



WORLD CLASS ISLAMIC UNIVERSITY
UNISSULA
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

**KAMPUS
BIRRUL
WALIDAIN**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

**TERHADAP LAYANAN
AKADEMIK DAN PENDUKUNG**

PROGRAM STUDI PROFESI NERS

TAHUN AKADEMIK

2024 / 2025

**FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**



LEMBAR PENGESAHAN

Dokumen Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Pendukung Program Studi Profesi Ners Tahun Akademik 2024/2025 ini disusun sebagai wujud pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal. Laporan ini berfungsi sebagai acuan dalam melakukan evaluasi, pengendalian, sekaligus peningkatan mutu layanan secara berkesinambungan.

Disusun oleh	Diperiksa oleh	Disahkan oleh
Tim Penyusun/UPM	Ketua Program Studi	Dekan Fakultas Ilmu Keperawatan
Ns. Moch Asphian M.Kep., Sp Kep Kom	Dr. Ns. Tutik Rahayu, M.Kep., Sp.Kep.Mat.	Dr. Iwan Ardian, SKM., S.Kep., M.Kep.

Semarang, 15 Agustus 2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah Swt. karena atas rahmat-Nya laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Pendukung Program Studi Profesi Ners Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Tahun Akademik 2024/2025 dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan salah satu bentuk komitmen program studi dalam menjamin terselenggaranya layanan akademik, layanan tenaga kependidikan, tata kelola pengelola, serta penyediaan sarana dan prasarana yang bermutu, dapat dipercaya, berkeadilan, tanggap terhadap kebutuhan, dan berpusat pada kepentingan mahasiswa.

Kegiatan survei ini dimaksudkan untuk menghimpun persepsi mahasiswa terhadap empat cakupan layanan, yakni layanan yang diberikan dosen, layanan tenaga kependidikan, layanan pengelola program studi, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Khusus pada Program Studi Profesi Ners, penilaian turut menyentuh aspek pembimbingan klinik dan kesiapan lahan praktik karena keduanya merupakan bagian tak terpisahkan dari proses pendidikan profesi. Hasil survei selanjutnya dimanfaatkan sebagai pijakan dalam menyusun langkah tindak lanjut di dalam siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP).

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh mahasiswa profesi ners, dosen, pembimbing klinik, tenaga kependidikan, pengelola program studi, Unit Penjaminan Mutu, serta semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini. Masukan berupa kritik dan saran tetap dinantikan demi penyempurnaan laporan serta perbaikan mutu layanan pada periode mendatang.

Semarang, 2025
Tim Penyusun

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Pendukung Tahun Akademik 2024/2025 mengukur empat cakupan layanan, yaitu layanan dosen, layanan tenaga kependidikan, layanan pengelola, serta sarana dan prasarana. Pengolahan data dilakukan atas **397 respons penilaian** yang berasal dari mahasiswa **Program Studi Profesi Ners** pada berbagai stase dan lahan praktik.

Hasil pengolahan memperlihatkan skor rata-rata keseluruhan **3,75** pada rentang skala 1–4, sehingga termasuk kategori **Sangat Baik**. Layanan dosen meraih skor **3,78**, layanan tenaga kependidikan **3,74**, layanan pengelola **3,76**, dan sarana prasarana **3,71**. Seluruh cakupan layanan telah melewati ambang batas mutu minimal 3,25.

Skor tertinggi dijumpai pada layanan dosen yang menunjukkan konsistensi pada aspek keandalan, kepastian, dan kepedulian. Sarana dan prasarana meskipun berada pada kategori Sangat Baik, memperoleh skor paling rendah sehingga dijadikan fokus utama perbaikan, terutama pada fasilitas penunjang praktik klinik dan ruang diskusi mahasiswa profesi.

Ditinjau dari perspektif Budaya Akademik Islami, hasil survei memperlihatkan bahwa nilai amanah, ihsan, adil, rahmah, adab, dan pelayanan yang memuliakan mahasiswa telah terwujud dalam praktik layanan. Program studi perlu memelihara capaian tersebut melalui penyeragaman standar layanan, penguatan mekanisme respons, pengendalian waktu layanan, peningkatan keterjangkauan fasilitas, serta pemantauan tindak lanjut.

