasyarakatan, dan kerohanian.				
Organizing & Staffing	4	Tenaga Kependidikan : - Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa - Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat - Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan - Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa				
	5	Pengelola : - Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa - Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat - Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan - Kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa				
Operasional	6	STIKes Yarsi menyediakan layanan kemahasiswaan yang mendukung kebutuhan mahasiswa, meliputi kegiatan nonakademik, layanan administrasi, dan layanan konseling.				
Tanggung Jawab	7	STIKes Yarsi menyediakan sistem perlindungan bagi mahasiswa dalam lingkungan kampus yang aman dan nyaman.				
Akuntabilitas	8	STIKes Yarsi menyediakan mekanisme pengaduan bagi mahasiswa terkait kekerasan, diskriminasi, maupun permasalahan lainnya				

Kebijakan WBK dan WBBM	9	Pelaksanaan layanan kemahasiswaan bebas dari konflik kepentingan				
Hubungan Eksternal (Publik)	10	STIKes Yarsi membangun komunikasi yang baik dengan mahasiswa melalui penyampaian informasi dan layanan kemahasiswaan yang mudah diakses.				
Kepuasan	11	Secara keseluruhan, layanan kemahasiswaan yang diberikan oleh STIKes Yarsi telah memenuhi harapan saya sebagai mahasiswa.				
Kritik dan saran:						

4. Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM

a. Definisi

Kepuasan layanan pengelolaan SDM merupakan sistem penilaian yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM di lingkungan STIKes YARSI Pontianak. Penilaian ini mencakup kesesuaian kompetensi dengan penugasan, beban kerja, proporsi staf, serta pelaksanaan pengelolaan SDM secara umum. Selain itu, penilaian juga meliputi kesempatan pengembangan kompetensi melalui studi lanjut, seminar/workshop, konferensi atau simposium, serta kepuasan terhadap pemberian penghargaan (reward) dan pembinaan pegawai.

b. Tujuan Survei

Survei kepuasan layanan pengelolaan SDM bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelaksanaan pengelolaan SDM di lingkungan STIKes YARSI Pontianak. Selain itu, survei ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi aspek pengelolaan SDM yang sudah berjalan dengan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan sebagai dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan.

c. Sasaran Survei

Sasaran survei kepuasan layanan pengelolaan SDM adalah dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan STIKes YARSI Pontianak sebagai pihak yang secara langsung merasakan pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia di institusi.

d. Instrumen

Berikan tanda ceklis (✓) pada salah satu kolom jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda. Pilihan jawaban yang tersedia sebagai berikut:

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

Tabel 2. 4 Instrumen Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM

Aspek	Item	Butir Pertanyaan	STP	TP	P	SP
Kredibilitas	1	STIKes Yarsi mengelola SDM secara konsisten dan profesional, sehingga menumbuhkan kepercayaan dosen dan tenaga kependidikan				
Transparansi	2	STIKes Yarsi melalui unit kerja menyampaikan secara jelas tupoksi masing-masing dosen dan tenaga kependidikan				
Akuntabilitas	3	STIKes Yarsi menempatkan dan menugaskan dosen serta tenaga kependidikan secara legal dan formal				
Tanggung Jawab	4	STIKes Yarsi memberikan jaminan kesehatan dan kesejahteraan bagi dosen dan tenaga kependidikan				
Adil	5	STIKes Yarsi memberikan hak cuti kepada pegawai sesuai ketentuan yang berlaku				
	6	STIKes Yarsi memberi penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai oleh dosen dan tenaga kependidikan				
Operasional	7	STIKes Yarsi memberikan lingkungan fisik yang nyaman untuk bekerja				
	8	STIKes Yarsi menyediakan akses sistem IT yang mendukung pelaksanaan pekerjaan				

<i>Organizing & Staffing</i>	9	STIKes Yarsi menempatkan posisi sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dosen dan tenaga kependidikan				
Hubungan Eksternal (Publik)	10	STIKes Yarsi memberikan kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk menjadi anggota organisasi/asosiasi profesi				
Perencanaan (<i>Planning</i>)	11	STIKes Yarsi memberikan kesempatan kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk mengikuti seminar/workshop/kursus/pelatihan sesuai kebutuhan pengembangan kompetensi				
Pengendalian (<i>Controlling</i>)	12	STIKes Yarsi menegakkan dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan (<i>reward</i>) dan hukuman (<i>punishment</i>)				
Kebijakan WBK dan WBBM	13	Pengelola SDM di STIKes Yarsi dilakukan secara transparan, akuntabel, jujur, dan berorientasi pada pelayanan prima sesuai prinsip WBK/WBBM				
Kepuasan Umum	14	Secara keseluruhan, layanan pengelolaan SDM di STIKes Yarsi telah memenuhi kebutuhan dan harapan kami dengan baik.				
Kritik dan saran:						

5. Survei Kepuasan Layanan Keuangan

a. Definisi

Kepuasan layanan keuangan merupakan penilaian pengguna layanan terhadap pelaksanaan layanan keuangan yang meliputi sistem pembayaran, kejelasan informasi biaya, serta kemudahan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh bagian keuangan di STIKes Yarsi Pontianak.

b. Tujuan Survei

Survei kepuasan layanan keuangan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan yang diberikan, sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas

pelayanan keuangan agar lebih mudah, cepat, dan tepat dalam mendukung kegiatan akademik maupun administrasi.

c. Sasaran Survei

Sasaran survei kepuasan layanan keuangan adalah mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pembayaran dan administrasi keuangan di STIKes Yarsi Pontianak.

d. Instrumen

Berikan tanda ceklis (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai dengan penilaian Anda terhadap layanan keuangan yang diterima. Skala penilaian yang digunakan adalah :

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

Tabel 2. 5 Instrumen Survei Kepuasan Layanan Keuangan

Aspek	Item	Butir Pertanyaan	STP	TP	P	SP
Kredibilitas	1	STIKes Yarsi mengelola layanan keuangan secara konsisten sehingga menumbuhkan kepercayaan mahasiswa				
Transparansi	2	STIKes Yarsi memberikan informasi yang jelas dan memadai terkait sistem pembayaran				
Akuntabilitas	3	Layanan keuangan di STIKes Yarsi Pontianak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.				
Tanggung Jawab	4	STIKes Yarsi memberikan pelayanan yang cepat dalam menanggapi keluhan terkait keuangan				
Adil	5	Pelayanan keuangan diberikan secara adil kepada seluruh mahasiswa				
Operasional	6	STIKes Yarsi memberikan kemudahan dalam proses pembayaran biaya pendidikan melalui sistem informasi				

<i>Organizing & Staffing</i>	7	Petugas layanan keuangan menjalankan tugasnya dengan baik sesuai peran masing-masing				
Hubungan Eksternal (Publik)	8	STIKes Yarsi memberikan kemudahan akses informasi layanan keuangan bagi mahasiswa dan pihak terkait				
Kebijakan WBK dan WBBM	9	Biaya dan prosedur pelayanan keuangan disampaikan dengan jelas serta tidak terdapat pungutan diluar ketentuan yang berlaku				
Kepuasan Umum	10	Secara keseluruhan, layanan keuangan di STIKes Yarsi Pontianak telah memenuhi harapan kami				
Kritik dan saran:						

6. Survei Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana

a. Definisi

Kepuasan layanan sarana dan prasarana merupakan penilaian pengguna layanan terhadap ketersediaan, kondisi, dan pemanfaatan fasilitas yang disediakan oleh STIKes Yarsi Pontianak dalam menunjang kegiatan akademik maupun non akademik.

