



PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

TERHADAP LAYANAN
KESEHATAN

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021



PEDOMAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN
KESEHATAN

SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021



UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURE)

Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8542563
E-mail : info@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

SURAT KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
Nomor : 131/D.10(BP)/U/IV/2021
tentang :

PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KESEHATAN UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA

Bismillahirrahmanirrahim
Rektor Universitas Sunan Giri Surabaya

Menimbang : Bahwa dalam rangka menjalankan program kerja Universitas Sunan Giri Surabaya dipandang perlu mengeluarkan keputusan ini.

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 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan pendidikan Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 66 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
4. Permendikbut nomor 3 tahun 2020 tentang Standart Nasional Pendidikan Tinggi.
5. Statuta Universitas Sunan Giri Surabaya Tahun 2020
6. Pembina Yayasan Nomor 2 Tahun 2013 tentang Anggaran Rumah Tangga Yayasan Universitas Islam Sunan Giri Surabaya.
7. Tambahan Berita Negara RI tanggal 28/12-2012 No. 104 tentang Perubahan Susunan Pembina, Pengurus dan Pengawas Yayasan Universitas Islam Sunan Giri Surabaya.

Memperhatikan : Program Kerja di Universitas Sunan Giri Surabaya.

MEMUTUSKAN

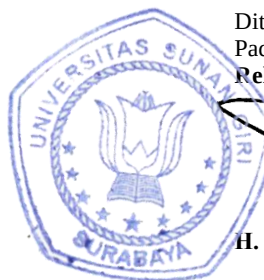
Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN REKTOR TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KESEHATAN UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA.

Pertama : Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan Universitas Sunan Giri Surabaya.

Kedua : Segala keputusan yang bertentangan dengan surat keputusan ini dianggap tidak berlaku.

Ketiga : Segala beban anggaran akibat surat keputusan ini dibebankan kepada anggaran Universitas Sunan Giri Surabaya.

Keempat : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya jika terdapat kekeliruan dalam penetapannya.



Ditetapkan di : Sidoarjo
Pada tanggal : 11 April 2021

Rektor,

H. Sudja'i, S.H., M.H

PROGRAM SARJANA (S1) :

Fakultas Ekonomi : Program Studi ; Manajemen, Ekonomi Syariah.
Fakultas Hukum dan Sosial : Program Studi ; Hukum, Administrasi Publik.
Fakultas Teknik : Program Studi ; Teknik Mesin, Teknik Sipil.
Fakultas Agama Islam : Program Studi ; Pendidikan Agama Islam, PGMI, Hukum Keluarga Islam

PROGRAM MAGISTER (S2) :

Program Studi : Ilmu Hukum, Pendidikan Agama Islam, Huku, Keluarga Islam





TIM PENYUSUN
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
KESEHATAN
2021

Penanggung Jawab : H. Sudja'i, S.H., M.H. (Rektor)
Drs. H. Musyawir Baihaqi, M.Pd.I (Warek Akademik)

Tim Penyusun :

1. Cilda Thesisa I.D., S.T., M.T. (Koordinator)
2. Sali, S.T. (Anggota)
3. Arif Darmawan, S.T. (Anggota)



DAFTAR ISI

COVER	1
TIM PENYUSUN	2
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KESEHATAN	2
DAFTAR ISI	3
KATA PENGANTAR	4
BAB I PENDAHULUAN.....	6
A. Latar Belakang	6
B. Dasar Hukum	7
C. Tujuan.....	8
D. Definisi.....	9
E. Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Unsuri Surabaya	10
1. Visi.....	10
2. Misi.....	10
3. Tujuan	11
4. Strategi.....	12
BAB II METODE SURVEI.....	15
A. Prosedur Survei	15
B. Instrumen Survei	19
C. Teknik Pengumpulan Data	19
D. Populasi dan Sampel	19
E. Pengolahan Data	20
BAB III PENUTUP.....	24
LAMPIRAN	25



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah SWT., karena berkat rahmat dan ridhoNya sehingga Pedoman survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan Universitas Sunan Giri Surabaya ini dapat diselesaikan. Sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada Nabiulloh Nabi Besar Muhammad SAW. Dengan selesainya penyusunan Pedoman Pengelolaan Mutu Universitas Sunan Giri Surabaya ini, Tim Penyusun menyadari bahwa pedoman ini masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak yang harus dibenahi atau diperbaiki. Oleh karena itu besar harapan kami, jika sekiranya ada saran atau kritik yang bersifat membangun dari para pembaca guna untuk penyempurnaan dokumen ini di masayang akan datang.

Semoga dokumen ini dapat berkontribusi bagi peningkatan kualitas Universitas Sunan Giri Surabaya dan pendidikan tinggi secara nasional untuk kemajuan bangsa Indonesia. Terima Kasih kepada semua pihak yang telah ikut andil dalam penyusunan dokumen ini. Semoga pengorbanan dan keikhlasan kita semua dapat bernilai ibadah dan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Amin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sidoarjo, 3 Februari 2021

Koordinator Tim Penyusun

Cilda Thesisa I.D., S.T., M.T.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan Kesehatan merupakan komponen mendukung akses dan keberhasilan pendidikan tinggi. Layanan Kesehatan tidak hanya membantu mengurangi beban finansial bagi mahasiswa yang memenuhi syarat, tetapi juga berfungsi sebagai insentif untuk meningkatkan prestasi akademik dan non-akademik. Sebagai penyedia Layanan Kesehatan, institusi pendidikan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap tahap Layanan Kesehatan berjalan secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa penerima.

Layanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk dukungan institusi pendidikan terhadap mahasiswa untuk mencapai tujuan pendidikan dengan lebih baik. Layanan Kesehatan yang disediakan diharapkan mampu meringankan beban finansial mahasiswa serta mendorong motivasi dan prestasi akademik. Oleh karena itu, penting bagi lembaga pendidikan untuk memastikan Layanan Kesehatan yang diberikan berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan penerima.

