**Instrumen Pengambilan Data**

Distribusi kuesioner dilakukan dengan cara pengisian langsung pada form yang disediakan secara online <https://s.id/ProsesPendidikanSTIKesWika>

Instrument pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang meliputi aspek :

1. **Evaluasi Mahasiswa Terhadap Dosen**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Aspek Yang Diukur** | **Tingkat Kepuasan Mahasiswa**  **(%)** | | | |
| **Kurang** | **Cukup** | **Baik** | **Sangat Baik** |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** |
| **Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa** | | | | | |
| 1 | Dosen memahami standard dan target yang diinginkan dari MK sehingga dapat tersampaikan dengan baik kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 2 | Pre-interaksi pembelajaran |  |  |  |  |
| 3 | Pemilihan metode pembelajaran |  |  |  |  |
| 4 | Sistematika penyampaian materi |  |  |  |  |
| 5 | Penugasan kelas |  |  |  |  |
| 6 | Penggunaan waktu efektif |  |  |  |  |
| 7 | Memfasilitasi penugasan |  |  |  |  |
| 8 | Cara menggali pemahaman mahasiswa melalui pertanyaan-pertanyaan |  |  |  |  |
| 9 | Ketepatan menjawab pertanyaan |  |  |  |  |
| 10 | Kestabilan emosi |  |  |  |  |
| 11 | Kejelasan suara/intonasi |  |  |  |  |
| 12 | Kemampuan dalam penggunaan humor |  |  |  |  |
| 13 | Kemampuan dalam menyimpulkan materi |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat** | | | | | |
| 1 | Dosen PA memfasilitasi cara belajar yang efektif untuk mahasiswa |  |  |  |  |
| 2 | Dosen memberikan beban kerja dan penilaian dengan memperhitungkan pekerjaan individu dan kelompok sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan MK ini |  |  |  |  |
| 3 | KaProdi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen PA |  |  |  |  |
| 4 | Ketua Program Studi ada sesuai jadwal/mudah dihubungi |  |  |  |  |
| 5 | Dosen ada sesuai jadwal/mudah dihubungi |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan** | | | | | |
| 1 | Dosen sudah menyampaikan dan menyepakati dengan mahasiswa isi RPS/Silabus |  |  |  |  |
| 2 | RPP/Silabus yang diberikan kepada mahasiswa sudah sesuai dengan kebutuhan perkembangan saat ini |  |  |  |  |
| 3 | RPP/Silabus yang diberikan kepada mahasiswa diberikan 3 (tiga) hari sebelum pembelajaran dimulai |  |  |  |  |
| 4 | Pelaksanaan kegiatan perkuliahan semester awal sesuai dengan jadwal RPP/silabus |  |  |  |  |
| 5 | Pelaksanaan ujian akhir semester sesuai dengan jadwal |  |  |  |  |
| 6 | Buku Panduan Skill Lab dibagikan dan dijelaskan oleh coordinator sebelum kegiatan lab dimulai |  |  |  |  |
| 7 | Pelaksanaan kegiatan skill lab sesuai dengan jadwal |  |  |  |  |
| 8 | Pelaksanaan ujian skill lab sesuai dengan jadwal |  |  |  |  |
| 9 | Buku Panduan PLKK/PKL dibagikan dan dijelaskan sebelum kegiatan dimulai |  |  |  |  |
| 10 | Pelaksanaan kegiatan PLKK/PKL sesuai dengan jadwal |  |  |  |  |
| 11 | Pelaksanaan ujian PLKK sesuai dengan kesepakatan pembimbing disesuaikan dengan situasi lapangan |  |  |  |  |
| 12 | Proses penilaian sudah dilakukan oleh dosen sesuai kesepakatan dengan mahasiswa |  |  |  |  |
| 13 | Dosen mendokumentasikan penilaian proses dan hasil belajar mahasiswa secara akuntabel dan transparan |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa** | | | | | |
| 1 | Dosen sudah memberikan umpan balik dan kesempatan untuk mempertanyakan hasil penilaian kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 2 | Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Program Studi melalui dosen Pembimbing Akademik (PA) |  |  |  |  |
| 3 | Kaprodi dalam memberikan informasi dapat dipercaya, sopan, dan ramah |  |  |  |  |