b. Tujuan Survei

Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana dan prasarana yang tersedia, sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas dan kelayakan fasilitas agar dapat mendukung proses pembelajaran dan kegiatan kampus secara optimal.

c. Sasaran Survei

Sasaran survei kepuasan layanan sarana dan prasarana adalah mahasiswa sebagai pengguna utama fasilitas pembelajaran, laboratorium, dan perpustakaan di lingkungan STIKes Yarsi Pontianak dalam mendukung kegiatan akademik.

d. Instrumen

Berikan tanda ceklis (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai dengan penilaian Anda terhadap sarana dan prasarana yang tersedia. Skala penilaian yang digunakan adalah:

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

Tabel 2. 6 Instrumen Survei Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana

Aspek	Item	Butir Pertanyaan	STP	TP	P	SP
Kredibilitas	1	STIKes Yarsi menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pembelajaran dengan baik				
Transparansi	2	STIKes Yarsi menyampaikan informasi terkait penggunaan, jadwal, dan ketentuan sarana dan prasarana secara jelas dan mudah dipahami				
Akuntabilitas	3	Penggunaan sarana dan prasarana di STIKes Yarsi dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan				
Tanggung Jawab	4	STIKes Yarsi menunjukkan kepedulian terhadap pemeliharaan sarana dan prasarana yang digunakan mahasiswa				
Adil	5	Sarana dan prasarana di STIKes Yarsi dapat digunakan secara adil oleh seluruh sivitas akademika sesuai kebutuhan				
Operasional	6	STIKes Yarsi menyediakan sarana prasarana pembelajaran yang lengkap dan memadai				
	7	Sarana dan prasarana laboratorium di STIKes Yarsi memadai untuk menunjang proses pembelajaran				
	8	STIKes Yarsi memberikan kemudahan akses penggunaan sarana dan prasarana laboratorium melalui Sistem Informasi Laboratorium				
	9	Sarana dan prasarana perpustakaan di STIKes Yarsi memadai untuk menunjang proses pembelajaran				

	10	STIKes Yarsi memberikan kemudahan akses penggunaan sarana dan prasarana perpustakaan melalui Sistem Informasi Perpustakaan				
	11	Kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana				
<i>Organizing & Staffing</i>	12	Staf pengelola sarana dan prasarana menjalankan tugasnya dengan baik sesuai peran masing-masing				
Kebijakan WBK dan WBBM	13	STIKes Yarsi mengelola sarana dan prasarana secara jujur, terbuka, dan mengutamakan pelayanan yang baik				
Kepuasan Secara Umum	14	Secara keseluruhan, layanan sarana dan prasarana di STIKes Yarsi telah memenuhi harapan kami				
Kritik dan saran:						

7. Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM)

a. Definisi

EDOM adalah kegiatan pengukuran dan penilaian yang dilakukan oleh mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran pada setiap mata kuliah. EDOM merupakan salah satu instrumen evaluasi dalam SPMI yang digunakan untuk memperoleh umpan balik mengenai kualitas pelaksanaan pembelajaran meliputi aspek perencanaan, pelaksanaan, interaksi pembelajaran, penilaian hasil belajar, serta profesionalisme dosen. Hasil EDOM menjadi salah satu sumber informasi dalam upaya peningkatan mutu pembelajaran dan pengembangan kompetensi dosen secara berkelanjutan.

b. Tujuan Survei

- 1) Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam proses pembelajaran
- 2) Memperoleh umpan balik dari mahasiswa mengenai kualitas pelaksanaan pembelajaran pada setiap mata kuliah
- 3) Mengidentifikasi kelebihan dan aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelaksanaan pembelajaran oleh dosen.

- 4) Menjadi dasar bagi program studi dan institusi dalam melakukan evaluasi, pembinaan serta pengembangan kompetensi dosen.
- 5) Mendukung sistem penjaminan mutu internal (SPMI).
- 6) Memenuhi standar akreditasi dan evaluasi kinerja institusi.

c. Sasaran Survei

Sasaran EDOM adalah seluruh dosen yang melaksanakan kegiatan pembelajaran pada semester berjalan di lingkungan STIKes YARSI Pontianak. Responden survei adalah mahasiswa aktif yang mengikuti perkuliahan pada mata kuliah yang diampu oleh dosen yang di evaluasi.

d. Instrumen

Tabel 2. 7 Instrumen Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM)

Aspek	No	Pernyataan	STP	TP	P	SP
Kredibilitas	1	Dosen menguasai materi kuliah pada saat mengajar				
	2	Dosen berpenampilan dan berpakaian rapi				
	3	Dosen menyampaikan materi perkuliahan dengan bahasa yang jelas, mudah dipahami, dan santun.				
Transparansi	4	Dosen menyampaikan RPS dan kontrak perkuliahan kepada mahasiswa				
	5	Dosen memberikan informasi mengenai buku teks dan jurnal yang mutakhir dan relevan				
	6	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan banding terhadap nilai yang diperoleh				
Akuntabilitas	7	Dosen tepat waktu dalam mengawali dan mengakhiri perkuliahan				
	8	Dosen memberikan soal ujian sesuai dengan materi perkuliahan yang disampaikan				
	9	Dosen menggunakan sistem informasi pembelajaran dalam pelaksanaan perkuliahan (contoh <i>Edlink</i>)				

	10	Dosen menggunakan bentuk pembelajaran (luring atau daring) telah sesuai dengan kebijakan yang berlaku dilingkungan STIKes Yarsi Pontianak				
Tanggung Jawab	11	Dosen menyediakan bahan ajar di luar buku rujukan (contoh: handout/transparan point slide) yang cukup jelas untuk setiap materi.				
	12	Dosen melaksanakan perkuliahan sesuai dengan jumlah pertemuan yang termuat pada RPS				
Adil	13	Dosen objektif dan transparan dalam memberikan nilai kepada mahasiswa				
Operasional (<i>Organizing & Staffing</i>)	14	Dosen menggunakan media/alat pembelajaran yang sesuai pada setiap pertemuan				
	15	Dosen menggunakan metode pembelajaran yang sesuai dengan RPS				
	16	Dosen mampu menciptakan suasana kelas yang kondusif				
	17	Dosen : - Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa - Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat - Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan - Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa				
Perencanaan (<i>Planning</i>)	18	Dosen menyampaikan tujuan perkuliahan pada setiap sesi pembelajaran				
Pengendalian (<i>Controlling</i>)	19	Dosen menerima saran dan kritik dari mahasiswa dalam upaya perbaikan kualitas pembelajaran				
Kebijakan WBK dan WBBM	20	Dosen memberikan layanan pembelajaran dan bimbingan akademik yang bebas dari konflik kepentingan				

Kritik dan Saran :

.....
.....

8. Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)

a. Definisi

Kepuasan dosen terhadap pengelolaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) merupakan penilaian pengguna layanan terhadap mutu layanan yang diberikan STIKes YARSI Pontianak dalam penyelenggaraan kegiatan penelitian dan PkM, meliputi akses informasi, sosialisasi, prosedur pengajuan dan pelaporan, proses seleksi dan penilaian, transparansi, pendanaan, pendampingan, fasilitas luaran, serta kemitraan/jejaring.

b. Tujuan Survei

Survei ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan pengelolaan penelitian dan PkM di STIKes YARSI Pontianak, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam peningkatan mutu layanan, serta sebagai dokumen pendukung pemenuhan standar BAN-PT dan LAM-PTKes.

c. Sasaran Survei

1. Dosen/peneliti dan pelaksana PkM (ketua/anggota) sebagai pengguna layanan utama LP4KM STIKes YARSI Pontianak.
2. Mitra Penelitian dan mitra PkM (instansi/komunitas/kelompok sasaran) sebagai penerima manfaat dan mitra pelaksana kegiatan.

d. Instrumen

Berikan tanda ceklis (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai dengan penilaian Anda terhadap sarana dan prasarana yang tersedia. Skala penilaian yang digunakan adalah:

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

Tabel 2. 8 Instrumen Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)

Aspek	Item	Item Pertanyaan	STP	TP	P	SP
Peneliti dan Pelaksana PKM						
Kredibilitas	1	LP4KM STIKes Yarsi memberikan layanan penelitian dan PkM secara profesional, dapat dipercaya, serta didukung petugas yang kompeten				
Transparansi	2	Informasi program hibah internal (kuota, syarat, jadwal, panduan, luaran) disampaikan terbuka dan mudah diakses.				
	3	Kriteria dan rubrik penilaian disampaikan jelas, serta pengusul memperoleh informasi hasil seleksi disertai umpan balik (<i>feedback</i>).				
	4	Mekanisme pencairan dana serta ketentuan penggunaan anggaran dan pelaporan pertanggungjawaban disampaikan secara jelas.				
Akuntabilitas	5	Pelaksanaan hibah internal (tahapan seleksi sampai pengelolaan dana) berjalan tertib sesuai ketentuan.				
Tanggung Jawab	6	LP4KM memberikan layanan bantuan yang jelas dan mudah diakses apabila dosen membutuhkan informasi atau mengalami kendala dalam proses penelitian/PkM				

	7	LP4KM menyediakan pendampingan (klinik proposal/monev/pembinaan), termasuk bagi dosen pemula, untuk meningkatkan kualitas proposal dan pencapaian luaran.				
Adil	8	Proses seleksi dan penilaian hibah internal dilakukan adil dan setara, serta hasil penilaian reviewer konsisten				
Operasional	9	Sistem informasi Simplemask mudah digunakan untuk pengajuan proposal, pemantauan status, serta pelaporan kemajuan/ akhir penelitian dan PkM				
<i>Organizing & Staffing</i>	10	Petugas/pendamping layanan di LP4KM memadai dan membantu pengguna layanan secara responsif.				
Hubungan Eksternal (Publik)	11	LP4KM memfasilitasi jejaring/kemitraan eksternal yang relevan untuk mendukung penelitian dan PkM.				
Perencanaan (<i>Planning</i>)	12	LP4KM menyusun dan mempublikasikan perencanaan program (kalender, tahapan, target luaran) secara sistematis.				
Pengendalian (<i>Controlling</i>)	13	Monitoring dan evaluasi (monev) dilakukan terjadwal serta memberikan umpan balik perbaikan mutu kegiatan/luaran.				
Kebijakan WBK dan WBBM	14	Selama layanan penelitian/PkM, tidak ada pungutan/imbalance diluar ketentuan (pungli/gratifikasi).				
Mitra Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat						
Silahkan pilih jenis mitra sesuai dengan bentuk kerja sama yang telah dilakukan: ☐ Mitra Penelitian ☐ Mitra PkM ☐ Mitra Penelitian dan PkM <i>*Ceklis di kolom penilaian</i>						
Kredibilitas	1	Tim Peneliti/Pelaksana PkM STIKes Yarsi Pontianak melaksanakan Penelitian/PkM				

		secara profesional dan dapat dipercaya.				
Transparansi	2	Tujuan, ruang lingkup, jadwal, dan peran mitra dalam Penelitian/PkM dijelaskan dengan jelas sejak awal.				
Akuntabilitas	3	Pelaksanaan Penelitian/PkM dilakukan sesuai kesepakatan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada mitra.				
Tanggung Jawab	4	Tim Peneliti/PkM bertanggung jawab dalam menyelesaikan kegiatan Penelitian/PkM dan menindaklanjuti hal-hal yang telah disepakati dengan mitra.				
Adil	5	Tim Peneliti/PkM memperlakukan mitra secara adil, menghargai pendapat, waktu, dan aturan yang berlaku di tempat mitra.				
Operasional	6	Proses pelaksanaan Penelitian/PkM di tempat mitra berjalan tertib, jelas, dan tidak mengganggu aktivitas utama mitra.				
Organizing & Staffing	7	Tim Peneliti/Pelaksana PkM memiliki pembagian tugas yang jelas dan mampu berkoordinasi dengan baik selama kegiatan Penelitian/PkM				
Hubungan Eksternal (Publik)	8	Kerja sama Penelitian/PkM antara STIKes Yarsi Pontianak dan mitra terjalin dengan baik serta saling menghargai.				
Perencanaan (Planning)	9	Rencana kegiatan Penelitian/PkM disusun dengan baik dan disampaikan kepada mitra sebelum penelitian/PkM dilaksanakan.				
Pengendalian (Controlling)	10	Selama pelaksanaan Penelitian/PkM, tim Peneliti/Pelaksana PkM melakukan komunikasi dan koordinasi untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai rencana.				

Kebijakan WBK dan WBBM	11	Selama kerja sama Penelitian/PkM, tidak ada pungutan/imbalan di luar ketentuan, serta keluhan atau masukan dari mitra ditanggapi dengan baik.				
Kritik dan saran:						

9. Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

a. Definisi

Survei kepuasan pengguna lulusan merupakan kegiatan pengukuran persepsi dan penilaian stakeholder (pengguna lulusan) terhadap kualitas lulusan STIKes YARSI Pontianak. Penilaian ini mencakup aspek penerimaan dalam dunia kerja, sikap dan perilaku profesional, penguasaan keilmuan sesuai bidangnya, serta kemampuan tambahan yang mendukung kinerja lulusan di tempat kerja. Survei ini menjadi bagian dari evaluasi mutu luaran (*output*) institusi pendidikan tinggi

b. Tujuan Survei

Tujuan survei kepuasan pengguna lulusan adalah untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan stakeholder terhadap kualitas lulusan STIKes YARSI Pontianak sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

c. Sasaran Survei

Sasaran survei kepuasan pengguna lulusan adalah pihak-pihak yang secara langsung mempekerjakan atau menggunakan jasa lulusan STIKes YARSI Pontianak, seperti direktur/pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan, Kepala ruangan/supervisor/atasan langsung lulusan, instansi pemerintah atau swasta pengguna lulusan, dunia usaha dan industri yang relevan, lembaga/organisasi tempat lulusan bekerja.

