LAPORAN SURVEI

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DOSEN

PROGRAM STUDI D-III KEPERAWATAN

T.A 2023-2024

AKPER BAHRUL ULUM JOMBANG

Jl. KH. Wahab Hasbullah Gg. IV Tambakberas Jombang

LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP KINERJA DOSEN

Program Studi D-III Keperawatan

Semester Genap

Tahun Akademik : 2023/2024

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan hasil survei kepuasan ini telah diperiksa baik dari segi akuntabilitas dan pertanggungjawabannya, dan telah disetujui

Jombang, 14 Agustus 2024

Ketua Penjaminan Mutu Internal

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL LPMI AKPER BU JOMBANG

Hwa T.S. Pitriyah, S.Kep,Ns.,M.Kep

Menyetujui,

Direktur,

Tiara Fatma Pratiwi, S.Kep,.Ns.M.Tr.Kep

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan hasil survei kepuasan ini telah diperiksa baik dari segi akuntabilitas dan pertanggungjawabannya, dan telah disetujui

Jombang, 14 Agustus 2024
Ketua Penjaminan Mutu Internal

Erna Ts. Fitriyah, S.Kep,Ns.,M.Kep

Menyetujui,

Direktur,

Tiara Fatma Pratiwi, S.Kep,.Ns.M.Tr.Kep

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum, wr. wb.

Puji dan Syukur kita panjatkan kehadirat Allah Subhana wata'ala, semoga kita selalu diberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Shalawat serta salah kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wa sallam beserta sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Alhamdulillah, laporan survei kepuasan kepuasan dosen, tenaga kependidikan, sistem pengelola, dan sarana prasarana di AKPER Bahrul Ulum Jombang telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada :

1. Direktur AKPER Bahrul Ulum yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Responden yaitu mahasiswa di lingkungan AKPER Bahrul Ulum yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya mengisi instrumen kepuasan dosen, tenaga kependidikan, sistem pengelola, dan sarana prasarana di kampus ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan survei periode yang akan datang.

Wassalamualaikum, wr. wb

Jombang,14 Agustus 2024

DAFTAR ISI

Halaman Judul ii
Halaman Pengesahan iii
Kata Pengantar iv
Daftar Isi v
1. PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Tujuan 2
1.3. Waktu Pelaksanaan 3
1.4. Komponen yang diukur 3
2. Metode Pengumpulan dan Analisis Data
2.1. Metode Pengumpulan Data 4
2.2. Metode Analisis Data 5
3. Hasil 7
3.1. Hasil Uji Validitas dan reabilitas 7
3.2. Hasil Kepuasan Mahasiswa 9
4. Simpulan dan Rekomendasi 14
4.1 Simpulan 14
4.2. Rekomendasi 14
5. Lampiran - lampiran
5.1 Hasil Validitas dan Reliabilitas 15
5.2. Kuesioner 16

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN

I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Sebagai bagian dari pengembangan dan peningkatan kualitas Perguruan Tinggi, peran sumber daya manusia sebagai komponen utama dalam mewujudkan perguruan tinggi unggul. Dosen merupakan kunci utama mensukseskan program pendidikan dalam mewujudkan visi dan misi Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang. Pengelolaan sumber daya manusia diorientasikan kepada peningkatan kualitas yang bertujuan agar terciptanya pengembangan mutu pendidikan yang inovatif, responsif, kreatif, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi sesuai dengan Undang- Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Maka,dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kecakapan secara personal, memiliki kepribadian moralitas, pengembangan intelegensia sesuai bidang ilmunya, serta berjiwa inovatif. Sehingga, peran sumber daya manusia demikian penting dalam pengembangan perguruan tinggi.

Salah satu tantangan bagi perguruan tinggi khususnya manajemen SDM yakni mampu menghadirkan profesi dosen profesional dimana output akhirnya kampus mampu menghasilkan lulusan yang kompeten dalam bidangnya. Hadirnya dosen yang berkualitas merupakan wujud komitmen dari Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, Sehingga mampu adaptif dalam berbagai macam perubahan dan tuntutan global.

Survei terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan AKPER Bahrul Ulum Jombang adalah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sitem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Dosen merupakan bagian yang sangat penting dalam menunjang terlaksananya implementasi sistem mutu pada Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang, apabila dosen bekerja

dengan baik maka semua kegiatan yang dilakukan akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan program kerja yang akan dicapai dosen adalah sumber daya manusia/ sdm yang bertugas menunjang penyelengaraan pendididikan/pengajatran sesuai dengan tupoksi yang berlaku di lingkungan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang.

Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkatkepuasan secara umum kinerja dosen maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas kinerja dosen secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negative yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas pelayanan/kinerja dosen kurang memuaskan.

Program Studi D-III Keperawtan AKPER Bahrul Ulum Jombang terus berupaya menjaga dan meningkatka n kualitas pelayanan/kinerja dosen kepada mahasiswa melalui berbagai cara. salah satu upaya untuk kualitas pelayanan/kinerja dosen adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen yang hasilnya dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas kinerja dosen serta keberhasilan tindak lanjut dari periode survei .

1.2. TUJUAN SURVEI KEPUASAN

Tujuan dari kegiatan survei kepuasan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen yaitu untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang. Hasil yang diperoleh dari pengukuran ini bisa digunakan sebagai masukan atau umpan balik bagi pihak intitusi dalam program pengembangan dan tatanan yang lebih luas.

1.3. WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan monitoring & evaluasi survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dilakukan pada akhir semester.

1.4. KOMPONEN YANG DIUKUR

Kotler mengungkapkan ada 5 faktor dominan atau penentu kualitas jasa layanan yaitu:

1) Bukti Langsung (*tangible*) yaitu bukti nyata/bukti fisik (berwujud) yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan personil/petugas.
2) Keandalan (reliability) yaitu dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan apayang telah di janjikan sebelumnya, dapat dipercaya, akurat, dan konsisten.
3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu rasa kesadaran diri yang tinggi dari karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat serta memberikan hak kepadapelangganapabila terjadi suatu keluhan dan mau meperbaiki keluhan tersebut.
4) Kepastian (*assurance*), yaitu memberikan kualitas tinggi dalam melakukan pelayanan sehingga memerikan kepercayaan kepada konsumen. Jaminan yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap siswa, staf yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan nama baik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pada lembaga pendidikan tersebut.
5) Empati (*emphaty*), yaitu rasa soliaritas yang tinggi yang diberikan oleh karyawan memberikan perlakukan yang istimewa atau perhatian secara pribadi kepada pelanggan. contohnya karyawan atau pengusaha harus mencoba menempatkan situasi berbading sebagai pelanggan. Jika pelanggan merasa mengeluh maka harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan siswa. Misalnya dosen tidak mau mengetahui nama mahasiswa yang menempuh pelajaran, pegawai tidak ramah dan berempati akan kebutuhan mahasiswa, maka akan berpengaruh pada kepuasan.

Berdasarkan hal tersebut diatas pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen diukur melalui aspek sebagai berikut:

1) Bukti nyata/bukti fisik dosen dalam memberikan pelayanan pada

mahasiswa.

2) Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
3) Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
4) Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.
5) Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1. Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang telah disusun oleh Lembaga Penjaminan Mutu meliputi pertanyaan tentang aspek kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Aspek Kemauan dari dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, kemampuan dosen dalam penanganan masalah dengan efektif, penanganan keluhan dosen dengan baik dan solutif. pertanyaan dalam aspek kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan Ketentuan. Pertanyaan aspek kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. aspek penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana, yang disediakan dalam pelayanan dosen. Kuesioner yang sudah terisi terekap oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah *Microsoft excel*. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan *Microssoft Excell* sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

2.2. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam survei kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan dosen yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang tahun akademik 2023/2024 ini dilakukan dengan uji korelasi *Product Moment*.

Sedangkan reliabilitas dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap

kinerja dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang menggunakan Formulasi korelasi *pearson.*

2. Analisis Deskripsi Frekuensi

Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang dilakukan oleh dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dengan menggunakan *Skala Likert* yang ditunjukkan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2 - 1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan Dosen

Rentang Skor	Tingkat kepuasan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Baik Sekali

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut: $\sum \frac{Data\ x\ Bobot}{Jumlah\ Responden}$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen yang ingin diketahui. Rerata *(mean)* dari masing-masing komponenpertanyaan dinilai dengan rentang skor (*range*) berikut:

Tabel 2 - 2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan

Rentang Skor	Tingkat kepuasan
1 – 1,5	Kurang
1,51 – 2,5	Cukup
2,5 – 3,5	Baik
3,51 - 4	Baik Sekali

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*barchart*). Nilai rata- rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur.

Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan.

Beberapa peragadigunakan untuk:

1) Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel.
2) Menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam pemeringkatan *chart.*

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan dosen. Masukan dan program tindaklanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) ditingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Institusi.

III. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

1. Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang TA. 2023/2024 ini didasarkan pada seluruh data. Data dalam survei ini dikumpulkan dari mahasiswa yang berpartisipasi mengisi kuesioner. Untuk uji validitas ini, sebelumnya ditunjukkan terlebih dahulu besarnya rtabel pada n = 30 dan $\alpha = 0,05$ diketahui sebesar 0,361. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang TA. 2023/2024 dapat di simpulkan valid (lampiran 1)

Hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan Mahasiswa terhadap layanan dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang TA. 2023/2024 ditunjukkan bahwa nilai Product Momment Correlation masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,498 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,917 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang di TA. 2023/2024 bersifat valid

(lampiran 1)

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sukadji (2000), uji reliabilitas adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur. Reliabilitas merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen *(equivalent items)* yang berbeda, atau di bawah kondisi pengujian yang berbeda.

Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian mahasiswa terhadap dosen tahun akademik 2023/2024 nilai *korelasi pearson* dari seluruh aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen yakni lebih dari rtbale (0,361) sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penilaian yang dipakai dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang kepada mahasiswa tahun akademik 2023/2024 bersifat reliable (lampiran 1)

3.2. HASIL MONITORING SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DOSEN

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen yang telah dilakukan berasal dari mahasiswa, Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang, didapatkan hasil sebagai berikut :

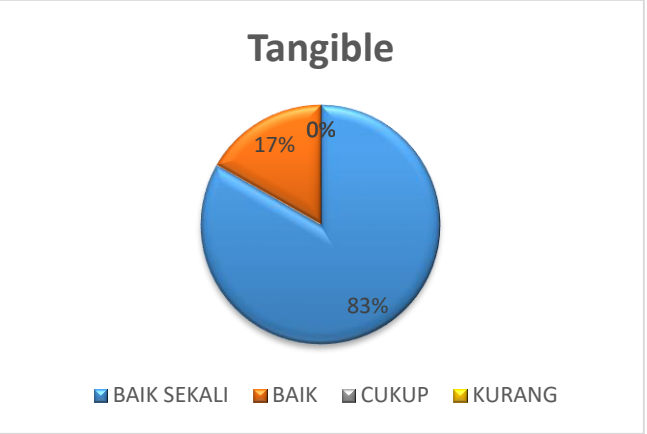
Tabel 3.1. Hasil Penialaian Kepuasan Mahsiswa terhadap layanan dosen

NILAI	% KEPUASAN DOSEN			
	BAIK SEKALI	BAIK	CUKUP	KURANG
Bukti Langsung (Tangible)	83,3%	16,7%	0,00%	0,00%
Keandalan (Reliability)	86,7%	13,3%	0,00%	0,00%
Daya Tanggap (Responsiveness)	96,7%	3,3%	0,00%	0,00%
Kepastian (Assurance)	86,7%	13,3%	0,00%	0,00%
Kepedulian/empati (Empathy)	95,0%	5,0%	0,00%	0,00%
RERATA KEPUASAN	89,7%	10,3%	0,00%	0,00%

Selanjutnya data kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang pada tabel 3.1 digambarkan dalam bentuk diagram untuk lebh memudahkan dalam pembacaan dan analisis lebih lanjut.

1. Aspek Bukti Langsung (Tangible)

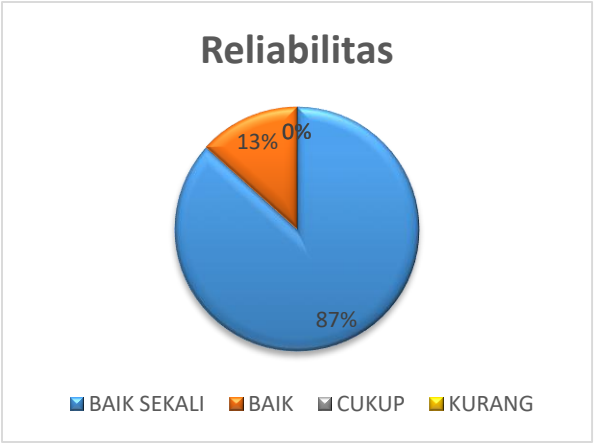
Hasil Penilaian mahasiswa terhadap bukti langsung dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut:



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap bukti langsung dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 83,3% mahasiawa menilai Baik sekali dan 16,7% menilai Baik