| 4 | Dosen dalam memberikan informasi kepada mahasiswa dengan sopan dan ramah |  |  |  |  |
| 5 | Dosen memfasilitasi mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah |  |  |  |  |
| 6 | Dosen memotivasi didalam kegiatan proses belajar mengajar |  |  |  |  |
|  | | | | | |

1. **Evaluasi Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Aspek Yang Diukur** | **Tingkat Kepuasan Mahasiswa**  **(%)** | | | |
| **Kurang** | **Cukup** | **Baik** | **Sangat Baik** |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** |
| **Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa** | | | | | |
| 1 | Kepala keuangan memberikan informasi secara tepat dan dapat dipercaya |  |  |  |  |
| 2 | Staf keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 3 | Staf perpustakaan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pemakai |  |  |  |  |
| 4 | Kepala BAU memberikan informasi secara tepat dan dapat dipercaya |  |  |  |  |
| 5 | Staf BAU memberikan perlakuan yang adil kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 6 | Memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa |  |  |  |  |
| 7 | Komunikasi dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar |  |  |  |  |
| 8 | Memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja BAAK dan tidak berbelit-belit |  |  |  |  |
| 9 | Kepala BAAK memberikan informasi secara tepat dan dapat dipercaya |  |  |  |  |
| 10 | Staff BAAK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat** | | | | | |
| 1 | Proses pelayanan di bagian Keuangan cepat dan tepat |  |  |  |  |
| 2 | Staf keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa |  |  |  |  |
| 3 | Informasi atau pancarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat |  |  |  |  |
| 4 | Kepala dan staf perpustakaan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa |  |  |  |  |
| 5 | *Front Office* (FO) memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa |  |  |  |  |
| 6 | BAAK memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda |  |  |  |  |
| 7 | Prosedur peminjaman dan pengembalian alat mudah dipahami |  |  |  |  |
| 8 | Petugas lab selalu bersedia membantu memfasilitasi alat-alat yang akan digunakan saat praktek |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan** | | | | | |
| 1 | Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti |  |  |  |  |
| 2 | Uang denda dari keterlambatan pengembalian buku sudah dibayarkan sesuai aturan |  |  |  |  |
| 3 | Pelayanan perpustakaan buka sesuai dengan jadwal |  |  |  |  |
| 4 | Memberikan informasi secara tertulis jika petugas tidak ada ditempat |  |  |  |  |
| 5 | Prosedur pengajuan cuti semester tidak berbelit-belit |  |  |  |  |
| 6 | Jumlah petugas lab sudah memadai dan mencukupi untuk memfasilitasi mahasiswa saat praktek |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa** | | | | | |
| 1 | Kepala keuangan memberikan informasi secara sopan dan ramah |  |  |  |  |
| 2 | Staf keuangan memberikan informasi secara sopan dan ramah |  |  |  |  |
| 3 | Kepala perpustakaan memberikan informasi secara sopan dan ramah |  |  |  |  |
| 4 | Kepala BAAK memberikan informasi secara sopan dan ramah |  |  |  |  |
| 5 | Staff administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 6 | Petugas lab bersikap sopan dan ramah kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 7 | Petugas lab berpenampilan rapi, sopan sesuai dengan kondisi dan situasi |  |  |  |  |
|  | | | | | |

1. **Evaluasi Mahasiswa Terhadap Pengelola**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Aspek Yang Diukur** | **Tingkat Kepuasan Mahasiswa**  **(%)** | | | |
| **Kurang** | **Cukup** | **Baik** | **Sangat Baik** |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** |