d. Instrumen

Tabel 2. 9 Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

NO	KOMPONEN																																															
I	IDENTITAS PENGISI																																															
	Nama :																																															
	Jabatan :																																															
	Nomor Telepon/WA :																																															
	Email :																																															
II	KARAKTERISTIK INSTANSI																																															
	Nama Instansi :																																															
	Alamat Instansi :																																															
	Nomor Telp :																																															
	Jenis Perusahaan a. Perusahaan/Industri Swasta b. Perusahaan Milik Pemerintah/BUMN/BUMD c. Pemerintah Daerah/Pusat d. Lembaga Pendidikan Negeri e. Lembaga Pendidikan Swasta f. Lainnya																																															
	Berapa jumlah tenaga kerja keseluruhan di instansi Bapak/Ibu (termasuk kantor cabang)?																																															
	Berapa Jumlah Lulusan STIKes Yarsi Pontianak yang bekerja di Instansi anda pada tahun?																																															
III	APA SAJA ASPEK YANG DIPERHATIKAN DALAM PENERIMAAN PEGAWAI DI INSTANSI/PERUSAHAAN ANDA? <i>Berikan Tanda Ceklis (✓) pada kolom penilaian</i>																																															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Kriteria</th><th colspan="5">Penilaian</th></tr> <tr> <th>Tidak diperhatikan (1)</th><th>Kurang Diperhatikan (2)</th><th>Cukup diperhatikan (3)</th><th>Diperhatikan (4)</th><th>Sangat diperhatikan (5)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kesesuaian Bidang Studi</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Spesialisasi/fokus bidang studi</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Prestasi Akademik (IPK)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Reputasi almamater (Seperti asal perguruan tinggi, akreditasi)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Pengalaman kerja</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Kemampuan Berbahasa asing</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Kriteria	Penilaian					Tidak diperhatikan (1)	Kurang Diperhatikan (2)	Cukup diperhatikan (3)	Diperhatikan (4)	Sangat diperhatikan (5)	Kesesuaian Bidang Studi						Spesialisasi/fokus bidang studi						Prestasi Akademik (IPK)						Reputasi almamater (Seperti asal perguruan tinggi, akreditasi)						Pengalaman kerja						Kemampuan Berbahasa asing					
Kriteria	Penilaian																																															
	Tidak diperhatikan (1)	Kurang Diperhatikan (2)	Cukup diperhatikan (3)	Diperhatikan (4)	Sangat diperhatikan (5)																																											
Kesesuaian Bidang Studi																																																
Spesialisasi/fokus bidang studi																																																
Prestasi Akademik (IPK)																																																
Reputasi almamater (Seperti asal perguruan tinggi, akreditasi)																																																
Pengalaman kerja																																																
Kemampuan Berbahasa asing																																																

	Rekomendasi dari pihak ke tiga					
	Hasil tes penerimaan tertulis					
	Hasil Tes wawancara					
IV	BAGAIMANAKAH KINERJA LULUSAN STIKES YARSI PONTIANAK?					
	<i>Berikan Tanda Ceklis (✓) pada kolom penilaian</i>					
	A. PENILAIAN SIKAP					
	<i>Ceklis di kolom penilaian</i>					
	Kriteria	Penilaian				
		Sangat Kurang (1)	Kurang (2)	Cukup (3)	Baik (4)	Sangat Baik (5)
	Integritas (etika, moral kejujuran dan berperilaku adil)					
	Kedisiplinan					
	Etos kerja					
	Motivasi					
	Hubungan sosial					
	Kepemimpinan					
	Tanggung Jawab					
	Kemampuan Beradaptasi dengan tempat kerja					
	B. PENILAIAN KEILMUAN					
	<i>Ceklis di kolom penilaian</i>					
	Kriteria	Sangat Kurang (1)	Kurang (2)	Cukup (3)	Baik (4)	Sangat Baik (5)
	Kesesuaian Bidang Studi					
	Keahlian pada bidang ilmu					
	Kemampuan Bahasa Asing					
	Kemampuan Beradaptasi dengan teknologi baru					
	Kemampuan Penggunaan Teknologi Informasi					
	Kemampuan berpikir kritis					
	C. PENILAIAN KEMAMPUAN LAIN					
	<i>Ceklis di kolom penilaian</i>					
	Kriteria	Sangat Kurang (1)	Kurang (2)	Cukup (3)	Baik (4)	Sangat Baik (5)

	Kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan					
	Kerja sama tim dan kepemimpinan					
	Mawas diri dan pengembangan diri					
	Kesiapan untuk berpartisipasi aktif di masyarakat					
	Kemampuan menerapkan prinsip Keselamatan pasien, dan lingkungan					
V	Secara keseluruhan bagaimana tingkat Kepuasan Anda terhadap lulusan STIKes Yarsi Pontianak? a. Sangat Tidak Puas b. Kurang Puas c. Cukup Puas d. Puas e. Sangat Puas					
VI	Kriteria Lulusan STIKes Yarsi seperti apa yang diinginkan instansi bapak/ibu? ☐ Kemampuan berpikir kritis dan pemecahan masalah kompleks. ☐ Kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi kesehatan digital. ☐ Penguasaan sistem informasi kesehatan dan rekam medis elektronik. ☐ Kemampuan komunikasi lintas profesi (<i>interprofessional collaboration</i>). ☐ Kemampuan kepemimpinan dan koordinasi tim. ☐ Kemampuan manajemen mutu dan keselamatan pasien (<i>patient safety</i>). ☐ Kemampuan melakukan praktik berbasis bukti (<i>evidence-based practice</i>). ☐ Kemampuan edukasi kesehatan berbasis media digital. ☐ Kemampuan berbahasa Inggris untuk kebutuhan profesional. ☐ Kemampuan menghadapi situasi kegawatdaruratan dan bencana. ☐ Jiwa kewirausahaan (<i>nursepreneurship</i>) dan inovasi pelayanan kesehatan. ☐ Kemampuan penelitian dan analisis data sederhana. ☐ Kompetensi lain: _ <i>Jawaban boleh lebih dari satu</i>					
VII	Kritik dan saran:					

10. Survei Evaluasi Bimbingan Praktik Klinik

a. Definisi

Survei evaluasi bimbingan praktik klinik adalah kegiatan pengumpulan data yang bertujuan untuk menilai persepsi mahasiswa terhadap mutu pelaksanaan bimbingan praktik klinik (preceptor/CI). Survei ini mengukur

kualitas proses pembimbingan, kesesuaian pencapaian kompetensi, dukungan pembelajaran klinik, serta efektivitas koordinasi antara institusi dan lahan praktik.

b. Tujuan

Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan bimbingan praktik klinik sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu pembelajaran praktik secara berkelanjutan.

c. Sasaran

Sasaran survei adalah mahasiswa yang telah atau sedang mengikuti praktik klinik pada periode tertentu di fasilitas pelayanan kesehatan yang menjadi mitra STIKes YARSI Pontianak.

d. Instrumen

Berikan tanda ceklis (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai dengan penilaian Anda. Skala penilaian yang digunakan adalah:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Tabel 2. 10 Instrumen Survei Evaluasi Bimbingan Praktik Klinik

Nama Pembimbing Klinik:

Aspek	Item	Item Pernyataan	STP	TP	P	SP
Kredibilitas	1	Pembimbing menguasai materi dan tindakan yang akan dipandu				
	2	Pembimbing memberikan contoh pelaksanaan prosedur yang benar (<i>bedside teaching</i>)				
	3	Pembimbing mengarahkan dan membimbing praktikan dalam pencapaian target pembelajaran				

	4	Pembimbing memberikan bimbingan kepada praktikan minimal 2 kali dalam 1 minggu				
Transparansi	5	Pembimbing mengadakan <i>pre</i> dan <i>post conference</i> secara terbuka				
	6	Pembimbing memberikan kesempatan kepada praktikan untuk menyampaikan pendapat				
Akuntabilitas	7	Pembimbing melakukan evaluasi bimbingan praktik (kognitif, afektif, psikomotor)				
	8	Pembimbing memeriksa dan memberikan penilaian terhadap tugas praktikan				
Tanggung Jawab	9	Pembimbing selalu menyediakan waktu untuk membimbing praktikan				
	10	Pembimbing memonitor pelaksanaan praktik sesuai standar RS dan institusi pendidikan				
Adil	11	Pembimbing memperlakukan praktikan secara adil dan profesional				
Operasional	12	Praktikan diikutsertakan dalam kegiatan asuhan keperawatan				
	13	Pembimbing melaksanakan ronde keperawatan bersama praktikan				
<i>Organizing & Staffing</i>	14	Pembimbing memberikan orientasi ruangan kepada praktikan				
Kebijakan WBK & WBBM	15	Pembimbing memberikan penilaian secara objektif dan transparan serta bebas dari konflik kepentingan				
Kepuasan Umum	16	Secara keseluruhan, bimbingan praktik klinik telah memenuhi harapan kami				

Kritik dan saran:

.....
.....