Cakupan Layanan	Skor	Kategori	Status Standar
Layanan dosen	3,78	Sangat Baik	Tercapai
Layanan tenaga kependidikan	3,74	Sangat Baik	Tercapai
Layanan pengelola	3,76	Sangat Baik	Tercapai
Sarana dan prasarana	3,71	Sangat Baik	Tercapai
Rata-rata keseluruhan	3,75	Sangat Baik	Tercapai

DAFTAR ISI

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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Cakupan Layanan yang Dievaluasi
Tabel 2.1 Kaitan Prinsip Mutu dengan Nilai Islami
Tabel 3.1 Skala dan Kategori Penilaian
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Survei
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Survei
Tabel 4.2 Hasil Layanan Dosen
Tabel 4.3 Hasil Layanan Tenaga Kependidikan
Tabel 4.4 Hasil Layanan Pengelola
Tabel 4.5 Hasil Sarana dan Prasarana
Tabel 4.6 Peringkat Indikator
Tabel 5.1 Kekuatan dan Area Peningkatan

Tabel 6.1 Pemetaan Nilai-Nilai Islami

Tabel 7.1 Matriks PPEPP

Tabel 7.2 Rencana Tindak Lanjut

Tabel 7.3 Indikator Keberhasilan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Survei Kepuasan Layanan Akademik dan Pendukung

Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil per Indikator

Lampiran 3. Format Monitoring Tindak Lanjut

Lampiran 4. Format Berita Acara Evaluasi

Lampiran 5. Daftar Bukti Pendukung Akreditasi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu layanan akademik dan pendukung memegang peranan strategis dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pendidikan, terlebih pada **Program Studi Profesi Ners** yang menitikberatkan pada pembelajaran klinik, praktik lapangan, serta pembimbingan intensif di lahan praktik. Mahasiswa profesi ners memerlukan layanan yang andal, responsif, pasti, penuh perhatian, mudah dijangkau, serta ditopang sarana dan prasarana yang memadai, termasuk lahan praktik dan pembimbing klinik yang berkompeten. Atas dasar itu, pengukuran kepuasan mahasiswa perlu dilaksanakan secara teratur dan terencana sebagai bagian dari tata kelola program studi.

Program Studi Profesi Ners Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung menyelenggarakan survei kepuasan mahasiswa guna memperoleh bukti empiris mengenai mutu layanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta sarana dan prasarana. Survei ini memiliki fokus yang berbeda dengan Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa yang menilai proses pembelajaran; laporan ini secara khusus mengukur mutu layanan akademik dan pendukung, termasuk kualitas pembimbingan klinik dan kesiapan lahan praktik.

Pelaksanaan survei juga merupakan bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal melalui siklus PPEPP. Hasil survei tidak sekadar disajikan dalam bentuk angka, melainkan dimanfaatkan untuk menetapkan prioritas perbaikan, mengendalikan layanan yang belum optimal, serta meningkatkan standar mutu secara berkelanjutan.

Sebagai perguruan tinggi berbasis nilai keislaman, layanan akademik dan pendukung diarahkan agar mencerminkan Budaya Akademik Islami. Keandalan dimaknai sebagai amanah dan profesionalisme; daya tanggap sebagai ihsan; kepastian layanan sebagai keadilan dan konsistensi; sementara kepedulian sebagai rahmah dan penghormatan terhadap martabat mahasiswa.

B. Dasar Pelaksanaan

1. Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Islam Sultan Agung.
2. Standar mutu pendidikan dan layanan mahasiswa Fakultas Ilmu Keperawatan.
3. Rencana strategis dan rencana operasional Program Studi Profesi Ners.

4. Pedoman survei kepuasan mahasiswa yang berlaku di lingkungan fakultas.
5. Komitmen penerapan Budaya Akademik Islami dan peningkatan mutu berkelanjutan.

C. Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen, mencakup pembimbing akademik dan pembimbing klinik.
2. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan.
3. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelola Program Studi Profesi Ners.
4. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kecukupan, keterjangkauan, dan kualitas sarana prasarana, termasuk lahan praktik dan fasilitas penunjang.
5. Mengenali aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki.
6. Menilai penerapan prinsip layanan Islami dalam layanan akademik dan pendukung.
7. Menyusun rencana tindak lanjut sebagai bagian dari siklus PPEPP.