| **Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa** | | | | | |
| 1 | Ketua STIKes Wira Medika Bali memberikan informasi secara tepat dan dapat dipercaya |  |  |  |  |
| 2 | STIKes Wira Medika Bali memberikan perlakuan yang adil kepada semua mahasiswa |  |  |  |  |
| 3 | Memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf dan tidak berbelit-belit |  |  |  |  |
| 4 | Pengumuman pembayaran SPP, PLKK /PKL 2 minggu sebelum hari terakhir pembayaran. |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat** | | | | | |
| 1 | Ketua STIKes Wira Medika Bali ada sesuai jadwal/mudah dihubungi |  |  |  |  |
| **Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan** | | | | | |
| 1 | Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STIKes Wira Medika dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali |  |  |  |  |
| 2 | Kompetensi yang didapatkan saat praktek sudah sesuai dengan kompetensi yang diharapkan |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa** | | | | | |
| 1 | STIKes Wira Medika menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu |  |  |  |  |
| 2 | Pimpinan STIKes Wira Medika beserta jajaran menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi |  |  |  |  |
| 3 | Ketua STIKes Wira Medika Bali dalam memberikan informasi dapat dipercaya, sopan, dan ramah |  |  |  |  |
| 4 | STIKes Wira Medika memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan |  |  |  |  |
|  | | | | | |

1. **Evaluasi Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Aspek Yang Diukur** | **Tingkat Kepuasan Mahasiswa**  **(%)** | | | |
| **Kurang** | **Cukup** | **Baik** | **Sangat Baik** |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** |
| **Kecukupan** | | | | | |
| 1 | Perpustakaan mempunyai buku-buku, jurnal, dan bahan bacaan lainnya untuk menyelesaikan MK |  |  |  |  |
| 2 | Jumlah koleksi sudah efektif dengan jumlah mahasiswa |  |  |  |  |
| 3 | Koleksi yang ada cukup aktual dan sesuai dengan cakupan program studi yang ada |  |  |  |  |
| 4 | Tempat penyimpanan buku cukup efektif |  |  |  |  |
| 5 | Tersedianya tempat menyimpan tas mahasiswa |  |  |  |  |
| 6 | Jumlah toilet tiap tingkat sudah memadai |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Aksesibilitas** | | | | | |
| 1 | Tersedianya cukup akses terhadap internet untuk mengerjakan tugas-tugas yang dibutuhkan |  |  |  |  |
| 2 | Mahasiswa dengan mudah mendapatkan bahan bacaan untuk menyelesaikan perkuliahan |  |  |  |  |
| 3 | Penggunaan LCD proyektor dalam pembelajaran memudahkan mahasiswa untuk memahami apa yang sedang diajarkan |  |  |  |  |
| 4 | Prosedur peminjaman dan pengembalian mudah dipahami oleh mahasiswa |  |  |  |  |
| 5 | Penempatan koleksi di rak mudah untuk ditemukan |  |  |  |  |
| 6 | Ruang perpustakaan bersih dan rapi |  |  |  |  |
| 7 | Pegawai perpustakaan mudah ditemui |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Kualitas Sarana dan Prasarana** | | | | | |
| 1 | Ruang keuangan tertata dengan rapi dan bersih |  |  |  |  |
| 2 | Transaksi peminjaman dan pengembalian di bagian pelayanan telah dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas |  |  |  |  |
| 3 | Ruangan perpustakaan sudah efektif dengan jumlah pengunjung |  |  |  |  |
| 4 | AC di ruang kelas selalu sejuk |  |  |  |  |
| 5 | Kursi didalam kelas tertata dengan rapi |  |  |  |  |
| 6 | Kursi didalam kelas kondisi layak digunakan |  |  |  |  |
| 7 | Keadaan ruang kelas dalam kondisi bersih |  |  |  |  |
| 8 | Lampu di ruang kelas dalam kondisi baik |  |  |  |  |
| 9 | Korden di dalam kelas terpasang sesuai dengan tempatnya dan tertata rapi |  |  |  |  |
| 10 | White board dapat digunakan dan dalam kondisi layak pakai |  |  |  |  |