11. Survei Tingkat Pemahaman Terhadap Visi dan Misi

a. Definisi

Survei Tingkat Pemahaman terhadap Visi dan Misi merupakan kegiatan pengukuran untuk mengetahui sejauh mana civitas akademika dan pemangku kepentingan memahami, menghayati, serta mengimplementasikan visi dan misi STIKes YARSI Pontianak dalam pelaksanaan tugas dan aktivitasnya. Survei ini menjadi bagian dari evaluasi internal untuk memastikan bahwa arah pengembangan institusi dipahami dan dijalankan secara konsisten oleh seluruh unsur institusi.

b. Tujuan

Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran tingkat pemahaman dan keselarasan civitas akademika terhadap visi dan misi STIKes YARSI Pontianak sebagai dasar penguatan internalisasi nilai dan arah kebijakan institusi.

c. Sasaran

Sasaran survei meliputi seluruh unsur civitas akademika dan pemangku kepentingan internal, yaitu: Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Pejabat struktural/unit kerja

d. Instrumen

- 1) Survei Tingkat Pemahaman Terhadap Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak.

Tabel 2. 11 Instrumen Survei Tingkat Pemahaman Terhadap Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak

No	Komponen																																																	
I	Identitas Responden																																																	
	1. Isilah sesuai status anda saat ini di lingkungan STIKes YARSI Pontianak! ☐ Dosen ☐ Tenaga Kependidikan ☐ Mahasiswa																																																	
II	Sosialisasi Visi dan Misi Institusi																																																	
	2. Darimana Bapak/Ibu/Sdr/i mengetahui visi dan misi institusi? ☐ Website ☐ Banner ☐ Brosur ☐ Buku pedoman STIKes YARSI Pontianak ☐ Pemberitahuan atau penjelasan dosen mengajar ☐ Pemberitahuan atau penjelasan dari pimpinan ☐ Papan informasi di lingkungan STIKes YARSI Pontianak ☐ Laman media social (Instagram, Facebook, Youtube, dll) <i>*Jawaban boleh lebih dari satu</i>																																																	
III	Pemahaman Visi dan Misi Institusi <i>Jawaban dalam skala likert dengan kategori sebagai berikut:</i> <i>Angka 1 = Sangat tidak setuju</i> <i>Angka 2 = Tidak setuju</i> <i>Angka 3 = Setuju</i> <i>Angka 4 = Sangat setuju</i>																																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Pernyataan</th><th colspan="4">Jawaban</th></tr> <tr> <th>STS 1</th><th>TS 2</th><th>S 3</th><th>SS 4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">Wajib dijawab oleh semua responden</td></tr> <tr> <td>Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak telah dinyatakan dengan sangat jelas</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak sangat realistis</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Visi Institusi</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Misi Institusi</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak diturunkan menjadi Visi dan Misi Program Studi yang diselenggarakan</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak mendukung peningkatan atmosfir akademik bagi semua civitas akademika</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td colspan="5">Wajib di jawab oleh dosen</td></tr> </tbody> </table>	Pernyataan	Jawaban				STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Wajib dijawab oleh semua responden					Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak telah dinyatakan dengan sangat jelas					Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak sangat realistis					Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Visi Institusi					Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Misi Institusi					Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak diturunkan menjadi Visi dan Misi Program Studi yang diselenggarakan					Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak mendukung peningkatan atmosfir akademik bagi semua civitas akademika					Wajib di jawab oleh dosen				
Pernyataan	Jawaban																																																	
	STS 1	TS 2	S 3	SS 4																																														
Wajib dijawab oleh semua responden																																																		
Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak telah dinyatakan dengan sangat jelas																																																		
Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak sangat realistis																																																		
Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Visi Institusi																																																		
Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Misi Institusi																																																		
Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak diturunkan menjadi Visi dan Misi Program Studi yang diselenggarakan																																																		
Visi dan Misi STIKes YARSI Pontianak mendukung peningkatan atmosfir akademik bagi semua civitas akademika																																																		
Wajib di jawab oleh dosen																																																		

	Saya memahami bahwa pemanfaatan teknologi dan sistem informasi merupakan bagian penting dalam pencapaian visi STIKes YARSI Pontianak				
	Saya menyusun dan melaksanakan pembelajaran yang mendukung pencapaian kompetensi lulusan yang berkualitas, berkarakter Islami, dan sesuai kebutuhan masyarakat				
	Saya memanfaatkan teknologi dan sistem informasi dalam proses pembelajaran				
	Saya mengintegrasikan nilai-nilai Islami dalam kegiatan akademik dan pembelajaran				
	Saya melaksanakan penelitian yang menghasilkan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bermanfaat bagi masyarakat				
	Saya melaksanakan pengabdian kepada masyarakat yang mendorong peningkatan kemandirian masyarakat				
	Saya berpartisipasi dalam pengembangan tata kelola perguruan tinggi yang unggul dan berbasis teknologi informasi				
	Saya berpartisipasi dalam kegiatan kerja sama dengan berbagai institusi untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi				
	Saya memahami peran dan tanggung jawab saya dalam mewujudkan visi STIKes YARSI Pontianak Tahun 2035				
Wajib dijawab oleh tenaga kependidikan					
	Saya memahami bahwa tugas dan fungsi saya mendukung pencapaian visi dan misi institusi				
	Saya memberikan layanan administrasi yang berkualitas kepada seluruh pemangku kepentingan				
	Saya memanfaatkan teknologi dan sistem informasi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari				
	Saya menerapkan nilai-nilai Islami dalam memberikan pelayanan kepada civitas akademika				
	Saya mendukung pelaksanaan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat				
	Saya berpartisipasi dalam upaya peningkatan mutu tata kelola institusi				
	Saya mendukung pengembangan sistem administrasi yang efektif, efisien, dan berbasis teknologi informasi				
	Saya mendukung pelaksanaan kerja sama institusi dengan berbagai pihak				
	Saya menyadari bahwa kualitas layanan yang saya berikan berkontribusi terhadap pencapaian visi STIKes YARSI Pontianak Tahun 2035				
Wajib dijawab oleh mahasiswa					
	Saya memahami bahwa STIKes YARSI Pontianak berupaya menghasilkan lulusan yang unggul dan berkarakter Islami.				