Layanan Kesehatan mencakup berbagai proses, mulai dari seleksi penerimaan hingga pencairan dana, pemantauan kemajuan penerima, serta pendampingan untuk memastikan bahwa mahasiswa dapat memaksimalkan manfaat dari Layanan Kesehatan yang diperoleh. Namun, dalam pelaksanaannya, Layanan Kesehatan sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti efektivitas komunikasi, transparansi dalam proses seleksi, serta kecepatan dan ketepatan pencairan dana. Faktor-faktor ini memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi efektivitas Layanan Kesehatan sebagai sarana dukungan pendidikan.

Sebagai bagian dari peningkatan mutu layanan, survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan menjadi instrumen penting

untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan layanan ini. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses seleksi, pencairan dana, pendampingan, dan transparansi informasi Layanan Kesehatan yang diberikan oleh lembaga. Data yang diperoleh akan menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dalam upaya perbaikan serta pengembangan Layanan Kesehatan di masa mendatang, sehingga layanan ini semakin responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Dengan demikian, pedoman survei ini disusun untuk memberikan arahan dan standar pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan, memastikan akurasi data, serta mendukung peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan sesuai dengan harapan dan kebutuhan penerima Layanan Kesehatan.

B. Dasar Hukum

1. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005;
3. PP Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan;
4. PP Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Perpres Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
6. Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
7. Permenristekdikti Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
8. Permenristekdikti Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti);

9. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
10. Permenristekdikti Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pendirian, Perubahan, Pembubaran Perguruan Tinggi Negeri, dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin Perguruan Tinggi Swasta;
11. Peraturan BAN-PT Nomor 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi;
12. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
13. Permendikbud Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Dosen;
15. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi.
16. Statuta Universitas Sunan Giri Surabaya Tahun 2021.

C. Tujuan

1. Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa, Pedoman ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan, mencakup proses seleksi, pengelolaan dana, pencairan, dan pendampingan;
2. Mengidentifikasi Kelebihan dan Kekurangan Layanan, Survei ini berfungsi sebagai alat untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam Layanan Kesehatan yang diberikan, sehingga dapat dijadikan dasar dalam peningkatan mutu layanan;
3. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Layanan, Dengan adanya survei, institusi dapat menunjukkan komitmen terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan Layanan

Kesehatan, meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap proses yang ada.

4. Mengumpulkan Masukan untuk Pengembangan Layanan, Survei memberikan peluang bagi mahasiswa untuk menyampaikan saran dan masukan yang dapat menjadi bahan evaluasi serta pengembangan Layanan Kesehatan di masa mendatang;
5. Menentukan Standar Pelayanan yang Optimal, Data yang diperoleh dari survei ini digunakan untuk menentukan standar pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa, yang dapat menjadi acuan dalam perbaikan prosedur dan kebijakan Layanan Kesehatan;
6. Mendukung Pengambilan Keputusan dan Kebijakan Layanan, Hasil survei dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan yang lebih efektif terkait kebijakan Layanan Kesehatan, termasuk alokasi sumber daya dan perbaikan sistem.

D. Definisi

1. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan merupakan evaluasi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terkait berbagai aspek Layanan Kesehatan yang disediakan oleh universitas. Survei ini mencakup penilaian terhadap kejelasan informasi, kemudahan proses pengajuan, responsivitas petugas, hingga ketepatan waktu pencairan dana. Hasil survei ini menjadi masukan penting untuk peningkatan kualitas Layanan Kesehatan, sehingga dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa penerima Layanan Kesehatan.
2. UPPS (Unit Pengelola Program Studi) adalah unit yang bertanggung jawab atas pengelolaan program studi.
3. PS (Program Studi) adalah satuan pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik, profesi, dan/atau vokasi.

4. Unit Kerja adalah entitas struktural yang mencakup lembaga, biro, atau Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Universitas Sunan Giri Surabaya, yang berperan dalam mendukung kegiatan administrasi dan akademik.
5. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem yang meliputi struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur, proses, dan sumber daya untuk melaksanakan manajemen mutu dalam lingkup Universitas Sunan Giri Surabaya. SPMI bertujuan untuk memastikan mutu pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
6. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam survei kepuasan dosen adalah kuesioner. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang ditujukan kepada dosen sebagai responden untuk mendapatkan informasi terkait kepuasan terhadap layanan manajemen, kesejahteraan, dan kesehatan.
7. Bukti Objektif adalah informasi yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif, berupa catatan atau pernyataan tentang fakta yang menunjukkan mutu layanan. Bukti ini mencakup eksistensi dan implementasi elemen-elemen sistem mutu, serta didasarkan pada pengamatan atau pengukuran yang dapat diverifikasi secara independen..

E. Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Unsuri Surabaya

1. Visi

Menjadi Universitas yang Unggul berjiwa Islami dengan Semangat Kewirausahaan, dan Berkarakter *Aswaja An-Nahdliyah*.

2. Misi

- 1) Mengelola pendidikan tinggi multi disiplin ilmu, berwawasan kewirausahaan, dan berdaya saing internasional.

- 2) Mengelola penelitian untuk mengembangkan dan menghasilkan pengetahuan baru dalam rangka pengembangan sumber daya manusia.
- 3) Mengelola pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memajukan bangsa Indonesia dengan mengembangkan masyarakat Entrepreneur yang berkarakter Aswaja An-Nahdliyah.
- 4) Meningkatkan kuantitas luaran dan capaian Tridharma dosen dan mahasiswa.
- 5) Melaksanakan tata kelola organisasi perguruan tinggi dengan kredibel, transparan, akuntabel, bertanggungjawab, dan berkeadilan.

