PEDOMAN PELAKSANAAN, MONITORING, DAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN UNISSAS

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

UNIVERSITAS SULTAN MUHAMMAD SYAFIUDDIN SAMBAS

2026

LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN

Identitas Dokumen

Identitas dokumen	Keterangan
Nama	Pedoman Pelaksanaan, Monitoring, dan Evaluasi Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UNISSAS
Kode dokumen	
Edisi dan revisi	Edisi 2026 / Revisi ke-2
Unit pengelola	Lembaga Penjaminan Mutu UNISSAS

Pengesahan

Tahap	Pejabat/Tim	Nama	Paraf/Tanggal
Penyusunan	Tim penyusun yang ditugaskan	Ketua: Yuniartik, S.H., M.E. Anggota: 1. Dr. Misbun, M.E. 2. Hasiah, M.H. 3. Dr. Beti Yanuari Posha, M.Hum. 4. Saripah, S.Pd., M.Pd. 5. Patriana, S.Pd., M.Pd.	
Pemeriksaan	Ketua LPM	Dr. Reza Akbar, S.Si., M.H.	
Persetujuan dan penetapan	Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan	Dr. Purniadi Putra, M.Pd.	

KATA PENGANTAR

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu dasar untuk mengevaluasi mutu layanan universitas berdasarkan pengalaman penggunanya. Melalui pengukuran kepuasan, universitas dapat mengidentifikasi aspek layanan yang telah memenuhi kebutuhan mahasiswa serta aspek yang masih memerlukan perbaikan. Agar hasil pengukuran dapat menjadi dasar pengambilan keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan, survei perlu menggunakan instrumen yang sahih, andal, dan mudah dipahami, didukung oleh pengelolaan data yang sistematis serta tindak lanjut yang dapat dievaluasi efektivitasnya.

Pedoman ini disusun sebagai acuan pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas (UNISSAS). Cakupannya meliputi penetapan sasaran, pengujian instrumen, pengumpulan dan pengolahan data, penyusunan laporan, serta pemantauan pelaksanaan dan hasil perbaikan layanan. Seluruh tahapan tersebut dilaksanakan melalui koordinasi antara Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Unit Pengelola Program Studi (UPPS), program studi, dan unit layanan sesuai dengan tugas dan kewenangan masing-masing.

Survei ini mencakup lima kelompok layanan, yaitu administrasi akademik, kemahasiswaan, perpustakaan dan sumber pembelajaran, sarana dan prasarana, serta keuangan. Cakupan tersebut sejalan dengan Pasal 39 ayat (2) dan ayat (3) Statuta UNISSAS Tahun 2026 yang menempatkan kebijakan mutu pada seluruh aspek penyelenggaraan pendidikan dan seluruh unit kerja. Pasal 41 ayat (2) juga mencakup standar kemahasiswaan, keuangan, serta sarana dan prasarana sebagai bagian dari standar yang ditetapkan UNISSAS. Pengukuran kepuasan terhadap layanan tersebut mendukung evaluasi pemenuhan hak mahasiswa atas pelayanan administrasi dan akademik, pemanfaatan fasilitas belajar, informasi program studi, serta layanan kesejahteraan sebagaimana diatur dalam Pasal 98 ayat (8). Adapun perpustakaan berkedudukan sebagai unsur penunjang akademik dan sumber belajar berdasarkan Pasal 67 ayat (1).

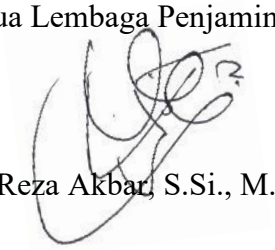
Landasan tersebut diperkuat oleh Perangkat SPMI UNISSAS Tahun 2025, khususnya butir 18 pada Standar Sistem Penjaminan Mutu, yang mengatur pengukuran kepuasan pemangku kepentingan internal dan eksternal pada berbagai bidang penyelenggaraan universitas. Pengukuran dilaksanakan secara berkala dengan instrumen yang sahih, andal, dan mudah digunakan, disertai pencatatan data yang komprehensif, analisis yang mendukung pengambilan keputusan, serta tindak lanjut yang sistematis. Ketentuan ini menjadi dasar bagi penyelenggaraan survei semesteran terhadap layanan yang diterima mahasiswa. Pengelompokan layanan dalam instrumen merupakan penjabaran operasional untuk memudahkan pengukuran dan penetapan tanggung jawab perbaikan sesuai dengan unit pengelolanya.

Evaluasi terhadap proses pembelajaran dilaksanakan melalui kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pembelajaran yang diatur secara tersendiri. Pembagian ruang lingkup ini mempertimbangkan kekhususan pengukuran kepuasan pembelajaran pada butir 85 Standar Pendidikan dalam Perangkat SPMI UNISSAS Tahun 2025, yang menggunakan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan demikian, survei layanan dan evaluasi pembelajaran memiliki objek pengukuran yang jelas serta dapat dilaksanakan tanpa tumpang tindih antar-instrumen. Hasil keduanya tetap digunakan secara bersama sebagai bahan evaluasi mutu institusi dan penetapan tindak lanjut, sesuai dengan prinsip penjaminan mutu yang berencana, berkelanjutan, dan terdokumentasi dalam Pasal 40 huruf d dan huruf e Statuta UNISSAS Tahun 2026. Untuk mendukung konsistensi pelaksanaan, pedoman ini dilengkapi dengan instrumen

survei dan formulir pencatatan, pemantauan, serta evaluasi tindak lanjut. Perangkat tersebut digunakan untuk mendokumentasikan setiap tahapan kegiatan, menjaga keterbandingan data antarperiode, dan menelusuri keterkaitan antara temuan survei, keputusan perbaikan, serta hasil pelaksanaannya. Dengan dukungan dokumentasi yang tertib dan evaluasi yang berkelanjutan, survei kepuasan mahasiswa menjadi bagian dari siklus penjaminan mutu yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Sambas, 2 November 2026

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu UNISSAS



Dr. Reza Akbar, S.Si., M.H.

DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I Pendahuluan	6
BAB II Kebijakan dan Tata Kelola	9
BAB III Desain dan Pengujian Instrumen	11
BAB IV Pelaksanaan Survei	15
BAB V Pengelolaan dan Analisis Data	17
BAB VI Penyusunan Laporan dan Penyebarluasan Hasil Survei	23
BAB VII Monitoring dan Evaluasi	25
BAB VIII Pelaksanaan Tindak Lanjut dan Verifikasi Efektivitas Perbaikan Layanan	27
BAB IX Penutup	29
Rujukan	30
F01 Formulir Rencana dan Metode Pelaksanaan	31
F02 Formulir Pendataan Populasi dan Rekapitulasi Respons	34
F03 Formulir Penelaahan dan Uji Coba Instrumen Survei	36
F04 Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa	38
F05 Kisi-Kisi Instrumen dan Pemetaan Keterkaitan dengan Standar Mutu dan Kriteria Akreditasi	50
F06 Definisi, Kode Variabel, dan Pengaturan Hak Akses Data	54
F07 Formulir Pencatatan Pengumpulan dan Pemeriksaan Kelayakan Data Survei	57
F08 Rekapitulasi dan Pelaporan Hasil	58
F09 Dokumentasi Dukungan LKPT dan Pelaporan LAM	61
F10 Formulir Pemeriksaan, Penerimaan Laporan, dan Penyebarluasan Hasil Survei	63
F11 Formulir Pemantauan Pelaksanaan Survei dan Tindak Lanjut Perbaikan Layanan	65
F12 Rencana Tindak Lanjut	67
F13 Formulir Verifikasi Hasil dan Efektivitas Perbaikan Layanan	68
F14 Formulir Pencatatan Perubahan Versi Instrumen dan Pemeriksaan Kesiapan Pelaksanaan Survei	70

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan universitas berperan dalam mendukung kelancaran kegiatan mahasiswa selama menempuh pendidikan. Kejelasan prosedur administrasi, kemudahan memperoleh layanan kemahasiswaan, ketersediaan sumber referensi, kelayakan fasilitas, dan ketepatan pelayanan keuangan merupakan aspek yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan mahasiswa. Pengukuran kepuasan diperlukan untuk mengetahui pengalaman mahasiswa dalam memperoleh layanan tersebut, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, dan menentukan prioritas perbaikan berdasarkan bukti.

Penyelenggaraan layanan yang bermutu merupakan bagian dari tanggung jawab institusi sebagaimana diatur dalam Statuta UNISSAS Tahun 2026. Pasal 39 ayat (2) dan ayat (3) menetapkan bahwa kebijakan mutu mencakup seluruh aspek penyelenggaraan pendidikan dan berlaku bagi semua unit kerja. Ketentuan ini berkaitan dengan hak mahasiswa atas pelayanan administrasi dan akademik, pemanfaatan fasilitas belajar, informasi program studi, serta layanan kesejahteraan sebagaimana tercantum dalam Pasal 98 ayat (8). Dengan demikian, pengukuran kepuasan mahasiswa menjadi salah satu sarana untuk mengevaluasi penyelenggaraan layanan dalam mendukung pemenuhan hak tersebut.

Laporan survei kepuasan mahasiswa UNISSAS tahun akademik 2024/2025 menjadi bahan awal untuk meninjau pelaksanaan pengukuran dan cakupan layanan yang dievaluasi. Pengembangan survei pada periode berikutnya memerlukan kejelasan mengenai objek penilaian, pilihan jawaban, dan dasar penghitungan hasil. Kejelasan tersebut diperlukan agar hasil dapat ditafsirkan secara tepat dan dibandingkan dengan mempertimbangkan perbedaan jumlah butir, jumlah jawaban berskor, serta pengalaman penggunaan layanan. Pedoman ini disusun untuk menyeragamkan ketentuan pelaksanaan dan pengolahan data sehingga hasil survei dapat digunakan secara konsisten dan dipertanggungjawabkan.

Penyusunan pedoman juga mengacu pada Perangkat SPMI UNISSAS Tahun 2025, khususnya butir 18 pada Standar Sistem Penjaminan Mutu, yang mengatur pengukuran kepuasan pemangku kepentingan secara berkala dengan instrumen yang sahih, andal, dan mudah digunakan. Pengukuran tersebut perlu didukung oleh pencatatan data yang komprehensif, analisis yang bermanfaat bagi pengambilan keputusan, serta tindak lanjut yang sistematis. Ketentuan ini menempatkan survei sebagai bagian dari proses evaluasi dan peningkatan mutu, sehingga pelaksanaannya mencakup pengumpulan penilaian mahasiswa hingga pemeriksaan hasil perbaikan layanan. Adapun pengukuran kepuasan terhadap proses pembelajaran sebagaimana tercakup dalam butir 85 Standar Pendidikan dilaksanakan melalui Monev Pembelajaran yang diatur secara tersendiri.

Dalam kaitannya dengan akreditasi, ketentuan pengukuran tersebut sejalan dengan empat aspek pengukuran kepuasan pada indikator 34 IAPT 4.1. Selain itu, indikator 38, 59, 60, 61, dan 67 dalam IAPS 2.0 LAMSPAK Unggul Sarjana digunakan sebagai rujukan untuk menelaah keterkaitan cakupan layanan yang dinilai dengan aspek mutu yang relevan. Hasil survei memberikan bukti mengenai pengalaman mahasiswa sebagai pengguna layanan dan digunakan bersama dokumen penyelenggaraan serta bukti teknis lainnya untuk menilai pemenuhan standar secara menyeluruh.

Pedoman ini juga mempertimbangkan Buku 3 IAPSK 3.0 LAMDIK, khususnya elemen 12 dan 16 serta Tabel 5 DKPS; Panduan Penyusunan DED LAMEMBA 2025, khususnya Kriteria 3

dan 5; serta DED Unggul Akademik LAMWISATA 2026, khususnya butir 45, 49/Tabel 22, dan 56. Pemetaan mengikuti jenjang serta instrumen yang digunakan oleh program studi. Rujukan keempat LAM merupakan dasar penelaahan cakupan dan bukti, bukan pernyataan bahwa satu survei memenuhi seluruh persyaratan akreditasi.

1.2 Tujuan dan Ruang Lingkup

Pedoman ini bertujuan memberikan acuan bagi pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa agar menghasilkan data yang dapat dipertanggungjawabkan dan ditelusuri proses pengolahannya. Hasil survei digunakan untuk menetapkan prioritas perbaikan layanan serta menjadi dasar pemantauan pelaksanaan dan evaluasi efektivitas tindak lanjut. Survei diselenggarakan pada setiap akhir semester dengan cakupan lima kelompok layanan, yaitu administrasi akademik, kemahasiswaan, perpustakaan dan sumber pembelajaran, sarana dan prasarana, serta keuangan. Pengaturan dalam pedoman ini meliputi seluruh tahapan kegiatan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi hasil perbaikan layanan.

Ruang lingkup survei difokuskan pada layanan pendukung kebutuhan mahasiswa, sedangkan evaluasi proses pembelajaran dilaksanakan melalui Monev Pembelajaran. Penilaian terhadap dosen, pelaksanaan perkuliahan, Rencana Pembelajaran Semester (RPS), metode mengajar, penilaian hasil belajar, dan pembimbingan akademik merupakan bagian dari kegiatan tersebut. Adapun fasilitas belajar, perpustakaan, dan laboratorium termasuk dalam survei kepuasan layanan pada aspek kemudahan akses, kondisi fasilitas, serta pelayanan yang diberikan oleh pengelola. Layanan konseling juga tercakup dalam survei ini, dengan penilaian yang berfokus pada bantuan untuk menangani permasalahan personal dan penyesuaian diri mahasiswa. Sementara itu, pembimbingan dalam penyusunan rencana studi dievaluasi sebagai bagian dari pembimbingan akademik melalui Monev Pembelajaran.

Pendampingan penulisan dan publikasi ilmiah dalam survei ini mencakup layanan pengembangan karya mahasiswa di luar penilaian mata kuliah dan pembimbingan tugas akhir. Layanan karier, kewirausahaan, dan perlindungan mahasiswa termasuk kelompok kemahasiswaan. Dalam LAMEMBA, layanan akademik mahasiswa mencakup dukungan keberhasilan belajar yang lebih luas; bukti pemenuhannya ditelaah bersama hasil Monev Pembelajaran, data partisipasi, dan kinerja akademik. Penilaian pengajaran dosen tetap bersumber dari instrumen Monev Pembelajaran.

Selain lima kelompok layanan, instrumen menyediakan modul khusus layanan program studi (LP01–LP10). Modul ini mengidentifikasi pengalaman mahasiswa ketika memperoleh layanan langsung dari ketua, sekretaris, pengelola, atau petugas yang ditugaskan melayani program studi. Tugas mengajar dan pembimbingan akademik oleh dosen tetap dievaluasi melalui Monev Pembelajaran. Penilaian modul LP tidak digunakan untuk menilai keputusan atau penyelesaian pekerjaan yang menjadi kewenangan unit lain.

Program studi asal responden dan program studi yang dinilai dicatat secara jelas. Dalam satu siklus, mahasiswa menilai satu program studi utama yang ditetapkan melalui F01 dan F02. Nama program studi yang dinilai ditampilkan pada modul LP dan dikonfirmasi sebelum pengisian. Hasil lima kelompok layanan menurut asal program studi menggambarkan pengalaman mahasiswa prodi tersebut terhadap layanan universitas; hanya hasil modul LP yang secara khusus digunakan untuk menelaah layanan langsung program studi.

1.3 Pengertian Operasional

Kepuasan mahasiswa dalam pedoman ini diartikan sebagai penilaian mahasiswa berdasarkan pengalaman memperoleh layanan atau mengupayakan akses terhadap layanan selama periode yang ditetapkan. Populasi sasaran mencakup seluruh mahasiswa berstatus aktif yang tercatat hingga tanggal batas pendataan. Responden sah adalah mahasiswa yang termasuk dalam populasi sasaran, memberikan tanggapan yang tidak dihitung lebih dari satu kali, serta mengisi sekurang-kurangnya satu butir dengan pilihan jawaban yang memiliki skor.

Monitoring merupakan kegiatan pemantauan untuk memastikan bahwa setiap tahapan survei dilaksanakan sesuai dengan rencana dan ketentuan yang ditetapkan. Evaluasi dilakukan untuk menilai mutu pelaksanaan survei serta manfaat hasilnya bagi perbaikan layanan. Adapun tindak lanjut merupakan tindakan perbaikan yang direncanakan dan dilaksanakan berdasarkan temuan yang telah diperiksa kebenaran serta kesesuaiannya dengan kondisi layanan.

BAB II
KEBIJAKAN DAN TATA KELOLA

2.1 Prinsip Pelaksanaan

Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada setiap akhir semester dengan mengutamakan kesukarelaan partisipasi dan pemanfaatan hasil untuk perbaikan layanan. Sebelum memberikan penilaian, mahasiswa memperoleh penjelasan mengenai tujuan survei, periode pengalaman layanan yang dinilai, penggunaan hasil, serta perlindungan kerahasiaan jawaban. Keikutsertaan mahasiswa maupun penilaian yang diberikan tidak memengaruhi nilai akademik dan hak mereka untuk memperoleh layanan universitas.

Pelaksanaan survei memberikan kesempatan yang setara kepada seluruh mahasiswa dalam populasi sasaran. Untuk mendukung keterlibatan tersebut, pelaksana menyediakan bantuan bagi mahasiswa yang mengalami kendala dalam mengakses atau menggunakan formulir. Pendampingan terbatas pada bantuan teknis dan penjelasan petunjuk pengisian, dengan tetap menjaga kebebasan mahasiswa dalam memberikan penilaian. Pendamping tidak diperkenankan mengarahkan jawaban atau meminta mahasiswa memperlihatkan pilihannya kepada dosen maupun petugas layanan.

Pengelolaan survei dilaksanakan sebagai bagian dari siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Hasil analisis digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan jumlah mahasiswa yang menilai setiap layanan, keterwakilan program studi, serta kondisi yang melatarbelakangi temuan. Nilai kepuasan memberikan informasi mengenai pengalaman mahasiswa sebagai pengguna layanan dan perlu ditelaah bersama dokumen serta bukti pelaksanaan lainnya untuk menilai pemenuhan standar secara menyeluruh.

2.2 Pembagian Tanggung Jawab

Pelaksana	Tanggung jawab utama
Rektor atau pimpinan yang berwenang	Menetapkan kebijakan pelaksanaan survei, memastikan ketersediaan sumber daya, serta menetapkan keputusan perbaikan layanan yang memerlukan koordinasi lintas unit.
Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni, dan Kerja Sama	Mengoordinasikan penyelesaian permasalahan layanan mahasiswa dan pelaksanaan tindak lanjut sesuai kewenangannya, serta berkoordinasi dengan pimpinan bidang lain apabila perbaikan melibatkan unit di luar bidangnya.
Ketua LPM	Mengoordinasikan penetapan metode survei, penelaahan dan pengujian instrumen, evaluasi hasil, serta pemantauan pelaksanaan dan efektivitas tindak lanjut.
Sekretaris LPM	Mengoordinasikan administrasi kegiatan, memantau kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal, menyiapkan berita acara, serta mengelola versi dokumen dan arsip agar seluruh tahapan survei terdokumentasi secara tertib dan dapat ditelusuri.

Pelaksana	Tanggung jawab utama
Pusat Data dan Informasi Mutu	Mengelola formulir survei, menyusun definisi dan kode setiap variabel, memeriksa kelengkapan serta konsistensi data, melakukan analisis, dan menggabungkan hasil pengolahan sebagai bahan penyusunan laporan tingkat universitas.
Pusat Pengembangan Mutu Mahasiswa	Mengoordinasikan pelaksanaan survei bersama UPPS, program studi, dan unit layanan, serta memfasilitasi pembahasan hasil untuk mengidentifikasi kebutuhan dan prioritas perbaikan layanan mahasiswa.
UPPS dan program studi bersama unsur penjaminan mutu	Memverifikasi daftar mahasiswa yang menjadi sasaran survei, menyampaikan undangan dan pengingat, memantau keterwakilan responden, serta menelaah temuan yang berkaitan dengan layanan pada masing-masing UPPS dan program studi.
Unit pengelola layanan	Memberikan penjelasan dan bukti mengenai kondisi penyelenggaraan layanan, menyusun serta melaksanakan rencana perbaikan, dan menyampaikan bukti pelaksanaan beserta hasilnya untuk dievaluasi.
Ketua program studi bersama unsur penjaminan mutu	Memverifikasi cakupan layanan langsung prodi dan petugas/kanal resminya; menelaah hasil LP01–LP10; menetapkan penanggung jawab perbaikan dalam kewenangan prodi serta mengoordinasikan masalah lintas unit bersama UPPS dan LPM.