2. Aspek Keandalan (Reliabilitas)

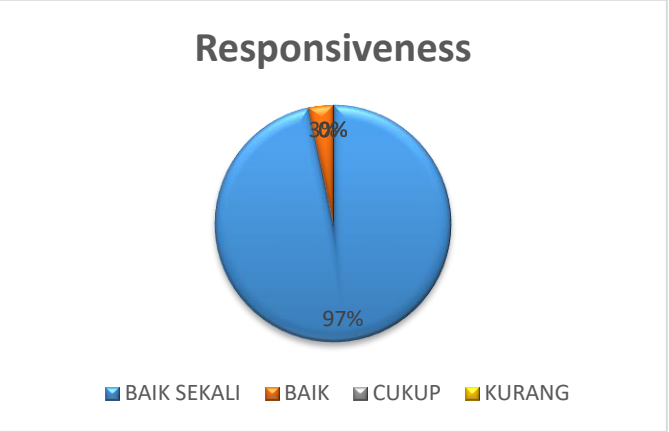
Hasil Penilaian mahasiswa terhadap keandalan dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut:



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Keandalan dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 86,7% mahasiawa menilai Baik sekali dan 13,3% menilai Baik.

3. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

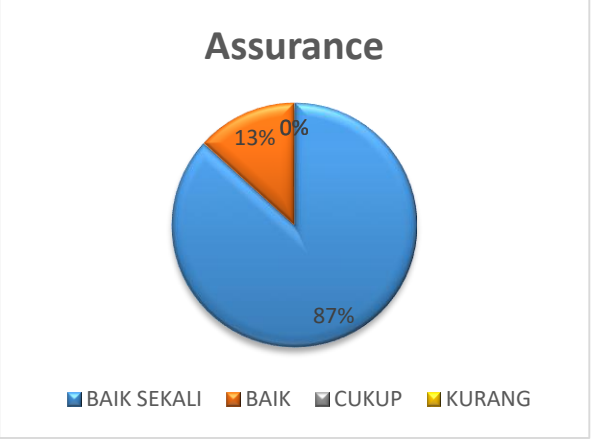
Hasil Penilaian mahasiswa terhadap daya tanggap dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut :



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Daya Tanggap dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 96,7% mahasiawa menilai Baik sekali dan 3,3% menilai Baik.

4. Aspek Kepastian (Assurance)

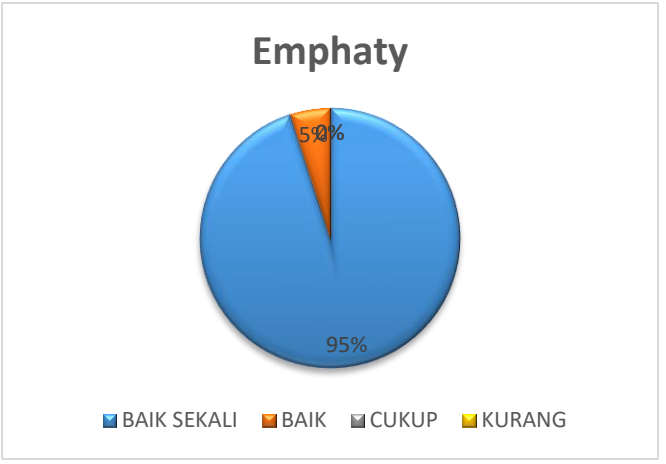
Hasil penilaian mahasiswa terhadap kepastian dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut:



Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 86,7% mahasiawa menilai Baik sekali dan 13,3% menilai Baik

5. Aspek Kepedulian (Emphaty)

Hasil Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kepedulian dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut :



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kepedulian dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 95% mahasiawa menilai Baik sekali dan 5% menilai Baik.

IV. SIMPULAN & REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh dosen Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang berdasarkan pada penilaian aspek Bukti Langsung (Tangible) Keandalan (Reliability) Daya Tanggap (Responsiveness) Kepastian (Assurance) & Kepedulian/empati (Empathy) adalah 89,7% mahasiswa menilai Baik sekali dan 10,3% menilai Baik.

4.2. Rekomendasi

1. Melaksanakan program pembinaan dosen secara rutin
2. Meningkatkan kualitas perwalian atau pembimbingan akademik sesuai dengan SOP
3. Meningkatkan survei kepuasan pelaksanaan SOP Pembimbing Akademik ditingkat prodi.