3. Tujuan

- 1) Mencetak lulusan yang beriman, bertaqwa, berakhlak mulia berdaya saing internasional, dan berwawasan kewirausahaan.
- 2) Menghasilkan penelitian dan peneliti yang memiliki kemampuan dalam membangun keilmuan dan mengimplementasikannya untuk pengembangan sumber daya manusia.
- 3) Menghasilkan pengabdian kepada masyarakat (PkM) dan sumber daya manusia sebagai pelaksana PkM yang memberi kontribusi bagi kemajuan bangsa Indonesia dengan mengembangkan masyarakat entrepreneur yang dilandasi nilai-nilai luhur Aswaja
- 4) Menghasilkan dosen dan lulusan yang unggul dan berprestasi di bidang akademik dan nonakademik.
- 5) Terwujudnya Good University Governance yang efisien, produktif, dan efektif.

4. Strategi

NO	STRATEGI
1.1	Mengelola dan mengembangkan kurikulum berbasis luaran sesuai KKNi, MBKM, Entrepreneurship, dan berkarakter Aswaja;
1.2	Menyusun dan mengembangkan format instrumen pembelajaran sesuai Standar yang berlaku;
1.3	Mengelola dan menyinergikan hasil penelitian dan PkM ke dalam materi pembelajaran;
1.4	Mengelola proses pembelajaran secara interaktif, holistik, integratif, saintifik, kontekstual, tematik, efektif, kolaboratif, dan berpusat pada mahasiswa;
1.5	Mengelola Penilaian Pembelajaran dengan prinsip Edukatif, Otentik, Objektif, Akuntabel, Transparan, dan Terintegrasi;
1.6	Mengelola dan Memfasilitasi pelaksanaan Mimbar Akademik secara rutin/berkala;
1.7	Mengelola dan memaksimalkan peningkatan jumlah dan kualitas kerjasama dalam bidang pendidikan;
2.1	Merumuskan dan mengimplementasikan Rencana Induk Penelitian, Rencana Strategis Penelitian, Roadmap Penelitian, dan Dokumen Administrasi Tata Kelola Penelitian;
2.2	Mengelola peningkatan jumlah dan keterserapan dana penelitian internal;
2.3	Mengelola pembentukan Kelompok Riset & kualitas layanan jurnal/publikasi karya ilmiah;
2.4	Mengelola pelaksanaan coaching-clinic penelitian secara rutin/berkala;
2.5	Mengelola pendelegasian tugas pada dosen di UPPS untuk meneliti sesuai dengan keilmuan dan jumlah kredit penelitian setiap semester;
2.6	Mengelola pendelegasian tugas pada mahasiswa untuk meneliti bersama dosen setiap semesternya;
2.7	Mengelola penilaian penelitian dengan melibatkan reviewer pakar;
2.8	Mengelola dan meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama dalam bidang penelitian dengan instansi pemerintah/swasta baik dalam maupun luar negeri;

NO	STRATEGI
3.1	Merumuskan dan mengelola proses pengimplementasian Rencana Induk PkM, Rencana Strategis PkM, Roadmap PkM, dan Dokumen Administrasi Tata Kelola PkM
3.2	Mengelola jumlah dan keterserapan dana PkM internal;
3.3	Mengelola pembentukan kelompok pelaksana PkM & Meningkatkan kualitas layanan jurnal/publikasi PkM;
3.4	Mengelola pelaksanaan coaching-clinic PkM secara rutin/berkala;
3.5	Mengelola pendelegasian tugas kepada dosen untuk melaksanakan PkM sesuai dengan keilmuan dan jumlah kredit PkM setiap semester;
3.6	Mengelola pendelegasian tugas kepada mahasiswa untuk melaksanakan PkM bersama dosen setiap semesternya;
3.7	Mengelola pelaksanaan penilaian PkM dengan melibatkan reviewer pakar;
3.8	Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama dalam bidang PkM dengan instansi pemerintah/swasta baik dalam maupun luar negeri;
4.1	Mengelola penugasan dosen dan mahasiswa dalam pengembangan soft skill dan hard skill pada workshop/pelatihan/seminar baik akademik maupun nonakademik dalam skala nasional maupun internasional
4.2	Mengelola pendelegasian mahasiswa dalam kompetisi bidang akademik dan nonakademik;
4.3	Mengelola jejaring dengan ikatan alumni, asosiasi profesi, pengguna lulusan, instansi pemerintah/swasta, dan tokoh masyarakat;
4.4	Mengelola dan meningkatkan kualitas layanan publikasi karya ilmiah mahasiswa;
5.1	Mengelola perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi Dokumen Rencana Pengembangan, Dokumen Kebijakan Tata Pamong dan Tata Kelola
5.2	Mengelola sistem tata kelola dengan penuh kredibilitas, tanggungjawab dan berkeadilan
5.3	Mengelola dan Merumuskan sistem tata kelola dengan pola kepemimpinan operasional, organisasional, dan publik.



NO	STRATEGI
5.4	Mengelola sistem penjaminan mutu internal dengan pola PPEPP
5.5	Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas kerjasama pengembangan lembaga dengan instansi pemerintah/swasta baik dalam maupun luar negeri;
5.6	Mengelola strategi rekrutmen mahasiswa baru untuk meningkatkan minat dan daya tarik prodi
5.7	Mengelola dan Meningkatkan jumlah dan kualitas layanan kemahasiswaan (kewirausahaan, keaswajaan, karir/keprofesian, bakat/minat, konseling, dan penalaran)
5.8	Mengelola perumusan skema bimbingan akademik dan nonakademik secara rutin/berkala.
5.9	Megelola jumlah, kualifikasi, kepemilikan sertifikasi, jabatan akademik dosen dan tenaga kependidikan.
5.10	Megelola perolehan sumber dana pendidikan, penelitian, PkM, dan Investasi
5.11	Mengelola perumusan dan pelaksanaan skema pengelolaan dana dengan asas Partisipatif, Transparan, Efektif, Efisien, dan Akuntabel
5.12	Megelola jumlah dan kualitas sarpras dan ICT pendukung kegiatan Tridharma PT
5.13	Mengelola pelaksanaan Eksternal Benchmarking dengan Perguruan Tinggi Negeri Maupun Swasta baik Dalam Negeri maupun Luar Negeri

BAB II

METODE SURVEI

A. Prosedur Survei

Survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan secara garis besar dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Survei, Penyusunan Pedoman, dan Instrumen Survei

Penyusunan pedoman dan instrumen survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan dilaksanakan dibawah koordinasi dan kewenangan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Unsuri Surabaya. Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) membentuk tim khusus yang akan bertanggung jawab atas seluruh proses pelaksanaan survei, mulai dari perencanaan hingga evaluasi hasil survei. Tim ini terdiri dari gabungan antara Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Gugus Penjaminan Mutu (GPM) dan Unit Penjaminan Mutu (UPM).

