

LAPORAN KEPUASAN PELAYANAN
DI STIKES WIDYA DHARMA HUSADA TANGERANG
(Dosen, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan, Mitra Tridharma, Lulusan dan
Pengguna Lulusan)



Disusun oleh

TIM Penjaminan Mutu Internal – LPM

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
STIKES WIDYA DHARMA HUSADA TANGERANG
2022/2023

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena hanya dengan limpahan rahmat-Nya Laporan Kepuasan Pelayanan serta pemahaman terhadap VMTS di STIKes Widya Dharma Husada Tangerang yang meliputi bidang Dosen, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan, Mitra Tridharma, Lulusan dan Pengguna Lulusan dapat kami selesaikan. Untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut perlu dibuatkan instrumen yang valid yakni meliputi Validitas dan Reliabilitas. Dalam pembuatan laporan ini, kami sampaikan terimakasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Ketua STIKes Widya Dharma Husada Tangerang yang atas penguatan pengesahan pedoman penyelenggaraan survey layanan institusi dan dukungan moral material;
2. Seluruh Ketua Program Studi di lingkup STIKes Widya Dharma Husada Tangerang beserta jajarannya yang turut mensukseskan terlaksananya survei dan monev ini;
3. Seluruh responden yang meluangkan waktunya untuk memberikan kejujuran penilaian atas pelayanan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang.
4. Kami mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat dan membantu dalam proses ini dari penyusunan pernyataan, penyebaran hasil kuesioner, perhitungan hingga pembuatan rencana untuk menindaklanjuti hasil survey yang sudah ada. Hasil Pengukuran ini tentunya masih banyak kekurangan. Besar harapan kami agar pengukuran ini dapat berjalan secara berkala dan dengan perbaikan di bagian yang dirasa kurang. Oleh karena itu, masukkan, saran dan kritik yang membangun, kami harapkan guna meningkatkan kualitas dari pengukuran pengguna terhadap tata pamong, tata kelola, visi misi dan kepemimpinan di STIKes Widya Dharma Husada Tangerang.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN

Judul : Laporan Kepuasan Terhadap Layanan serta pemahaman terhadap di STIKes Widya Dharma Husada Tangerang meliputi bidang Dosen, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan, Mitra Tridharma, Lulusan Dan Pengguna Lulusan.

Penyusun

Nama : Holiday, SST., M.Kes

NIDN : 0408077401

Jabatan : Ketua Lembaga Penjaminan Mutu STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

No. Hp : 0813-1526-8574

Menyetujui

Ketua STIKes Widya Dharma Husada Tangerang



Ns. Riris Andriati, S.Kep., M.Kep., Ph.D

NIDN. 0417108201

Penyusun

Ketua LPM

Holiday, SST., M.Kes

NIDN. 0408077401

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	1
KATA PENGANTAR.....	2
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	6
1.1. LATAR BELAKANG	6
1.2. TUJUAN.....	8
1.3. WAKTU PELAKSANAAN.....	8
1.4. VISI, MISI, TUJUAN, DAN STRATEGI STIKES WIDYA DHARMA HUSADA TANGERANG.....	9
BAB II METODE SURVEI.....	11
2.1. Instrumen Survei.....	11
2.2. Analsiis Hasil Angket.....	13
BAB III HASIL SURVEI.....	19
3.1. Pelaksanaan.....	19
3.2. Hasil Survei Angket Kepuasan.....	19
BAB IV KESIMPULAN.....	36

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Instrumen memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan mutu suatu penelitian, karena validitas atau kesahihan data yang diperoleh akan sangat ditentukan oleh kualitas atau validitas instrumen yang digunakan. Hal ini mudah dipahami karena instrumen berfungsi mengungkapkan fakta menjadi data, sehingga jika instrumen yang digunakan mempunyai kualitas yang memadai dalam arti valid dan reliabel maka data yang diperoleh akan sesuai dengan fakta atau keadaan sesungguhnya di lapangan.