2.3 Koordinasi dan Sumber Daya

Rencana pelaksanaan survei tahunan disusun dengan menetapkan jadwal kegiatan, pembagian tugas, sarana pengumpulan data, dukungan akses bagi mahasiswa yang membutuhkan, serta kebutuhan anggaran. Rencana tersebut juga mencantumkan petugas pengganti untuk menjaga keberlangsungan kegiatan apabila petugas utama berhalangan. Melalui rapat koordinasi awal, pelaksana menyepakati cakupan layanan yang dinilai, daftar program studi yang dilibatkan, jadwal setiap tahapan, serta mekanisme penyampaian kendala kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikannya.

Sebelum pengumpulan data, program studi bersama UPPS memverifikasi daftar layanan yang benar-benar menjadi tanggung jawab prodi, tahapan pekerjaan yang dilaksanakan, dan kanal layanan resminya. Informasi tersebut dicatat pada F01 dan ditampilkan secara singkat pada pengantar modul LP. Verifikasi tidak boleh menghilangkan layanan yang semestinya tersedia tetapi belum berjalan. Mahasiswa dapat menilai hambatan akses yang dialaminya; ketiadaan layanan yang diperlukan diperiksa sebagai temuan, sedangkan TR digunakan untuk layanan yang memang tidak relevan dengan kebutuhannya.

Penyusunan rencana tahunan mempertimbangkan kesesuaian kegiatan survei dengan arah pengembangan mutu institusi. Dalam hal ini, Rancangan Rencana Operasional (Renop) LPM 2026–2030 digunakan sebagai bahan penyelarasan program dengan tetap memperhatikan statusnya sebagai dokumen rancangan. Penetapan kegiatan, penugasan pelaksana, dan penggunaan anggaran mengacu pada dokumen perencanaan serta ketentuan yang telah disahkan dan berlaku di UNISSAS.

BAB III
DESAIN DAN PENGUJIAN INSTRUMEN

3.1 Populasi dan Periode Survei

Survei dilaksanakan dengan mengundang seluruh mahasiswa aktif yang tercatat pada tanggal batas pendataan sebagai populasi sasaran. Pusat Data dan Informasi Mutu bersama program studi memverifikasi jumlah dan status mahasiswa pada setiap program studi dan jenjang pendidikan. Perubahan status mahasiswa setelah tanggal tersebut dicatat secara terpisah. Apabila diperlukan penyesuaian jumlah populasi sebagai dasar penghitungan tingkat respons, alasan dan perubahan jumlahnya harus didokumentasikan. Mahasiswa yang belum memiliki pengalaman menggunakan suatu layanan tetap dapat berpartisipasi dengan memilih BM apabila belum menggunakan atau belum memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai, atau TR apabila layanan tersebut tidak relevan dengan kegiatan maupun kebutuhannya.

Periode pengalaman layanan yang dinilai adalah satu semester, dengan tanggal awal dan akhir dinyatakan secara jelas. Pengumpulan dilakukan pada setiap akhir semester ganjil dan genap. Populasi, target respons, dan jadwal ditetapkan untuk masing-masing semester melalui F01 dan F02. Rencana kerja tahunan memuat dua siklus pengukuran; laporan semester disusun tersendiri, sedangkan laporan tahunan mengonsolidasikan hasil keduanya. Pelaksanaan semesteran mengakomodasi arahan elemen 16 LAMDIK dan menjadi jadwal bersama survei layanan UNISSAS.

Undangan kepada seluruh populasi tidak dengan sendirinya menjamin bahwa semua mahasiswa akan memberikan tanggapan. Oleh karena itu, laporan survei perlu menyajikan tingkat respons, sebaran responden menurut program studi dan jenjang pendidikan, serta kemungkinan bias akibat perbedaan karakteristik atau pengalaman antara mahasiswa yang berpartisipasi dan yang tidak berpartisipasi. Penafsiran hasil harus mempertimbangkan keterwakilan tersebut agar kesimpulan mengenai kepuasan mahasiswa tetap sesuai dengan cakupan dan keterbatasan data yang diperoleh.

3.2 Struktur Instrumen

Kelompok	Kode	Jumlah butir
Layanan administrasi akademik	AA01–AA09	9
Layanan kemahasiswaan	KM01–KM17	17
Layanan perpustakaan dan sumber pembelajaran	PP01–PP08	8
Layanan sarana dan prasarana	SP01–SP15	15
Layanan keuangan	KU01–KU05	5
Kepuasan keseluruhan	KS01	1
Jumlah butir kepuasan pada instrumen inti		55
Penilaian langsung lima dimensi kualitas layanan (terpisah)	DK01–DK05	5
Jumlah butir instrumen inti		60
Aspek layanan langsung program studi (modul tersendiri)	LP01–LP09	9

Kepuasan keseluruhan layanan program studi (terpisah)	LP10	1
Jumlah seluruh butir instrumen inti dan modul prodi	65 kepuasan + 5 kualitas	70

Instrumen inti tetap terdiri atas 54 butir kepuasan pada lima kelompok layanan, satu butir kepuasan keseluruhan KS01, dan lima butir kualitas layanan DK01–DK05, sehingga berjumlah 60 butir. Instrumen dilengkapi modul khusus layanan program studi, terdiri atas sembilan butir aspek layanan LP01–LP09 dan satu butir kepuasan keseluruhan layanan prodi LP10. Dengan demikian, terdapat 70 butir berskor: 65 butir kepuasan dan lima butir kualitas. Modul LP dianalisis tersendiri dan tidak menjadi kelompok keenam dalam ringkasan lima kelompok layanan. LP10, KS01, dan DK01–DK05 tidak dimasukkan ke rerata kelompok. Tiga pertanyaan umpan balik tetap digunakan; responden dapat menjelaskan layanan prodi dalam uraian kendala dan usulan.

Lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian atau jaminan, empati, dan bukti fisik, menjadi acuan konseptual sebagaimana dibahas oleh Rifa'i (2023). Butir kepuasan tetap dianalisis per butir dan kelompok layanan. Modul DK01–DK05 memberikan penilaian langsung yang terpisah terhadap lima dimensi pada layanan pendukung pendidikan oleh tenaga kependidikan dan pengelola. Pengukuran tidak menghitung selisih persepsi dan harapan. Setiap DK merupakan satu indikator ringkas, bukan skala multidimensi yang telah terbukti sahih. Telaah isi, uji keterpahaman, dan pengujian empiris tetap diperlukan. Penilaian pengajaran dosen diperoleh dari Monev Pembelajaran dan tidak diasumsikan tercakup dalam modul DK.

3.3 Skala Jawaban dan Ketentuan Penilaian

Kode	Makna jawaban	Perlakuan
4	Sangat puas	Dihitung sebagai jawaban berskor
3	Puas	Dihitung sebagai jawaban berskor
2	Kurang puas	Dihitung sebagai jawaban berskor
1	Tidak puas	Dihitung sebagai jawaban berskor
BM	Belum menggunakan atau belum cukup pengalaman untuk menilai	Dicatat tersendiri tanpa skor
TR	Tidak relevan dengan kegiatan atau kebutuhan responden	Dicatat tersendiri tanpa skor
Kosong	Tidak ada jawaban	Data hilang; berbeda dari BM dan TR

Mahasiswa yang telah berupaya memperoleh layanan tetapi menghadapi hambatan tetap dapat memberikan penilaian terhadap kemudahan akses berdasarkan pengalaman tersebut. Adapun

aspek yang berkaitan dengan pelaksanaan atau hasil layanan dinilai apabila mahasiswa telah menerima layanan yang dimaksud. Sebagai contoh, mahasiswa yang mengalami kendala dalam mengakses layanan konseling dapat memberikan penilaian pada butir KM06 tentang kemudahan akses. Namun, apabila konsultasi belum terlaksana, mahasiswa dapat memilih BM pada butir KM07 karena belum memiliki pengalaman untuk menilai bantuan yang diberikan oleh konselor.

Pilihan BM dapat berarti belum menggunakan atau belum cukup pengalaman menilai; karena itu, BM tidak boleh ditafsirkan sebagai jumlah pasti bukan pengguna. TR menunjukkan ketidakrelevanan, bukan ketiadaan layanan. Ketiadaan layanan yang dibutuhkan atau hambatan akses dicatat sebagai temuan dan diverifikasi dengan unit. Mahasiswa tidak diwajibkan mengungkap jenis disabilitas, diagnosis, atau rincian pengaduan untuk memberikan penilaian.

3.4 Penelaahan Kesesuaian Isi Instrumen dan Pengujian Pemahaman atas butir soal

Sebelum digunakan dalam survei utama, instrumen ditelaah oleh unsur penjaminan mutu, pengelola layanan, dan pihak yang memiliki kompetensi dalam pengembangan instrumen pengukuran. Penelaahan bertujuan memastikan kesesuaian setiap butir dengan indikator yang diukur, kejelasan rumusan, serta ketepatan penggunaan pilihan BM dan TR. Setiap butir juga diperiksa agar hanya memuat satu aspek penilaian sehingga mahasiswa dapat memberikan jawaban secara jelas. Selanjutnya, mahasiswa dari berbagai program studi, jenjang pendidikan, dan pengalaman penggunaan layanan dilibatkan dalam uji keterpahaman. Dalam kegiatan ini, mahasiswa diminta menjelaskan kembali maksud pertanyaan dengan kata-kata mereka sendiri untuk mengidentifikasi kemungkinan perbedaan pemahaman atau kesalahan penafsiran.

Hasil penelaahan dan uji coba didokumentasikan dalam Formulir F03 sebagai dasar penyempurnaan instrumen. Setiap perubahan dicatat beserta alasan, pihak yang melakukan penelaahan, dan keputusan yang diambil. Uji coba juga mencakup pemeriksaan fungsi formulir daring, keterbacaan tampilan pada telepon seluler, kemudahan akses bagi mahasiswa dengan kebutuhan yang beragam, ketepatan penyimpanan kode jawaban, serta waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pengisian. Data hasil uji coba disimpan secara terpisah dan tidak digabungkan dengan data survei utama.

3.5 Pengujian Kelayakan dan Persetujuan Penggunaan Instrumen

Pengujian empiris dilakukan untuk menilai kualitas instrumen berdasarkan data hasil uji coba. Pemeriksaan mencakup sebaran jawaban, proporsi pilihan BM dan TR, frekuensi butir yang tidak dijawab, serta hubungan antarbutir yang secara teoretis mengukur aspek yang sama. Apabila digunakan, pengujian konsistensi internal hanya diterapkan pada kelompok butir yang memiliki dasar konseptual untuk mengukur satu konstruk dan didukung oleh jumlah jawaban yang memadai. Butir yang mengukur layanan dengan karakteristik berbeda tidak serta-merta digabungkan menjadi satu skala. Sementara itu, KS01 merupakan butir tunggal sehingga tidak diuji menggunakan koefisien konsistensi internal.

Modul DK diuji secara terpisah dari skala kepuasan. Uji coba memeriksa apakah mahasiswa memahami perbedaan pertanyaan kepuasan dan kualitas, batas objek tenaga kependidikan/pengelola, serta pilihan BM/TR. Koefisien konsistensi internal tidak dihitung untuk satu butir DK dan tidak dipaksakan pada lima DK yang mewakili aspek berbeda. Penelaah mencatat kecukupan representasi dimensi, kesesuaian kategori, dan batas penggunaan hasil untuk akreditasi dalam F03 dan F09.

Uji keterpahaman modul LP memastikan mahasiswa dapat mengenali petugas dan layanan program studi, membedakan tindakan prodi dari tindakan unit lain dalam satu alur layanan, serta memahami perbedaan LP10 dan KS01. Prodi yang memiliki pembagian kewenangan

berbeda dilibatkan dalam uji coba. Butir baru tidak dinyatakan sahih hanya karena menyerupai butir administrasi akademik; kesesuaian isi dan pengalaman responden diperiksa dalam F03.

Laporan pengujian memuat jumlah dan cara pemilihan peserta, penanganan jawaban yang tidak terisi, metode analisis, hasil pengujian, keterbatasan, serta keputusan perbaikan instrumen. Kriteria kelayakan ditetapkan sebelum pengujian bersama pihak yang memiliki kompetensi metodologis. Penetapan kelayakan mempertimbangkan seluruh bukti hasil telaah dan pengujian, karena satu nilai koefisien tidak cukup untuk menyatakan bahwa keseluruhan instrumen telah memenuhi persyaratan kesahihan dan keandalan. Berdasarkan hasil tersebut, Ketua LPM memeriksa kesiapan instrumen dan mengajukannya kepada pihak yang berwenang untuk memperoleh persetujuan penggunaan. Versi yang telah disetujui digunakan secara konsisten selama satu siklus survei, sedangkan perubahan yang tidak dapat dihindari harus didokumentasikan beserta alasan dan dampaknya terhadap keterbandingan data.

BAB IV
PELAKSANAAN SURVEI

4.1 Persiapan Pelaksanaan dan Pembukaan Pengisian Survei

Sebelum survei dilaksanakan, pelaksana melengkapi rencana kegiatan tahunan pada Formulir F01, memverifikasi data populasi sasaran pada Formulir F02, serta memeriksa kesiapan pelaksanaan menggunakan Formulir F14. Formulir survei harus mencantumkan tujuan, periode pengalaman layanan yang dinilai, penjelasan mengenai perlindungan kerahasiaan jawaban, kontak pengelola, serta seluruh pilihan jawaban yang telah ditetapkan dalam instrumen.

Pemeriksaan akhir dilakukan melalui pengisian contoh jawaban untuk memastikan bahwa formulir berfungsi dengan baik dan data yang diekspor sesuai dengan definisi serta kode variabel dalam kamus data. Ketidaksesuaian yang ditemukan diperbaiki sebelum pengumpulan data dimulai. Tautan atau formulir survei dibuka untuk mahasiswa setelah seluruh pemeriksaan dinyatakan memenuhi ketentuan dan memperoleh persetujuan dari penanggung jawab pelaksanaan.

4.2 Undangan dan pengisian

Undangan pengisian survei disampaikan melalui saluran komunikasi resmi yang dapat diakses oleh mahasiswa. Program studi membantu menyampaikan informasi mengenai tujuan, tata cara, dan batas waktu pengisian dengan tetap menjaga kebebasan mahasiswa dalam memberikan penilaian. Partisipasi bersifat sukarela, sehingga mahasiswa dapat menghentikan pengisian sebelum mengirimkan jawaban. Apabila survei menggunakan token atau kode akses khusus, penggunaannya terbatas untuk memastikan bahwa responden termasuk dalam populasi sasaran dan mencegah jawaban dari mahasiswa yang sama dihitung lebih dari satu kali. Daftar identitas yang terhubung dengan kode akses disimpan secara terpisah dari data jawaban yang digunakan untuk analisis.

Pengingat pengisian disampaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Selama pengumpulan data, pemantauan dilakukan terhadap jumlah partisipasi pada setiap program studi tanpa memperlihatkan jawaban individual kepada pengelola layanan. Mahasiswa yang mengalami kendala akses diberikan pilihan cara pengisian lain, seperti formulir cetak, dengan petunjuk dan kode jawaban yang sama. Jawaban yang diperoleh melalui cara tersebut dimasukkan ke dalam sistem oleh petugas yang ditugaskan, kemudian diperiksa kembali kesesuaiannya dengan formulir sumber untuk menjaga ketepatan data.

4.3 Jadwal dan Tahapan Pelaksanaan Survei

Tabel berikut menyajikan tahapan kegiatan dan perkiraan waktu pelaksanaan dengan mengacu pada jadwal pembukaan survei. Tanggal pelaksanaan, durasi pengisian, serta batas penyelesaian setiap tahapan ditetapkan dalam rencana kegiatan tahunan. Apabila masa pengisian perlu diperpanjang, pelaksana mengumumkan alasan perpanjangan dan tanggal penutupan yang baru kepada mahasiswa. Perubahan tersebut didokumentasikan dalam catatan pelaksanaan agar penyesuaian jadwal dapat ditelusuri.

Kalender operasional berikut berlaku untuk setiap semester. Jadwal pelaporan dan tindak lanjut tidak ditunda hingga konsolidasi tahunan. Rencana tahunan memuat dua kalender semester serta waktu penyusunan rekap tahunan.

Tahapan kegiatan	Acuan waktu pelaksanaan	Dokumen dan hasil yang dihasilkan
Perencanaan kegiatan dan pemutakhiran data populasi sasaran	4–6 minggu sebelum pembukaan survei.	Rencana kegiatan tahunan (F01), rekapitulasi populasi sasaran (F02), dan surat tugas pelaksana.
Penelaahan instrumen, uji coba, dan pemeriksaan kesiapan formulir	2–4 minggu sebelum pembukaan survei.	Dokumentasi hasil telaah dan uji coba (F03), instrumen yang telah memperoleh persetujuan penggunaan, serta hasil pemeriksaan kesiapan pelaksanaan (F14).
Pengumpulan jawaban mahasiswa	Selama 3–4 minggu sejak pembukaan survei.	Data jawaban mahasiswa, rekapitulasi partisipasi per program studi, dan catatan pelaksanaan pengumpulan data (F07).
Pemeriksaan kelayakan data dan analisis hasil survei	1–2 minggu setelah penutupan survei.	Data yang telah diperiksa dan siap dianalisis, catatan validasi (F07), serta rekapitulasi hasil analisis (F08).
Penyusunan laporan dan pembahasan hasil survei	Paling lambat 4 minggu setelah penutupan survei.	Laporan yang telah diperiksa dan diterima, serta dokumentasi penerimaan laporan dan penyampaian hasil (F10).
Penyusunan dan penyepakatan rencana tindak lanjut	Paling lambat 2 minggu setelah pembahasan hasil survei.	Rencana tindak lanjut (F12) yang memuat tindakan perbaikan, penanggung jawab, batas waktu penyelesaian, dan indikator keberhasilan.
Pemantauan pelaksanaan dan verifikasi efektivitas perbaikan	Sesuai dengan tenggat setiap tindakan, dengan peninjauan sekurang-kurangnya sekali setiap tiga bulan.	Catatan monitoring pelaksanaan (F11) dan hasil verifikasi efektivitas perbaikan (F13).

4.4 Penutupan Pengisian Survei dan Penyerahan Data untuk Pengolahan

Pada tanggal penutupan yang telah ditetapkan, petugas menutup akses pengiriman jawaban, mencatat jumlah jawaban yang diterima, dan menyimpan hasil ekspor data asli sebagai arsip yang dilindungi dari perubahan. Pengolahan dilakukan menggunakan salinan data agar keutuhan data asli tetap terjaga dan setiap perubahan selama proses pengolahan dapat ditelusuri.

Penyerahan data kepada petugas pengolah disertai dengan informasi mengenai versi instrumen, daftar dan jumlah populasi sasaran, catatan kendala pelaksanaan, serta perubahan jadwal apabila ada. Jawaban yang diterima setelah batas waktu hanya dapat dimasukkan berdasarkan keputusan penanggung jawab pelaksanaan. Keputusan tersebut harus didokumentasikan dengan mencantumkan alasan penerimaan, jumlah jawaban yang ditambahkan, dan dampaknya terhadap pengolahan serta pelaporan hasil survei.

BAB V
PENGELOLAAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Perlindungan Kerahasiaan Data dan Pengaturan Hak Akses

Pengumpulan data dibatasi pada informasi yang diperlukan untuk menganalisis kepuasan terhadap layanan dan menilai keterwakilan responden. Formulir jawaban tidak memuat nama atau Nomor Induk Mahasiswa (NIM). Apabila verifikasi identitas diperlukan untuk memastikan kelayakan responden dan mencegah penghitungan ganda, daftar identitas beserta kode akses disimpan secara terpisah dari data jawaban dan hanya dapat diakses oleh petugas yang berwenang. Dalam pengaturan ini, identitas responden digantikan dengan kode, tetapi masih dapat ditelusuri melalui daftar penghubung. Oleh karena itu, data dikelola sebagai data rahasia dengan identitas tersamarkan, bukan dinyatakan anonim.

Akses terhadap data mentah diberikan hanya kepada petugas yang ditetapkan sesuai dengan tugasnya. Unit layanan menerima hasil dalam bentuk rekapitulasi dan kutipan jawaban yang telah disamarkan. Nama, informasi diagnosis, nomor kontak, serta rincian lain yang memungkinkan responden atau pihak lain dikenali dihapus dari kutipan laporan. Untuk menjaga kerahasiaan, hasil kelompok yang memiliki kurang dari lima responden dengan jawaban berskor tidak dipublikasikan secara terpisah. Hasil tersebut dapat digabungkan dengan kelompok lain yang relevan secara analitis atau diberi keterangan bahwa data tidak disajikan untuk melindungi identitas responden. Apabila diperlukan untuk evaluasi internal, analisis tetap dilakukan dengan pembatasan akses.