	Saya memanfaatkan teknologi dan sistem informasi untuk mendukung proses pembelajaran				
	Saya berupaya meningkatkan kompetensi akademik dan keterampilan sesuai bidang ilmu yang saya pelajari				
	Saya menerapkan nilai-nilai Islami dalam kegiatan akademik dan kehidupan sehari-hari				
	Saya berpartisipasi dalam kegiatan penelitian atau pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan institusi atau program studi				
	Saya memahami pentingnya pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk kemajuan masyarakat				
	Saya memahami pentingnya tata kelola yang baik dalam mendukung mutu perguruan tinggi				
	Saya berpartisipasi dalam kegiatan yang mendukung kerja sama antara STIKes YARSI Pontianak dengan berbagai pihak				
	Saya memahami peran saya sebagai mahasiswa dalam mendukung terwujudnya visi STIKes YARSI Pontianak Tahun 2035				

2) Survei Tingkat Pemahaman Terhadap Visi dan Misi Program Studi DIII Keperawatan

Tabel 2. 12 Instrumen Survei Tingkat Pemahaman Terhadap Visi dan Misi Program Studi DIII Keperawatan

No	Komponen
I	Identitas Responden
	1. Isilah sesuai status anda saat ini di lingkungan STIKes YARSI Pontianak! ☐ Dosen ☐ Tenaga Kependidikan ☐ Mahasiswa
II	Sosialisasi Visi dan Misi Prodi DIII Keperawatan
	2. Darimana Bapak/Ibu/Sdr/i mengetahui visi dan misi Prodi DIII Keperawatan? ☐ Website ☐ Banner ☐ Brosur ☐ Buku pedoman STIKes YARSI Pontianak ☐ Pemberitahuan atau penjelasan dosen mengajar ☐ Pemberitahuan atau penjelasan dari pimpinan ☐ Papan informasi di lingkungan STIKes YARSI Pontianak ☐ Laman media social (Instagram, Facebook, Youtube, dll) <i>*Jawaban boleh lebih dari satu</i>

III	Pemahaman Visi dan Misi Prodi DIII Keperawatan <i>Jawaban dalam skala likert dengan ketegori sebagai berikut:</i> <i>Angka 1 = Sangat tidak setuju</i> <i>Angka 2 = Tidak setuju</i> <i>Angka 3 = Setuju</i> <i>Angka 4 = Sangat setuju</i>				
	Pernyataan	Jawaban			
		STS 1	TS 2	S 3	SS 4
	Wajib dijawab oleh semua responden				
	Visi dan Misi Prodi DIII Keperawatan telah dinyatakan dengan sangat jelas				
	Visi dan Misi Prodi DIII Keperawatan sangat realistis				
	Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Visi Prodi DIII Keperawatan				
	Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Misi Prodi DIII Keperawatan				
	Visi dan Misi Prodi DIII Keperawatan diturunkan menjadi struktur kurikulum pembelajaran				
	Visi dan Misi Prodi DIII Keperawatan mendukung peningkatan atmosfir akademik bagi semua civitas akademika				
	Wajib di jawab oleh dosen				
	Saya memahami bahwa kompetensi layanan kedaruratan merupakan keunggulan lulusan Program Studi Diploma III Keperawatan.				
	Saya menyusun dan melaksanakan pembelajaran yang mendukung tercapainya kompetensi lulusan dalam layanan kedaruratan				
	Saya mengintegrasikan nilai-nilai Islami dalam proses pembelajaran dan pembinaan mahasiswa.				
	Saya menggunakan metode pembelajaran yang bermutu untuk mendukung pencapaian visi dan misi program studi				
	Saya melaksanakan penelitian yang mendukung pengembangan mutu asuhan keperawatan dalam konteks layanan kedaruratan				
	Saya melibatkan mahasiswa dalam kegiatan penelitian yang relevan dengan bidang keperawatan dan layanan kedaruratan				
	Saya melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat sebagai bagian dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi				
	Saya berpartisipasi dalam kegiatan kerja sama dengan institusi pelayanan kesehatan atau mitra lainnya untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma				
	Saya memahami peran dan tanggung jawab saya dalam mewujudkan visi Program Studi Diploma III Keperawatan Tahun 2035				
	Wajib dijawab oleh tenaga kependidikan				

Saya memahami bahwa pelayanan administrasi yang saya berikan mendukung pencapaian visi dan misi program studi				
Saya memberikan layanan administrasi secara profesional untuk mendukung mutu pendidikan Program Studi Diploma III Keperawatan				
Saya menerapkan nilai-nilai Islami dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada civitas akademika				
Saya mendukung pelaksanaan kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di program studi				
Saya memahami pentingnya pengelolaan administrasi yang baik dalam mendukung pencapaian kompetensi lulusan				
Saya berupaya meningkatkan kompetensi diri untuk mendukung pengembangan mutu layanan program studi				
Saya mendukung pelaksanaan kegiatan kerja sama program studi dengan berbagai institusi atau mitra				
Saya memahami kontribusi unit kerja saya dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi				
Saya menyadari bahwa kualitas pelayanan yang saya berikan berkontribusi terhadap pencapaian visi Program Studi Diploma III Keperawatan Tahun 2035				
Wajib dijawab oleh mahasiswa				
Saya memahami bahwa Program Studi Diploma III Keperawatan berfokus pada pengembangan kompetensi layanan kedaruratan				
Saya mengikuti kegiatan pembelajaran dengan sungguh-sungguh untuk mencapai kompetensi sebagai perawat terampil dalam layanan kedaruratan				
Saya berupaya menerapkan nilai-nilai Islami dalam kegiatan akademik dan kehidupan sehari-hari				
Saya memahami pentingnya penguasaan keterampilan keperawatan untuk mendukung pelayanan kedaruratan yang berkualitas				
Saya berpartisipasi aktif dalam kegiatan praktik laboratorium dan praktik klinik untuk meningkatkan kompetensi profesional				
Saya berpartisipasi dalam kegiatan penelitian atau pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan program studi				
Saya memahami pentingnya kerja sama dan kolaborasi dalam memberikan pelayanan keperawatan				
Saya memahami bahwa kegiatan akademik yang saya ikuti merupakan bagian dari upaya mewujudkan visi dan misi program studi				
Saya memahami peran saya sebagai mahasiswa dalam mendukung pencapaian visi Program Studi Diploma III Keperawatan Tahun 2035				

3) Survei Tingkat Pemahaman Terhadap Visi dan Misi Program Studi Pendidikan Profesi Ners.

Tabel 2. 13 Instrumen Survei Tingkat Pemahaman Terhadap Visi dan Misi Program Studi Pendidikan Profesi Ners

No	Komponen																																							
I	Identitas Responden																																							
	1. Isilah sesuai status anda saat ini di lingkungan STIKes YARSI Pontianak! ☐ Dosen ☐ Tenaga Kependidikan ☐ Mahasiswa																																							
II	Sosialisasi Visi dan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners																																							
	2. Darimana Bapak/Ibu/Sdr/i mengetahui visi dan misi Prodi Pendidikan Profesi Ners? ☐ Website ☐ Banner ☐ Brosur ☐ Buku pedoman STIKes YARSI Pontianak ☐ Pemberitahuan atau penjelasan dosen mengajar ☐ Pemberitahuan atau penjelasan dari pimpinan ☐ Papan informasi di lingkungan STIKes YARSI Pontianak ☐ Laman media social (Instagram, Facebook, Youtube, dll) <i>*Jawaban boleh lebih dari satu</i>																																							
III	Pemahaman Visi dan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners <i>Jawaban dalam skala likert dengan kategori sebagai berikut:</i> <i>Angka 1 = Sangat tidak setuju</i> <i>Angka 2 = Tidak setuju</i> <i>Angka 3 = Setuju</i> <i>Angka 4 = Sangat setuju</i>																																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Pernyataan</th><th colspan="4">Jawaban</th></tr> <tr> <th>STS 1</th><th>TS 2</th><th>S 3</th><th>SS 4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">Wajib dijawab oleh semua responden</td></tr> <tr> <td>Visi dan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners telah dinyatakan dengan sangat jelas</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Visi dan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners sangat realistis</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Visi Prodi Pendidikan Profesi Ners</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Visi dan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners diturunkan menjadi struktur kurikulum pembelajaran</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Pernyataan	Jawaban				STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Wajib dijawab oleh semua responden					Visi dan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners telah dinyatakan dengan sangat jelas					Visi dan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners sangat realistis					Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Visi Prodi Pendidikan Profesi Ners					Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners					Visi dan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners diturunkan menjadi struktur kurikulum pembelajaran				
Pernyataan	Jawaban																																							
	STS 1	TS 2	S 3	SS 4																																				
Wajib dijawab oleh semua responden																																								
Visi dan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners telah dinyatakan dengan sangat jelas																																								
Visi dan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners sangat realistis																																								
Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Visi Prodi Pendidikan Profesi Ners																																								
Sebagai civitas akademika STIKes YARSI Pontianak saya mampu menyebutkan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners																																								
Visi dan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners diturunkan menjadi struktur kurikulum pembelajaran																																								