2. Validasi Instrumen Survei

Sebelum disebarkan, Instrumen survei perlu divalidasi oleh ahli, dalam bidang penjaminan mutu atau ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang disetujui oleh rektor untuk memastikan bahwa pertanyaan survei sesuai dan tepat sasaran.

3. Penentuan besar sampel dan teknik sampel (Penentuan Responden)

Menentukan besar sampel dalam survei kepuasan layanan dan pelaksanaan proses pendidikan sangat penting untuk memastikan bahwa hasil survei mewakili populasi secara akurat. Ukuran sampel yang tepat dapat meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil survei. Faktor yang perlu diperhatikan dalam penentuan besar sampel:

- a. Ukuran Populasi: Jumlah total mahasiswa yang menjadi target survei.

- b. Tingkat Kepercayaan (*Confidence Level*): Umumnya digunakan tingkat kepercayaan 95%, yang berarti ada 95% keyakinan bahwa hasil survei mewakili populasi.
- c. *Margin of Error* (Batas Kesalahan): Margin error yang umum digunakan adalah 5%. Semakin kecil *margin error* yang diinginkan, semakin besar ukuran sampel yang diperlukan.
- d. Variabilitas Populasi: Hal ini menunjukkan seberapa homogen atau heterogen populasi dalam memberikan jawaban. Bila jawaban sangat beragam, sampel yang lebih besar diperlukan.

Untuk menghitung besar sampel, dapat digunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

di mana:

n = besar sampel

N = populasi

e = *margin of error* yang diinginkan (biasanya 0,05 atau 5%)

4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Survei

Pada survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan, validitas dan reliabilitas instrumen sangat penting untuk memastikan bahwa hasil survei akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah instrumen survei mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar relevan dan sesuai dengan tujuan pengukuran, dalam hal ini kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling. Uji validitas yang dilakukan adalah uji validitas isi dan uji validitas konstruk untuk mengukur faktor yang diharapkan.

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi atau keandalan instrumen survei. Instrumen yang reliabel menghasilkan hasil yang konsisten ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Uji realibilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Metode ini paling umum digunakan untuk mengukur reliabilitas internal, yang menunjukkan konsistensi antar-item dalam kuesioner Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0 hingga 1. Nilai di atas 0,70 umumnya dianggap reliabel. Menggunakan SPSS, nilai Cronbach's Alpha bisa dihitung untuk melihat apakah pertanyaan-pertanyaan terkait kepuasan mahasiswa terkait layanan dan pelaksanaan proses pendidikan memiliki konsistensi yang baik.

5. Sosialisasi dan Pengumuman Survei

Setelah instrumen survei siap, dan responden sudah dapat dipastikan, sosialisasi dapat dilakukan kepada para responden mengenai tujuan dan pentingnya survei. Pengumuman dapat dilakukan melalui email, papan pengumuman, media sosial, website Unsuri Surabaya, atau melalui rapat formal di Fakultas masing-masing.

6. Pelaksanaan survei

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terkait layanan dan pelaksanaan proses pendidikan dilaksanakan setiap semester atau dua kali dalam satu tahun, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan ketika proses pengisian survei antara lain:

- a. **Distribusi Kuesioner:** Jika survei dilakukan secara online, tim survey memastikan kuesioner disebarkan melalui platform digital yang mudah diakses (Google Forms atau sistem internal Unsuri Surabaya). Jika survei dilakukan secara tertulis, tim survey dapat membagikan kuesioner ke unit-unit yang relevan dan memastikan pengumpulan hasilnya diatur dengan baik.

- b. **Pendampingan Teknis:** Tim survei menyediakan dukungan atau panduan teknis, terutama jika survei dilakukan secara online, untuk membantu responden mengisi survei tanpa kesulitan.
- c. **Monitoring Pengisian:** Selama periode pengisian survei, tim survei memonitor tingkat respons secara berkala dan mengingatkan responden yang belum mengisi survei. Ini bisa dilakukan dengan mengirim email pengingat.

7. Pengumpulan dan Pengolahan Data

- a. **Pengumpulan Data:** Setelah periode survei berakhir, Tim survei Unsuri Surabaya mengumpulkan seluruh kuisisioner dan memastikan data sudah diterima. Jika survei dilaksanakan secara online, tim dapat memastikan hasil dapat diunduh atau diakses dalam format yang mudah diolah.
- b. **Pengolahan Data:** Tim survei menggunakan perangkat lunak statistik atau analisis data seperti Microsoft Excel, SPSS, atau software survei lainnya untuk menganalisis data. Tim survei memfokuskan analisis pada persentase responden yang puas dengan Layanan Kesehatan di Unsuri Surabaya.