Sebelum pengumpulan data dimulai, pengaturan penyimpanan dan perlindungan data didokumentasikan dalam Formulir F06. Pengaturan tersebut mencakup lokasi penyimpanan, pihak yang memiliki hak akses, masa penyimpanan, jadwal peninjauan, serta tata cara pemusnahan sesuai dengan kebijakan kearsipan institusi. Daftar yang menghubungkan identitas dengan kode akses dihapus setelah kebutuhan verifikasi selesai berdasarkan jadwal yang telah disetujui. Sementara itu, hasil rekapitulasi dan bukti tindak lanjut diarsipkan untuk mendukung evaluasi mutu secara berkelanjutan. Salinan cadangan disimpan pada sarana penyimpanan resmi dengan pengaturan hak akses yang sesuai.

5.2 Pemeriksaan dan Penyiapan Data untuk Analisis

Petugas pengolah memeriksa kesesuaian kode jawaban, status mahasiswa sebagai anggota populasi sasaran, kesesuaian periode pengisian, serta kemungkinan adanya jawaban ganda. Jawaban berskor hanya menggunakan nilai 1 sampai 4, sedangkan BM dan TR dicatat sebagai kategori tersendiri yang tidak disertakan dalam penghitungan skor kepuasan. Butir yang tidak dijawab tetap dicatat sebagai data kosong dan tidak diubah menjadi nilai nol maupun dikategorikan sebagai jawaban tidak puas.

Apabila terdapat lebih dari satu kiriman dengan token atau kode akses yang sama, data yang digunakan adalah kiriman terakhir yang telah selesai diisi sebelum penutupan survei. Jika tidak terdapat kiriman yang selesai, pengolah menggunakan kiriman terakhir yang memuat jawaban. Kiriman sebelumnya tetap disimpan dalam arsip data mentah, tetapi tidak disertakan dalam analisis. Untuk mahasiswa yang menggunakan formulir cetak dan daring, pemeriksaan duplikasi dilakukan melalui kode pengenal survei yang sama. Apabila tidak tersedia pengenal yang dapat diverifikasi, kesamaan pola jawaban saja tidak dapat dijadikan dasar untuk menghapus data.

Pemeriksaan duplikasi dilakukan di dalam siklus semester yang sama. Jawaban mahasiswa yang sama pada semester ganjil dan genap merupakan dua pengamatan berbeda dan tidak dihapus sebagai duplikasi lintas semester.

Kiriman dari pihak di luar populasi sasaran, data uji coba, kiriman ganda yang telah ditetapkan untuk dikeluarkan, serta kiriman tanpa satu pun jawaban berskor tidak dimasukkan dalam penghitungan responden sah. Jumlah kiriman yang dikeluarkan tetap dilaporkan menurut alasan masing-masing. Jawaban yang belum lengkap tetap digunakan sepanjang memenuhi ketentuan responden sah, dengan analisis terbatas pada butir yang telah dijawab. Durasi pengisian yang singkat atau pola penilaian yang seragam digunakan sebagai petunjuk untuk pemeriksaan lebih lanjut dan tidak menjadi alasan otomatis untuk mengeluarkan data.

Setiap perubahan selama pemeriksaan didokumentasikan dalam Formulir F07 dengan mencantumkan alasan, waktu, dan petugas yang melakukan pemeriksaan. Data yang telah diperiksa ditetapkan sebagai data siap analisis setelah melalui pemeriksaan ulang oleh petugas yang berbeda dari pengolah awal. Selanjutnya, data tersebut dilindungi dari perubahan tanpa pencatatan dan persetujuan. Pemisahan antara arsip data mentah, catatan perubahan, dan data siap analisis memungkinkan penghitungan ulang dilakukan dengan tetap mempertahankan riwayat keputusan pengolahan.

5.3 Dasar Penghitungan dan Penyajian Hasil Setiap Butir

Jumlah responden menunjukkan banyaknya mahasiswa yang memberikan tanggapan sah, dengan setiap mahasiswa dihitung satu kali. Sementara itu, jumlah jawaban berskor menunjukkan banyaknya penilaian bernilai 1–4 pada setiap butir atau kumpulan butir yang dianalisis. Kedua jumlah tersebut memiliki fungsi yang berbeda dan tidak dapat digunakan secara bergantian sebagai dasar penghitungan. Pada setiap butir ke-j, simbol n_j menyatakan jumlah jawaban berskor, sedangkan f_{kj} menyatakan jumlah jawaban yang memperoleh skor k, dengan k bernilai 1, 2, 3, atau 4. Pilihan BM, TR, dan jawaban kosong dicatat serta dilaporkan secara terpisah dan tidak dimasukkan dalam jumlah jawaban berskor.

Ukuran	Rumus dan ketentuan penggunaan
Tingkat respons	Tingkat respons = (R / N) × 100%, dengan R sebagai jumlah responden sah yang masing-masing dihitung satu kali dan N sebagai jumlah populasi sasaran pada tanggal batas pendataan. Penghitungan dilakukan pada tingkat universitas dan setiap program studi menggunakan jumlah responden serta populasi pada tingkat yang bersangkutan.
Rerata skor setiap butir	$M_j = (1 \times f_{1j} + 2 \times f_{2j} + 3 \times f_{3j} + 4 \times f_{4j}) / n_j$. Rerata menunjukkan nilai rata-rata jawaban berskor pada butir ke-j dengan rentang 1–4. Penghitungan hanya dilakukan apabila terdapat sekurang-kurangnya satu jawaban berskor atau $n_j > 0$.
Distribusi persentase kategori jawaban	Persentase kategori k pada butir ke-j = $(f_{kj} / n_j) \times 100\%$. Hasil disajikan untuk kategori sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas. Jumlah keempat persentase adalah 100%, dengan kemungkinan selisih kecil akibat pembulatan.

Ukuran	Rumus dan ketentuan penggunaan
Persentase jawaban puas dan sangat puas	$P_j = [(f_{3j} + f_{4j}) / n_j] \times 100\%$. Ukuran ini menunjukkan persentase responden yang memilih puas atau sangat puas di antara responden yang memberikan jawaban berskor pada butir tersebut. Penyajiannya disertai jumlah jawaban berskor (n_j) dan distribusi keempat kategori jawaban.
Indeks kepuasan pada skala 0–100	$I_j = [(M_j - 1) / 3] \times 100$. Indeks merupakan hasil konversi rerata skor dari rentang 1–4 menjadi skala 0–100. Penggunaannya bersifat tambahan dan harus diberi label yang jelas karena nilainya tidak menunjukkan persentase mahasiswa yang merasa puas.
Jumlah dan persentase BM, TR, serta jawaban kosong	Jumlah pilihan BM, TR, dan jawaban kosong disajikan secara terpisah untuk setiap butir. Apabila dinyatakan dalam persentase, masing-masing dihitung menggunakan rumus (jumlah pada kategori tersebut / R) × 100%. Jumlah yang digunakan berasal dari responden sah pada kelompok analisis yang sama, dengan R sebagai jumlah seluruh responden sah dalam kelompok tersebut.

Rerata skor pada skala ordinal digunakan sebagai ringkasan deskriptif untuk memudahkan pembacaan hasil, sedangkan distribusi jawaban pada setiap kategori tetap menjadi informasi utama dalam penafsiran tingkat kepuasan. Butir yang tidak memiliki jawaban berskor diberi keterangan “tidak dapat dihitung” dan tidak diberi nilai nol. Rerata skor dan indeks disajikan dengan dua angka di belakang koma, sementara persentase disajikan dengan satu angka di belakang koma. Pembulatan hanya dilakukan pada hasil akhir yang ditampilkan; seluruh tahapan penghitungan menggunakan nilai sebelum pembulatan untuk menjaga ketepatan hasil.

5.4 Penghitungan Skor Kelompok Layanan dan Kepuasan secara Keseluruhan

Skor setiap kelompok layanan dihitung dengan menjumlahkan rerata skor seluruh butir yang memiliki jawaban berskor, kemudian membaginya dengan jumlah butir tersebut. Dalam penghitungan ini, setiap butir memperoleh bobot yang sama. Penyajian hasil disertai jumlah butir yang dapat dihitung dibandingkan dengan jumlah butir yang direncanakan, serta jumlah minimum dan maksimum jawaban berskor pada butir-butir tersebut. Apabila terdapat butir yang tidak dapat dihitung, hasil kelompok diberi keterangan bahwa cakupan penilaiannya belum lengkap. Skor kelompok merupakan ringkasan rerata antarbutir, sehingga tidak dapat ditafsirkan sebagai rerata kepuasan setiap mahasiswa atau jumlah mahasiswa yang merasa puas.

Persentase jawaban puas dan sangat puas terutama disajikan untuk setiap butir layanan dan butir kepuasan keseluruhan KS01. Apabila diperlukan ringkasan pada tingkat kelompok layanan, penghitungan dilakukan dengan merata-ratakan persentase jawaban puas dan sangat puas dari seluruh butir yang dapat dihitung. Hasilnya diberi label “rerata persentase jawaban puas dan sangat puas antarbutir” karena mahasiswa yang memberikan penilaian pada setiap butir dapat berbeda. Perbandingan antarkelompok layanan perlu mempertimbangkan karakteristik pengguna, jumlah jawaban berskor, dan kelengkapan cakupan penilaian. Jumlah skor mentah tidak digunakan sebagai dasar pemeringkatan karena dapat dipengaruhi oleh perbedaan jumlah butir dan jumlah jawaban.

Butir KS01 dianalisis secara tersendiri menggunakan rumus penghitungan per butir, dengan nKS sebagai jumlah jawaban berskor pada butir tersebut. Hasilnya menggambarkan penilaian langsung mahasiswa terhadap kepuasan layanan secara keseluruhan dan tidak digantikan

dengan rerata skor lima kelompok layanan. Pada tingkat universitas, penghitungan menggunakan seluruh jawaban berskor dari responden sah sesuai dengan butir yang dianalisis, tanpa pembobotan tambahan berdasarkan program studi atau karakteristik lainnya. Komposisi responden tetap dibandingkan dengan komposisi populasi untuk menjelaskan keterwakilan dan keterbatasan hasil survei.

Pengolahan DK01–DK05 menggunakan distribusi per butir: n_d adalah jumlah mahasiswa unik yang memberikan skor 1–4 pada DK d dalam satu semester; persentase kategori k = f_kd / n_d × 100%. Kategori DK ialah 4 sangat baik, 3 baik, 2 cukup, dan 1 kurang. BM, TR, serta kosong disajikan terpisah. Lima distribusi tidak dijumlahkan menjadi satu persentase dan tidak digabungkan dengan 55 butir kepuasan. Apabila n_d = 0, hasil diberi keterangan tidak dapat dihitung. Rerata DK, bila ditampilkan, hanya ringkasan deskriptif untuk tiap dimensi; tidak disajikan sebagai indeks total lima dimensi.

Untuk setiap program studi p, R_p adalah jumlah responden sah unik yang ditetapkan menilai prodi tersebut. R_LP,p adalah jumlah orang di antara R_p yang memberikan sekurang-kurangnya satu jawaban berskor pada LP01–LP10. Jumlah keduanya dilaporkan terpisah. Pada butir LPj, n_pj adalah jumlah jawaban berskor 1–4; rerata dan persentase puas dihitung dengan rumus per butir menggunakan n_pj. BM, TR, dan kosong dihitung di antara R_p. Responden sah pada instrumen inti tetap dipertahankan meskipun seluruh LP tidak berskor, dan sebaliknya. Tidak ada penggabungan jawaban orang yang sama sebagai responden tambahan.

Ringkasan aspek layanan prodi merupakan rerata sederhana dari rerata LP01–LP09 yang dapat dihitung, disertai jumlah butir terhitung dari sembilan butir dan rentang n_pj. LP10 disajikan sebagai penilaian keseluruhan yang terpisah. Ringkasan ini tidak digabung dengan skor administrasi akademik, KS01, atau DK. Aspek yang beririsan antara LP dan instrumen inti merupakan dua sudut evaluasi dengan objek berbeda; skor keduanya tidak dijumlahkan menjadi indeks baru. Rekap universitas untuk modul LP dihitung dari seluruh jawaban LP yang sah per butir, dengan penjelasan komposisi prodi responden.

Hasil LP dilaporkan menurut program studi yang dinilai, sedangkan hasil AA, KM, PP, SP, KU, KS01, dan DK menurut asal prodi diberi label pengalaman mahasiswa prodi terhadap layanan universitas. Kedua tabel tidak digunakan secara bergantian untuk menyimpulkan kinerja prodi. Perbandingan LP antarsiklus memperhatikan kesamaan cakupan tugas prodi, periode, butir, dan komposisi responden. Butir LP baru menggunakan hasil pertama sebagai nilai dasar; data AA pada periode sebelumnya tidak diberi ulang label sebagai LP. Hasil dengan kurang dari lima jawaban berskor per butir tidak dipublikasikan tersendiri.

Laporan tahunan menampilkan hasil ganjil dan genap secara berdampingan. Jika dibuat distribusi gabungan, penyebutnya adalah jumlah pengamatan berskor dari kedua semester dan diberi label pengamatan mahasiswa-semester; satu mahasiswa dapat menyumbang dua pengamatan. Angka tersebut tidak disebut jumlah mahasiswa unik tahunan. Jumlah unik tahunan hanya dihitung apabila tersedia pengenal lintas semester yang sah dan terlindungi; tanpa pengenal tersebut dilaporkan tidak tersedia. Tidak digunakan penjumlahan populasi dua semester sebagai populasi orang unik tahunan.

Data pemanfaatan layanan berasal dari rekap unit yang mencatat periode, sasaran pengguna yang memenuhi syarat, jumlah pengguna unik, jumlah kunjungan atau kegiatan, dan sumber bukti. Tingkat pemanfaatan dihitung sebagai pengguna unik dibagi sasaran yang memenuhi syarat pada periode yang sama, dikalikan 100%, apabila kedua angka tersedia. Pengguna antarunit tidak dijumlahkan sebagai pengguna unik universitas tanpa deduplikasi. Data ini

menjelaskan jangkauan layanan dan dibahas bersama hasil kepuasan; keduanya tidak saling menggantikan.

5.5 Contoh Penghitungan dan penafsiran

Contoh berikut merupakan ilustrasi penghitungan dan tidak menggambarkan hasil survei UNISSAS. Misalkan terdapat 100 responden sah. Pada salah satu butir, sebanyak 30 responden memilih sangat puas, 40 puas, 15 kurang puas, 5 tidak puas, 6 BM, dan 2 TR, sedangkan 2 responden tidak memberikan jawaban. Dengan demikian, jumlah jawaban berskor pada butir tersebut adalah 90. Rerata skor dihitung melalui rumus $(30 \times 4 + 40 \times 3 + 15 \times 2 + 5 \times 1) / 90$ dan menghasilkan nilai 3,06 setelah pembulatan. Persentase jawaban puas dan sangat puas adalah $(70 / 90) \times 100\% = 77{,}8\%$. Sementara itu, konversi rerata skor sebelum pembulatan ke skala 0–100 menghasilkan indeks sebesar 68,52. Persentase tersebut menunjukkan bagian responden yang memilih puas atau sangat puas, sedangkan indeks merangkum seluruh jawaban berskor melalui konversi rerata.

Apabila populasi sasaran berjumlah 200 mahasiswa dan terdapat 100 responden sah, tingkat respons survei adalah $(100 / 200) \times 100\% = 50{,}0\%$. Angka ini menunjukkan tingkat partisipasi mahasiswa dalam survei, bukan tingkat kepuasan terhadap layanan. Adapun jumlah 90 pada contoh sebelumnya menunjukkan banyaknya jawaban berskor pada satu butir dan tidak menggantikan jumlah responden sah secara keseluruhan. Oleh karena itu, setiap tabel hasil perlu mencantumkan dasar penghitungan secara jelas agar tingkat respons, persentase kepuasan, dan indeks dapat ditafsirkan sesuai dengan maknanya.

5.6 Analisis Perbedaan Hasil Antarkelompok Layanan dan Perubahan Kepuasan Antarperiode

Analisis berdasarkan program studi, jenjang pendidikan, atau semester dilakukan apabila jumlah responden mencukupi untuk mendukung penafsiran hasil dan kerahasiaan identitas mahasiswa tetap terlindungi. Penafsiran hasil mempertimbangkan kesesuaian komposisi responden dengan populasi serta perbedaan pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan. Perbedaan kecil pada rerata skor tidak serta-merta menunjukkan perbedaan mutu layanan yang dapat dipastikan. Selain itu, partisipasi yang bersifat sukarela memungkinkan adanya perbedaan karakteristik atau pengalaman antara mahasiswa yang memberikan tanggapan dan yang tidak berpartisipasi. Potensi bias tersebut tetap perlu diperhatikan meskipun jumlah responden relatif besar.

Analisis perubahan kepuasan antarperiode dilakukan dengan memastikan kesepadanan butir pertanyaan, skala jawaban, rentang waktu pengalaman layanan yang dinilai, serta metode pengumpulan dan pengolahan data. Apabila terdapat perubahan instrumen, perbandingan dibatasi pada butir yang tetap memiliki makna dan cara pengukuran yang sepadan. Perubahan versi instrumen beserta implikasinya terhadap keterbandingan hasil dijelaskan dalam laporan. Sementara itu, laporan terdahulu yang tidak memuat informasi memadai mengenai butir pertanyaan, skala jawaban, atau jumlah jawaban yang menjadi dasar penghitungan digunakan sebagai bahan untuk memahami riwayat evaluasi layanan, tanpa dijadikan dasar perbandingan angka secara langsung.

Perubahan dari periode tahunan menjadi semesteran, penambahan butir, dan penggunaan modul DK dicatat sebagai perubahan rancangan. Hasil lama tidak diperlakukan sebagai tren semesteran. Perbandingan hanya dilakukan pada butir, skala, populasi, dan periode yang cukup sepadan; butir baru dan DK menggunakan hasil siklus pertama sebagai nilai dasar.

5.7 Analisis Masukan Mahasiswa dan Penetapan Prioritas Perbaikan Layanan

Jawaban terbuka ditelaah dengan terlebih dahulu menghapus atau menyamarkan informasi yang dapat mengungkap identitas responden maupun pihak lain. Selanjutnya, masukan dikelompokkan berdasarkan jenis layanan dan tema permasalahan. Satu jawaban dapat memuat beberapa tema sehingga jumlah keseluruhan tema yang tercatat dapat melebihi jumlah mahasiswa yang memberikan komentar. Pada pertanyaan mengenai prioritas perbaikan, mahasiswa dapat memilih paling banyak tiga kelompok layanan. Persentase setiap pilihan dihitung berdasarkan jumlah responden yang memberikan jawaban sah pada pertanyaan tersebut, sehingga jumlah persentase seluruh pilihan dapat melebihi 100%. Opsi “tidak ada usulan prioritas perbaikan” hanya dapat dipilih secara tersendiri dan tidak dapat digabungkan dengan pilihan kelompok layanan.

Prioritas perbaikan ditetapkan melalui pembahasan hasil survei dengan mempertimbangkan rendahnya skor kepuasan, jumlah mahasiswa yang terdampak, keluhan yang berulang, risiko terhadap keselamatan atau hambatan akses layanan, serta kemampuan unit dalam melaksanakan perbaikan. Keluhan yang berkaitan dengan keselamatan segera diteruskan kepada pihak yang berwenang untuk ditangani melalui mekanisme yang berlaku, tanpa menunggu penyelesaian laporan tahunan. Sementara itu, permasalahan individual yang memerlukan pemeriksaan lebih lanjut diarahkan melalui saluran pengaduan resmi agar dapat ditangani dengan tetap menjaga kerahasiaan pihak yang bersangkutan.

5.8 Penetapan Target dan Batasan Penafsiran Hasil Survei

Target persentase jawaban puas dan sangat puas, tingkat respons, serta penyelesaian tindak lanjut ditetapkan dalam Formulir F01 sebelum survei dilaksanakan dengan mengacu pada standar yang berlaku dan data awal yang tersedia. Target sekurang-kurangnya 75% pada butir 85 Standar Pendidikan dalam SPMI berkaitan dengan kepuasan terhadap pembelajaran, sehingga penerapannya tidak secara otomatis mencakup lima kelompok layanan dalam survei ini. Penetapan target untuk setiap layanan perlu mempertimbangkan ruang lingkup standar, kondisi penyelenggaraan layanan, dan hasil pengukuran sebelumnya.

Apabila pada siklus pertama belum tersedia target kepuasan yang ditetapkan sebelumnya, hasil survei dapat digunakan sebagai nilai dasar untuk merumuskan target pada siklus berikutnya. Kondisi tersebut harus dijelaskan secara terbuka dalam laporan. Target yang baru dirumuskan setelah hasil survei diketahui tidak digunakan untuk menyatakan ketercapaian pada periode yang telah selesai, tetapi menjadi acuan perencanaan dan evaluasi pada periode selanjutnya.