LAMPIRAN 1
HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

a. Validitas

No.	r Hitung	r Tabel (N=30, α = 0,05)	Keterangan
P1.1	0,696	0,361	Valid
P1.2	0,498		Valid
P1.3	0,696		Valid
P1.4	0,696		Valid
P1.5	0,498		Valid
P2.1	0,917		Valid
P2.2	0,906		Valid
P2.3	0,708		Valid
P2.4	0,906		Valid
P2.5	0,906		Valid
P3.1	0,917		Valid
P3.2	0,906		Valid
P3.3	0,708		Valid
P3.4	0,906		Valid
P3.5	0,906		Valid
P4.1	0,906		Valid
P4.2	0,708		Valid
P4.3	0,906		Valid
P4.4	0,906		Valid
P4.5	0,708		Valid
P5.1	0,906		Valid
P5.2	0,906		Valid
P5.3	0,917		Valid
P5.4	0,906		Valid
P5.5	0,708		Valid

b. Reliabilitas

No.	r Hitung	r Tabel (N=30, α = 0,05)	Keterangan
P1.1	0,976	0,361	Reliabel
P1.2	0,977		Reliabel
P1.3	0,976		Reliabel
P1.4	0,976		Reliabel
P1.5	0,977		Reliabel
P2.1	0,974		Reliabel
P2.2	0,974		Reliabel
P2.3	0,976		Reliabel

No.	r Hitung	r Tabel (N=30, α = 0,05)	Keterangan
P2.4	0,974		Reliabel
P2.5	0,974		Reliabel
P3.1	0,974		Reliabel
P3.2	0,974		Reliabel
P3.3	0,976		Reliabel
P3.4	0,974		Reliabel
P3.5	0,974		Reliabel
P4.1	0,974		Reliabel
P4.2	0,976		Reliabel
P4.3	0,974		Reliabel
P4.4	0,974		Reliabel
P4.5	0,976		Reliabel
P5.1	0,974		Reliabel
P5.2	0,974		Reliabel
P5.3	0,974		Reliabel
P5.4	0,974		Reliabel
P5.5	0,976		Reliabel

LAMPIRAN 2
KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN

NO		URAIAN	KRITERIA			
			BAIK SEKALI	BAIK	CUKUP	KURANG
1		***Tangible*** **(Bukti Langsung)**				
	1	Dosen menggunakan strategi pembelajaran yang menarik				
	2	Dosen menggunakan media/alat bantu pembelajaran yang menarik				
	3	Dosen menggunakan bahasa yang jelas,menarik, dan mudah dipahami				
	4	Suara dosen yang jelas dalam menerangkan perkuliahan				
	5	Dosen berpenampilan menarik dan berpakaian rapi dan sopan				
2		***Reliability*** **(Keandalan)**				
	1	Dosen menjelaskan system perkuliahan, referensi, aturan, dan system evaluasi dan tugas pada perkuliahan pertama.				
	2	Dosen menyampaikan tata tertib perkuliahan.				
	3	Dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu.				
	4	Dosen mampu menjelaskan dengan baik.				
	5	Dosen memberikan tugas yang sesuai dan memberikan umpan balik				
3		***Responsiveness*** **(Daya Tanggap)**				
	1	Dosen memberikan kesempatan untuk bertanya/berpendapat saat pembelajaran berlangsung				
	2	Kesigapan dan ketepatan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa.				
	3	Dosen menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam pembelajaran.				
	4	Dosen menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan.				
	5	Adanya jadwal konsultasi yang disediakan dosen.				
4		***Assurance*** **(Jaminan)**				
	1	Dosen mengembalikan lembar jawaban ujian kepada mahasiswa.				
	2	Dosen memiliki standar penilaian.				
	3	Dosen menilai secara objektif sesuai dengan kemampuan mahasiswa				
	4	Dosen mengumumkan nilai ujian secara transparan dan tepat waktu.				
	5	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengklarifikasi penilaian yang dirasa tidak sesuai.				
5		***Empathy*** **(Empati)**				
	1	Dosen memahami dengan baik mahasiswa yang mengikuti perkuliahannya				
	2	Dosen memberikan perhatian terhadap kemajuan mahasiswa.				
	3	Kesediaan dosen untuk membantu mahasiswa dalam masalah perkuliahan.				
	4	Dosen memberikan masukan/pujian terhadap mahasiswa yang mampu menjawab pertanyaan dengan baik.				
	5	Dosen memiliki toleransi terhadap keberagaman mahasiswa dan bijak dalam mengambil keputusan				