8. Analisis dan Pelaporan Hasil

- a. **Analisis data:** Setelah data diolah, Tim survei melakukan analisis untuk menilai kepuasan mahasiswa terkait Layanan Kesehatan yang ada di Unsuri Surabaya. Analisis digunakan untuk meninjau hasil analisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan khususnya Layanan Kesehatan.
- b. **Identifikasi Masalah dan Kesenjangan:** Dari hasil survei, tim survei mengidentifkasi area di mana letak kelemahan layanan yang diberikan. Hal ini dapat menjadi masukan untuk perbaikan strategi revisi kebijakan di masa yang akan datang.
- c. **Pelaporan Hasil:** Tim survei menyusun laporan hasil survei yang komprehensif dan rinci. Laporan survei ini harus mencakup temuan

utama, kesimpulan, rekomendasi, serta rencana tindakan lanjutan yang diusulkan. Laporan survei kepuasan mahasiswa terkait Layanan Kesehatan akan dilaporkan kepada pimpinan institusi, UPPS, PS, dan Unit Kerja.

B. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan pada survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan di lingkungan Unsuri Surabaya terlampir pada: 1) pos survei kepuasan Layanan Kesehatan dan 2) formulir pos survei kepuasan Layanan Kesehatan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengisian angket/kuesioner dalam bentuk hardcopy dan/atau online melalui Google Forms, atau sistem internal Unsuri Surabaya.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan individu yang menjadi sasaran survei. Dalam konteks survei kepuasan Layanan Kesehatan, populasi terdiri dari seluruh mahasiswa yang terlibat dalam proses pendidikan di Unsuri Surabaya.

Kriteria Populasi:

1. Mahasiswa Aktif: Mahasiswa yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif di universitas pada semester berjalan.
2. Jenjang Pendidikan: Populasi dapat mencakup mahasiswa dari berbagai jenjang, seperti sarjana (S1) dan magister (S2).
3. Program Studi: Semua program studi di Unsuri Surabaya.
4. Angkatan: Mahasiswa dari semua angkatan, mulai dari mahasiswa baru hingga yang hampir lulus.

E. Pengolahan Data

Data primer yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan dianalisis secara deskriptif menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel dan SPSS, dan disajikan dalam bentuk tabel untuk menunjukkan presentase kepuasan mahasiswa terkait layanan dan pelaksanaan proses pendidikan di lingkungan Unsuri Surabaya. Kriteria skor kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Sangat Baik (4)

Mahasiswa merasa sangat puas dengan keseluruhan Layanan Kesehatan, mencakup kejelasan alur, responsifnya petugas, serta dukungan yang diterima selama menjadi penerima Layanan Kesehatan.

Kriteria:

- a. Proses pencairan dana Layanan Kesehatan berjalan tepat waktu tanpa penundaan yang signifikan;
- b. Prosedur administratif mudah diikuti dan tanpa hambatan berarti, mencerminkan pelayanan yang efisien;
- c. Informasi mengenai Layanan Kesehatan, mulai dari persyaratan hingga pencairan dana, dapat diakses dengan mudah dan transparan;
- d. Mahasiswa mendapatkan bantuan informasi yang jelas dan mudah diakses, baik melalui laman resmi, media sosial, atau melalui layanan responsif lainnya.

2. Baik (3)

Mahasiswa merasa puas dengan keseluruhan Layanan Kesehatan, dan layanan ini cukup memenuhi harapan mereka.

Kriteria:

- a. Proses pencairan dana Layanan Kesehatan umumnya tepat waktu, dengan sedikit penundaan yang mungkin terjadi pada beberapa tahap;

- b. Prosedur administratif cukup jelas dan relatif mudah diikuti oleh mahasiswa penerima;
- c. Informasi tentang Layanan Kesehatan tersedia dan dapat diakses, meskipun beberapa mahasiswa merasa perlu mencari informasi tambahan melalui saluran lain;
- d. Ketersediaan informasi mengenai prosedur dan pencairan cukup jelas, meskipun ada potensi untuk penyederhanaan lebih lanjut;
- e. Layanan pendampingan atau konsultasi tersedia, meskipun mahasiswa kadang merasa ada keterbatasan dalam responsivitas staf;
- f. Staf pengelola Layanan Kesehatan memberikan bantuan dengan ramah dan profesional, walaupun beberapa mahasiswa mungkin merasa perlu menunggu sedikit lebih lama untuk mendapatkan tanggapan;

3. Cukup (2)

Mahasiswa merasa Layanan Kesehatan cukup memenuhi kebutuhan dasar, tetapi ada beberapa aspek yang dirasa kurang optimal dan bisa diperbaiki. Pengalaman mahasiswa cenderung cukup sesuai dengan harapan mereka, namun masih ada beberapa kesenjangan antara layanan yang diberikan dengan ekspektasi mahasiswa.

Kriteria:

- a. Proses pencairan dana Layanan Kesehatan dan prosedur administratif sering kali mengalami penundaan atau kendala teknis yang membuat mahasiswa harus menunggu lebih lama;
- b. Prosedur administrasi dapat diikuti, tetapi beberapa tahap mungkin dirasakan rumit atau memerlukan waktu lebih banyak;
- c. Informasi mengenai Layanan Kesehatan tersedia tetapi kurang tersosialisasi dengan baik, sehingga mahasiswa merasa perlu bertanya langsung atau mencari informasi tambahan;

- d. Beberapa mahasiswa merasa tidak cukup dipandu dalam memahami alur Layanan Kesehatan dan pengajuan persyaratan;
- e. Layanan pendampingan atau konsultasi disediakan, namun tidak selalu mudah diakses, atau respons dari staf tidak selalu cepat dan kurang konsisten;
- f. Staf pengelola bersikap cukup membantu, meskipun terkadang tidak mampu menyelesaikan keluhan atau permasalahan mahasiswa dengan segera.

4. Kurang (1)

Mahasiswa merasa Layanan Kesehatan belum memenuhi kebutuhan dan harapan dasar mereka; terdapat banyak aspek yang perlu diperbaiki agar layanan lebih bermanfaat. Kesenjangan antara ekspektasi mahasiswa dan layanan yang diberikan cukup besar, sehingga pengalaman mahasiswa cenderung tidak memuaskan.