BAB VI
PENYUSUNAN LAPORAN DAN PENYEBARLUASAN HASIL SURVEI

6.1 Sistematika dan Pemeriksaan Kelengkapan Laporan Survei

Laporan survei disusun untuk memberikan informasi yang jelas kepada pimpinan dan pengelola layanan mengenai hasil pengukuran kepuasan mahasiswa serta kebutuhan perbaikannya. Bagian awal laporan menjelaskan periode penilaian, tujuan, populasi sasaran, instrumen yang digunakan, metode pengumpulan data, dan ketentuan analisis. Penyajian hasil mencakup tingkat respons, sebaran responden, distribusi jawaban pada setiap butir, ringkasan skor kelompok layanan, kepuasan keseluruhan pada butir KS01, serta tema masukan mahasiswa. Setiap tabel mencantumkan jumlah responden atau jawaban yang menjadi dasar penghitungan, disertai keterangan apabila terdapat hasil yang tidak dapat dihitung.

Pembahasan mengaitkan temuan survei dengan kondisi penyelenggaraan layanan dan bukti pendukung, seperti waktu penyelesaian administrasi, catatan gangguan sistem, atau data penggunaan fasilitas. Informasi yang bersumber dari jawaban mahasiswa dan penjelasan unit layanan disajikan dengan atribusi yang jelas agar dasar setiap penafsiran dapat ditelusuri. Kesimpulan merangkum prioritas perbaikan, keterbatasan hasil, serta temuan yang masih memerlukan verifikasi. Formulir F08 menjadi acuan penyajian hasil dan struktur minimum laporan, sedangkan Formulir F10 digunakan untuk mendokumentasikan pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian laporan sebelum dinyatakan diterima.

Laporan menyediakan bagian khusus layanan program studi yang memuat identitas prodi yang dinilai, cakupan layanan langsung, R_p, R_LP,p, distribusi LP01–LP10, ringkasan LP01–LP09, dan temuan prioritas. Pengelola prodi menerima hasil agregat serta kutipan yang telah disamarkan. Analisis pengalaman mahasiswa prodi atas layanan unit lain tetap disajikan terpisah. Ketidakpuasan pada layanan perpustakaan, fasilitas, atau keuangan tidak otomatis diatribusikan kepada pengelola prodi.

6.2 Pemanfaatan Hasil Survei sebagai Bukti Pendukung Akreditasi

Hasil survei digunakan sebagai bukti pendukung untuk menjelaskan pengalaman dan kepuasan mahasiswa terhadap aspek layanan yang dipetakan dalam Formulir F05. Dalam kaitannya dengan indikator 34 IAPT 4.1, survei ini menyediakan informasi mengenai kepuasan mahasiswa, sedangkan kepuasan kelompok pemangku kepentingan lainnya diukur melalui instrumen tersendiri. Apabila hasil survei digunakan dalam pembahasan tata pamong dan pengelolaan organisasi, laporan perlu menjelaskan bahwa pengukuran terbatas pada lima kelompok layanan yang tercakup dalam instrumen. Kejelasan ruang lingkup tersebut diperlukan agar kesimpulan yang disampaikan sesuai dengan aspek yang benar-benar diukur.

Tabel 24 LKPT memuat jumlah responden dan persentase keterwakilannya pada TS−2, TS−1, dan TS, serta distribusi penilaian layanan dalam kategori sangat baik (SB), baik (B), cukup (C), dan kurang baik (KB). Untuk mendukung pengisian tabel tersebut, data survei disusun berdasarkan tahun pelaporan yang jelas. Kategori kepuasan dalam instrumen ini tidak serta-merta memiliki makna yang sama dengan kategori penilaian layanan dalam LKPT. Oleh karena itu, pemindahan hasil ke dalam kategori LKPT harus didasarkan pada pemetaan yang telah diperiksa kesesuaiannya dan disetujui oleh pihak yang berwenang. Sumber data, jumlah responden atau jawaban yang menjadi dasar penghitungan, periode penilaian, serta dasar pemetaan kategori didokumentasikan dalam Formulir F09. Apabila kesesuaian kategori belum dapat dipastikan, bagian pelaporan terkait diberi keterangan bahwa verifikasi masih diperlukan, sementara hasil dengan kategori aslinya tetap dipertahankan.

Penilaian terhadap pemenuhan standar fasilitas, keamanan, pengelolaan laboratorium, dan sumber pembelajaran terbuka perlu didukung oleh bukti teknis yang relevan. Sebagai contoh, kepuasan mahasiswa terhadap informasi penanganan kebakaran memberikan gambaran mengenai pengalaman menerima informasi, tetapi belum membuktikan ketersediaan alat pemadam atau kesiapan prosedur evakuasi. Karena itu, unit pengelola layanan melengkapi hasil survei dengan dokumen kebijakan, daftar inventaris, catatan pemeliharaan, hasil pemeriksaan, atau bukti lain sesuai dengan aspek yang dievaluasi.

Untuk LAMSPAK, hasil layanan AA, KM, PP, dan SP mendukung uraian akses dan mutu layanan, sedangkan kelengkapan laboratorium, sumber terbuka, serta keselamatan dibuktikan dengan dokumen teknis. Untuk LAMDIK, laporan semester memuat kepuasan administrasi akademik dan fasilitas pendidikan serta merujuk laporan pengajaran dosen dari Monev Pembelajaran. Untuk LAMEMBA, data kepuasan dilengkapi bukti partisipasi atau pemanfaatan layanan, kegiatan mahasiswa, kesejahteraan, dan pengembangan karier. Untuk LAMWISATA jenjang sarjana, layanan karier dan kewirausahaan dilaporkan bersama layanan kemahasiswaan lainnya. Cakupan magister atau doktor harus ditelaah tersendiri sesuai instrumennya.

Tabel 5 DKPS LAMDIK dan Tabel 22 DED LAMWISATA memuat lima dimensi dengan kategori sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Modul DK menyediakan data langsung dalam kategori tersebut untuk layanan pendukung, tetapi belum mencakup pengajaran dosen. F09 mencatat cakupan, periode, sumber Monev Pembelajaran, dan keputusan kesesuaian pelaporan. Kesamaan nama kategori tidak cukup untuk menggabungkan data. Hasil dari objek atau instrumen berbeda disajikan terpisah sampai terdapat metode penggabungan yang ditelaah, ditetapkan sebelum pengumpulan data terkait, dan sesuai petunjuk pelaporan. Jika tabel tujuan memerlukan cakupan lebih luas, hasil DK saja tidak dinyatakan memenuhi keseluruhannya.

Ketentuan pengukuran, pengujian, reviu, publikasi hasil, dan bukti tindak lanjut mengacu pula pada butir 56 LAMWISATA. Publikasi menggunakan rekap yang melindungi identitas mahasiswa. Pengaduan ditangani melalui kanal resmi; informasi sensitif tidak dimasukkan ke laporan publik. Penggunaan kategori sangat puas sampai tidak puas untuk LKPT IAPT tetap mengikuti verifikasi pemetaan yang diatur dalam F09.

6.3 Penyebarluasan Hasil Survei dan Pengarsipan Dokumen

Laporan lengkap hasil survei disampaikan kepada pimpinan dan unit terkait melalui saluran resmi dengan pengaturan hak akses sesuai tugas dan kewenangan masing-masing. Mahasiswa memperoleh ringkasan yang memuat temuan utama, rencana perbaikan layanan, serta perkembangan pelaksanaannya. Penyampaian informasi ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pemanfaatan masukan mahasiswa, dengan tetap menjaga kerahasiaan identitas responden.

Dokumen survei diarsipkan secara sistematis untuk mendukung penelusuran data dan evaluasi pada periode berikutnya. Arsip sekurang-kurangnya mencakup rencana kegiatan, data populasi sasaran, versi instrumen yang digunakan, hasil pengujian instrumen, data mentah, data siap analisis, catatan validasi, rumus atau berkas pengolahan data, laporan hasil survei, berita acara pembahasan, serta bukti pelaksanaan dan evaluasi tindak lanjut. Setiap berkas diberi nama yang mencantumkan tahun pelaksanaan dan nomor versi agar dokumen dapat diidentifikasi, perubahan dapat ditelusuri, dan keterkaitan antardokumen tetap terjaga.

BAB VII
MONITORING DAN EVALUASI

7.1 Objek Monitoring

Monitoring dilakukan untuk memastikan bahwa survei terselenggara sesuai dengan rencana dan ketentuan yang ditetapkan, serta untuk memantau kemajuan pelaksanaan tindak lanjut. Selama pengumpulan data, pemantauan mencakup jangkauan penyampaian undangan kepada mahasiswa, keterwakilan responden dari setiap program studi, kendala akses, serta kelancaran fungsi formulir survei. Hasil pemantauan digunakan untuk mengidentifikasi hambatan dan menentukan langkah penanganan selama kegiatan berlangsung.

Setelah pengumpulan data selesai, monitoring mencakup penyelesaian validasi data, penyusunan laporan, pembahasan hasil, dan pelaksanaan tindakan perbaikan. Pemantauan dilakukan terhadap kesesuaian kegiatan dengan jadwal, kelengkapan bukti pelaksanaan, serta penyelesaian tugas oleh pihak yang bertanggung jawab. Ruang lingkup monitoring tetap berfokus pada penyelenggaraan survei dan tindak lanjut perbaikan layanan mahasiswa, sedangkan evaluasi proses pembelajaran dilaksanakan melalui Monev Pembelajaran yang diatur secara tersendiri.

Indikator	Cara pengukuran	Waktu pemeriksaan
Kesiapan instrumen dan pelaksanaan survei	Memastikan seluruh persyaratan wajib dalam Formulir F14 telah dipenuhi, termasuk penyelesaian perbaikan yang ditemukan selama pemeriksaan kesiapan.	Sebelum pengisian survei dibuka.
Tingkat respons mahasiswa	Menghitung (jumlah responden sah / jumlah populasi sasaran) × 100%, kemudian membandingkannya dengan target dalam Formulir F01. Penghitungan dilakukan pada tingkat universitas dan setiap program studi.	Selama pengumpulan data dan pada saat penutupan survei.
Kelengkapan dan kelayakan data	Mencatat jumlah kiriman ganda, kiriman yang tidak memenuhi syarat, jawaban yang belum lengkap, serta pilihan BM, TR, dan jawaban kosong. Pemeriksaan disertai dokumentasi alasan dan tindakan penanganan. BM dan TR diperlakukan sebagai pilihan yang sah, bukan kesalahan data.	Pada tahap validasi dan analisis data.
Ketepatan waktu penyelesaian laporan	Membandingkan tanggal laporan dinyatakan diterima dengan batas waktu yang ditetapkan dalam Formulir F01. Apabila terjadi keterlambatan, dicatat lama keterlambatan dan penyebabnya.	Setelah pengolahan data hingga laporan diterima.
Kelengkapan rencana tindak lanjut	Menghitung (jumlah temuan prioritas yang telah memiliki tindakan perbaikan, penanggung jawab, indikator keberhasilan, dan tenggat / jumlah seluruh temuan prioritas) × 100%.	Setelah pembahasan hasil dan penyepakatan rencana tindak lanjut.

Indikator	Cara pengukuran	Waktu pemeriksaan
Ketepatan waktu penyelesaian tindak lanjut	Menghitung (jumlah tindakan yang selesai dan telah diverifikasi penyelesaiannya sesuai tenggat / jumlah seluruh tindakan yang telah mencapai tenggat pada periode pemantauan) × 100%. Tindakan yang terlambat atau belum selesai tetap dimasukkan dalam penyebut.	Sekurang-kurangnya sekali setiap tiga bulan.
Efektivitas perbaikan layanan	Menghitung (jumlah tindakan yang terbukti memenuhi indikator keberhasilan / jumlah seluruh tindakan yang telah dievaluasi efektivitasnya) × 100%. Penilaian didasarkan pada bukti perubahan layanan sesuai indikator yang ditetapkan dalam rencana tindak lanjut.	Pada jadwal verifikasi efektivitas yang telah disepakati.

Apabila jumlah yang menjadi dasar pembagian dalam penghitungan suatu indikator bernilai nol, hasilnya diberi keterangan “belum dapat dihitung” disertai penjelasan mengenai penyebabnya. Target setiap indikator serta kondisi yang mengharuskan kendala diteruskan kepada pihak yang memiliki kewenangan lebih tinggi ditetapkan dalam rencana kegiatan tahunan. Apabila tingkat respons belum mencapai target, pelaksana menelaah hambatan partisipasi dan melakukan upaya yang sesuai, seperti menyampaikan pengingat atau menyediakan bantuan akses. Upaya tersebut tetap menjaga kesukarelaan mahasiswa dan tidak dilakukan dengan membuat jawaban pengganti maupun memaksa mahasiswa memberikan penilaian.

7.2 Evaluasi Pelaksanaan dan Penyampaian Kendala kepada Pihak yang Berwenang

Ketua LPM menelaah hasil monitoring bersama pelaksana survei dan unit pengelola layanan untuk menentukan langkah penanganan sesuai dengan jenis kendala dan kewenangan masing-masing pihak. Kendala teknis ditangani oleh petugas pengelola survei, sedangkan keterwakilan responden yang belum memadai dibahas bersama program studi untuk mengidentifikasi hambatan partisipasi. Kebutuhan sumber daya yang melibatkan beberapa unit atau memerlukan keputusan di luar kewenangan pelaksana diajukan kepada pimpinan yang berwenang. Setiap permasalahan, keputusan penanganan, penanggung jawab, dan batas waktu penyelesaian didokumentasikan dalam Formulir F11.

Pada akhir setiap siklus survei, evaluasi dilakukan untuk menilai kesesuaian dan kecukupan instrumen, kualitas data yang diperoleh, pemanfaatan laporan dalam pengambilan keputusan, serta hambatan pelaksanaan tindak lanjut. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar penyempurnaan instrumen, metode pelaksanaan, koordinasi antarunit, dan pengelolaan tindak lanjut pada siklus berikutnya.

BAB VIII
PELAKSANAAN TINDAK LANJUT DAN VERIFIKASI EFEKTIVITAS PERBAIKAN LAYANAN

8.1 Pembahasan Temuan dan Akar Masalah

Temuan LP ditelaah oleh ketua program studi bersama UPPS dan LPM dengan memeriksa bukti tahapan layanan. Tindak lanjut dalam kewenangan prodi ditetapkan kepada pejabat atau petugas prodi yang berwenang. Apabila penyelesaian melibatkan unit lain, F12 mencantumkan pembagian tindakan dan penanggung jawab masing-masing. Kecepatan tindak lanjut prodi tidak disamakan dengan lama seluruh proses yang berada di luar kewenangannya. Bukti verifikasi dapat berupa waktu respons, ketuntasan tahapan administrasi prodi, dan catatan koordinasi yang telah disamarkan.

Unit pengelola layanan bersama LPM menelaah temuan survei untuk mengidentifikasi permasalahan dan menelusuri faktor penyebabnya. Sebagai contoh, keluhan mengenai keterlambatan layanan perlu dikaji dengan memeriksa alur persetujuan, kejelasan informasi persyaratan, beban kerja petugas, serta kemungkinan gangguan sistem. Penetapan penyebab masalah didasarkan pada pemeriksaan bukti penyelenggaraan layanan dan informasi pendukung agar kesimpulan tidak semata-mata bertumpu pada dugaan atau satu komentar mahasiswa.

Hasil pembahasan menjadi dasar penetapan prioritas perbaikan yang disertai tindakan sesuai dengan kebutuhan dan kewenangan pelaksana. Permasalahan yang dapat diselesaikan oleh unit pengelola layanan ditindaklanjuti melalui rencana kerja unit. Sementara itu, permasalahan yang melibatkan beberapa unit, memerlukan dukungan anggaran di luar kewenangan unit, atau membutuhkan perubahan kebijakan dibahas dalam forum tinjauan manajemen. Setiap keputusan didokumentasikan dengan mencantumkan temuan yang mendasarinya, tindakan yang disepakati, dan pihak yang bertanggung jawab agar keterkaitan antara hasil survei dan langkah perbaikan institusi dapat ditelusuri.

8.2 Penyusunan Rencana Tindak Lanjut

Setiap rencana tindak lanjut disusun dengan mencantumkan kode temuan, sumber bukti, akar masalah yang telah diverifikasi, tindakan perbaikan, penanggung jawab, kebutuhan sumber daya, batas waktu penyelesaian, indikator keberhasilan, serta jadwal verifikasi. Penanggung jawab ditetapkan secara jelas melalui pencantuman jabatan atau nama petugas yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan tindakan tersebut. Seluruh unsur rencana didokumentasikan dalam Formulir F12 agar kelengkapannya dapat diperiksa dan pelaksanaannya dapat dipantau.

Indikator keberhasilan dirumuskan untuk menunjukkan perubahan layanan yang dapat diukur atau dibuktikan. Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) dan pelaksanaan sosialisasi merupakan keluaran kegiatan, sedangkan efektivitasnya dinilai berdasarkan perbaikan kinerja layanan atau pengalaman mahasiswa setelah tindakan diterapkan. Sebagai contoh, apabila temuan berkaitan dengan keterlambatan pelayanan administrasi, verifikasi dilakukan dengan membandingkan persentase layanan yang selesai sesuai dengan waktu yang diumumkan sebelum dan sesudah perbaikan. Hasil pemeriksaan tersebut dilengkapi dengan umpan balik pengguna untuk menilai apakah perubahan yang dilakukan telah mengatasi permasalahan yang ditemukan.

8.3 Verifikasi Pelaksanaan Tindak Lanjut dan Evaluasi Efektivitas Perbaikan Layanan

Penyelesaian tindak lanjut diverifikasi melalui pemeriksaan bukti pelaksanaan dan hasil perbaikan. LPM atau petugas yang ditugaskan menilai ketersediaan keluaran kegiatan, penerapannya dalam penyelenggaraan layanan, serta pencapaian indikator keberhasilan yang telah ditetapkan. Bukti yang diperiksa dapat berupa catatan waktu penyelesaian layanan, hasil pemeriksaan kondisi fasilitas, demonstrasi fungsi sistem, atau umpan balik pengguna setelah perbaikan diterapkan. Jadwal verifikasi disesuaikan dengan waktu yang diperlukan untuk mengamati hasil tindakan agar penilaian efektivitas didasarkan pada bukti yang memadai.

Status tindak lanjut dicatat sebagai direncanakan, sedang dilaksanakan, selesai dan menunggu verifikasi, efektif, atau memerlukan perbaikan lanjutan. Tindak lanjut dinyatakan tuntas setelah indikator keberhasilan terpenuhi dan hasil verifikasi disetujui oleh pemeriksa melalui Formulir F13. Apabila bukti belum memadai atau permasalahan kembali terjadi, rencana tindak lanjut disempurnakan dengan mencantumkan alasan perubahan, tindakan berikutnya, dan batas waktu penyelesaian yang baru. Keterlambatan atau kendala yang tidak dapat diselesaikan dalam kewenangan unit disampaikan kepada pimpinan yang berwenang melalui mekanisme penanganan kendala yang telah ditetapkan.

8.4 Umpan balik kepada mahasiswa

Ringkasan perkembangan perbaikan layanan disampaikan kepada mahasiswa melalui saluran komunikasi resmi sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pemanfaatan hasil survei. Informasi yang disajikan mencakup permasalahan yang ditangani, tindakan yang telah dilaksanakan, serta hasil perbaikan yang didukung oleh bukti. Tindakan yang belum selesai dilaporkan sesuai dengan kemajuan pelaksanaannya agar mahasiswa memperoleh informasi yang akurat. Selanjutnya, hasil verifikasi digunakan sebagai bahan untuk meninjau kecukupan standar layanan, menentukan kebutuhan sumber daya, dan menetapkan aspek layanan yang perlu mendapat perhatian dalam survei semester berikutnya.

BAB IX
PENUTUP

Pedoman ini menjadi acuan bersama dalam penyelenggaraan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan UNISSAS setelah ditetapkan oleh pejabat yang berwenang. Dalam pelaksanaannya, setiap pihak menggunakan instrumen dan formulir dengan versi yang telah disetujui dan dicatat secara resmi. Penggunaan dokumen yang konsisten diperlukan untuk menjaga ketertiban pelaksanaan serta memastikan keterkaitan antara data survei, keputusan tindak lanjut, dan hasil perbaikan dapat ditelusuri.

Keberhasilan pelaksanaan survei memerlukan kerja sama antara LPM, UPPS, program studi, unit pengelola layanan, dan mahasiswa sesuai dengan peran masing-masing. Mahasiswa berkontribusi melalui penilaian dan masukan berdasarkan pengalaman mereka, sedangkan pelaksana dan pengelola layanan bertanggung jawab mengolah hasil, menetapkan tindakan perbaikan, serta mengevaluasi efektivitasnya. Dengan demikian, manfaat survei ditentukan oleh pemanfaatan hasilnya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diterima mahasiswa.