Sedangkan jika kualitas instrumen yang digunakan tidak baik dalam arti mempunyai validitas dan reliabilitas yang rendah, maka data yang diperoleh juga tidak valid atau tidak sesuai dengan fakta di lapangan sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang keliru. Untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian kita dapat menggunakan instrumen yang telah tersedia dan dapat pula menggunakan instrumen yang dibuat sendiri, instrumen yang telah tersedia pada umumnya adalah instrumen yang sudah dianggap baku untuk mengumpulkan data variabel-variabel tertentu.

Dengan demikian, jika instrumen baku telah tersedia untuk mengumpulkan data variabel penelitian maka kita dapat langsung menggunakan instrumen tersebut, dengan catatan bahwa teori yang dijadikan landasan penyusunan instrumen tersebut, dengan catatan bahwa teori yang dijadikan landasan penyusunan instrumen tersebut sesuai dengan teori yang diacu dalam penelitian kita. Selain itu konstruk variabel yang hendak kita ukur dalam penelitian. Akan tetapi jika instrumen yang baku belum tersedia untuk mengumpulkan data variabel penelitian, maka instrumen untuk mengumpulkan data variabel tersebut harus dibuat sendiri oleh peneliti. Dalam rangka memahami pengembangan instrumen penelitian, maka berikut ini akan dibahas mengenai beberapa hal yang terkait, instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan yang ada di STIKes Widya Dharma Husada Tangerang. Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, STIKes Widya Dharma Husada Tangerang ingin memberikan *service excellence* kepada pelanggannya dalam hal ini dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, mitra, lulusan dan pengguna lulusan, oleh karena itu STIKes Widya Dharma Husada Tangerang merasa perlu untuk membuat instrumen yang valid.

Keberhasilan pengelola program studi dalam mencapai visi dan misi, salah

satu ditentukan oleh kepuasan pengguna (mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, lulusan, pengguna dan mitra) terhadap layanan yang diberikan. Hal ini karena mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, pengguna dan mitra berperan sebagai input, karenanya konsep tata kelola, tata pamong, visi misi dan kepemimpinan menjadi penting.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka LPM STIKes Widya Dharma Husada Tangerang melakukan analisis kepuasan pelayanan yang ada di STIKes Widya Dharma Husada Tangerang yang meliputi sebagai berikut:

- 1) Bidang Dosen, meliputi:
 - a. Tingkat Pemahaman Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran (VMTS)
 - b. Kepuasan terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola
 - c. Layanan pengelolaan dan pengembangan SDM
 - d. Kepuasan terhadap penyelenggara bidang penelitian
 - e. Kepuasan terhadap penyelenggara bidang PKM
 - f. Pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana
 - g. Tingkat Pemahaman Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi.

Survey mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan diantaranya :

- a. Survey mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan bidang minat bakat dan organisasi (bagi mahasiswa yang mengikuti organisasi)
 - b. Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan bidang pengembangan karir
 - c. Survey kepuasan mahasiswa terhadap terhadap layanan kemahasiswaan bidang pengembangan kewirausahaan (bagi mahasiswa yang mengikuti organisasi pengembangan kewirausahaan)
 - d. Layanan kemahasiswaan bidang kesejahteraan bidang Bimbingan Konseling (BK)
 - e. Layanan kemahasiswaan bidang kesejahteraan bidang Layanan beasiswa (bagi penerima beasiswa)
 - f. Layanan kemahasiswaan bidang kesejahteraan bidang Layanan Kesehatan
 - g. Survey mahasiswa terhadap keuangan sarana dan prasarana
 - h. Survey mahasiswa terhadap layanan dan proses pendidikan
- 2) Bidang Tenaga Kependidikan meliputi:
 - a. Tingkat Pemahaman tenaga kependidikan Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi.
 - b. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Penyelenggaraan Manajemen

- Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama.
- c. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan dan Pengembangan Bidang Sumber Daya Manusia.
 - d. Tingkat Kepuasan tenaga kependidikan terhadap Penyelenggaraan Bidang Keuangan, Sarana dan Prasarana
- 3) Bidang Mitra Tridharma, meliputi:
- a. Tingkat kepuasan mitra tridharma terhadap Penyelenggaraan lembaga kerjasama
 - b. Tingkat kepuasan Mitra Kerjasama pendidikan
 - c. Tingkat kepuasan Mitra kerjasama bidang penelitian
 - d. Tingkat kepuasan Mitra kerjasama bidang PKM
- 4) Bidang Lulusan, meliputi:
- a. Tingkat Pemahaman Lulusan Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi.
 - b. Tingkat Kepuasan lulusan terhadap Penyelenggaraan Manajemen Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama.
- 5) Bidang Pengguna Lulusan, meliputi
- a. Tingkat Pemahaman Lulusan Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi.
 - b. Tingkat Kepuasan pengguna lulusan terhadap Penyelenggaraan Manajemen Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama.
 - c. Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Lulusan.