| 11 | Laptop dalam kondisi layak digunakan |  |  |  |  |
| 12 | LCD proyektor selalu dapat digunakan dengan baik |  |  |  |  |
| 13 | Kabel sambungan LCD bisa digunakan dengan baik |  |  |  |  |
| 14 | Kebersihan toilet selalu terjaga |  |  |  |  |
| 15 | Lampu ditoilet dalam keadaan baik |  |  |  |  |
| 16 | Closet dapat dipergunakan dengan baik |  |  |  |  |
| 17 | Air di toilet lancer |  |  |  |  |
| 18 | Pintu Toilet dalam keadaan baik dan anak kunci bisa dipergunakan |  |  |  |  |
| 19 | Tersedianya tempat sampah di toilet |  |  |  |  |
| 20 | Wastafel bersih |  |  |  |  |
| 21 | Kursi dan meja sepanjang lorong tertata dengan rapid an bersih |  |  |  |  |
| 22 | Tersedianya tempat sampah di sepanjang lorong |  |  |  |  |
| 23 | Tersedia Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa bersih dan nyaman |  |  |  |  |
| 24 | Tempat parkir nyaman dan aman |  |  |  |  |
| 25 | Halaman kampus bersih |  |  |  |  |
| 26 | Tanaman kampus tertata rapi |  |  |  |  |
| 27 | Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi |  |  |  |  |
| 28 | Ruang kuliah sejuk dan nyaman |  |  |  |  |
| 29 | Sarana pembelajaran yang tersedia diruang kuliah dalam kondisi baik |  |  |  |  |
| 30 | STIKes mempunyai perpustakaan yang lengkap |  |  |  |  |
| 31 | Laboratorium: Alat yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa |  |  |  |  |
| 32 | Ketersediaan buku referensi diperpustakaan yang dibutuhkan sesuai dengan RPP/Silabus |  |  |  |  |
| 33 | Tersedianya tempat menyimpan tas dan sepatu untuk mahasiswa |  |  |  |  |
| 34 | Alat-alat lab tertata dengan rapi dan bersih |  |  |  |  |
| 35 | Ruang untuk praktikum bersih dan rapi |  |  |  |  |
| 36 | Ruang untuk praktikum sejuk dan nyaman |  |  |  |  |

1. **Evaluasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Aspek Yang Diukur** | **Tingkat Kepuasan Mahasiswa**  **(%)** | | | |
| **Kurang** | **Cukup** | **Baik** | **Sangat Baik** |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** | **(4)** | **(5)** | **(6)** |
| **Unit Pelayanan Keuangan** | | | | | |
| 1 | Prosedur pelayanan di bagian Keuangan tidak berbelit-belit |  |  |  |  |
| 2 | Proses pelayanan di bagian Keuangan cepat dan tepat |  |  |  |  |
| 3 | Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti |  |  |  |  |
| 4 | Pengumuman pembayaran SPP, PLKK /PKL 2 minggu sebelum hari terakhir pembayaran. |  |  |  |  |
| 5 | Pengumuman pembayaran kegiatan selain point no. 3 diatas seminggu sebelum kegiatan dimulai |  |  |  |  |
| 6 | Kepala keuangan memberikan informasi secara tepat dan dapat dipercaya |  |  |  |  |
| 7 | Kepala keuangan mudah ditemui |  |  |  |  |
| 8 | Kepala keuangan berpenampilan sopan dan rapi puas dengan kondisi |  |  |  |  |
| 9 | Kepala keuangan memberikan informasi secara sopan dan ramah |  |  |  |  |
| 10 | Staf keuangan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa |  |  |  |  |
| 11 | Staf keuangan memberikan perlakuan yang adil kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 12 | Staf keuangan mudah ditemui |  |  |  |  |
| 13 | Staf keuangan berpenampilan rapi, sopan puas kondisi dan situasi |  |  |  |  |
| 14 | Staf keuangan memberikan informasi secara sopan dan ramah |  |  |  |  |
| 15 | Komunikasi staf keuangan dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar |  |  |  |  |
| 16 | Ruang keuangan tertata dengan rapi dan bersih |  |  |  |  |
| 17 | Tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Unit Pelayanan Perpustakaan** | | | | | |
| 1 | Prosedur peminjaman dan pengembalian mudah dipahami oleh mahasiswa |  |  |  |  |
| 2 | Transaksi peminjaman dan pengembalian di bagian pelayanan telah dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas |  |  |  |  |