D. Manfaat

1. Menjadi bahan evaluasi kinerja unit layanan Program Studi Profesi Ners.
2. Menjadi dasar pengendalian dan peningkatan mutu layanan profesi.
3. Menjadi bahan rapat tinjauan manajemen dan evaluasi program studi.
4. Menjadi bukti pelaksanaan SPMI dan PPEPP.
5. Menjadi dokumen pendukung akreditasi program studi.
6. Menjadi sarana penguatan budaya layanan yang amanah, adil, responsif, dan peduli.

E. Ruang Lingkup

No.	Cakupan	Fokus Penilaian
1	Layanan dosen	Keandalan, daya tanggap, kepastian, dan kepedulian, termasuk pembimbingan akademik dan klinik.
2	Layanan tenaga kependidikan	Keandalan, kecepatan layanan, konsistensi prosedur, dan perhatian kepada mahasiswa profesi.
3	Layanan pengelola	Kemampuan pengelolaan, respons terhadap kebutuhan, kepastian kebijakan, dan kepedulian.
4	Sarana dan prasarana	Kecukupan, keterjangkauan, dan kualitas fasilitas penunjang, termasuk lahan praktik dan ruang diskusi.

BAB II LANDASAN DAN KERANGKA MUTU

A. Kepuasan Mahasiswa sebagai Indikator Mutu

Kepuasan mahasiswa mencerminkan sejauh mana harapan mahasiswa selaras dengan layanan yang diterima. Skor kepuasan yang tinggi menandakan layanan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan, sementara skor yang lebih rendah menjadi pertanda perlunya penelusuran akar masalah dan tindakan perbaikan.

Pada Program Studi Profesi Ners, kepuasan mahasiswa turut dipengaruhi oleh mutu pembimbingan klinik, kesiapan lahan praktik, dan koordinasi antara kampus dengan rumah sakit maupun lahan praktik lainnya. Karena itu, pembacaan hasil survei perlu disandingkan dengan konteks penyelenggaraan layanan, jumlah respons, variasi stase, bukti prosedur, serta tindak lanjut yang telah dijalankan.

B. Dimensi Kualitas Layanan

Instrumen survei menggunakan empat atribut utama pada layanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola, yakni keandalan, daya tanggap, kepastian, dan kepedulian. Adapun sarana prasarana dinilai melalui kecukupan, keterjangkauan, dan kualitas.

Keandalan menggambarkan kemampuan unit menyajikan layanan secara tepat dan konsisten. Daya tanggap mencerminkan kesediaan menolong mahasiswa dengan sigap. Kepastian menunjukkan kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku. Kepedulian menggambarkan perhatian terhadap kebutuhan dan kondisi mahasiswa.

C. Keterkaitan dengan SPMI

Survei ini menempati tahap evaluasi dalam siklus PPEPP. Hasilnya disandingkan dengan standar mutu, dianalisis untuk menemukan kesenjangan, dikendalikan melalui keputusan program studi, lalu ditingkatkan melalui program perbaikan.

Dokumen bukti yang perlu disiapkan mencakup instrumen, rekapitulasi data, laporan hasil, notulen rapat evaluasi, daftar hadir, rencana tindak lanjut, bukti pelaksanaan, serta hasil pemantauan.

D. Kerangka Budaya Pelayanan Islami

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

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

BAB III METODOLOGI SURVEI

A. Desain Survei

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

B. Waktu dan Tempat

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

C. Responden dan Unit Analisis

Data yang dipakai dalam laporan ini bersumber dari rekapitulasi penilaian yang relevan dengan Program Studi Profesi Ners. Setelah proses penyaringan, diperoleh **397 respons** dari mahasiswa profesi ners yang tersebar pada berbagai stase dan lahan praktik.

Jumlah respons tidak sama dengan jumlah mahasiswa unik sebab satu mahasiswa dapat menilai lebih dari satu stase atau pembimbing. Dengan demikian, angka tersebut diposisikan sebagai jumlah respons penilaian, bukan jumlah mahasiswa.