Kriteria:

- a. Proses pencairan dana Layanan Kesehatan sering kali mengalami penundaan yang signifikan, sehingga mahasiswa tidak menerima dana tepat waktu;
- b. Prosedur administratif dianggap rumit dan memakan waktu, sehingga mahasiswa harus melewati banyak tahapan yang dirasa tidak efisien;
- c. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan pencairan dana kurang jelas atau sulit diakses oleh mahasiswa, yang mengakibatkan banyak kebingungan;
- d. Sosialisasi mengenai Layanan Kesehatan dirasa tidak memadai, sehingga mahasiswa kesulitan memahami atau menemukan informasi yang mereka butuhkan;



- e. Layanan pendampingan atau konsultasi untuk penerima Layanan Kesehatan kurang tersedia atau tidak memadai; respons dari staf sering kali lambat atau kurang membantu;
- f. Staf pengelola terkadang kurang ramah atau tidak responsif dalam menangani masalah atau pertanyaan mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa kurang terbantu;



BAB III

PENUTUP

Dokumen pedoman survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan merupakan dokumen mutu yang dirumuskan dari Standar Mutu dan POS survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan. Dokumen ini berisi panduan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan yang didalamnya berisi formulir survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan.

Dokumen survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan ini memiliki kedudukan yang strategis dalam peningkatan mutu dan wujud implementasi monitoring dan evaluasi dalam rangka peningkatan mutu tata kelola perguruan tinggi pada umumnya dan Unsuri Surabaya pada khususnya. Diharapkan berawal dari lahirnya dokumen ini mampu meningkatkan mutu Unsuri Surabaya dari segala aspek sesuai indikator dan kriteria yang telah ditetapkan khususnya pada aspek Layanan Kesehatan. Pedoman survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan ini telah menyesuaikan SN-Dikti, KKNI, dan 9 Kriteria BAN-PT yang terbaru sehingga diharapkan dengan tercapainya standar ini maka nilai akreditasi akan meningkat.

Penyusun menyadari bahwa dokumen ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu perlu diadakan evaluasi atas perkembangan kebijakan eksternal maupun internal. Selain itu perkembangan dan dinamika manajemen pendidikan tinggi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi segala lini dan aspek sendi-sendi Universitas. Dengan melihat dari sudut pandang ini sudah sepantasnya perbaikan dan penyesuaian manual mutu rutin dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.



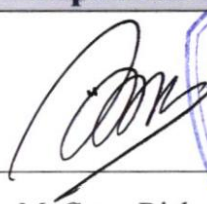
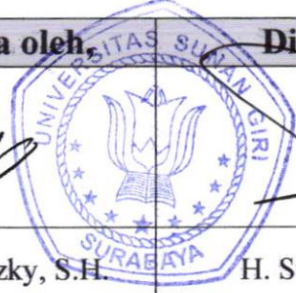
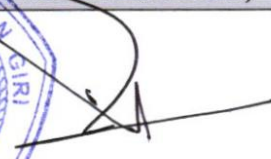
LAMPIRAN

1. POS survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan
2. Formulir survei kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan

	UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURI SURABAYA) Jl. Brigjend Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8542563 E-Mail: lpm@unsuri.ac.id Website: www.unsuri.ac.id		KODE
			<i>SPMI-05-188-21</i>
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR	TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KESEHATAN	12 Februari 2021	
KRITERIA	KEMAHASISWAAN	Revisi	Tgl Rev
BAGIAN	AKADEMIK		

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KESEHATAN



Disiapkan oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan oleh,
  Cilda Thesisa I.D., ST. MT.	  M. Catur Rizky, S.H.	 H. Sudja'i, S.H., M.H
Ka. Lembaga Penjaminan Mutu	Sekretaris Universitas	Rektor

	UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA (UNSURI SURABAYA) Jl. Brigjend Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8542563 E-Mail: lpm@unsuri.ac.id Website: www.unsuri.ac.id		KODE	
			<i>SPMI-05-188-21</i>	
DOKUMEN STANDAR	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR		TANGGAL DIKELUARKAN	
JUDUL	PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KESEHATAN		12 Februari 2021	
KRITERIA	KEMAHASISWAAN		Revisi	Revisi
BAGIAN	AKADEMIK			

1. LATAR BELAKANG DAN TUJUAN

1. Latar Belakang

Kesehatan mahasiswa merupakan faktor penting yang mendukung keberhasilan akademik dan kesejahteraan mereka selama menempuh pendidikan tinggi. Universitas memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan yang memadai, baik dalam bentuk fasilitas medis, layanan konsultasi kesehatan, program pencegahan penyakit, hingga dukungan kesehatan mental. Layanan kesehatan di universitas mencakup berbagai aspek, termasuk aksesibilitas fasilitas kesehatan, kualitas pelayanan medis, kecepatan respons terhadap keluhan kesehatan mahasiswa, serta efektivitas program promotif dan preventif yang dijalankan. Untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, diperlukan mekanisme evaluasi berbasis survei kepuasan mahasiswa. Survei ini berfungsi sebagai alat untuk mengukur pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan kesehatan yang tersedia, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan di lingkungan universitas. Dengan demikian, universitas dapat terus berupaya meningkatkan kesejahteraan mahasiswa, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan dan produktivitas akademik.

2. Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kesehatan yang

disediakan oleh universitas.

2. Mengevaluasi kualitas fasilitas dan layanan kesehatan yang mencakup ketersediaan tenaga medis, aksesibilitas layanan, serta kecepatan dan efektivitas dalam menangani keluhan kesehatan mahasiswa.
3. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi mahasiswa dalam mengakses layanan kesehatan, termasuk biaya, waktu tunggu, serta pemahaman terhadap prosedur yang berlaku.
4. Mengembangkan rekomendasi perbaikan layanan kesehatan berdasarkan umpan balik mahasiswa guna meningkatkan mutu layanan yang lebih responsif dan berkualitas.
5. Meningkatkan efektivitas program kesehatan preventif dan promotif seperti edukasi kesehatan, layanan konsultasi psikologis, serta kegiatan olahraga dan kesejahteraan mahasiswa.
6. Mendukung kebijakan universitas dalam meningkatkan kesejahteraan mahasiswa dengan menyediakan layanan kesehatan yang lebih inklusif, holistik, dan berbasis kebutuhan nyata.
7. Mewujudkan lingkungan akademik yang sehat sehingga mahasiswa dapat menjalani proses pembelajaran dengan optimal tanpa terganggu oleh masalah kesehatan yang tidak tertangani dengan baik.