| 3 | Uang denda dari keterlambatan pengembalian buku sudah dibayarkan puas aturan |  |  |  |  |
| 4 | Informasi atau pancarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat |  |  |  |  |
| 5 | Jumlah koleksi sudah efektif dengan jumlah mahasiswa |  |  |  |  |
| 6 | Koleksi yang ada cukup aktual dan puas dengan cakupan program studi yang ada |  |  |  |  |
| 7 | Penempatan koleksi di rak mudah untuk ditemukan |  |  |  |  |
| 8 | Ruangan perpustakaan sudah efektif dengan jumlah pengunjung |  |  |  |  |
| 9 | Pemakai merasa nyaman saat berada diruangan |  |  |  |  |
| 10 | Tempat penyimpanan buku cukup efektif |  |  |  |  |
| 11 | Ruang perpustakaan bersih dan rapi |  |  |  |  |
| 12 | Tersedianya tempat menyimpan tas mahasiswa |  |  |  |  |
| 13 | Pelayanan perpustakaan buka puas dengan jadwal |  |  |  |  |
| 14 | Kepala perpustakaan memberikan informasi secara tepat dan dapat dipercaya |  |  |  |  |
| 15 | Kepala perpustakaan mudah ditemui |  |  |  |  |
| 16 | Kepala perpustakaan berpenampilan sopan dan rapi puas dengan kondisi |  |  |  |  |
| 17 | Kepala perpustakaan memberikan informasi secara sopan dan ramah |  |  |  |  |
| 18 | Kepala dan staf perpustakaan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa |  |  |  |  |
| 19 | Staf perpustakaan memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pemakai |  |  |  |  |
| 20 | Staf perpustakaan mudah ditemui |  |  |  |  |
| 21 | Staf perpustakaan berpenampilan rapi, sopan puas kondisi dan situasi |  |  |  |  |
| 22 | Komunikasi staf perpustakaan dengan pemakai berjalan dengan baik dan lancar |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Unit Pelayanan Administrasi Umum** | | | | | |
| 1 | AC di ruang kelas selalu sejuk |  |  |  |  |
| 2 | Kursi didalam kelas tertata dengan rapi |  |  |  |  |
| 3 | Kursi didalam kelas kondisi layak digunakan |  |  |  |  |
| 4 | Keadaan ruang kelas dalam kondisi bersih |  |  |  |  |
| 5 | Lampu di ruang kelas dalam kondisi baik |  |  |  |  |
| 6 | Korden di dalam kelas terpasang puas dengan tempatnya dan tertata rapi |  |  |  |  |
| 7 | White board dapat digunakan dan dalam kondisi layak pakai |  |  |  |  |
| 8 | Laptop dalam kondisi layak digunakan |  |  |  |  |
| 9 | LCD proyektor selalu dapat digunakan dengan baik |  |  |  |  |
| 10 | Kabel sambungan LCD bisa digunakan dengan baik |  |  |  |  |
| 11 | Kebersihan toilet selalu terjaga |  |  |  |  |
| 12 | Lampu ditoilet dalam keadaan baik |  |  |  |  |
| 13 | Closet dapat dipergunakan dengan baik |  |  |  |  |
| 14 | Air di toilet lancer |  |  |  |  |
| 15 | Pintu Toilet dalam keadaan baik dan anak kunci bisa dipergunakan |  |  |  |  |
| 16 | Jumlah toilet tiap tingkat sudah memadai |  |  |  |  |
| 17 | Tersedianya tempat sampah di toilet |  |  |  |  |
| 18 | Wastafel bersih |  |  |  |  |
| 19 | Kursi dan meja sepanjang lorong tertata dengan rapi dan bersih |  |  |  |  |
| 20 | Tersedianya tempat sampah di sepanjang lorong |  |  |  |  |
| 21 | Tersedia Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa bersih dan nyaman |  |  |  |  |
| 22 | Tempat parkir nyaman dan aman |  |  |  |  |
| 23 | Halaman kampus bersih |  |  |  |  |
| 24 | Tanaman kampus tertata rapi |  |  |  |  |
| 25 | Pelayanan surat menyurut untuk mahasiswa tidak lebih dari satu minggu dari pengajuan |  |  |  |  |
| 26 | Kepala BAU memberikan informasi secara tepat dan dapat dipercaya |  |  |  |  |
| 27 | Kepala BAU mudah ditemui |  |  |  |  |
| 28 | Kepala BAU berpenampilan sopan dan rapi puas dengan kondisi |  |  |  |  |
| 29 | Kepala BAU memberikan informasi secara sopan dan ramah |  |  |  |  |
| 30 | Staf BAU memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa |  |  |  |  |