D. Instrumen

No.	Cakupan	Indikator
1	Layanan Dosen	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan layanan kepada mahasiswa
2	Layanan Dosen	Daya tanggap dosen dalam menolong mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat
3	Layanan Dosen	Kepastian bahwa layanan dosen sesuai dengan ketentuan
4	Layanan Dosen	Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
5	Layanan Tenaga Kependidikan	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa
6	Layanan Tenaga Kependidikan	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam menolong mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat
7	Layanan Tenaga Kependidikan	Kepastian bahwa layanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan

8	Layanan Tenaga Kependidikan	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
9	Layanan Pengelola	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan layanan kepada mahasiswa
10	Layanan Pengelola	Daya tanggap pengelola dalam menolong mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat
11	Layanan Pengelola	Kepastian bahwa layanan pengelola sesuai dengan ketentuan
12	Layanan Pengelola	Kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa
13	Sarana dan Prasarana	Kecukupan sarana dan prasarana
14	Sarana dan Prasarana	Keterjangkauan sarana dan prasarana
15	Sarana dan Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana

E. Skala Penilaian

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

F. Kategori Capaian

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

G. Pengolahan Data

Skor tiap indikator dihitung memakai rata-rata tertimbang berdasarkan jumlah respons valid. Rata-rata cakupan diperoleh dari rerata indikator pada masing-masing kelompok layanan. Nilai keseluruhan dihitung dari seluruh indikator layanan.

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

H. Standar Mutu

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

BAB IV HASIL SURVEI

A. Rekapitulasi Hasil

No.	Cakupan Layanan	Skor Rata-rata	Kategori	Status
1	Layanan dosen	3,78	Sangat Baik	Tercapai
2	Layanan tenaga kependidikan	3,74	Sangat Baik	Tercapai
3	Layanan pengelola	3,76	Sangat Baik	Tercapai
4	Sarana dan prasarana	3,71	Sangat Baik	Tercapai
	Rata-rata keseluruhan	3,75	Sangat Baik	Tercapai

Seluruh cakupan layanan berada pada kategori Sangat Baik dan berhasil melewati ambang batas minimal 3,25. Terdapat variasi skor antar cakupan, dengan layanan dosen menempati posisi tertinggi dan sarana prasarana terendah, sehingga arah prioritas perbaikan menjadi lebih jelas.

B. Hasil Layanan Dosen

No.	Indikator	Skor	Kategori	Status
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	3,80	Sangat Baik	Tercapai
2	Daya tanggap dosen dalam menolong mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,76	Sangat Baik	Tercapai
3	Kepastian bahwa layanan dosen sesuai dengan ketentuan	3,79	Sangat Baik	Tercapai
4	Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
	Rata-rata layanan dosen	3,78	Sangat Baik	Tercapai

Capaian ini menggambarkan bahwa dosen dinilai mampu menyajikan layanan yang andal, cepat, sesuai ketentuan, dan penuh perhatian, termasuk dalam pembimbingan akademik maupun klinik mahasiswa profesi ners. Indikator keandalan memperoleh skor tertinggi, sementara daya tanggap relatif lebih rendah sehingga perlu terus dipantau.

C. Hasil Layanan Tenaga Kependidikan

No.	Indikator	Skor	Kategori	Status
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	3,75	Sangat Baik	Tercapai
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam menolong mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,71	Sangat Baik	Tercapai
3	Kepastian bahwa layanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	3,76	Sangat Baik	Tercapai
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,74	Sangat Baik	Tercapai
	Rata-rata layanan tenaga kependidikan	3,74	Sangat Baik	Tercapai

Tenaga kependidikan memperoleh penilaian sangat baik. Daya tanggap mencatat skor relatif lebih rendah dibanding indikator lain, sehingga kecepatan layanan dan waktu respons tetap perlu dipantau, terutama terkait administrasi praktik klinik dan penerbitan surat keterangan.