Pedoman ini ditinjau setelah satu siklus pelaksanaan serta apabila terdapat perubahan kebijakan, struktur organisasi, atau kebutuhan pengukuran. Setiap perubahan didokumentasikan dan ditetapkan melalui mekanisme pengendalian dokumen yang berlaku. Ketentuan teknis yang belum tercakup dalam pedoman dijabarkan dalam rencana kegiatan tahunan dengan tetap mengacu pada tujuan survei, perlindungan kerahasiaan responden, dan prinsip analisis yang telah ditetapkan.

RUJUKAN

BAN-PT. (2025). Panduan Penyusunan Laporan Evaluasi Diri IAPT 4.1. Lampiran 4a Peraturan BAN-PT Nomor 35 Tahun 2025. Rujukan utama: indikator 34 serta aspek layanan pada indikator 8b, 28c, dan 32b.

BAN-PT. (2025). Panduan Penyusunan Laporan Kinerja Perguruan Tinggi IAPT 4.1. Lampiran 4b Peraturan BAN-PT Nomor 35 Tahun 2025. Tabel 24, hlm. 14–15.

LAMSPAK. (tanpa tahun pada daftar ini). Paket IAPS 2.0 Unggul Sarjana. Formulir Evaluasi Diri dan Matriks Penilaian. Rujukan utama: indikator 38, 59, 60, 61, dan 67.

Lembaga Akreditasi Mandiri Kependidikan. (2025). Buku 3: Panduan penyusunan LED dan pengisian DKPS program sarjana untuk perolehan dan perpanjangan status terakreditasi unggul (IAPSK 3.0). Lampiran Peraturan LAMDIK Nomor 5 Tahun 2025. Rujukan: elemen 12 dan 16; Tabel 5 DKPS.

Lembaga Akreditasi Mandiri Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. (2025). Panduan penyusunan dokumen evaluasi diri (DL-03): Instrumen akreditasi unggul. Lampiran 3 Peraturan LAMEMBA Nomor 2 Tahun 2025. Rujukan: Kriteria 3 dan 5.

Lembaga Akreditasi Mandiri Pariwisata. (2026). Instrumen akreditasi program studi (IAPS 1.0): Dokumen evaluasi diri unggul akademik, program sarjana/magister/doktor. Rujukan untuk sarjana: butir 45, 49/Tabel 22, dan 56.

LPM UNISSAS. (2026). Draft Renop LPM 2026–2030. Bahan penyelarasan rencana; status rancangan, bukan dasar penetapan yang telah berlaku.

LPM UNISSAS. (2026). Pedoman Pelaksanaan, Monitoring, dan Evaluasi Tracer Study Alumni dan Survei Pengguna Lulusan. Acuan struktur pengelolaan kegiatan dan pengendalian dokumen.

Rifa’i, K. (2023). Kepuasan konsumen. UIN KHAS Press. Rujukan konseptual kualitas layanan dan pengukuran kepuasan, khususnya hlm. 13–15 dan 57–58.

UNISSAS. (2025). Laporan Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2024/2025 Semester Genap. Bahan evaluasi cakupan layanan pada survei sebelumnya.

UNISSAS. (2025). Perangkat SPMI UNISSAS 2025. Butir 18 tentang pengukuran kepuasan pemangku kepentingan; butir 85 standar pendidikan digunakan untuk menjelaskan batas lingkup Monev Pembelajaran.

UNISSAS. (2026). Statuta Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas tahun 2026.

F01 Formulir Rencana dan Metode Pelaksanaan

Formulir ini diisi sebelum pengisian survei dibuka dan disetujui oleh pihak yang berwenang. Setiap target ditetapkan sebagai bagian dari perencanaan berdasarkan standar layanan yang relevan dan data awal yang tersedia. Target dalam standar pembelajaran tidak secara otomatis diterapkan pada survei layanan mahasiswa tanpa penelaahan kesesuaian ruang lingkup dan dasar pengukurannya.

Komponen perencanaan	Isian rencana
Tahun pelaksanaan dan versi instrumen	Tahun pelaksanaan: …… Nomor versi instrumen: ……
Periode pengalaman layanan yang dinilai	Tanggal awal: …… Tanggal akhir: ……
Tanggal batas pendataan populasi dan sumber data mahasiswa	Tanggal batas pendataan: …… Sumber daftar mahasiswa aktif: ……
Jadwal pengisian survei	Tanggal pembukaan: …… Tanggal penutupan: ……
Koordinator pelaksanaan dan petugas pengolah data	Nama dan jabatan koordinator: …… Nama petugas pengolah data: …… Petugas pengganti apabila berhalangan: ……
Cara pengumpulan data dan dukungan akses	Cara pengisian, misalnya formulir daring atau cetak: …… Bantuan bagi mahasiswa yang mengalami kendala akses: ……
Saluran penyampaian undangan dan jadwal pengingat	Saluran komunikasi yang digunakan: …… Tanggal penyampaian undangan: …… Jadwal pengingat: ……
Kontak pengelola survei dan saluran pengaduan resmi	Kontak pengelola: …… Saluran pengaduan resmi: ……
Kebutuhan sumber daya dan anggaran	Petugas, sarana, dan dukungan teknis: …… Jumlah anggaran yang diperlukan: …… Sumber pendanaan: ……

Komponen perencanaan	Isian rencana
Batas waktu validasi data, penyelesaian laporan, dan pembahasan hasil	Penyelesaian validasi data: …… Penyelesaian laporan: …… Pelaksanaan pembahasan hasil: ……
Jadwal pemantauan tindak lanjut dan verifikasi efektivitas perbaikan	Jadwal pemantauan pelaksanaan: …… Jadwal verifikasi efektivitas: ……
Siklus semester dan rekap tahunan	Tahun akademik: ……; semester: ganjil/genap; tanggal pengalaman: ……; jadwal konsolidasi tahunan: ……
Pelaporan sesuai LAM dan integrasi sumber data	LAM/jenjang/versi instrumen: ……; sumber Monev Pembelajaran: ……; penanggung jawab rekap penggunaan layanan: ……; ketentuan F09: ……
Penetapan objek layanan program studi	Prodi utama yang dinilai: ……; daftar layanan/tahapan dalam kewenangan prodi: ……; petugas dan kanal resmi: ……; layanan yang memerlukan koordinasi unit lain: ……; verifikator UPPS/LPM dan tanggal: ……

Target dan dasar penetapan

Indikator yang ditargetkan	Nilai dasar dan periode pengukuran	Target tahun pelaksanaan	Dasar penetapan dan persetujuan
Tingkat respons mahasiswa pada tingkat universitas	……% pada tahun ……	……%	Dasar penetapan: ……; disetujui oleh: ……; tanggal: ……
Tingkat respons mahasiswa pada setiap program studi	……% pada tahun …… untuk Prodi ……	……%; rincian setiap program studi dicantumkan dalam F02	Dasar penetapan: ……; disetujui oleh: ……; tanggal: ……

Indikator yang ditargetkan	Nilai dasar dan periode pengukuran	Target tahun pelaksanaan	Dasar penetapan dan persetujuan
Persentase jawaban puas dan sangat puas pada butir layanan atau KS01 yang ditetapkan	Kode butir: ……; capaian: ……% pada tahun ……	……% untuk butir ……	Dasar penetapan: ……; disetujui oleh: ……; tanggal: ……
Persentase tindakan perbaikan yang selesai dan terverifikasi sesuai tenggat	……% pada periode ……	……% dari seluruh tindakan yang mencapai tenggat pada periode pemantauan	Dasar penetapan: ……; disetujui oleh: ……; tanggal: ……
Partisipasi dan kepuasan layanan prodi	R_LP,p dan capaian LP pada siklus sebelumnya: ……	Target per prodi/butir: ……	Dasar dan persetujuan: ……

Kondisi yang memerlukan penyampaian kendala kepada pimpinan atau pihak yang berwenang: .....
Tindakan penanganan yang disepakati: .....
Pihak yang bertanggung jawab dan batas waktu penyelesaian: .....

Disusun oleh: .....
Diperiksa oleh: .....
Disetujui oleh: .....
Tanggal persetujuan: .....

F02 Formulir Pendataan Populasi dan Rekapitulasi Respons

Tahun pelaksanaan survei: .....

Semester survei: ganjil / genap. Tahun akademik: …… . Setiap rekap populasi dan respons berlaku untuk satu semester; rekap tahunan menjelaskan jumlah orang unik atau pengamatan mahasiswa-semester secara terpisah. F02 menetapkan satu prodi utama per mahasiswa sebagai prodi yang dinilai pada LP. Nama/kode tersebut menjadi sumber pengisian prodi_dinilai.

Tanggal batas pendataan mahasiswa aktif sebagai populasi sasaran: .....

Sumber daftar mahasiswa aktif: .....

Nama dan jabatan petugas pemeriksa data populasi: .....

Nama Prodi	Jumlah Populasi N	Jumlah Target respons	Jumlah Kiriman Jawaban yang Diterima	Jumlah Responden sah R	R/N %
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
Total Se-universitas	.....	.....	.....	.....	.....

Jumlah responden pada tingkat universitas dihitung berdasarkan jumlah mahasiswa yang berpartisipasi secara sah, dengan setiap mahasiswa dihitung satu kali. Apabila seorang mahasiswa tercatat pada lebih dari satu program studi, pengelompokan datanya mengikuti unit analisis yang telah ditetapkan dalam rencana kegiatan tahunan. Ketentuan mengenai penetapan program studi utama atau pengolahan data secara terpisah untuk setiap program studi harus dijelaskan sebelum survei dilaksanakan. Meskipun data mahasiswa dapat dianalisis pada lebih dari satu program studi, penghitungan jumlah responden tingkat universitas tetap dilakukan tanpa menghitung mahasiswa yang sama lebih dari satu kali.

Pencocokan Jumlah Kiriman Jawaban dengan Jumlah Responden Sah

Status kiriman	Jumlah	Dasar pemeriksaan
Seluruh kiriman sebelum deduplikasi	.....	.....

Status kiriman	Jumlah	Dasar pemeriksaan
Duplikasi yang dikeluarkan	.....	.....
Di luar populasi atau kiriman uji coba	.....	.....
Tanpa jawaban berskor setelah pemeriksaan	.....	.....
Responden sah unik	.....	.....

Setiap kiriman jawaban yang tidak disertakan dalam analisis dicatat berdasarkan satu alasan utama sesuai dengan urutan pemeriksaan. Apabila suatu kiriman memenuhi lebih dari satu alasan pengeluaran, kiriman tersebut tetap dihitung satu kali agar tidak terjadi pengurangan ganda. Pencocokan jumlah dilakukan dengan memastikan bahwa seluruh kiriman yang diterima, setelah dikurangi kiriman yang dikeluarkan, menghasilkan jumlah responden sah, dengan setiap mahasiswa dihitung satu kali. Apabila digunakan kategori pengeluaran tambahan, definisi dan dasar penggunaannya dijelaskan dalam catatan.

Catatan mengenai keterwakilan responden dan potensi bias hasil survei:

.....

.....

F03 Formulir Penelaahan dan Uji Coba Instrumen Survei

Versi yang diuji: ..... Tanggal: .....
Penelaah dan keahlian: .....
Peserta uji coba dan dasar pemilihan: .....

Aspek yang diperiksa	Bukti atau temuan hasil pemeriksaan	Keputusan dan tindakan perbaikan
Kesesuaian butir dengan jenis layanan dan indikator yang diukur	.....	.....
Kejelasan bahasa dan kesesuaian setiap butir untuk menilai satu aspek	.....	.....
Pemahaman terhadap skala penilaian serta perbedaan pilihan BM dan TR	.....	.....
Kemampuan mahasiswa memahami pertanyaan dan mengakses formulir sesuai kebutuhannya	.....	.....
Keterbacaan tampilan formulir dan kesesuaian data hasil ekspor dengan kode jawaban	.....	.....
Sebaran jawaban, jumlah jawaban berskor, serta proporsi BM, TR, dan jawaban kosong	.....	.....
Ketepatan metode pengujian empiris dan kecukupan bukti untuk menilai kelayakan instrumen	.....	.....
Kecukupan butir tambahan dan modul DK	Cakupan layanan; pemahaman dua skala; representasi dimensi; batas Monev: ……	Keputusan dan alasan: ……
Kejelasan objek layanan prodi	Pemahaman nama prodi, pengelola, kewenangan, alur lintas unit, LP10 dan KS01: ……	Keputusan revisi: ……

Catatan pengujian empiris

Jumlah mahasiswa peserta uji coba: .....

Kode butir atau kelompok butir yang diuji: .....

Dasar konseptual pengelompokan butir sebagai pengukur aspek yang sama, apabila dilakukan pengujian konsistensi internal:

.....

Metode pengujian, kriteria kelayakan instrumen, dan alasan pemilihannya:

.....

Cara penanganan jawaban kosong serta pilihan BM dan TR dalam analisis:

.....

Hasil pengujian dan keterbatasan yang perlu diperhatikan:

.....

Revisi dan keputusan

Kode butir yang direvisi	**Rumusan sebelum revisi**	**Rumusan setelah revisi**	**Alasan perubahan**	**Pihak yang menyetujui dan tanggal persetujuan**
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

Keputusan: layak untuk survei utama / perlu revisi dan uji ulang.
Alasan keputusan: .....
Penelaah: ..... Ketua LPM: ..... Tanggal: .....

F04 Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa

TERHADAP LAYANAN UNISSAS
Semester survei: ganjil / genap
Tahun akademik: ..... Versi instrumen: .....
Periode pengalaman yang dinilai: tanggal ..... sampai .....

Pengantar

Survei ini bertujuan mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan UNISSAS sebagai dasar perbaikan. Berikan jawaban berdasarkan pengalaman Saudara pada periode yang tercantum di atas. Keikutsertaan bersifat sukarela. Jawaban dijaga kerahasiaannya, diolah secara agregat, dan tidak memengaruhi nilai akademik maupun hak Saudara memperoleh layanan. Survei ini memerlukan penilaian yang jujur sesuai pengalaman Saudara.

Kontak pengelola survei: .....
Kanal pengaduan resmi: .....

Data responden

Semester survei (ganjil/genap) adalah periode penilaian. Semester studi pada data responden menunjukkan tingkat studi mahasiswa; keduanya dicatat pada variabel berbeda.

Data	Isian
Fakultas atau sekolah pascasarjana	.....
Program studi	.....
Jenjang pendidikan	.....
Semester yang sedang ditempuh	.....

Petunjuk pengisian

Jawablah pertanyaan “Seberapa puas Saudara terhadap aspek layanan berikut selama periode yang dinilai?” Berikan satu tanda centang pada setiap baris sesuai pengalaman Saudara.

Skala kepuasan berlaku untuk AA, KM, PP, SP, KU, KS01, dan LP01–LP10. Bagian DK menggunakan skala kualitas sangat baik sampai kurang. Saudara dapat melewati butir yang tidak ingin dijawab.

Pilihan	Keterangan
4	Sangat puas
3	Puas
2	Kurang puas
1	Tidak puas
BM	Belum menggunakan atau belum cukup pengalaman untuk menilai
TR	Tidak relevan dengan kegiatan atau kebutuhan Saudara

BM dan TR tidak diberi skor. Jika Saudara pernah mengupayakan akses layanan tetapi mengalami kendala, berikan penilaian pada aspek akses yang telah Saudara alami. Untuk aspek

hasil layanan yang belum diterima, Saudara dapat memilih BM. Jangan mengisi nama, NIM, atau informasi pribadi sensitif pada kolom masukan.

F04 Modul Khusus Layanan Program Studi

Bagian ini menilai layanan yang Saudara peroleh secara langsung dari pengelola program studi, seperti ketua, sekretaris, atau petugas yang ditugaskan melayani prodi. Nilailah tindakan pelayanan prodi pada semester ini. Penilaian pengajaran, materi kuliah, nilai mata kuliah, dan pembimbingan dosen dilakukan melalui Monev Pembelajaran tersendiri.

Program studi yang dinilai: …… . Pengelola menampilkan nama prodi utama sesuai data responden. Apabila nama tidak sesuai, hubungi pengelola survei untuk koreksi sebelum melanjutkan.

Petugas atau kanal resmi layanan prodi: …… . Contoh layanan langsung dan tahapan yang ditangani prodi (diisi penyelenggara berdasarkan F01): …… .

Jika permohonan melibatkan beberapa unit, nilai hanya pelayanan prodi, termasuk bantuan koordinasinya. Jangan menilai seluruh waktu penyelesaian oleh unit lain sebagai waktu kerja prodi. Apabila belum cukup pengalaman untuk menilai, pilih BM. Layanan yang tidak relevan dengan kebutuhan Saudara dapat diberi jawaban TR. Hambatan ketika mencoba mengakses layanan tetap dapat dinilai pada aspek akses.

Seberapa puas Saudara terhadap aspek layanan program studi berikut? 4 = sangat puas; 3 = puas; 2 = kurang puas; 1 = tidak puas; BM = belum menggunakan atau belum cukup pengalaman; TR = tidak relevan. Pilih satu jawaban pada setiap baris. Saudara boleh tidak menjawab.

Penilaian Layanan Program Studi LP01–LP10

Program studi yang dinilai: …… . Semester: …… . Skala: 4 sangat puas; 3 puas; 2 kurang puas; 1 tidak puas; BM belum menggunakan/belum cukup pengalaman; TR tidak relevan.

Kode	Aspek layanan program studi	4	3	2	1	BM	TR
LP01	Kejelasan informasi persyaratan administrasi akademik yang disampaikan pengelola program studi.						
LP02	Ketepatan waktu penyampaian informasi jadwal kegiatan akademik oleh pengelola program studi.						
LP03	Kemudahan menghubungi pengelola program studi melalui kanal layanan yang diumumkan.						
LP04	Kecepatan respons pengelola program studi terhadap pertanyaan atau permohonan layanan yang Saudara sampaikan.						
LP05	Kejelasan penjelasan pengelola program studi mengenai kelengkapan berkas yang perlu Saudara penuhi.						
LP06	Ketepatan waktu penyelesaian tahapan administrasi yang ditangani langsung oleh pengelola program studi.						
LP07	Bantuan koordinasi pengelola program studi ketika kebutuhan layanan Saudara memerlukan penyelesaian oleh unit lain.						
LP08	Kesantunan pengelola program studi ketika memberikan pelayanan kepada Saudara.						
LP09	Perhatian pengelola program studi dalam memahami kebutuhan layanan yang Saudara sampaikan.						
LP10	Secara keseluruhan, seberapa puas Saudara terhadap layanan yang diberikan langsung oleh pengelola program studi pada semester ini?						

LP06 hanya menilai tahapan pekerjaan yang ditangani prodi. LP07 dapat dinilai apabila Saudara pernah memerlukan bantuan koordinasi lintas unit. LP10 merupakan penilaian keseluruhan layanan prodi; hasilnya disajikan terpisah dari LP01–LP09 dan KS01. Penilaian lima kelompok layanan pada bagian berikut tetap mengikuti pengalaman Saudara terhadap masing-masing layanan.

F04 1 Layanan administrasi akademik

Seberapa puas Saudara terhadap aspek layanan berikut selama periode yang dinilai? Pilih satu jawaban pada setiap baris.

4 Sangat puas | 3 Puas | 2 Kurang puas | 1 Tidak puas
BM Belum menggunakan atau belum cukup pengalaman | TR Tidak relevan

Kode	Aspek layanan	4	3	2	1	BM	TR
AA01	Kejelasan informasi persyaratan pengurusan administrasi akademik.						
AA02	Kemudahan mengajukan layanan administrasi akademik.						
AA03	Ketepatan waktu penyelesaian layanan sesuai waktu yang diinformasikan.						
AA04	Ketepatan data pada dokumen akademik yang Saudara terima.						
AA05	Kesopanan petugas dalam memberikan layanan administrasi akademik.						
AA06	Respons petugas terhadap kendala administrasi akademik yang Saudara sampaikan.						
AA07	Dukungan administrasi untuk mengikuti kegiatan pembelajaran di luar program studi.						
AA08	Kesesuaian pelaksanaan layanan administrasi akademik dengan prosedur yang diinformasikan kepada Saudara.						
AA09	Perhatian petugas dalam memahami kebutuhan administrasi akademik yang Saudara sampaikan.						

AA07 menilai bantuan administrasi, seperti pendaftaran atau persetujuan kegiatan pembelajaran di luar program studi. Jika belum menggunakan layanan tersebut, pilih BM.

Layanan administrasi akademik mencakup, misalnya, pengurusan KRS, surat keterangan aktif kuliah, legalisasi, perbaikan data, pendaftaran ujian, dan administrasi kelulusan. Penilaian diarahkan pada pelayanan administrasinya, bukan metode mengajar atau keputusan penilaian dosen.

F04 2 Layanan kemahasiswaan

Seberapa puas Saudara terhadap aspek layanan berikut selama periode yang dinilai? Pilih satu jawaban pada setiap baris.