1.2. TUJUAN

Adapun survey pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap tata pamong, tata kelola dan layanan manajemen ini bertujuan untuk:

- 1 Sebagai pegangan/ dasar untuk menjalankan pelayanan
- 2 Mengukur tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan, mitra) sebagai pengguna utama layanan tata pamong, tata kelola, visi misi dan kepemimpinan di STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
- 3 Hasil dari evaluasi diharapkan mampu menjadi masukan bagi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang untuk meningkatkan layanan

3.1. VISI, MISI, TUJUAN, DAN STRATEGI STIKES WIDYA DHARMA HUSADA TANGERANG

1.4.1. VISI DAN MISI

Visi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

“Pada tahun 2040 menjadi Institusi pendidikan yang profesional, berwawasan global, unggul dalam pengembangan pelayanan kesehatan, serta siap menghadapi dunia kerja masa kini dan mendatang berdasarkan etika dan moral”

Misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang

- 1 Menyelenggarakan kegiatan pendidikan vokasi, akademik, dan profesi berbasis kompetensi yang beretika dan bermoral
- 2 Menyelenggarakan kegiatan pelatihan yang mendukung praktik pelayanan kesehatan
- 3 Menyelenggarakan kegiatan penelitian berlandaskan etika dan moral yang menghasilkan inovasi untuk meningkatkan status kesehatan masyarakat
- 4 Mendarmabaktikan keahlian dan hasil penelitian dalam bidang kesehatan kepada masyarakat yang berlandaskan etika dan moral
- 5 Mengembangkan kelembagaan yang berorientasi pada mutu dan mampu bersaing di tingkat nasional.

1.4.2. TUJUAN

Adapun tujuan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang yaitu

- 1 Menghasilkan tenaga kesehatan yang profesional dan kompeten, mampu bersaing dan berwawasan global serta mampu melakukan tugas secara mandiri maupun kolaborasi dengan profesi lain dalam rumpun ilmu kesehatan.
- 2 Melaksanakan pendidikan berdasarkan Kebutuhan Pasar, Memperhatikan Akses Dan equity Dengan Bekal Pelatihan Kesehatan.
- 3 Mendorong dan menguatkan pengembangan ilmu - ilmu yang telah ada maupun ilmu dan kajian baru dalam bidang Monodisiplin, Multidisiplin, Interdisiplin, demi menjawab tantangan personal kehidupan yang kompleks.
- 4 Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan kepada bangsa, negara dan dunia melalui kolaborasi, Kemitraan, dan kesempatan untuk pengayaan budaya dan berkelanjutan.
- 5 Menghasilkan produk penelitian yang Unggul secara terpadu dengan asas

kolaboratif sehingga mampu menjadi bagian dalam pemecahan masalah sesuai kebutuhan masyarakat.

- 6 Menghasilkan pengabdian masyarakat yang bermanfaat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat berbasis hasil penelitian.
- 7 Menghasilkan lembaga yang berorientasi pada mutu dan mampu bersaing ditingkat nasional dan internasional.

1.4.3. STRATEGI

- 1 Melibatkan secara aktif semua sivitas akademika sejak tahap perencanaan hingga tahap evaluasi dan tahap pengembangan SPMI STIKes Widya Dharma Husada Tangerang.
- 2 Melibatkan organisasi profesi, alumni, dunia usaha dan pemerintah sebagai pengguna lulusan, khususnya pada tahap penetapan Standar SPMI STIKes Widya Dharma Husada Tangerang.
- 3 Melakukan sosialisasi tentang fungsi dan tujuan SPMI STIKes Widya Dharma Husada Tangerang kepada para pemangku kepentingan secara periodic
- 4 Penerapan SPMI dilakukan secara konsisten dan taat aturan
- 5 Unit Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMI) diberi tugas dan kewenangan secara penuh dalam membangun budaya mutu.
- 6 Mengembangkan sistem basis data yang terintegrasi