Visi dan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners mendukung peningkatan atmosfer akademik bagi semua civitas akademika				
Wajib di jawab oleh dosen				
Visi dan Misi Prodi Pendidikan Profesi Ners telah diintegrasikan ke dalam kurikulum dan proses pembelajaran				
Saya menyusun dan melaksanakan pembelajaran yang mendukung pencapaian kompetensi layanan kedaruratan sesuai visi program studi				
Saya menerapkan metode pembelajaran yang inovatif, adaptif dan berbasis bukti dalam proses pembelajaran				
Saya melaksanakan penelitian yang mendukung pengembangan keperawatan dan layanan kedaruratan				
Saya melaksanakan pengabdian kepada masyarakat yang mendukung pencapaian visi dan misi program studi				
Saya mengintegrasikan nilai-nilai Islami dan etika profesi dalam kegiatan pembelajaran				
Saya memanfaatkan teknologi informasi dalam kegiatan pendidikan, penelitian dan PkM				
Saya berpartisipasi dalam kegiatan kerja sama dengan institusi atau mitra untuk mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi				
Saya memahami peran saya dalam mewujudkan Visi Program Studi Pendidikan Profesi Ners Tahun 2035				
Wajib dijawab oleh tenaga kependidikan				
Saya memahami kontribusi unit kerja saya terhadap pencapaian visi dan misi program studi				
Saya memberikan layanan administrasi yang mendukung mutu pendidikan Program Studi Pendidikan Profesi Ners				
Saya memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam				
Saya mendukung pelaksanaan kegiatan akademik, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di program studi				
Saya memanfaatkan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan administrasi				
Saya berupaya meningkatkan kompetensi untuk mendukung pencapaian visi dan misi program studi				
Saya memahami pentingnya kerja sama dengan berbagai pihak dalam mendukung kegiatan program studi				
Saya menerapkan prinsip efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pekerjaan sehari-hari				
Saya menyadari bahwa kualitas layanan yang saya berikan berkontribusi pada pencapaian Visi Program Studi Pendidikan Profesi Ners Tahun 2035				
Wajib dijawab oleh mahasiswa				
Saya memahami bahwa kompetensi layanan kedaruratan merupakan keunggulan Program Studi Pendidikan Profesi Ners				

	Saya mengikuti proses pembelajaran dengan sungguh-sungguh untuk mencapai kompetensi yang ditetapkan program studi				
	Saya berupaya menerapkan praktik keperawatan berdasarkan bukti				
	Saya berpartisipasi dalam kegiatan akademik yang mencerminkan nilai-nilai Islam dan profesionalisme				
	Saya memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses pembelajaran dan pengembangan kompetensi				
	Saya berpartisipasi dalam kegiatan penelitian atau pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan program studi				
	Saya memahami pentingnya kerja sama dan kolaborasi dalam memberikan pelayanan keperawatan				
	Saya berupaya mengembangkan sikap profesional, etis, dan berakhlak mulia sebagai calon Ners				
	Saya memahami peran saya dalam mendukung pencapaian Visi Program Studi Pendidikan Profesi Ners Tahun 2035				

BAB III

METODOLOGI PENGUMPULAN DATA

A. Desain

Survei kepuasan layanan ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Desain deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai suatu keadaan atau fenomena yang terjadi dalam suatu populasi tanpa melakukan manipulasi variabel (Notoatmodjo, 2018). Dalam konteks pedoman ini, desain deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan STIKes YARSI Pontianak berdasarkan persepsi responden terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan. Melalui pendekatan ini, hasil survei diharapkan mampu memberikan informasi yang akurat mengenai kondisi aktual kepuasan pengguna sebagai dasar evaluasi dan perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan.

B. Waktu Pelaksanaan dan Sasaran

Waktu pelaksanaan survei berbeda sesuai dengan jenis survei yang dilakukan. Pada Tabel berikut menjelaskan waktu pelaksanaan survei kepuasan:

Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Survei

No	Jenis Survei Kepuasan	Waktu Pelaksanaan	Sasaran
1	Survei Kepuasan Tata Pamong Dan Tata Kelola	Akhir masa jabatan	Sasaran
2	Survei Kepuasan Layanan Kerjasama	6 bulan sebelum masa berlaku MOU berakhir	Mitra Kerja Sama
3	Survei Kepuasan Layanan Kemahasiswaan	Akhir tahun akademik	Mahasiswa
4	Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan SDM	Akhir tahun akademik	Dosen dan tenaga kependidikan Penunjang
5	Survei Kepuasan Layanan Keuangan	Akhir tahun akademik	Mahasiswa
6	Survei Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana	Akhir tahun akademik	Mahasiswa
7	Evaluasi Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM)	Akhir tahun akademik	Mahasiswa

8	Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM)	Akhir tahun ganchat LPPM	Peneliti, pelaksana PkM dan Mitra
9	Survei Kepuasan Pengguna Lulusan	Akhir tahun akademik	Pengguna lulusan STIKes Yarsi Pontianak
10	Survei Evaluasi Bimbingan Praktik Klinik	Setiap Akhir Praktik	Mahasiswa
11	Survei Tingkat Pemahaman Terhadap Visi dan Misi	Awal, Tengah, Akhir masa visi misi	Mahasiswa, dosen, tendik dan Civitas akademik

C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam survei kepuasan layanan STIKes YARSI Pontianak disesuaikan dengan karakteristik responden dan tujuan survei. Untuk responden internal yang jumlah populasinya relatif terjangkau menggunakan *total sampling*/seluruh anggota populasi dijadikan responden survei (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan). Sementara itu untuk responden eksternal digunakan metode *purposive sampling* (mitra kerja sama dan pengguna lulusan), pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan survei.

1. Populasi

Populasi adalah seluruh subjek atau objek yang menjadi sasaran pengukuran dalam suatu survei. Populasi dalam survei kepuasan layanan STIKes YARSI Pontianak meliputi mahasiswa aktif, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerja sama, mitra penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, alumni dan pengguna lulusan.

2. Sampel dan Kriteria

Sampel adalah sebagian atau seluruh anggota populasi yang dipilih untuk mewakili populasi dalam suatu survei. Sampel pada survei ini dapat dipilih dengan beberapa rumus yang relevan contoh: rumus slovin dan pengambilan sampel berdasarkan populasi.

a. Rumus Slovin

Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel apabila populasi diketahui dan peneliti menghendaki tingkat kesalahan (*margin of error*) tertentu. Rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N (e^2))$$

Keterangan :

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- E = tingkat kesalahan (*margin of error*)

b. Total populasi (*total sampling*)

Total populasi adalah teknis pengambilan sampel dengan menggunakan seluruh anggota populasi sebagai responden survei. Metode ini digunakan apabila jumlah populasi relatif kecil atau seluruh anggota populasi dianggap perlu dilibatkan untuk memperoleh data yang lebih akurat dan representatif. Pada survei kepuasan layanan STIKes YARSI Pontianak, metode total sampling digunakan terutama untuk responden internal seperti dosen dan tenaga kependidikan, sedangkan untuk responden dengan jumlah populasi yang besar dapat digunakan metode penentuan sampel yang sesuai seperti Rumus Slovin atau metode lainnya yang relevan.

3. Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam survei kepuasan layanan STIKes YARSI Pontianak meliputi:

- a. *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi responden.
- b. *Non-Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap populasi dan dilakukan berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu.

B. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* untuk menilai validitas tiap butir pertanyaan, dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel pada tingkat signifikansi tertentu. Butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel dan bernilai positif.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk menilai konsistensi internal instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan kepada 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi penelitian.

C. Analisa Data

Data yang telah terkumpul dan diolah selanjutnya dianalisis secara deskriptif menggunakan analisis univariat. Analisis univariat bertujuan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase pada setiap variabel serta aspek penilaian kepuasan yang diukur. Jenis data yang digunakan dalam survei ini adalah data kategorik yang diperoleh dari skala penilaian Likert. Hasil penilaian kemudian dihitung dalam bentuk skor rata-rata dan dikonversi ke dalam kategori tingkat kepuasan sesuai dengan pedoman pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berlaku, yang telah disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan STIKes YARSI Pontianak.

$$\text{Skor Kepuasan Mitra Kerjasama} = \frac{\text{Total Skor yang diperoleh}}{\text{Nilai maksimal Skor}} \times 100$$

Keterangan:

Tabel 3. 2 Indek Kepuasan Pengguna Layanan STIKes Yarsi Pontianak

No	Interval	Predikat Kepuasan
1	< 25	Sangat Tidak Puas
2	25 – 43,75	Kurang Puas
3	43,76 – 62,50	Cukup Puas
4	62,51 – 81,25	Puas
5	81,26 - 100	Sangat Puas

D. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan secara daring menggunakan platform *Google Form* atau media elektronik lainnya yang difasilitasi oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM). Dalam kondisi tertentu, pengumpulan data juga dapat dilakukan secara luring (*paper-based*) sesuai kebutuhan. Waktu pengisian survei dibatasi selama dua minggu sejak tanggal distribusi. Adapun prosedur pengumpulan data sebagai berikut:

1. Lembaga Penjaminan Mutu menetapkan jadwal pelaksanaan survei sesuai kalender akademik.
2. Staf Penjaminan Mutu menyiapkan dan memastikan instrumen survei sesuai dengan jenis dan sasaran responden.
3. Staf Penjaminan Mutu menyiapkan administrasi pendukung, termasuk surat pemberitahuan dan koordinasi dengan unit terkait.
4. Staf Penjaminan Mutu mendistribusikan instrumen survei kepada responden melalui media yang telah ditetapkan, seperti *Google Form*, website penjaminan mutu, atau metode lain yang relevan untuk memudahkan pengumpulan data.
5. Staf Penjaminan Mutu melakukan monitoring secara berkala terhadap tingkat partisipasi responden selama masa pengisian survei.
6. Setelah periode pengisian berakhir, data dikompilasi dan dianalisis sesuai metode yang telah ditetapkan.
7. Staf Penjaminan Mutu menyusun laporan hasil survei dan menyerahkannya kepada Kepala Lembaga Penjaminan Mutu.
8. Kepala Lembaga Penjaminan Mutu menyampaikan hasil survei kepada Ketua STIKes untuk dilakukan evaluasi serta penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL).

E. Mekanisme Pelaporan

Pelaporan hasil survei merupakan bagian dari siklus evaluasi mutu yang bertujuan untuk menyampaikan hasil pengukuran kepuasan secara sistematis kepada pimpinan dan unit terkait sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut

(RTL). Format atau template laporan hasil survei telah ditetapkan secara baku dan tercantum pada Lampiran 1 dalam pedoman ini. Adapun mekanisme pelaporan adalah sebagai berikut:

1. Pengolahan Data

Tim Penjaminan Mutu melakukan rekapitulasi dan analisis data sesuai metode yang telah ditetapkan.

2. Penyusunan Draf Laporan

Tim menyusun laporan hasil survei secara sistematis sesuai format baku yang telah ditetapkan dalam pedoman.

3. Review Internal

Draf laporan direview oleh Kepala Lembaga Penjaminan Mutu untuk memastikan kesesuaian analisis dan kelengkapan isi laporan.

4. Revisi dan Finalisasi Laporan

Tim Penjaminan Mutu melakukan perbaikan dan penyempurnaan laporan berdasarkan hasil review hingga diperoleh dokumen final.

5. Pengesahan Laporan

Laporan final disahkan oleh Kepala Lembaga Penjaminan Mutu sebagai dokumen resmi hasil evaluasi mutu.

6. Penyampaian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)

Hasil survei dipaparkan dan dibahas dalam kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) sebagai dasar penetapan rencana tindak lanjut (RTL) dan kebijakan peningkatan mutu.

7. Dokumentasi dan Arsip

Laporan hasil survei dan dokumen RTL diarsipkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu sebagai bagian dari dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

BAB IV

PENUTUP

Pedoman Survei Kepuasan ini disusun sebagai acuan resmi dalam pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan di lingkungan STIKes YARSI Pontianak. Melalui pedoman ini diharapkan seluruh proses survei, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, analisis, hingga pelaporan dan tindak lanjut, dapat dilaksanakan secara sistematis, terstandar, dan berkelanjutan. Hasil survei kepuasan bukan hanya menjadi dokumen evaluasi, tetapi juga menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dan peningkatan mutu layanan secara berkesinambungan sesuai dengan prinsip Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Dengan adanya komitmen bersama dari seluruh civitas akademika, pedoman ini diharapkan mampu mendukung terwujudnya tata kelola yang baik serta peningkatan kualitas layanan demi tercapainya visi dan misi STIKes YARSI Pontianak.

Lampiran 1: Format Laporan Survei Layanan Kepuasan



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN LAYANAN**

Oleh:
Lembaga Penjaminan Mutu

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM
(YARSI) PONTIANAK
TAHUN**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN LAYANAN

Pontianak, xx-xx-xxxx

Kepala
Lembaga Penjaminan Mutu

TTD dan CAP

Nama Lengkap dan Gelar
NIK

***STRUKTUR LAPORAN**

1. Cover/Halaman Sampul
2. Lembar Pengesahan
3. Kata Pengantar
4. Daftar Isi
5. BAB I PENDAHULUAN
 - A. Latar Belakang
 - B. Tujuan
 - C. Manfaat
6. BAB II METODE SURVEI
 - A. Desain Penelitian
 - B. Sampel dan Teknik Sampling
 - C. Metode Pengumpulan Data
 - D. D. Jenis Data
 - E. Instrumen Penelitian
 - F. Uji validitas (kesahihan)
 - G. Uji Reliabilitas (kehandalan)
 - H. Analisa Data
7. BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN
 - A. Hasil Survei Kepuasan Layanan
 - B. Kendala, Tantangan dan Solusi
 - C. Kesimpulan
8. LAMPIRAN

***TEKNIS PENULISAN**

- | | |
|-----------|--|
| Font | : Times New Roman |
| Font Size | : 12 |
| Spasi | : 1,5 |
| Margin | : Top 3 cm, Bottom 3 cm, Left 4 cm, Right 3 cm |
| Size | : A4 |