4 Sangat puas | 3 Puas | 2 Kurang puas | 1 Tidak puas
BM Belum menggunakan atau belum cukup pengalaman | TR Tidak relevan

Kode	Aspek layanan	4	3	2	1	BM	TR
KM01	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan pengembangan minat dan bakat.						
KM02	Dukungan universitas terhadap kegiatan minat dan bakat yang Saudara ikuti.						
KM03	Pendampingan yang Saudara terima untuk mengikuti kegiatan atau kompetisi prestasi mahasiswa.						
KM04	Kejelasan informasi persyaratan beasiswa atau bantuan kesejahteraan mahasiswa.						
KM05	Pelayanan dalam proses pengajuan beasiswa atau bantuan kesejahteraan mahasiswa.						
KM06	Kemudahan mengakses layanan bimbingan konseling.						
KM07	Bantuan konselor dalam menangani permasalahan yang Saudara konsultasikan.						
KM08	Kemudahan memperoleh layanan kesehatan yang difasilitasi universitas.						
KM09	Respons layanan kesehatan terhadap kebutuhan bantuan yang Saudara sampaikan.						
KM10	Kesesuaian dukungan layanan dengan kebutuhan khusus yang Saudara sampaikan kepada universitas.						
KM11	Bantuan pendamping dalam memperbaiki tulisan ilmiah Saudara pada layanan pengembangan karya mahasiswa.						
KM12	Bantuan pendamping dalam proses pengajuan karya ilmiah Saudara untuk publikasi.						
KM13	Manfaat layanan persiapan karier yang Saudara ikuti untuk mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.						
KM14	Manfaat pendampingan kewirausahaan yang Saudara terima untuk mengembangkan usaha.						
KM15	Kejelasan informasi cara mengakses bantuan atau pengaduan terkait diskriminasi, perundungan, pelecehan, atau kekerasan.						

KM16	Kecepatan respons awal petugas terhadap permintaan bantuan atau pengaduan perlindungan yang Saudara sampaikan.						
KM17	Perlakuan setara yang Saudara terima dalam memperoleh layanan kemahasiswaan.						

KM06–KM07 berkaitan dengan konseling masalah personal atau penyesuaian mahasiswa. KM10 ditujukan kepada mahasiswa yang memerlukan dukungan kebutuhan khusus dan telah menyampaikan kebutuhan tersebut. Mahasiswa yang tidak memerlukannya dapat memilih TR.

KM11–KM12 menilai pendampingan karya ilmiah di luar penilaian mata kuliah dan pembimbingan tugas akhir. KM13 mencakup, misalnya, konseling karier, persiapan lamaran/wawancara, atau bursa kerja. KM14 menilai pendampingan usaha mahasiswa. Pilih BM jika belum menggunakan atau belum cukup pengalaman, dan TR jika tidak relevan. KM15 dapat dinilai dari informasi yang diterima tanpa pernah mengadu; KM16 hanya dinilai jika pernah meminta bantuan atau mengadu. Jangan mencantumkan identitas, jenis kasus, atau rincian kejadian. Mahasiswa boleh tidak menjawab butir tersebut.

F04 3 Layanan Perpustakaan dan Sumber Pembelajaran

Seberapa puas Saudara terhadap aspek layanan berikut selama periode yang dinilai? Pilih satu jawaban pada setiap baris.

4 Sangat puas | 3 Puas | 2 Kurang puas | 1 Tidak puas
BM Belum menggunakan atau belum cukup pengalaman | TR Tidak relevan

Kode	Aspek layanan	4	3	2	1	BM	TR
PP01	Ketersediaan referensi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan studi Saudara.						
PP02	Kemudahan menemukan koleksi melalui katalog atau sarana pencarian yang tersedia.						
PP03	Kemudahan proses peminjaman koleksi perpustakaan.						
PP04	Kemudahan mengakses koleksi digital yang disediakan perpustakaan.						
PP05	Bantuan petugas perpustakaan dalam menemukan referensi yang Saudara perlukan.						
PP06	Kesesuaian jam layanan perpustakaan dengan kebutuhan belajar Saudara.						
PP07	Kemudahan mengakses sumber pembelajaran terbuka yang direkomendasikan universitas atau program studi.						
PP08	Kesesuaian isi sumber pembelajaran terbuka tersebut dengan kebutuhan studi Saudara.						

Sumber pembelajaran terbuka pada PP07–PP08 adalah bahan belajar yang disediakan terbuka untuk publik atau memiliki lisensi terbuka. Koleksi digital berlangganan yang disediakan perpustakaan dinilai melalui PP04.

F04 4 Layanan Sarana dan Prasarana

Seberapa puas Saudara terhadap aspek layanan berikut selama periode yang dinilai? Pilih satu jawaban pada setiap baris.

4 Sangat puas | 3 Puas | 2 Kurang puas | 1 Tidak puas
BM Belum menggunakan atau belum cukup pengalaman | TR Tidak relevan

Kode	Aspek layanan	4	3	2	1	BM	TR
SP01	Kenyamanan ruang belajar yang Saudara gunakan.						
SP02	Kondisi peralatan penunjang pembelajaran di ruang belajar.						
SP03	Kebersihan fasilitas sanitasi, seperti toilet dan tempat cuci tangan.						
SP04	Kenyamanan fasilitas ibadah yang Saudara gunakan.						
SP05	Kemudahan mencapai fasilitas kampus sesuai kebutuhan mobilitas Saudara.						
SP06	Kestabilan koneksi internet kampus yang Saudara gunakan.						
SP07	Kemudahan menggunakan sistem informasi akademik untuk keperluan studi.						
SP08	Kemudahan memperoleh akses penggunaan laboratorium atau fasilitas praktik.						
SP09	Kondisi peralatan laboratorium atau praktik yang Saudara gunakan.						
SP10	Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas laboratorium atau praktik yang disediakan pengelola.						
SP11	Layanan pengamanan di lingkungan kampus yang Saudara gunakan.						
SP12	Kejelasan informasi tindakan yang harus dilakukan ketika terjadi kebakaran atau bencana di kampus.						
SP13	Kecukupan kapasitas ruang belajar untuk menampung mahasiswa pada kegiatan yang Saudara ikuti.						

Kode	Aspek layanan	4	3	2	1	BM	TR
SP14	Kecukupan jumlah peralatan laboratorium atau praktik untuk kegiatan yang Saudara ikuti.						
SP15	Kondisi fasilitas kegiatan olahraga atau kesenian yang Saudara gunakan.						

SP08–SP10 berlaku untuk pengalaman mengakses atau menggunakan laboratorium, studio, ruang simulasi, atau fasilitas praktik. Petunjuk pada SP10 merupakan petunjuk penggunaan fasilitas, bukan penilaian metode mengajar dosen.

SP13 menilai kecukupan kapasitas, terpisah dari kenyamanan pada SP01. SP14 menilai jumlah alat, terpisah dari kondisinya pada SP09. Untuk SP15, nilai fasilitas olahraga atau kesenian yang paling sering Saudara gunakan pada semester ini. Jika belum menggunakan, pilih BM; jika tidak relevan, pilih TR.

F04 5 Layanan Keuangan

Seberapa puas Saudara terhadap aspek layanan berikut selama periode yang dinilai? Pilih satu jawaban pada setiap baris.

4 Sangat puas | 3 Puas | 2 Kurang puas | 1 Tidak puas
BM Belum menggunakan atau belum cukup pengalaman | TR Tidak relevan

Kode	Aspek layanan	4	3	2	1	BM	TR
KU01	Kejelasan informasi rincian biaya pendidikan yang harus dibayarkan.						
KU02	Ketepatan waktu penyampaian informasi batas pembayaran.						
KU03	Kemudahan prosedur pembayaran biaya pendidikan.						
KU04	Ketepatan pencatatan pembayaran pada tagihan atau akun mahasiswa.						
KU05	Penanganan kendala pembayaran yang Saudara sampaikan kepada petugas keuangan.						

Kepuasan keseluruhan

Kode	Pertanyaan	4	3	2	1	BM	TR
KS01	Secara keseluruhan, seberapa puas Saudara terhadap lima kelompok layanan UNISSAS yang dinilai dalam survei ini?						

KS01 menggambarkan penilaian keseluruhan Saudara berdasarkan layanan yang telah dialami. Pilihan BM atau TR tersedia jika Saudara tidak dapat memberikan penilaian yang sesuai.

F04 6 Penilaian Lima Dimensi Kualitas Layanan Pendukung Pendidikan

Bagian ini meminta penilaian kualitas layanan pendukung pendidikan yang Saudara terima dari tenaga kependidikan dan pengelola pada semester ini. Pertimbangkan layanan pada lima kelompok sebelumnya. Pengajaran dan pembimbingan dosen dinilai melalui Monev Pembelajaran, bukan pada bagian ini. Setiap baris merupakan penilaian umum satu dimensi; pilih BM jika pengalaman belum cukup untuk memberi penilaian umum.

Seberapa baik kualitas layanan berikut berdasarkan pengalaman Saudara? 4 = sangat baik; 3 = baik; 2 = cukup; 1 = kurang; BM = belum menggunakan atau belum cukup pengalaman; TR = tidak relevan. Pilih satu jawaban pada setiap baris.

Kode	Dimensi dan aspek yang dinilai	4	3	2	1	BM	TR
DK01	Keandalan: kemampuan tenaga kependidikan dan pengelola memberikan layanan sesuai ketentuan yang diinformasikan.						
DK02	Daya tanggap: kesigapan tenaga kependidikan dan pengelola membantu mengatasi kebutuhan layanan Saudara.						
DK03	Kepastian: kemampuan tenaga kependidikan dan pengelola memberikan penjelasan yang meyakinkan mengenai ketepatan layanan yang Saudara terima.						
DK04	Empati: kepedulian tenaga kependidikan dan pengelola dalam memahami kebutuhan layanan Saudara.						
DK05	Bukti fisik: kelayakan fasilitas pendukung pendidikan secara keseluruhan, dengan mempertimbangkan kecukupan, kemudahan akses, dan kondisinya.						

F04 Masukan Mahasiswa

Pada uraian kendala dan usulan, Saudara dapat menyebutkan layanan program studi yang dimaksud. Cukup sebut jenis layanan atau tahap prosesnya; jangan mencantumkan nama petugas atau informasi pribadi. Pilihan prioritas tetap mengacu pada lima kelompok layanan. Masalah administrasi prodi dapat ditempatkan pada kelompok administrasi akademik dan dijelaskan dalam uraian.

1. Kelompok layanan apa yang paling perlu diperbaiki? Pilih paling banyak tiga kelompok. Jika tidak ada usulan prioritas, pilih hanya opsi terakhir.

☐ Administrasi akademik

☐ Kemahasiswaan

☐ Perpustakaan dan sumber pembelajaran

☐ Sarana dan prasarana

☐ Keuangan

☐ Tidak ada usulan prioritas perbaikan

2. Jelaskan kendala utama yang Saudara alami pada layanan tersebut.

.....

.....

.....

3. Sampaikan usulan perbaikan yang menurut Saudara paling perlu dilaksanakan.

.....

.....

.....

Hindari mencantumkan informasi pribadi sensitif atau identitas orang lain. Pengaduan yang memerlukan penanganan individual disampaikan melalui kanal resmi universitas yang tercantum pada pengantar. Terima kasih atas kesediaan Saudara memberikan masukan.

F05 Kisi-Kisi Instrumen dan Pemetaan Keterkaitan dengan Standar Mutu dan Kriteria Akreditasi

Pemetaan berikut menunjukkan keterkaitan substansi dengan IAPT 4.1, IAPS 2.0 LAMSPAK, IAPSK 3.0 LAMDIK, instrumen unggul LAMEMBA, dan IAPS 1.0 Unggul Akademik LAMWISATA. Penggunaannya mengikuti lembaga akreditasi, jenjang, dan versi instrumen yang berlaku bagi program studi. Pemetaan tambahan di bawah melengkapi tabel rujukan semula; seluruh pemetaan bukan klaim pemenuhan otomatis standar.

Aspek layanan yang dinilai	Kode butir	Keterkaitan dengan rujukan mutu dan akreditasi	Dokumen atau bukti pendukung yang diperlukan
Administrasi akademik: kejelasan persyaratan, kemudahan pengajuan, ketepatan waktu, ketepatan data, kesopanan petugas, dan penanganan kendala.	AA01–AA06	Indikator 38 IAPS dan indikator 32 bagian b IAPT, terkait penyediaan dan akses layanan administrasi akademik.	Standar operasional prosedur (SOP), informasi persyaratan dan waktu penyelesaian, serta catatan penerimaan dan penyelesaian permohonan layanan.
Administrasi kegiatan pembelajaran di luar program studi: dukungan pengurusan pendaftaran, persetujuan, dan dokumen yang diperlukan.	AA07	Indikator 32 bagian b IAPT, terkait dukungan administrasi kegiatan pembelajaran di luar program studi.	Prosedur pengajuan, ketentuan persetujuan, serta catatan pemberian bantuan administrasi kepada mahasiswa.
Pengembangan minat, bakat, prestasi, dan kesejahteraan: informasi kegiatan, dukungan partisipasi, pendampingan prestasi, serta pelayanan beasiswa atau bantuan kesejahteraan.	KM01–KM05	Indikator 38 IAPS serta aspek kesejahteraan mahasiswa pada indikator 28 bagian c IAPT.	Program kegiatan, persyaratan keikutsertaan, kriteria penerima bantuan, rekapitulasi penerima, serta dokumentasi pendampingan dan pelayanan.

Aspek layanan yang dinilai	Kode butir	Keterkaitan dengan rujukan mutu dan akreditasi	Dokumen atau bukti pendukung yang diperlukan
Konseling, kesehatan, dan dukungan kebutuhan khusus: kemudahan akses serta kesesuaian bantuan dengan kebutuhan mahasiswa.	KM06–KM10	Indikator 38 IAPS dan indikator 32 bagian b IAPT, terkait ketersediaan serta akses layanan pendukung mahasiswa.	Dokumen penetapan unit atau petugas, prosedur layanan, informasi akses, serta rekapitulasi layanan dan dukungan yang diberikan dengan tetap melindungi kerahasiaan pengguna.
Perpustakaan: ketersediaan referensi, kemudahan pencarian dan peminjaman, akses koleksi digital, bantuan petugas, serta kesesuaian jam layanan.	PP01–PP06	Indikator 59 IAPS, terkait ketersediaan dan akses terhadap fasilitas serta sumber pembelajaran.	Katalog dan daftar koleksi, bukti penyediaan akses digital, jadwal layanan, serta catatan peminjaman dan pelayanan perpustakaan.
Sumber pembelajaran terbuka: kemudahan akses dan kesesuaian isi dengan kebutuhan studi mahasiswa.	PP07–PP08	Indikator 61 IAPS, terkait penyediaan dan pemanfaatan sumber pembelajaran terbuka.	Daftar dan tautan sumber pembelajaran terbuka, bukti akses, serta informasi lisensi atau ketentuan keterbukaan penggunaannya.
Fasilitas kampus dan teknologi informasi: kenyamanan ruang, kondisi peralatan, sanitasi, fasilitas ibadah, akses mobilitas, koneksi internet, dan sistem informasi akademik.	SP01–SP07	Indikator 59 IAPS; indikator 28 bagian c IAPT terkait kenyamanan dan kesejahteraan; serta aspek fasilitas ibadah pada indikator 32 bagian b IAPT.	Daftar inventaris, hasil pemeriksaan kondisi fasilitas, bukti dukungan aksesibilitas, catatan pemeliharaan, serta laporan gangguan internet dan sistem informasi.
Laboratorium dan fasilitas praktik: kemudahan akses, kondisi peralatan, serta kejelasan petunjuk penggunaan.	SP08–SP10	Indikator 60 IAPS, terkait pengelolaan laboratorium dan fasilitas praktik.	Dokumen pengelolaan, daftar peralatan, jadwal dan catatan penggunaan, petunjuk penggunaan fasilitas, serta catatan pemeliharaan dan pemeriksaan alat.

Aspek layanan yang dinilai	Kode butir	Keterkaitan dengan rujukan mutu dan akreditasi	Dokumen atau bukti pendukung yang diperlukan
Keamanan dan kesiapsiagaan: pelayanan pengamanan serta kejelasan informasi tindakan ketika terjadi kebakaran atau bencana.	SP11–SP12	Indikator 67 IAPS dan indikator 8 bagian b IAPT, terkait sistem keselamatan, keamanan, dan kesiapsiagaan.	Kebijakan dan prosedur keselamatan, kesehatan kerja, serta keamanan; catatan pemeriksaan alat pemadam; jalur dan prosedur evakuasi; serta dokumentasi sosialisasi atau simulasi. Bukti pengelolaan limbah disediakan secara terpisah apabila termasuk dalam lingkup indikator yang dievaluasi.
Administrasi keuangan: kejelasan rincian biaya, informasi batas pembayaran, kemudahan prosedur, ketepatan pencatatan, dan penanganan kendala pembayaran.	KU01–KU05	Bukti pendukung evaluasi kepuasan layanan pada indikator 34 IAPT. Butir ini tidak mengukur kecukupan pendanaan atau hasil audit keuangan.	Informasi biaya dan jadwal pembayaran, prosedur layanan, catatan pengaduan dan penyelesaiannya, serta bukti pencocokan catatan pembayaran dengan dokumen transaksi.
Kepuasan keseluruhan dan mutu pelaksanaan survei: penilaian umum mahasiswa serta ketertiban pengukuran, analisis, dan tindak lanjut.	KS01 dan dokumen pengelolaan survei	Indikator 34 IAPT, Tabel 24 LKPT, dan butir 18 Standar SPMI. Penggunaan kategori hasil untuk LKPT mengikuti pemeriksaan kesesuaian yang didokumentasikan dalam F09.	Instrumen dan hasil pengujiannya, data populasi serta responden, hasil pengukuran berkala, laporan analisis, dokumentasi pembahasan, serta bukti pelaksanaan dan evaluasi tindak lanjut.

Cakupan survei terbatas pada aspek layanan yang dapat dinilai berdasarkan pengalaman mahasiswa sehingga hasilnya tidak menggambarkan pemenuhan seluruh unsur dalam setiap indikator. Aspek teknis, seperti kelengkapan laboratorium, pengelolaan limbah berbahaya, dan kesiapan alat pemadam kebakaran, diverifikasi secara terpisah melalui dokumen pendukung dan pemeriksaan kondisi di lapangan.

Pemetaan Tambahan untuk Empat LAM

Kode	Cakupan	Rujukan dan batas penggunaan	Bukti pendamping
AA01–AA09	Administrasi akademik	LAMSPAK layanan mahasiswa; LAMDIK elemen 12/16. Untuk LAMEMBA, hanya sebagian dukungan layanan akademik.	SOP, standar waktu, log penyelesaian; kepuasan semesteran.
KM01–KM10; KM17	Minat, bakat, kesejahteraan, kebutuhan khusus, kesetaraan layanan	LAMSPAK layanan mahasiswa; LAMDIK elemen 12; LAMEMBA Kriteria 3; LAMWISATA butir 45 (sarjana).	Program, akses, pengguna unik, hasil layanan yang disamarkan.
KM11–KM12	Penulisan dan publikasi ilmiah	LAMDIK elemen 12; mendukung pengembangan penalaran pada LAMWISATA butir 45.	Program pendampingan, peserta dan keluaran; terpisah dari tugas akhir.
KM13–KM14	Karier dan kewirausahaan	LAMEMBA Kriteria 3 (karier); LAMWISATA butir 45 (karier dan kewirausahaan sarjana).	Rencana, kegiatan, pengguna unik, bukti hasil pendampingan.
KM15–KM16	Akses dan respons perlindungan mahasiswa	LAMEMBA Kriteria 3 (kesejahteraan dan perlindungan).	Kebijakan, kanal bantuan, bukti penanganan terbatas; bukan rincian kasus publik.
PP01–PP08; SP01–SP15	Sumber belajar dan fasilitas	LAMSPAK sarana/prasarana, laboratorium, sumber terbuka, keselamatan; LAMDIK elemen 16; LAMEMBA Kriteria 3/5; LAMWISATA butir 49.	Inventaris, kapasitas, pemanfaatan, pemeliharaan, aksesibilitas, dan keselamatan.
KU01–KU05; KS01	Keuangan mahasiswa dan kepuasan umum	Pendukung evaluasi layanan institusi; tidak menggantikan audit atau data pembiayaan.	SOP dan log keuangan; KS01 tetap terpisah.
DK01–DK05	Penilaian langsung lima dimensi pada layanan pendukung	Mendukung Tabel 5 DKPS LAMDIK dan Tabel 22 LAMWISATA, dalam batas cakupan yang dinilai.	Hasil uji, distribusi per DK, sumber Monev untuk dosen, keputusan F09.

DK01 = keandalan; DK02 = daya tanggap; DK03 = kepastian; DK04 = empati; DK05 = bukti fisik. Butir AA/KM/PP/SP/KU digunakan untuk diagnosis per layanan dan tidak otomatis dirata-ratakan menjadi skor dimensi. Tidak ada satu DK yang menggantikan data pengajaran dosen atau bukti teknis fasilitas.