BAB II METODE SURVEI

2.1 Instrumen Survei

Instrumen survei kepuasan terhadap tata pamong, tata kelola, visi misi dan kepemimpinan di STIKes Widya Dharma Husada Tangerang berupa angket kepuasan yang bisa diakses di <https://my.wdh.ac.id/>

Tabel 1. Aspek Survei Kepuasan

No	Bidang	Aspek
1	Kepuasan Mahasiswa	Survey mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan
		Survey mahasiswa terhadap keuangan sarana dan prasarana
		Survey mahasiswa terhadap layanan dan proses pendidikan
		Survey pemahaman mahasiswa terhadap VMTS
2	Kepuasan Dosen	Pemahaman terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)
		Tata Pamong dan Tata Kelola: Tingkat Kepuasan terhadap Tata Kelola dan Pengembangan Institusi
		Layanan Pengelolaan dan pengembangan SDM
		Tingkat Kepuasan Penyelenggara Bidang Penelitian
		Tingkat Kepuasan Penyelenggara Bidang PKM
		Ketersediaan sarana dan prasarana yang mutakhir untuk memenuhi capaian pembelajaran
3	Kepuasan Tenaga Kependidikan	Pemahaman terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Strategi
		Tata Pamong dan Tata Kelola: Tingkat Kepuasan terhadap Tata Kelola dan Pengembangan Institusi
		Layanan Pengelolaan dan pengembangan SDM
		Keuangan, Sarana dan Prasarana
4	Kepuasan Mitra Tridharma	Mitra Kerja Sama Terhadap Lembaga Kerjasama
		Mitra Kerjasama Bidang Pendidikan
		Mitra Kerjasama Bidang Penelitian
		Mitra Kerjasama Bidang PKM

Tabel 2. Butir-butir Pernyataan pada Angket Kepuasan Dosen

No	Pernyataan
A	Pemahaman terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)

1.	Visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang mudah dipahami
2.	Visi misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang mudah diakses melalui (Website/media sosial/Banner/Brosur/Papan Informasi/Sosialisasi pimpinan)
3.	Pernah mengikuti kegiatan sosialisasi Visi dan Misi STIKes WDH
4.	Visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang sudah terkait dengan tujuan dan sasaran strategisnya
5.	Semua aspek kegiatan akademik sudah terakomodir dalam visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
6.	Visi dan misi STIKes WDH tercermin dalam (Kurikulum Proses pembelajaran/kompetensi Lulusan/Penelitian/Pengabdian Masyarakat/Kompetensi dosen dan karyawan/Kerjasama stakeholder)
7.	Visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang mendukung peningkatan atmosfer akademik civitas akademika
8.	Visi dan misi STIKes WDH masih relevan dengan kondisi saat ini
9.	Visi misi STIKes WDH telah ditetapkan realistis dalam pencapaiannya

No	Pernyataan
	10. Dosen memiliki tugas pokok ikut serta dalam mendukung pencapaian visi misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
B	Tata Pamong dan Tata Kelola : Tingkat Kepuasan terhadap Tata Kelola dan Pengembangan Institusi
	1. Pimpinan STIKes WDH menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya
	2. STIKes Widya Dharma Husada Tangerang transparan dalam implementasi nilai-nilai dan kebijakan STIKes WDH
	3. STIKes WDH memberikan pelatihan manajemen organisasi
	4. STIKes Widya Dharma Husada Tangerang melakukan sosialisasi dan menjelaskan tentang peraturan Kepegawaian
	5. STIKes WDH selalu memberikan jaminan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri
	Tata Pamong dan Tata Kelola : Tingkat Kepuasan terhadap Kesejahteraan (layanan manajemen)
	6. Layanan dan Asuransi Kesehatan Fisik
	7. Layanan Kesehatan Mental
	8. Pengamanan fasilitas dan personil dalam lingkungan kampus
9. Fasilitas Disabilitas	
C	1. Layanan Pengelolaan dan pengembangan SDM
	2. STIKes WDH melaksanakan penentuan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja dan kompetensi
	3. STIKes Widya Dharma Husada Tangerang memberikan dukungan untuk mengikuti studi lanjut/sertifikasi profesi
	4. Dukungan manajemen STIKes WDH dalam memberikan pelatihan/workshop/kursus sesuai kompetensi fungsional
	5. Pimpinan memberikan pembinaan tidak hanya secara tertulis dan lisan tetapi juga melalui contoh sehingga dapat dijadikan sosok teladan