D. Hasil Layanan Pengelola

No.	Indikator	Skor	Kategori	Status
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
2	Daya tanggap pengelola dalam menolong mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,75	Sangat Baik	Tercapai
3	Kepastian bahwa layanan pengelola sesuai dengan ketentuan	3,74	Sangat Baik	Tercapai
4	Kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,78	Sangat Baik	Tercapai
	Rata-rata layanan pengelola	3,76	Sangat Baik	Tercapai

Layanan pengelola memperoleh kategori sangat baik. Kepastian layanan mencatat skor relatif paling rendah dalam kelompok ini, sehingga konsistensi informasi dan prosedur, khususnya terkait penempatan lahan praktik dan penjadwalan stase, perlu terus diperkuat.

E. Hasil Sarana dan Prasarana

No.	Indikator	Skor	Kategori	Status
1	Kecukupan sarana dan prasarana	3,72	Sangat Baik	Tercapai
2	Keterjangkauan sarana dan prasarana	3,70	Sangat Baik	Tercapai
3	Kualitas sarana dan prasarana	3,71	Sangat Baik	Tercapai
	Rata-rata sarana dan prasarana	3,71	Sangat Baik	Tercapai

Sarana dan prasarana memperoleh skor sangat baik, namun menjadi cakupan dengan skor relatif paling rendah. Kondisi ini menjadi dasar penetapan prioritas perbaikan pada kecukupan, keterjangkauan, dan kualitas fasilitas, termasuk ruang diskusi mahasiswa profesi, fasilitas laboratorium, serta sarana penunjang praktik klinik.

F. Peringkat Indikator

Peringkat	Cakupan	Indikator	Skor	Kategori
1	Layanan Dosen	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	3,80	Sangat Baik
2	Layanan Dosen	Kepastian bahwa layanan dosen sesuai dengan ketentuan	3,79	Sangat Baik
3	Layanan Pengelola	Kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,78	Sangat Baik
4	Layanan Dosen	Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik
5	Layanan Pengelola	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik
6	Layanan Dosen	Daya tanggap dosen dalam menolong mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,76	Sangat Baik
7	Layanan Tenaga Kependidikan	Kepastian bahwa layanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	3,76	Sangat Baik
8	Layanan Tenaga Kependidikan	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	3,75	Sangat Baik
9	Layanan Pengelola	Daya tanggap pengelola dalam menolong mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,75	Sangat Baik
10	Layanan Tenaga Kependidikan	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,74	Sangat Baik
11	Layanan Pengelola	Kepastian bahwa layanan pengelola sesuai dengan ketentuan	3,74	Sangat Baik
12	Sarana dan Prasarana	Kecukupan sarana dan prasarana	3,72	Sangat Baik
13	Layanan Tenaga Kependidikan	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam menolong mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,71	Sangat Baik
14	Sarana dan Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana	3,71	Sangat Baik
15	Sarana dan Prasarana	Keterjangkauan sarana dan prasarana	3,70	Sangat Baik

Peringkat indikator memperlihatkan bahwa seluruh nilai berada pada rentang yang sangat tinggi. Meski demikian, indikator dengan skor relatif lebih rendah tetap dijadikan dasar penetapan prioritas perbaikan.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Layanan Dosen

Layanan dosen memperoleh skor 3,78, tertinggi di antara seluruh cakupan. Capaian ini menandakan bahwa dosen tidak sekadar menjalankan fungsi pengajaran, tetapi juga menyediakan layanan akademik yang dapat dipercaya, responsif, konsisten, dan penuh perhatian, termasuk dalam pembimbingan akademik dan klinik mahasiswa profesi ners. Keandalan (3,80) dan kepastian (3,79) menjadi kekuatan utama, sedangkan daya tanggap (3,76) perlu terus dijaga agar respons terhadap kebutuhan mahasiswa tetap sigap.

B. Analisis Layanan Tenaga Kependidikan

Skor 3,74 memperlihatkan bahwa tenaga kependidikan telah menopang kelancaran administrasi akademik secara sangat baik. Daya tanggap menjadi area yang perlu dipantau berkelanjutan (3,71), terutama terkait waktu respons, ketepatan informasi, dan penyelesaian kebutuhan administrasi mahasiswa profesi, seperti surat tugas praktik, legalisir, dan administrasi nilai stase.