LP01–LP10 merupakan modul diagnosis layanan langsung program studi yang melengkapi evaluasi administrasi akademik dan layanan mahasiswa pada pemetaan di atas. Bukti

pendampingnya meliputi penugasan pengelola prodi, informasi prosedur, catatan layanan, dan koordinasi lintas unit. Modul ini tidak menggantikan bukti teknis fasilitas, Monev Pembelajaran, atau keseluruhan persyaratan akreditasi. LP01–LP09 tidak otomatis dipetakan menjadi lima dimensi kualitas.

F06 Definisi, Kode Variabel, dan Pengaturan Hak Akses Data

Nama variabel	Informasi atau kode yang dicatat	Ketentuan pencatatan dan penggunaan
id_respons	Kode pengenal unik untuk setiap kiriman jawaban.	Menggunakan kode acak, bukan nama atau NIM. Jika token digunakan untuk mengenali kiriman dari mahasiswa yang sama, token dicatat terpisah dari ID setiap kiriman agar pemeriksaan duplikasi tetap dapat dilakukan.
siklus	Tahun akademik dan semester survei (ganjil/genap).	Kunci siklus adalah tahun akademik + semester survei; berbeda dari semester studi mahasiswa.
versi	Nomor versi instrumen yang digunakan.	Harus sesuai dengan versi yang disetujui. Perubahan versi dicatat agar jawaban dapat ditelusuri ke instrumen yang digunakan.
waktu_kirim	Tanggal dan waktu pengiriman jawaban.	Menggunakan format dan zona waktu yang sama. Digunakan untuk memeriksa batas waktu pengisian dan menentukan kiriman yang dipertahankan apabila terdapat duplikasi.
upps, prodi, jenjang, semester	Kode UPPS, program studi, jenjang pendidikan, dan semester yang sedang ditempuh mahasiswa.	Setiap informasi disimpan dalam variabel tersendiri. Daftar kode dan definisinya ditetapkan sebelum survei; setiap perubahan didokumentasikan.
AA01–AA09; KM01–KM17; PP01–PP08; SP01–SP15; KU01–KU05; KS01	4 = sangat puas; 3 = puas; 2 = kurang puas; 1 = tidak puas; BM = belum menggunakan atau belum cukup pengalaman untuk menilai; TR = tidak relevan; kosong = tidak dijawab.	Terdiri atas 55 variabel jawaban, dengan satu variabel untuk setiap butir. BM, TR, dan kosong disimpan sebagai kategori yang berbeda, tidak diberi skor, dan tidak dimasukkan dalam penghitungan rerata maupun persentase kepuasan.
prioritas	AA = administrasi akademik; KM = kemahasiswaan; PP = perpustakaan dan sumber pembelajaran; SP = sarana dan prasarana; KU = keuangan; NIHIL = tidak ada usulan prioritas perbaikan.	Responden dapat memilih paling banyak tiga kelompok layanan. NIHIL hanya dapat dipilih tersendiri. Jawaban kosong tidak diubah menjadi NIHIL.

Nama variabel	Informasi atau kode yang dicatat	Ketentuan pencatatan dan penggunaan
kendala	Uraian mahasiswa mengenai hambatan atau permasalahan layanan yang dialami.	Disimpan sebagai teks. Informasi yang memungkinkan seseorang dikenali dihapus atau disamarkan sebelum kutipan dibagikan atau dimuat dalam laporan.
usulan	Uraian mahasiswa mengenai perbaikan layanan yang diharapkan.	Disimpan sebagai teks dan dikelompokkan berdasarkan tema untuk analisis. Identitas pribadi tetap dilindungi dalam penyajian hasil.
status_sah	Status kiriman setelah pemeriksaan: sah atau dikeluarkan dari analisis.	Ditetapkan berdasarkan kelayakan responden, pemeriksaan duplikasi, dan keberadaan sekurang-kurangnya satu jawaban berskor. Kiriman yang dikeluarkan tetap disimpan dalam arsip data mentah.
alasan_eksklusi	Alasan utama kiriman dikeluarkan, misalnya di luar populasi sasaran, data uji coba, duplikasi, atau tidak memiliki jawaban berskor.	Diisi untuk kiriman yang dikeluarkan. Setiap kiriman dicatat dengan satu alasan utama sesuai urutan pemeriksaan agar tidak dihitung dua kali. Keputusan, waktu, dan petugas pemeriksa didokumentasikan dalam F07.
DK01–DK05	4 sangat baik; 3 baik; 2 cukup; 1 kurang; BM; TR; atau kosong.	Lima variabel kualitas yang terpisah dari 55 variabel kepuasan. Satu mahasiswa satu jawaban per DK per siklus. Tidak digabung menjadi skor total.
periode_awal, periode_akhir, semester_survei	Tanggal awal/akhir pengalaman; ganjil atau genap.	Tanggal sama untuk satu siklus; semester studi tetap dicatat tersendiri.
rekap_pemanfaatan_unit	Kode layanan, periode, sasaran memenuhi syarat, pengguna unik, kunjungan/kegiatan, bukti, verifier.	Berkas unit terpisah dari jawaban responden; data agregat tanpa identitas kasus. Tidak menggantikan populasi/responden survei.
prodi_dinilai	Kode prodi utama yang dinilai dalam modul LP.	Ditampilkan dari daftar resmi, dikonfirmasi responden; satu prodi per mahasiswa per siklus. Perbedaan dengan prodi asal diperiksa sesuai penetapan F01/F02 sebelum analisis.

Nama variabel	Informasi atau kode yang dicatat	Ketentuan pencatatan dan penggunaan
LP01–LP10	1–4 dengan label kepuasan; BM; TR; atau kosong.	Sepuluh variabel tambahan. LP01–LP09 aspek layanan; LP10 keseluruhan layanan prodi. Tidak digabung ke skor lima kelompok, KS01, atau DK.
versi_cakupan_prodi	Kode atau tanggal daftar layanan prodi dalam F01.	Metadata pengelola; menghubungkan penilaian dengan kewenangan dan kanal prodi yang ditampilkan. Tidak memuat identitas petugas dalam jawaban mahasiswa.

Akses dan Penyimpanan

Jenis data atau dokumen	Petugas yang berwenang mengakses	Lokasi penyimpanan	Masa penyimpanan dan tindakan setelah berakhir
Daftar mahasiswa dalam populasi sasaran	.....	.....	.....
Daftar penghubung identitas mahasiswa dengan token atau kode akses	.....	.....	.....
Data jawaban asli yang dilindungi dari perubahan	.....	.....	.....
Data siap analisis dan catatan pemeriksaan serta perubahan data	.....	.....	.....
Rekapitulasi hasil analisis dan laporan survei	.....	.....	.....
Salinan cadangan pada penyimpanan resmi	.....	.....	.....

Tanggal peninjauan hak akses: .....
Pejabat yang menyetujui masa simpan: .....
Dasar kebijakan kearsipan: .....
Cara pemusnahan dan petugas: .....
Semua isian pengendalian akses wajib dilengkapi sebelum pengumpulan. Pada formulir daring, pemberitahuan kerahasiaan harus konsisten dengan cara autentikasi yang dipakai. Kontak pengelola harus aktif selama masa survei dan penanganan pertanyaan responden.

F07 Formulir Pencatatan Pengumpulan dan Pemeriksaan Kelayakan Data Survei

Tahun pelaksanaan survei: .....
Nomor versi instrumen yang digunakan: .....
Nama petugas pengumpulan dan pengolahan data: .....
Nama petugas pemeriksa ulang data: .....
Petugas pemeriksa ulang merupakan pihak yang berbeda dari petugas pengolah awal untuk memastikan ketepatan hasil pemeriksaan data.

Log pelaksanaan

Tanggal	Kegiatan atau kendala	Tindakan dan PIC	Bukti
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

Log Pemeriksaan Kelayakan Data Survei

ID atau kelompok data	Temuan	Keputusan dan alasan	Pemeriksa
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

Jenis pemeriksaan meliputi kelayakan populasi, duplikasi, kode jawaban, respons parsial, jawaban kosong, ketepatan periode, dan pemisahan data uji coba. Pengenal sensitif tidak dicantumkan pada salinan log yang dibagikan kepada unit layanan. Kecocokan prodi_dinilai dengan F02 diperiksa. Kesalahan diperbaiki berdasarkan bukti dan dicatat dalam F07; jika belum terselesaikan, jawaban LP tidak diatribusikan kepada prodi tertentu, sementara jawaban inti yang sah tetap digunakan.

Penguncian data

Jumlah kiriman mentah: .....
Jumlah kiriman dikeluarkan menurut F02: .....
Jumlah responden sah: .....
Lokasi arsip mentah: .....
Nama dan versi berkas bersih: .....
Tanggal penguncian: .....
Pengolah: ..... Pemeriksa kedua: .....

Apabila data yang telah ditetapkan sebagai data siap analisis perlu dibuka kembali untuk diperbaiki, pelaksana mendokumentasikan alasan perubahan, persetujuan pihak yang berwenang, serta perubahan jumlah responden atau jawaban yang terjadi. Berkas hasil perbaikan diberi nomor versi baru, sementara versi sebelumnya tetap diarsipkan agar riwayat pengolahan dapat ditelusuri. Laporan yang terdampak diterbitkan kembali dengan mencantumkan nomor versi, tanggal, dan penjelasan mengenai bagian yang direvisi.

F08 Rekapitulasi dan Pelaporan Hasil

Format ini diisi menggunakan data bersih. Tabel kepuasan diperbanyak untuk 54 butir layanan dan KS01 (55 butir). Modul DK01–DK05 menggunakan rekap kualitas tersendiri. Jumlah n adalah jawaban berskor per butir pada satu semester, bukan jumlah undangan atau penjumlahan seluruh butir. Modul LP01–LP10 direkap per prodi yang dinilai pada bagian tersendiri. Total instrumen adalah 70 butir, dengan rumusan 60 butir sebelumnya dipertahankan.

Kode	n	f4	f3	f2	f1	BM	TR	Kosong	Rerata	Puas %
.....	....	....	....	....	....	....	....	....	....	....
.....	....	....	....	....	....	....	....	....	....	....
.....	....	....	....	....	....	....	....	....	....	....
.....	....	....	....	....	....	....	....	....	....	....

Pemeriksaan tiap baris: f4 + f3 + f2 + f1 = n; n + BM + TR + kosong = R. Distribusi kategori dihitung dari n. Baris KS01 disajikan tersendiri dalam ringkasan laporan.

Ringkasan Kelompok Layanan

Kelompok layanan	Jumlah butir yang dapat dihitung / seluruh butir	Jumlah minimum–maksimum jawaban berskor per butir	Rerata skor kelompok	Keterangan kelengkapan cakupan penilaian
Administrasi akademik (AA)	…… / 9	……–……	……	……
Kemahasiswaan (KM)	…… / 17	……–……	……	……
Perpustakaan dan sumber pembelajaran (PP)	…… / 8	……–……	……	……
Sarana dan prasarana (SP)	…… / 15	……–……	……	……
Keuangan (KU)	…… / 5	……–……	……	……

Struktur laporan minimum

1. Identitas siklus, ringkasan temuan, dan prioritas keputusan.
2. Metode: populasi, periode, versi, pengujian, pengumpulan, validasi, penyebut, dan pengolahan.
3. Partisipasi: populasi dan responden tiap prodi, tingkat respons, serta keterbatasan keterwakilan.

4. Hasil: distribusi tiap butir, BM dan TR, ringkasan kelompok, KS01, dan umpan balik. Sajikan LP01–LP10 menurut prodi yang dinilai dan bedakan dari hasil layanan universitas menurut asal prodi.
5. Pembahasan: konteks layanan, bukti pendamping, perbandingan yang sepadan, dan keterbatasan.
6. Rencana tindak lanjut, penanggung jawab, tenggat, indikator keberhasilan, dan cara verifikasi.
7. Lampiran: instrumen, hasil pengujian, rekap, serta daftar bukti dan berita acara.

Masukan mahasiswa disajikan dalam tabel yang memuat tema permasalahan, jumlah responden yang menyampaikan tema tersebut, contoh kutipan yang telah disamarkan, serta unit layanan terkait. Setiap responden dihitung satu kali pada masing-masing tema, meskipun menyampaikan beberapa komentar dengan tema yang sama. Apabila seorang responden mengemukakan lebih dari satu tema, tanggapannya dapat dicatat pada setiap tema yang relevan. Oleh karena itu, jumlah responden pada seluruh tema dapat melebihi jumlah mahasiswa yang memberikan masukan. Jumlah kutipan yang ditampilkan hanya berfungsi sebagai ilustrasi dan tidak digunakan sebagai dasar penghitungan jumlah responden.

Rekap Kualitas Layanan per Dimensi dan Semester

Kode	n berskor	SB %	B %	C %	K %	BM/TR/kosong
DK01	……	……	……	……	……	……
DK02	……	……	……	……	……	……
DK03	……	……	……	……	……	……
DK04	……	……	……	……	……	……
DK05	……	……	……	……	……	……

Tahun akademik/semester: …… . Sumber: DK01–DK05. Persentase setiap kategori memakai n pada baris yang sama dan jumlahnya sekitar 100% setelah pembulatan. Kelompok di bawah lima responden berskor tidak dipublikasikan tersendiri. Sajikan tabel ganjil dan genap terpisah; kategori K di tabel ini berarti kurang, bukan kurang puas atau kurang baik pada instrumen lain.

Rekap Pemanfaatan Layanan dari Unit

Layanan/periode	Sasaran memenuhi syarat	Pengguna unik	Kunjungan/kegiatan	Bukti dan pemeriksa
……	……	……	……	……
……	……	……	……	……
……	……	……	……	……

Sumber data, definisi pengguna, serta batas deduplikasi: …… . Jika angka pengguna unik belum tersedia, laporkan kunjungan/kegiatan dengan labelnya dan nyatakan keterbatasannya. Rekap fasilitas/kesejahteraan/karier digunakan untuk mendukung penelaahan LAMEMBA; daftar sasaran dan pemanfaatan disesuaikan dengan layanan serta kebutuhan program studi.

Rekap Khusus Layanan Program Studi

Nama/kode prodi yang dinilai: …… . Tahun akademik/semester: …… . Versi cakupan layanan F01: …… . Populasi N_p: …… . Responden sah R_p: …… . Pemberi sekurang-kurangnya satu skor LP (R_LP,p): …… . Tingkat respons prodi = R_p/N_p × 100%; partisipasi penilaian LP = R_LP,p/R_p × 100%. Jika penyebut nol, tulis tidak dapat dihitung.

Butir	n	f4	f3	f2	f1	BM	TR	Kosong	Rerata	Puas %
LP01	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……
LP02	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……
LP03	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……
LP04	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……
LP05	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……
LP06	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……
LP07	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……
LP08	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……
LP09	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……
LP10	……	……	……	……	……	……	……	……	……	……

Untuk setiap baris: f4 + f3 + f2 + f1 = n; n + BM + TR + kosong = R_p. Persentase puas = (f3 + f4)/n × 100%. Distribusi lengkap per kategori dilaporkan dengan penyebut n. LP10 ditampilkan tersendiri. Hasil kurang dari lima jawaban berskor tidak dipublikasikan secara terpisah.

Ringkasan LP01–LP09: butir terhitung ……/9; rentang n ……–……; rerata aspek layanan prodi ……; catatan cakupan …… . LP10: n ……; rerata ……; proporsi puas ……%.

Temuan prodi dan bukti verifikasi: …… . Tahap layanan yang perlu diperbaiki: …… . Tindakan dalam kewenangan prodi: …… . Kebutuhan koordinasi unit lain: …… . Penanggung jawab dan kode temuan F12: …… .

F09 Dokumentasi Dukungan LKPT dan Pelaporan LAM

Formulir ini menyiapkan bukti untuk Tabel 24 LKPT IAPT 4.1. Formulir tidak menetapkan bahwa kategori kepuasan otomatis ekuivalen dengan SB, B, C, dan KB. Tim akreditasi memeriksa kesesuaian cakupan dan aturan pelaporan sebelum melakukan pemindahan data. Bagian pemetaan LKPT IAPT tetap digunakan untuk kategori kepuasan. Bagian tambahan di bawah digunakan untuk DKPS/DED LAMDIK dan LAMWISATA serta bukti pemanfaatan LAMEMBA. Nama kategori, sumber, dan penyebut tidak dipertukarkan antarformat tanpa dasar.

Unsur	TS−2	TS−1	TS
Tahun dan periode survei	.....	.....	.....
Versi instrumen dan status ketersediaan	.....	.....	.....
Populasi mahasiswa N	.....	.....	.....
Responden sah unik R	.....	.....	.....
Keterwakilan R/N × 100%	.....	.....	.....
Sumber laporan dan bukti tindak lanjut	.....	.....	.....

Lembar Penetapan Kesesuaian Kategori Jawaban Survei dengan Kategori Penilaian dalam LKPT

Tahun pelaporan yang menjadi acuan penyajian distribusi kategori jawaban:
.....
Kode butir atau ukuran kepuasan yang menjadi sumber data: .....
Jumlah responden atau jawaban berskor yang menjadi dasar penghitungan persentase:
.....
Aspek layanan dan kelompok responden yang tercakup dalam data:
.....
Batasan penggunaan data dalam pelaporan LKPT:
.....

Kategori jawaban dalam instrumen survei	Kategori penilaian dalam LKPT yang disetujui sebagai padanan	Dasar pertimbangan dan bukti kesesuaian kategori
Sangat puas	Belum ditetapkan; diisi setelah pemeriksaan dan persetujuan.	.....
Puas	Belum ditetapkan; diisi setelah pemeriksaan dan persetujuan.	.....
Kurang puas	Belum ditetapkan; diisi setelah pemeriksaan dan persetujuan.	.....
Tidak puas	Belum ditetapkan; diisi setelah pemeriksaan dan persetujuan.	.....

Dokumen atau penjelasan resmi yang menjadi dasar pemetaan kategori:
.....
Hasil pemeriksaan kesesuaian makna kategori, aspek yang dinilai, dan metode penghitungan:
.....
Keputusan tim akreditasi beserta alasan penerimaan atau penolakan pemetaan:
.....
Nama dan jabatan pihak yang memberikan persetujuan: .....
Tanggal persetujuan: .....
Tanda tangan atau bukti persetujuan: .....

Apabila pemetaan belum disetujui, hasil survei tetap disajikan menggunakan kategori jawaban asli, disertai keterangan bahwa penggunaannya dalam format LKPT masih memerlukan verifikasi. Jika perbedaan makna kategori mengharuskan pengembangan instrumen tambahan, instrumen tersebut disusun melalui mekanisme penelaahan, persetujuan, dan pencatatan versi. Pengembangan tersebut tidak mengubah jawaban yang telah dikumpulkan melalui instrumen sebelumnya. Jumlah responden tetap dihitung berdasarkan mahasiswa yang memberikan tanggapan sah, dengan setiap mahasiswa dihitung satu kali; sebanyak 70 jawaban berskor dari satu mahasiswa tetap dihitung sebagai satu responden.

Lembar Penetapan Sumber Data dan Cakupan Pelaporan LAM

LAM, jenjang, versi instrumen, dan tabel tujuan: ……
Tahun pelaporan TS dan semester sumber: ……
Sumber layanan: DK01–DK05 / butir kepuasan / rekap unit (jelaskan): ……
Sumber penilaian pengajaran dosen dari Monev Pembelajaran, versi, periode, dan bukti uji: ……
Cakupan yang sudah tersedia dan yang belum terukur:
……
Kategori asli dan kategori tujuan; dasar kesesuaian makna: ……
Penyebut tiap baris dan unit hitung (orang unik / pengamatan mahasiswa-semester):
……
Metode penyajian terpisah atau penggabungan; tanggal penetapan sebelum pengumpulan:
……
Keputusan: sesuai untuk cakupan yang disebutkan / perlu data tambahan / belum dapat digunakan. Alasan: ……
Penelaah metodologi: ……; tim akreditasi: ……; persetujuan sesuai kewenangan dan tanggal: ……
Untuk lima dimensi, lampirkan distribusi DK dan hasil Monev sesuai sumbernya. Jangan menjumlahkan persentase dari dua instrumen atau menjumlahkan responden yang sama sebagai orang berbeda. Jika belum tersedia data pengajaran yang sepadan atau dasar penggabungan, laporkan batas cakupan dan kebutuhan data tambahan; jangan mengisi tabel menyeluruh dengan data layanan pendukung saja. Rekap pengguna dari unit dilampirkan untuk LAMEMBA, sedangkan bukti teknis dan pengelolaan layanan tetap dilampirkan untuk setiap LAM sesuai aspek yang ditelaah.

F10 Formulir Pemeriksaan, Penerimaan Laporan, dan Penyebarluasan Hasil Survei

Tahun pelaksanaan survei: ….....

Judul laporan: ….....

Nomor versi laporan yang diperiksa: ….....