No	Pernyataan
D	Tingkat Kepuasan Penyelenggara Bidang Penelitian.
	1. Seberapa puas terhadap pelayanan LPPM selama masa perencanaan dan pengajuan proposal penelitian

	2. Seberapa puas terhadap pelayanan konsultasi LPPM selama pelaksanaan penelitian
	3. Seberapa puas terhadap dukungan keuangan yang diberikan oleh Stikes WDH untuk kegiatan penelitian
	4. Seberapa puas terhadap dukungan LPPM untuk diseminasi dan publikasi hasil penelitian
	5. Seberapa puas terhadap sarana dan prasarana yang diberikan oleh STIKes dalam proses penelitian
	6. Seberapa puas terhadap upaya LPPM dalam mencari dukungan dana LPPM dari pihak eksternal
E	Tingkat Kepuasan Penyelenggara Bidang PKM.
	1. Seberapa puas terhadap pelayanan LPPM selama masa perencanaan dan pengajuan proposal PKM
	2. Seberapa puas terhadap pelayanan konsultasi LPPM selama pelaksanaan PKM
	3. Seberapa puas terhadap dukungan keuangan yang diberikan oleh STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
	4. Seberapa puas terhadap dukungan lppm untuk diseminasi dan publikasi hasil PKM
	5. Seberapa puas terhadap sarana dan prasarana yang diberikan oleh STIKes WDH dalam proses PKM
	6. Seberapa puas terhadap upaya LPPM dalam mencari dukungan dana LPPM dari pihak eksternal

No	Pernyataan
F	Keuangan, Sarana dan Prasarana
	1. Proses pelayanan di bagian keuangan cepat, tepat dan tidak berbelit-belit
	2. Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan
	3. Sarana (parkir, toilet, dsb) yang dimiliki STIKes Widya Dharma Husada Tangerang sudah mencukupi dan memadai
	4. Kemudahan prosedur pelayanan penggunaan sarana dan prasarana*
	5. Ketersediaan sarana dan prasarana yang layak serta dapat diakses oleh seluruh sivitas akademika dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran*
	6. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mutakhir untuk memenuhi capaian pembelajaran
	7. Ketersediaan sistem teknologi informasi dan komunikasi (my dosen dll.)

Tabel 3. Butir-butir Pernyataan pada Angket Kepuasan Mahasiswa

No	Pernyataan
A	Survey mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan
	1. Survey mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan bidang minat bakat dan organisasi (bagi mahasiswa yang mengikuti organisasi)
	1.1. Keberlanjutan program kegiatan (<i>reliability</i>)
	1.2. Kesiapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa
	1.3. Kebermanfaatan kegiatan (<i>assurance</i>)
	1.4. Komunikasi dan kepedulian organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan (<i>empathy</i>)
	1.5. kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana
	2. Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan bidang pengembangan karir
	2.1. Keberlanjutan program kegiatan (<i>reliability</i>)
	2.2. kecepatan layanan memperoleh informasi (<i>responsiveness</i>)
	2.3. Kebermanfaatan kegiatan (<i>assurance</i>)