C. Analisis Layanan Pengelola

Pengelola memperoleh skor 3,76. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan program studi dipersepsikan andal, tanggap, pasti, dan peduli. Kepedulian pengelola mencatat skor tertinggi (3,78), sementara kepastian layanan relatif lebih rendah (3,74), sehingga penguatan dokumentasi kebijakan, kanal informasi, dan standar waktu layanan tetap diperlukan, terutama dalam penempatan lahan praktik dan penjadwalan stase.

D. Analisis Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana memperoleh skor 3,71, terendah di antara empat cakupan. Walaupun berada pada kategori Sangat Baik, posisi ini mengindikasikan perlunya penguatan inventarisasi kebutuhan, pemeliharaan fasilitas, peningkatan keterjangkauan, dan pemantauan kualitas ruang maupun media pembelajaran, termasuk ruang diskusi mahasiswa profesi dan fasilitas penunjang di lahan praktik.

E. Analisis Kesenjangan

Selisih antara skor tertinggi (3,80) dan terendah (3,70) adalah 0,10. Variasi yang kecil menandakan konsistensi mutu, namun tetap memberi arah prioritas perbaikan yang jelas. Pendekatan peningkatan mutu tidak hanya berfokus pada ketidakpatuhan terhadap standar, tetapi juga pada upaya menaikkan standar dan mencegah penurunan capaian.

F. Implikasi terhadap Tata Kelola

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

Cakupan	Kekuatan	Area Peningkatan
Layanan dosen	Keandalan dan kepastian sangat tinggi.	Konsistensi waktu respons dan dokumentasi konsultasi.
Tenaga kependidikan	Layanan konsisten dan dapat dipercaya.	Kecepatan respons serta kejelasan status penyelesaian.
Pengelola	Kepedulian dan kemampuan sangat baik.	Konsistensi informasi dan publikasi prosedur.
Sarana prasarana	Cukup, mudah dijangkau, dan berkualitas.	Pemeliharaan, keterjangkauan, dan pemutakhiran fasilitas.

BAB VI IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ISLAMI

A. Landasan Nilai

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

B. Pemetaan Nilai Islami

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

C. Analisis Budaya Layanan Islami

Skor tinggi pada keandalan menandakan bahwa layanan telah mencerminkan amanah dan profesionalisme. Skor daya tanggap menggambarkan kesediaan unit menolong mahasiswa sebagai bentuk ihsan. Kepastian layanan mencerminkan prinsip keadilan dan konsistensi. Kepedulian menunjukkan penerapan rahmah, sementara keterjangkauan fasilitas mendukung kemaslahatan seluruh mahasiswa.

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

D. Penguatan yang Diperlukan

1. Mengintegrasikan adab layanan ke dalam standar operasional prosedur.
2. Menetapkan komitmen waktu layanan sebagai bentuk amanah.
3. Memastikan seluruh mahasiswa memperoleh perlakuan adil dan akses yang setara.

4. Mengembangkan mekanisme layanan yang ramah, santun, dan tidak diskriminatif.
5. Menjaga fasilitas agar aman, bersih, layak, dan memberi kemaslahatan.
6. Mendokumentasikan praktik baik layanan Islami sebagai bukti budaya mutu.

BAB VII PPEPP DAN TINDAK LANJUT

A. Implementasi PPEPP

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

B. Prioritas Tindak Lanjut

No.	Temuan	Tindak Lanjut	PIC	Waktu	Indikator Keberhasilan
1	Daya tanggap tenaga kependidikan relatif rendah (3,71).	Menetapkan standar waktu respons dan kanal layanan.	Kaprodi/Tendik	Semester berikutnya	$\geq 90\%$ layanan selesai sesuai SLA.
2	Kepastian informasi pengelola perlu diperkuat (3,74).	Menyusun dan mempublikasikan prosedur layanan.	Pengelola/UPM	Semester berikutnya	Prosedur tersedia dan mudah diakses.
3	Keterjangkauan sarana prasarana paling rendah (3,70).	Audit fasilitas dan penyusunan prioritas pemeliharaan.	Wakil Dekan II/Prodi	Tahunan	Seluruh fasilitas prioritas ditindaklanjuti.
4	Aksesibilitas perlu dipertahankan.	Meninjau akses ruang, media, dan layanan digital.	Prodi/Sarpras	Semester berikutnya	Tidak ada hambatan akses utama.
5	Budaya layanan Islami perlu terdokumentasi.	Integrasi nilai amanah, adil, ihsan, dan rahmah dalam SOP.	Fakultas/UPM	Tahunan	SOP memuat prinsip layanan Islami.