2. DEFINISI

1. Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Layanan Kesehatan adalah proses penilaian terhadap layanan Kesehatan yang dilakukan oleh manajemen PT/UPPS/PS dalam rangka menunjang pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
2. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah sistem yang mencakup struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur, proses, dan sumberdaya untuk melaksanakan manajemen mutu dilingkungan Unsuri Surabaya.
3. Teknik yang digunakan untuk menggali data dan informasi terhadap layanan Kesehatan adalah kuesioner dan dokumentasi.
4. Bukti Objektif adalah informasi yang bersifat kualitatif ataupun kuantitatif, catatan ataupun pernyataan tentang fakta mengenai mutu pelayanan, eksistensi dan implementasi elemen-elemen sistem mutu, yang didasarkan

pada pengamatan, pengukuran dan dapat diverifikasi.

5. Rektor adalah pimpinan tertinggi Universitas yang mengelola, dan menyelenggarakan pendidikan tinggi di Unsuri Surabaya
6. Pimpinan UPPS pimpinan fakultas yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pengelolaan program studi jenjang sarjana
7. Ka. LPM pimpinan lembaga yang bertanggung jawab atas pelaksanaan penjaminan mutu
8. LPM adalah organ Universitas yang berwenang, dan bertanggung jawab atas pelaksanaan penjaminan mutu
9. Mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi yang terdaftar dan belajar di Unsuri Surabaya
10. Tim Survei Kepuasan adalah kelompok kerja yang dibentuk secara resmi oleh universitas untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengelola seluruh proses survei terkait kepuasan pemangku kepentingan (stakeholders), seperti dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan pengguna layanan lainnya. Tim ini bertanggung jawab dalam mengumpulkan, menganalisis, dan melaporkan data survei sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu dan efektivitas layanan universitas

3. RUANG LINGKUP

1. POS ini didalam lingkup bidang Akademik pada kriteria Kemahasiswaan.
2. POS ini meliputi tata cara/prosedur Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan
3. Pihak-pihak yang terlibat dalam Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan
4. Satu kesatuan dengan standar mutu dan Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan yang didalamnya terdapat Formulir Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan

4. PERINGATAN

Jika POS ini tidak dilaksanakan dengan baik akan berdampak pada mutu dan kinerja Unit Pengelola Program Studi dan Program Studi tidak dapat termonitor dan dapat menurun sehingga mengakibatkan nilai akreditasi tidak seperti yang

diharapkan.

5. REFERENSI

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 32 Tahun 2013 dan PP Nomor 13 Tahun 2015.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
5. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
6. Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
7. Permendikbudristek Nomor 7 Tahun 2023 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
8. Permendikbudristek Nomor 81 Tahun 2020 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti).
9. Permendikbudristek Nomor 32 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
10. Peraturan BAN-PT Nomor 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi.
11. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, terkait penyelenggaraan Program Merdeka Belajar – Kampus Merdeka.
12. Permendikbud Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pelaporan PDDikti dan Sanksi Keterlambatan Pelaporan.
13. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan administrasi).
14. Statuta Universitas Sunan Giri Surabaya Tahun 2020.

6. PIHAK YANG TERLIBAT

1. Rektor/Pimpinan UPPS
2. Ka. LPM

3. LPM
4. Tim Survei
5. Mahasiswa

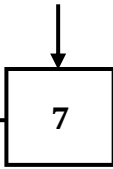
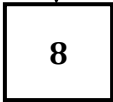
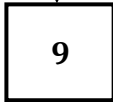
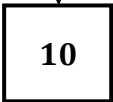
7. PROSEDUR

1. LPM merumuskan Pedoman dan Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan
2. LPM mengusulkan Tim Survei Kepuasan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan
3. Ka. LPM memvalidasi Instrumen Survei Kepuasan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan
4. Rektor/Pimpinan UPPS menetapkan Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan
5. Rektor/Pimpinan UPPS mengesahkan Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan
6. Tim Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan (LPM, GPM, dan UPM) menentukan besar sampel dan teknik pengambilan sampel (penentuan responden) Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan
7. Tim Survei Kepuasan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan (LPM, GPM, dan UPM) melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan
8. LPM melakukan Sosialisasi Pedoman surevi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan
9. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan (LPM, GPM, dan UPM) mengumumkan/meyebarkan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan melalui melalui email, papan pengumuman, media sosial, website Unsuri Surabaya, atau melalui rapat formal di Fakultas masing-masing.
10. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan (LPM, GPM, dan UPM) melaksanakan distribusi kuesioner, pendampingan teknis, dan monitoring pengisian Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan

11. Responden Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan
12. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan (LPM, GPM, dan UPM) melakukan pengumpulan dan pengolahan data Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan
13. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan (LPM, GPM, dan UPM) melakukan analisis dan menyusun Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan meliputi analisa data, indentifikasi masalah, dan pelaporan hasil.
14. LPM melakukan diseminasi Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan kepada pemangku kepentingan.