| 31 | Staf BAU memberikan perlakuan yang adil kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 32 | Staf BAU mudah ditemui |  |  |  |  |
| 33 | Staf BAU berpenampilan rapi, sopan puas kondisi dan situasi |  |  |  |  |
| 34 | Staf BAU memberikan informasi secara sopan dan ramah |  |  |  |  |
| 35 | Komunikasi Staf BAUdengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar |  |  |  |  |
| 36 | Ruang BAU tertata dengan rapi dan bersih |  |  |  |  |
| 37 | BAU tidak membiarkan mahasiswa menunggu terlalu lama |  |  |  |  |
| 38 | Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Unit Pelayanan Front Office** | | | | | |
| 1 | *Front Office* (FO) memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa |  |  |  |  |
| 2 | Memberikan informasi secara sopan dan ramah |  |  |  |  |
| 3 | Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti |  |  |  |  |
| 4 | Memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa |  |  |  |  |
| 5 | Mudah ditemui |  |  |  |  |
| 6 | Memberikan informasi secara tertulis jika petugas tidak ada ditempat |  |  |  |  |
| 7 | Komunikasi dengan mahasiswa berjalan dengan baik dan lancar |  |  |  |  |
| 8 | Berpenampilan rapi, sopan puas kondisi dan situasi |  |  |  |  |
| 9 | Ruangan tertata dengan rapi dan bersih |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Unit Pelayanan BAAK** | | | | | |
| 1 | Penerimaan Kartu Hasil Studi (KHS) puas dengan jadwal |  |  |  |  |
| 2 | Nilai yang diterima di KHS puas dengan nilai yang sudah diumumkan sebelumnya di Prodi |  |  |  |  |
| 3 | Tidak ada kesalahan dalam penjumlahan nilai dalam KHS |  |  |  |  |
| 4 | Memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja BAAK dan tidak berbelit-belit |  |  |  |  |
| 5 | Pengisisan Kartu Rencana Studi (KRS) puas dengan jadwal |  |  |  |  |
| 6 | Prosedur pengajuan cuti semester tidak berbelit-belit |  |  |  |  |
| 7 | Kartu Tanda Mahasiswa dibagikan awal semester |  |  |  |  |
| 8 | Kepala BAAK memberikan informasi secara tepat dan dapat dipercaya |  |  |  |  |
| 9 | Kepala BAAK mudah ditemui |  |  |  |  |
| 10 | Kepala BAAK berpenampilan sopan dan rapi puas dengan kondisi |  |  |  |  |
| 11 | Kepala BAAK memberikan informasi secara sopan dan ramah |  |  |  |  |
| 12 | Staff BAAK memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda |  |  |  |  |
| 13 | Staff BAAK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan |  |  |  |  |
| 14 | Staff BAAK mudah ditemui |  |  |  |  |
| 15 | Staff BAAK berpenampilan rapi, sopan, puas kondisi dan situasi |  |  |  |  |
| 16 | Staff BAAK dengan pengguna layanan/mahasiswa berjalan dengan baik dan lancer |  |  |  |  |
| 17 | Ruang BAAK tertata dengan rapid an bersih |  |  |  |  |
| 18 | BAAK tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama |  |  |  |  |
| 19 | Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Unit Pelayanan Akademik** | | | | | |
| 1 | Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi |  |  |  |  |
| 2 | Ruang kuliah sejuk dan nyaman |  |  |  |  |
| 3 | Sarana pembelajaran yang tersedia diruang kuliah dalam kondisi baik |  |  |  |  |
| 4 | STIKes mempunyai perpustakaan yang lengkap |  |  |  |  |
| 5 | Laboratorium: Alat yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa |  |  |  |  |
| 6 | Ketersediaan buku referensi diperpustakaan yang dibutuhkan puas dengan RPP/Silabus |  |  |  |  |
| 7 | STIKes Wira Medika menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu |  |  |  |  |
| 8 | Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan STIKes Wira Medika dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali |  |  |  |  |
| 9 | RPP/Silabus yang diberikan kepada mahasiswa sudah puas dengan kebutuhan perkembangan saat ini |  |  |  |  |