Tanggal pemeriksaan laporan: ….....

Nama dan jabatan petugas pemeriksa: ….....

Aspek yang diperiksa sebelum laporan diterima	Hasil pemeriksaan: sesuai atau perlu perbaikan	Catatan temuan dan perbaikan yang diperlukan
Kejelasan populasi dan partisipasi: jumlah populasi sasaran, responden sah, serta tingkat respons disajikan untuk universitas dan setiap program studi dengan dasar penghitungan yang jelas.	.....	.....
Ketersediaan instrumen dan bukti pengujian: versi instrumen yang digunakan, hasil penelaahan, uji coba, dan persetujuan penggunaannya terdokumentasi.	.....	.....
Ketertelusuran data dan penghitungan: sumber data, hasil validasi, rumus, serta jumlah jawaban yang menjadi dasar penghitungan dapat diperiksa dan dihitung ulang.	.....	.....
Ketepatan perlakuan jawaban: BM, TR, dan jawaban kosong dicatat secara terpisah serta tidak dimasukkan dalam penghitungan skor kepuasan.	.....	.....
Kejelasan penyajian kepuasan keseluruhan: hasil KS01 dianalisis tersendiri dan tidak digabungkan dengan skor kelompok layanan atau digantikan oleh rerata lima kelompok.	.....	.....
Penjelasan keterbatasan dan penggunaan rujukan: laporan menjelaskan keterwakilan responden, keterbandingan data, serta batas penggunaan hasil sebagai bukti pendukung standar mutu dan akreditasi.	.....	.....
Perlindungan kerahasiaan responden: kutipan telah disamarkan dan hasil kelompok dengan kurang dari lima responden berskor tidak dipublikasikan secara terpisah.	.....	.....

Aspek yang diperiksa sebelum laporan diterima	Hasil pemeriksaan: sesuai atau perlu perbaikan	Catatan temuan dan perbaikan yang diperlukan
Kejelasan prioritas dan rencana tindak lanjut: temuan prioritas dihubungkan dengan tindakan perbaikan, penanggung jawab, tenggat, serta indikator keberhasilan yang dapat diverifikasi.	.....	.....
Pemisahan skala kepuasan dan DK, cakupan Monev, periode semester, serta rekap pemanfaatan jelas.	……	……
Penyajian LP01–LP10 menurut prodi yang dinilai; R_p dan R_LP,p; pemisahan dari layanan universitas; serta tanggung jawab prodi telah diperiksa.	……	……

Keputusan hasil pemeriksaan laporan:

☐ Diterima tanpa perbaikan.

☐ Dapat diterima setelah perbaikan diselesaikan dan diverifikasi.

☐ Dikembalikan untuk diperbaiki dan diperiksa ulang.

Bagian yang perlu diperbaiki: .....

Batas waktu penyelesaian perbaikan: .....

Nama dan jabatan petugas pemeriksa ulang: .....

Hasil dan tanggal pemeriksaan ulang: .....

Pengesahan penerimaan laporan:

Nama dan jabatan pihak yang berwenang: .....

Nomor versi laporan yang diterima: .....

Tanggal penerimaan: .....

Tanda tangan atau bukti persetujuan: .....

Catatan Penyampaian dan Penyebarluasan Hasil Survei

Pihak penerima atau forum penyampaian	Bentuk penyampaian dan tanggal pelaksanaan	Pokok informasi atau keputusan yang dihasilkan	Bukti penyampaian atau dokumentasi
Pimpinan universitas	Bentuk penyampaian: ……; tanggal: ……	Temuan utama, prioritas perbaikan, dan keputusan pimpinan: ……	Surat pengantar, bukti penerimaan laporan, atau berita acara rapat: ……

Pihak penerima atau forum penyampaian	**Bentuk penyampaian dan tanggal pelaksanaan**	**Pokok informasi atau keputusan yang dihasilkan**	**Bukti penyampaian atau dokumentasi**
UPPS, program studi, dan unit pengelola layanan	Bentuk penyampaian: ……; tanggal: ……	Temuan terkait unit, tindakan perbaikan yang disepakati, penanggung jawab, dan tenggat: ……	Berita acara pembahasan, daftar hadir, atau dokumen kesepakatan tindak lanjut: ……
Mahasiswa	Media penyampaian ringkasan: ……; tanggal: ……	Temuan utama, rencana perbaikan, dan perkembangan pelaksanaannya: ……	Tautan publikasi, salinan pengumuman, atau dokumentasi penyampaian: ……

Dokumentasi penyampaian hasil survei dilengkapi dengan berita acara pembahasan, daftar hadir apabila diperlukan, tautan atau salinan ringkasan yang dipublikasikan, serta daftar tindak lanjut yang telah disepakati. Sebelum disampaikan kepada mahasiswa, materi diperiksa untuk memastikan bahwa identitas responden, informasi pribadi, dan rincian lain yang memungkinkan seseorang dikenali telah dihapus atau disamarkan.

F11 Formulir Pemantauan Pelaksanaan Survei dan Tindak Lanjut Perbaikan Layanan

Periode pelaksanaan pemantauan: tanggal ..... sampai .....

Nama dan jabatan penanggung jawab pemantauan: .....

Tanggal pembahasan hasil pemantauan: .....

Indikator atau tahapan yang dipantau	**Target atau jadwal dalam F01**	**Capaian pada saat pemantauan**	**Kendala dan keputusan penanganan**
Kesiapan instrumen dan pelaksanaan sebelum survei dibuka	Batas waktu pemenuhan persyaratan F14: ……	Persyaratan yang telah dipenuhi dan yang belum diselesaikan: ……	……
Tingkat respons mahasiswa pada tingkat universitas	……% dari populasi sasaran.	…… responden sah dari …… mahasiswa; tingkat respons: ……%.	……
Tingkat respons dan keterwakilan mahasiswa pada setiap program studi	Target setiap program studi sesuai F02: ……	Jumlah responden sah dan tingkat respons setiap program studi: ……	……
Penyelesaian pemeriksaan kelayakan data	Tanggal penyelesaian: ……	Status pemeriksaan dan tanggal penyelesaian aktual: ……	……
Pemeriksaan dan penerimaan laporan hasil survei	Batas waktu penerimaan: ……	Status laporan dan tanggal penerimaan berdasarkan F10: ……	……
Kelengkapan rencana tindak lanjut untuk temuan prioritas	……% temuan prioritas memiliki rencana lengkap.	…… dari …… temuan prioritas telah memiliki tindakan, penanggung jawab, indikator keberhasilan, dan tenggat; capaian: ……%.	……
Penyelesaian tindak lanjut sesuai tenggat	……% tindakan selesai dan terverifikasi tepat waktu.	…… dari …… tindakan yang telah mencapai tenggat selesai dan terverifikasi tepat waktu; capaian: ……%.	……

Indikator atau tahapan yang dipantau	**Target atau jadwal dalam F01**	**Capaian pada saat pemantauan**	**Kendala dan keputusan penanganan**
Efektivitas tindakan perbaikan yang telah diverifikasi	Target dan jadwal verifikasi: ……	…… dari …… tindakan yang telah dievaluasi memenuhi indikator keberhasilan; capaian: ……%.	……
Kelengkapan laporan semester, rekap pemanfaatan, dan keputusan F09	Sesuai F01	……	……
Ketersediaan rekap dan tindak lanjut layanan prodi	Target tiap prodi pada F01	Prodi dengan rekap LP dan RTL lengkap: ……/……	……

Catatan Penyampaian Kendala dan Keputusan Penanganan oleh Pihak yang Berwenang

Permasalahan yang memerlukan penanganan lebih lanjut	Pihak berwenang yang menerima laporan dan tanggal penyampaian	Keputusan penanganan dan penanggung jawab	Batas waktu penyelesaian	Hasil penanganan dan bukti pendukung
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

Keputusan penyesuaian jadwal atau kebutuhan sumber daya beserta alasannya:

.....

Tindakan yang harus diselesaikan sebelum pemantauan berikutnya:

.....

Penanggung jawab dan batas waktu penyelesaian: .....

Jadwal pemantauan berikutnya: .....

Nama dan jabatan pemeriksa: .....

Tanggal pemeriksaan: .....

Apabila belum ada tindakan yang mencapai tenggat penyelesaian, persentase penyelesaian tepat waktu diberi keterangan “belum dapat dihitung”. Ketentuan yang sama berlaku untuk persentase efektivitas apabila belum ada tindakan yang dievaluasi efektivitasnya. Dalam kedua kondisi tersebut, nilai tidak diisi secara otomatis dengan 0% atau 100%. Cantumkan jumlah tindakan yang menjadi dasar penghitungan dan alasan indikator belum dapat dihitung.

F12 Rencana Tindak Lanjut

Formulir ini diisi secara terpisah untuk setiap temuan yang ditetapkan sebagai prioritas perbaikan. Setiap temuan diberi kode unik yang digunakan secara konsisten dalam laporan hasil survei, catatan keputusan pembahasan, rencana tindak lanjut, dan Formulir F13. Penggunaan kode tersebut memungkinkan proses penanganan ditelusuri sejak temuan diidentifikasi hingga efektivitas perbaikannya diverifikasi.

Komponen rencana tindak lanjut	**Informasi yang diisi**
Kode temuan dan tahun pelaksanaan survei	Kode unik temuan: ……; tahun survei: ……
Unit pengelola layanan yang menjadi objek perbaikan	Nama unit: ……; jenis layanan: ……
Butir survei atau tema masukan yang mendasari temuan	Kode butir atau tema: ……; rujukan bagian laporan: ……
Kondisi awal dan bukti pendukung	Data sebelum perbaikan, periode pengukuran, dan dokumen pendukung: ……
Permasalahan dan dampaknya terhadap mahasiswa	Uraian masalah serta dampak yang dialami mahasiswa: ……
Penyebab utama masalah dan hasil pemeriksaannya	Penyebab yang telah diidentifikasi: ……; bukti yang mendukung: ……
Tindakan perbaikan yang direncanakan	Langkah perbaikan dan keluaran yang akan dihasilkan: ……
Penanggung jawab dan unit pendukung	Nama dan jabatan penanggung jawab: ……; unit pendukung beserta tugasnya: ……
Kebutuhan sumber daya dan persetujuan anggaran	Kebutuhan petugas, sarana, dan biaya: ……; sumber pendanaan serta status persetujuan: ……
Jadwal pelaksanaan tindakan	Tanggal mulai: ……; batas waktu penyelesaian: ……
Indikator keberhasilan dan target perbaikan	Perubahan layanan yang akan diukur: ……; nilai atau kondisi yang ditargetkan: ……
Metode dan jadwal verifikasi	Cara pemeriksaan, bukti yang diperlukan, dan periode pengamatan: ……; tanggal verifikasi: ……
Petugas pemeriksa efektivitas perbaikan	Nama, jabatan, dan unit petugas pemeriksa: ……
Forum pembahasan dan persetujuan rencana	Nama forum: ……; tanggal pembahasan: ……; pihak yang menyetujui dan tanggal persetujuan: ……
Objek dan kewenangan pada temuan layanan prodi	Prodi yang dinilai: ……; kode LP: ……; tahapan dalam tugas prodi: ……; tindakan unit lain dan penanggung jawabnya: ……

Status awal tindak lanjut: Direncanakan.
Nama dan jabatan penyusun dari unit pengelola layanan: .....
Nama dan jabatan pemeriksa dari LPM: .....

Nama dan jabatan pihak yang menyetujui: .....
Tanggal persetujuan: .....
Indikator keberhasilan dirumuskan untuk menunjukkan perubahan layanan yang dapat diukur atau diverifikasi. Sebagai contoh, perbaikan ketepatan waktu layanan dapat dinilai melalui persentase permohonan yang diselesaikan sesuai dengan waktu pelayanan yang telah diumumkan. Target, periode pengamatan, dan bukti pencapaian ditetapkan sebelum tindakan dilaksanakan dengan mempertimbangkan kondisi awal serta kemampuan unit melakukan perbaikan.

F13 Formulir Verifikasi Hasil dan Efektivitas Perbaikan Layanan

Kode temuan sesuai dengan rencana tindak lanjut pada F12: .....
Nama unit pengelola layanan yang diperiksa: .....
Tanggal pelaksanaan verifikasi: .....
Nama dan jabatan petugas pemeriksa: .....

Aspek yang diverifikasi	**Hasil pemeriksaan dan bukti pendukung**
Pelaksanaan tindakan perbaikan	Tindakan yang telah dilaksanakan: ……; kesesuaiannya dengan rencana pada F12: ……
Ketepatan waktu penyelesaian	Tenggat dalam F12: ……; tanggal penyelesaian aktual: ……; alasan keterlambatan apabila ada: ……
Ketersediaan keluaran dan penerapannya dalam layanan	Keluaran yang dihasilkan: ……; bukti bahwa keluaran telah diterapkan: ……
Indikator keberhasilan dan target yang ditetapkan dalam F12	Indikator yang digunakan: ……; nilai atau kondisi yang ditargetkan: ……
Hasil pengukuran setelah perbaikan	Capaian setelah tindakan: ……; periode pengamatan, metode pengukuran, dan sumber bukti: ……
Perubahan dibandingkan dengan kondisi awal	Kondisi sebelum perbaikan: ……; kondisi setelah perbaikan: ……; perubahan yang dapat dibuktikan: ……
Tanggapan pengguna setelah perbaikan	Ringkasan umpan balik pengguna, apabila tersedia: ……; sumber dan waktu pengumpulan: ……
Keterbatasan bukti dan pengamatan	Bukti yang belum tersedia, keterbatasan waktu pengamatan, atau faktor lain yang memengaruhi penilaian: ……
Kesimpulan mengenai efektivitas perbaikan	Status pencapaian indikator keberhasilan: ……; kesimpulan dan alasan berdasarkan bukti: ……
Keputusan dan tindakan berikutnya	Keputusan penyelesaian atau kelanjutan penanganan temuan: ……; tindakan berikutnya, penanggung jawab, dan tenggat apabila diperlukan: ……
Verifikasi tindakan program studi	Bukti pekerjaan prodi: ……; bukti koordinasi unit lain: ……; hasil layanan yang menjadi kewenangan prodi: ……

Status hasil verifikasi:

☐ Tindakan telah selesai dan menunggu verifikasi efektivitas.

☐ Perbaikan terbukti efektif berdasarkan indikator keberhasilan.

☐ Diperlukan perbaikan lanjutan.

Dasar keputusan untuk menyatakan temuan selesai atau membuka kembali penanganannya:
.....

.....

Tindakan lanjutan yang diperlukan: .....
Batas waktu penyelesaian tindakan lanjutan: .....
Jadwal verifikasi berikutnya: .....

Nama dan jabatan penanggung jawab unit pengelola layanan: .....
Nama dan jabatan petugas pemeriksa: .....
Nama dan jabatan pihak yang menyetujui penyelesaian temuan: .....
Tanggal dan bukti persetujuan: .....

Temuan dinyatakan selesai setelah indikator keberhasilan terpenuhi, bukti perbaikan dinilai memadai, dan penyelesaiannya disetujui oleh pihak yang berwenang. Apabila tindakan telah dilaksanakan tetapi hasilnya belum dapat dinilai, status dicatat sebagai “tindakan telah selesai dan menunggu verifikasi efektivitas”. Jadwal pemeriksaan berikutnya ditetapkan untuk memastikan bahwa tindak lanjut menghasilkan perbaikan layanan yang dapat dibuktikan.

F14 Formulir Pencatatan Perubahan Versi Instrumen dan Pemeriksaan Kesiapan Pelaksanaan Survei

Riwayat versi

Nomor versi dan tanggal mulai digunakan	**Bagian yang diubah dan alasan perubahan**	**Pengaruh perubahan terhadap perbandingan hasil survei**	**Pihak yang menyetujui dan tanggal persetujuan**
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
Draf Revisi Kedua / 2 November 2026	Semesteran; tambahan AA08–09, KM11–17, SP13–15; DK01–05; pemetaan empat LAM dan rekap penggunaan.	Butir lama dipertahankan; periode berubah; butir baru dan DK memakai nilai dasar baru.	Belum berlaku sebelum pengujian dan persetujuan: ……
Draf Revisi Ketiga / 2 November 2026	Penambahan LP01–LP10, identitas prodi yang dinilai, rekap dan tindak lanjut prodi; 60 butir sebelumnya dipertahankan.	LP menggunakan nilai dasar baru; tidak mengganti data AA sebelumnya.	Telaah/uji/persetujuan sebelum berlaku: ……

Pemeriksaan Kesiapan Sebelum Pengisian Survei Dibuka

Persyaratan yang diperiksa sebelum survei dibuka	**Status pemenuhan dan bukti pendukung**
Periode pengalaman layanan yang dinilai, tanggal batas pendataan populasi, serta jadwal pelaksanaan survei telah ditetapkan.	Status: ……; bukti: ……
Daftar dan jumlah mahasiswa sasaran serta target tingkat respons setiap program studi telah diperiksa dan ditetapkan.	Status: ……; bukti: ……
Instrumen memuat 60 butir inti (54 aspek layanan, KS01, DK01–DK05) dan 10 butir LP; total 70 butir, terdiri atas 65 butir kepuasan dan 5 butir kualitas.	Status: ……; bukti: ……
Cakupan instrumen berfokus pada layanan mahasiswa dan tidak memuat butir penilaian proses pembelajaran yang diukur melalui Monev Pembelajaran.	Status: ……; bukti: ……
Dokumentasi penelaahan, uji coba, perbaikan, dan persetujuan penggunaan instrumen tersedia.	Status: ……; bukti: ……
Nilai 1–4, pilihan BM, pilihan TR, dan jawaban kosong tersimpan sebagai kategori yang berbeda serta diperlakukan sesuai ketentuan analisis.	Status: ……; bukti: ……

Persyaratan yang diperiksa sebelum survei dibuka	**Status pemenuhan dan bukti pendukung**
Pertanyaan prioritas perbaikan membatasi pilihan paling banyak tiga kelompok layanan, sedangkan pilihan "tidak ada usulan prioritas perbaikan" hanya dapat dipilih tersendiri.	Status: ……; bukti: ……
Penjelasan mengenai kerahasiaan jawaban, kesukarelaan partisipasi, dan kontak pengelola tercantum dalam pengantar survei.	Status: ……; bukti: ……
Mekanisme pemeriksaan kelayakan responden, penanganan kiriman ganda, dan penggunaan jawaban yang belum lengkap telah ditetapkan.	Status: ……; bukti: ……
Petugas yang berhak mengakses data, lokasi dan masa penyimpanan, serta pengelolaan salinan cadangan telah ditetapkan.	Status: ……; bukti: ……
Fungsi formulir, pencatatan jawaban, dan kesesuaian hasil ekspor dengan kode variabel telah diuji pada setiap cara pengumpulan data yang digunakan.	Status: ……; bukti: ……
Metode analisis, bentuk laporan, pembagian tanggung jawab, serta mekanisme pelaksanaan dan evaluasi tindak lanjut telah disepakati.	Status: ……; bukti: ……
Dua jenis skala, semester survei, rekap penggunaan unit, serta rujukan Monev telah diuji dan ditetapkan.	Status: ……; bukti: ……
Kecukupan dimensi dan batas pelaporan LAM telah ditelaah; tidak ada klaim validitas atau pemenuhan akreditasi tanpa bukti.	Status: ……; bukti: ……
Nama prodi yang dinilai, cakupan kewenangan, kanal resmi, LP01–LP10, serta pemisahan hasil dan penanggung jawab tindak lanjut prodi telah diperiksa.	Status: ……; bukti: ……

Keputusan kesiapan pembukaan survei:

☐ Siap dibuka karena seluruh persyaratan telah dipenuhi.

☐ Belum siap dibuka karena masih terdapat persyaratan yang perlu diselesaikan.

Kekurangan yang harus diperbaiki dan tindakan penyelesaiannya:

.....

.....

Penanggung jawab perbaikan dan batas waktu penyelesaian: .....

Hasil dan tanggal pemeriksaan ulang: .....

Nama dan jabatan petugas pemeriksa: .....

Nama dan jabatan penanggung jawab pelaksanaan: .....

Tanggal dan bukti persetujuan pembukaan survei: .....

Instrumen yang telah disetujui digunakan secara konsisten selama masa pengumpulan data. Apabila diperlukan koreksi mendesak setelah survei dibuka, setiap perubahan harus memperoleh persetujuan pihak yang berwenang dan didokumentasikan dengan mencantumkan waktu penerapan, alasan, bagian yang diperbaiki, serta dampaknya terhadap analisis dan keterbandingan hasil. Data asli tetap dipertahankan, dan jawaban sebelum serta sesudah perubahan harus dapat diidentifikasi. Apabila perubahan memengaruhi makna pertanyaan, jawaban dianalisis secara terpisah, kecuali terdapat dasar metodologis yang memadai untuk menggabungkannya dan dijelaskan dalam laporan.