8. DIAGRAM ALUR

PROSEDUR	PIHAK					DOKUMEN	WAKTU
	REKTOR/ PMPINAN UPPS	KA. LPM	LPM	TIM SURVEI	MHS		
1. LPM merumuskan Pedoman dan Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan			1			Draft Pedoman Survei Kepuasan	7 Hari
2. LPM mengusulkan Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan			2			Draft Usulan Tim Survei	1 Hari
3. Ka. LPM memvalidasi Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan		3				Formulir Survei Kepuasan	3 Hari
4. Rektor/Pimpinan UPPS menetapkan Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan	4					SK Tim Survei	1 Hari
5. Rektor/Pimpinan UPPS menetapkan pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan	5					SK Pedoman Survei Kepuasan	1 Hari
6. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan (LPM, GPM, dan UPM) menentukan besar sampel dan teknik pengambilan sampel (penentuan responden) Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan				6		Data dan Teknik Pengambilan Sampel Survei	3 Hari

PROSEDUR	PIHAK					DOKUMEN	WAKTU
	REKTOR/ PMPINAN UPPS	KA. LPM	LPM	TIM SURVEI	MHS		
7. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan (LPM, GPM, dan UPM) melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan						Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	3 Hari
8. LPM melakukan Sosialisasi Pedoman Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan						Undangan, Presensi, dan Dokumentasi	3 Hari
9. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan (LPM, GPM, dan UPM) mengumumkan/meyebarkan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan melalui email, papan pengumuman, media sosial, website Unsuri Surabaya, atau melalui rapat formal di Fakultas masing-masing						Surat Permohonan Pengisian dan Tautan Survei Kepuasan	3 Hari
10. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan (LPM, GPM, dan UPM) melaksanakan distribusi kuesioner, pendampingan teknis, dan monitoring pengisian Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan						Tautan Survei Kepuasan	3 Hari

PROSEDUR	PIHAK					DOKUMEN	WAKTU
	REKTOR/ PMPINAN UPPS	KA. LPM	LPM	TIM SURVEI	MHS		
11. Responden Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan					↓ 11	Data Hasil Survei Kepuasan	3 Hari
12. Tim Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan (LPM, GPM, dan UPM) melakukan pengumpulan dan pengolahan data Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan				12		Data Hasil Survei Kepuasan	3 Hari
13. Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan melakukan analisis dan menyusun Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan meliputi analisa data, indentifikasi masalah, dan pelaporan hasil				13		Laporan Survei Kepuasan	3 Hari
14. LPM melakukan diseminasi Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kesehatan kepada pemangku kepentingan.			14			Undangan, Presensi, dan Dokumentasi	1 Hari



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
(UNSURE SURABAYA)**

Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

	UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA Jl. Brigjend Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-853247, Fax. 031-8542563 E-Mail: info@unsuri.ac.id Website: www.unsuri.ac.id		KODE	
			<i>SPMI-04-021-21</i>	
DOKUMEN	FORMULIR SPMI		TANGGAL DIKELUARKAN 12 Februari 2021	
JUDUL	SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KESEHATAN			
AREA	MAHASISWA		Revisi 0	Tgl Rev
BAGIAN	NONAKADEMIK			

**FORMULIR
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN KESEHATAN**



Disiapkan oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan oleh,
 Cilda Thesisa I.D., ST. MT.	 M. Catur Rizky, S.H.	 H. Sudja'i, S.H., M.H.
Ka. Lembaga Penjaminan Mutu	Sekretaris Universitas	Rektor



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
(UNSURE SURABAYA)**

Jl. Brigjend. Katamso II Waru Sidoarjo Tlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@unsuri.ac.id Website : www.unsuri.ac.id

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021**

Tujuan survei ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kesehatan di lingkungan Unsuri Surabaya. Mohon kiranya Saudara/i berkenan meluangkan waktunya kurang dari 5 menit untuk mengisi survei berikut. Kami akan menjaga kerahasiaan data yang Anda isikan dan hanya informasi secara umum yang akan dilaporkan.

Kontribusi Anda dalam mengisi survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kesehatan pengembangan kewirausahaan di lingkungan Unsuri Surabaya ini sangat kami harapkan sebagai masukan data untuk evaluasi diri, kebutuhan Akreditasi Institusi/Program Studi, dan peningkatan kualitas Institusi/UPPS/PS di lingkungan Unsuri Surabaya kedepannya.

NO	IDENTITAS RESPONDEN	JAWABAN
1	Nama	
2	NIM	
3	Program Studi	1. Magister Pendidikan Agama Islam (MPAI) 2. Magister Hukum Keluarga Islam (MHKI) 3. Magister Hukum (MH) 4. Pendidikan Agama Islam (PAI) 5. Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI) 6. Hukum Keluarga Islam (HKI) 7. Ekonomi Syariah (ES) 8. Teknik Sipil (TS) 9. Teknik Mesin (TM) 10. Hukum 11. Adm. Publik (AP) 12. Manajemen

PROGRAM SARJANA:

Fakultas Agama Islam: Prodi Pendidikan Agama Islam; Prodi PGMI; Prodi Hukum Keluarga Islam; Prodi Ekonomi Syariah

Fakultas Teknik: Prodi Teknik Mesin; Prodi Teknik Sipil.

Fakultas Hukum & Sosial: Prodi Hukum; Prodi Administrasi Negara.

Fakultas Ekonomi: Prodi Manajemen.

PROGRAM MAGISTER:

Program Pascasarjana: Program Studi Hukum; Pendidikan Agama Islam; Hukum Keluarga Islam.



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
(UNSURE SURABAYA)**

Jl. Brigjend. Katamso II WaruSidoarjoTlp. 031-8532477 Fax. 031-8532567
E-mail : lpm@unsuri.ac.id Website : www.unsure.ac.id

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	KURANG	SANGAT KURANG
1	Kehandalan layanan kesehatan (<i>Reliability</i>)	4	3	2	1
2	Kemampuan dan kesopanan petugas dalam pelayanan kesehatan (<i>Assurance</i>)	4	3	2	1
3	Wujud kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana prasarana layanan kesehatan (<i>Tangibles</i>)	4	3	2	1
4	Kepedulian dalam menerima keluhan layanan kesehatan (<i>Empathy</i>)	4	3	2	1
5	Ketanggapan dan kesigapan pelayanan kesehatan (<i>Responsiveness</i>)	4	3	2	1

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
6	Saran/Komentar/Masukan (Jika diperlukan)	(Isian)



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA
2021