| 10 | RPP/Silabus yang diberikan kepada mahasiswa diberikan 3 (tiga) hari sebelum pembelajaran dimulai |  |  |  |  |
| 11 | Buku Panduan PLKK/PKL dibagikan dan dijelaskan sebelum kegiatan dimulai |  |  |  |  |
| 12 | Buku Panduan Skill Lab dibagikan dan dijelaskan oleh coordinator sebelum kegiatan lab dimulai |  |  |  |  |
| 13 | Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Program Studi melalui dosen Pembimbing Akademik (PA) |  |  |  |  |
| 14 | Prodi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen PA |  |  |  |  |
| 15 | Program Studi membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik |  |  |  |  |
| 16 | Saat ada proses pembelajaran tidak terganggu oleh suara kelas lain |  |  |  |  |
| 17 | Pimpinan STIKes Wira Medika beserta jajaran menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi |  |  |  |  |
| 18 | Ketua Program Studi ada puas jadwal/mudah dihubungi |  |  |  |  |
| 19 | Kaprodi dalam memberikan informasi dapat dipercaya, sopan, dan ramah |  |  |  |  |
| 20 | Dosen ada puas jadwal/mudah dihubungi |  |  |  |  |
| 21 | Dosen dalam memberikan informasi kepada mahasiswa dengan sopan dan ramah |  |  |  |  |
| 22 | Kaprodi dan Staff dosen berpenampilan rapi, sopan puas kondisi dan situasi |  |  |  |  |
| 23 | STIKes Wira Medika memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan |  |  |  |  |
| 24 | Staff administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 25 | Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah |  |  |  |  |
| 26 | Kompetensi yang didapatkan saat praktek sudah puas dengan kompetensi yang diharapkan |  |  |  |  |
| 27 | Pelaksanaan kegiatan perkuliahan semester awal puas dengan jadwal RPP/silabus |  |  |  |  |
| 28 | Pelaksanaan kegiatan skill lab puas dengan jadwal |  |  |  |  |
| 29 | Pelaksanaan kegiatan PLKK/PKL puas dengan jadwal |  |  |  |  |
| 30 | Pelaksanaan ujian akhir semester puas dengan jadwal |  |  |  |  |
| 31 | Pelaksanaan ujian skill lab puas dengan jadwal |  |  |  |  |
| 32 | Pelaksanaan ujian PLKK puas dengan kesepakatan pembimbing dipuaskan dengan situasi lapangan |  |  |  |  |
|  | | | | | |
| **Unit Pelayanan Laboratorium** | | | | | |
| 1 | Buku Panduan skill lab dibagikan dan dijelaskan oleh koordinator sebelum kegiatan OSCE dimulai |  |  |  |  |
| 2 | Jadwal lab sudah dibagikan dan dijelaskan sehari sebelum kegiatan dimulai |  |  |  |  |
| 3 | Pengaturan jadwal pelaksanaan skill lab sudah efektif |  |  |  |  |
| 4 | Waktu mandiri yang dijadwalkan sudah mencukupi untuk berlatih semua perasat |  |  |  |  |
| 5 | Pembagian dalam kelompok kecil dalam skill lab sudah efektif |  |  |  |  |
| 6 | Pelaksanaan skill lab sesuai dengan jadwal |  |  |  |  |
| 7 | Pelaksanaan ujian skill lab sesuai dengan jadwal |  |  |  |  |
| 8 | Prosedur peminjaman dan pengembalian alat mudah dipahami |  |  |  |  |
| 9 | Petugas lab selalu bersedia membantu memfasilitasi alat alat yang akan digunakan saat praktek |  |  |  |  |
| 10 | Petugas lab bersikap sopan dan ramah kepada mahasiswa |  |  |  |  |
| 11 | Petugas lab berpenampilan rapi, sopan sesuai dengan kondisi dan situasi |  |  |  |  |
| 12 | Jumlah petugas lab sudah memadai dan mencukupi untuk memfasilitasi mahasiswa saat praktek |  |  |  |  |
| 13 | Tersedianya tempat menyimpan tas dan sepatu untuk mahasiswa |  |  |  |  |
| 14 | Alat –alat lab tertata dengan rapi dan bersih |  |  |  |  |
| 15 | Perlengkapan alat-alat lab memadai sesuai kebutuhan praktek |  |  |  |  |
| 16 | Ruang untuk praktikum bersih dan rapi |  |  |  |  |
| 17 | Ruang untuk praktikum sejuk dan nyaman |  |  |  |  |
| 18 | Tanaman toga tampak bersih dan terawat |  |  |  |  |