C. Pemantauan Tindak Lanjut

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

D. Indikator Peningkatan Periode Berikutnya

1. Rata-rata keseluruhan dipertahankan minimal 3,75.
2. Skor sarana prasarana meningkat minimal menjadi 3,75.
3. Tidak terdapat indikator di bawah kategori Sangat Baik.
4. Seluruh tindak lanjut prioritas memiliki bukti pelaksanaan.
5. Keluhan mahasiswa ditindaklanjuti sesuai standar waktu.
6. Nilai-nilai Islami tercantum eksplisit dalam standar layanan.

BAB VIII PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Pendukung Program Studi Profesi Ners Tahun Akademik 2024/2025 memperlihatkan rata-rata keseluruhan sebesar 3,75 dengan kategori Sangat Baik. Layanan dosen memperoleh skor 3,78, layanan tenaga kependidikan 3,74, layanan pengelola 3,76, sedangkan sarana dan prasarana 3,71.

Seluruh cakupan telah melewati ambang batas minimal 3,25. Capaian tersebut menandakan bahwa layanan akademik dan pendukung telah terselenggara dengan baik, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Ditinjau dari perspektif Budaya Akademik Islami, keandalan, daya tanggap, kepastian, kepedulian, dan keterjangkauan layanan mencerminkan nilai amanah, ihsan, adil, rahmah, adab, dan kemaslahatan. Penguatan nilai tersebut perlu dilanjutkan melalui penyeragaman standar dan dokumentasi layanan.

B. Rekomendasi

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

LAMPIRAN 1

INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK DAN PENDUKUNG

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

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

Pertanyaan Terbuka

1. Layanan apa yang paling memuaskan bagi Anda?
.....
2. Layanan apa yang masih perlu ditingkatkan?
.....
3. Sarana atau prasarana apa yang paling perlu diperbaiki?
.....
4. Apa saran Anda untuk penguatan layanan yang Islami, ramah, adil, dan responsif?
.....

LAMPIRAN 2

REKAPITULASI HASIL PER INDIKATOR

No.	Cakupan	Indikator	Skor	Kategori	Status
1	Layanan Dosen	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	3,80	Sangat Baik	Tercapai
2	Layanan Dosen	Daya tanggap dosen dalam menolong mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,76	Sangat Baik	Tercapai
3	Layanan Dosen	Kepastian bahwa layanan dosen sesuai dengan ketentuan	3,79	Sangat Baik	Tercapai
4	Layanan Dosen	Kepedulian dosen dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
5	Layanan Tenaga Kependidikan	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	3,75	Sangat Baik	Tercapai
6	Layanan Tenaga Kependidikan	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam menolong mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,71	Sangat Baik	Tercapai
7	Layanan Tenaga Kependidikan	Kepastian bahwa layanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan	3,76	Sangat Baik	Tercapai

8	Layanan Tenaga Kependidikan	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,74	Sangat Baik	Tercapai
9	Layanan Pengelola	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	3,77	Sangat Baik	Tercapai
10	Layanan Pengelola	Daya tanggap pengelola dalam menolong mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat	3,75	Sangat Baik	Tercapai
11	Layanan Pengelola	Kepastian bahwa layanan pengelola sesuai dengan ketentuan	3,74	Sangat Baik	Tercapai
12	Layanan Pengelola	Kepedulian pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,78	Sangat Baik	Tercapai
13	Sarana dan Prasarana	Kecukupan sarana dan prasarana	3,72	Sangat Baik	Tercapai
14	Sarana dan Prasarana	Keterjangkauan sarana dan prasarana	3,70	Sangat Baik	Tercapai
15	Sarana dan Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana	3,71	Sangat Baik	Tercapai