	2.4.kesediaan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan
	2.5.kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang Pembinaan Pengembangan Karir (<i>Tangible</i>)
	3. Survey kepuasan mahasiswa terhadap terhadap layanan kemahasiswaan bidang pengembangan kewirausahaan (bagi mahasiswa yang mengikuti organisasi pengembangan kewirausahaan)
	3.1.Keberlanjutan program kegiatan (<i>reliability</i>)
	3.2.Kecepatan pelayanan (<i>responsiveness</i>)
	3.3.Kebermanfaatan kegiatan (<i>assurance</i>)
	3.4.Kepepedulian dalam menerima keluhan (<i>empathy</i>)
	3.5.kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan pengembangan kewirausahaan (<i>Tangible</i>)
	4. Layanan kemahasiswaan bidang kesejahteraan bidang BK
	4.1.Kemampuan konselor dalam memberikan pelayanan memuaskan
	4.2.Konselor tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat (<i>responsiveness</i>)
	4.3.Kemampuan konselor memberikan pelayanan (<i>assurance</i>)
	4.4.Komunikasi konselor saat memberikan Konseling (<i>Empathy</i>)
	4.5.Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang Layanan BK (<i>Tangible</i>)
	5. Layanan kemahasiswaan bidang kesejahteraan bidang Layanan beasiswa (bagi penerima beasiswa)
	5.1.Keberlanjutan program kegiatan (<i>reliability</i>)
	5.2.Kesigapan pelayanan (<i>responsiveness</i>)
	5.3.Kebermanfaatan kegiatan (<i>assurance</i>)
	5.4.Kepepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa
No	Pernyataan
	5.5.kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa
	6. Layanan kemahasiswaan bidang kesejahteraan bidang Layanan Kesehatan
	6.1.Prosedur Layanan kesehatan (<i>reliability</i>)
	6.2.Kesigapan pelayanan (<i>responsiveness</i>)
	6.3.Kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan(<i>assurance</i>)
	6.4.Kepepedulian dalam menerima keluhan layanan Kesehatan

	6.5.kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan
B	Survey mahasiswa terhadap keuangan sarana dan prasarana
	1. Pengelolaan keuangan
	1.1.Ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana layanan keuangan berupa loket layanan dan sistem keuangan berbasis online (kemudahan dan keakuratan dalam pembayaran spp, dll)
	1.2.Kenyamanan dalam layanan urusan atau permasalahan terkait dengan keuangan
	1.3.Kemampuan dalam pelayanan keuangan sesuai dengan standar yang ditetapkan, cepat, tepat, adil dan terpercaya
	1.4.Kemauan, kesiapan dan kesigapan membantu permasalahan civitas akademika dalam layanan keuangan; memberikan jasa dengan cepat
	1.5.Kepedulian dan kesediaan untuk memberi perhatian tulus kepada civitas akademika dalam layanan keuangan
	1.6.Ketersediaan dan aksesibilitas data informasi rencana program kerja anggaran dan belanja (akses sesuai dengan hak, tupoksi dan kewenangan)
	2. Pengelolaan sarana dan prasarana
	2.1.Jenis, jumlah kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana umum (aula, parker, toilet, tempat sampah, wifi area, sarana olah raga, kantin, taman dll)
2.2.Jenis, jumlah kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana keagamaan (masjid)	
No	Pernyataan
	2.3.Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana kantor (biro administrasi, ruang prodi, ruang dosen, sekretariat himpunan mahasiswa dll)
	2.4.Jenis, jumlah kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana perkuliahan (ruang kuliah, meja, kursi, LCD, proyektor sound system, pencahayaan, kenyamanan, pendingin ruangan serta perangkat kuliah lainnya)
	2.5.Jenis, jumlah kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana penelitian dan PKM dosen dan mahasiswa
	2.6.Jenis, jumlah kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana praktikum, penelitian, tugas akhir (laboratorium beserta perangkatnya, dll)
	2.7.Jenis, jumlah kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana perpustakaan, taman bacaan, pojok baca dan sejenisnya

	2.8. Jenis, jumlah kualitas dan aksesibilitas sarana prasarana rapat, pertemuan, diskusi mahasiswa dengan dosen
	2.9. Pemeliharaan, perawatan dan informasi rencana pengembangan sarana dan prasarana kampus
	2.10. Jenis, jumlah kualitas dan aksesibilitas pengelola data pendidikan (informasi manajemen perguruan tinggi: akademik, perpustakaan, SDM, keuangan, aset, discussion, support system, elearning, e-library dll)
C	Survey mahasiswa terhadap layanan dan proses pendidikan
	1. Keandalan / Reliability
	1.1. Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan
	1.2. Kemampuan staf (tenaga kependidikan) dalam memberikan pelayanan
	1.3. Kemampuan pengelolaan dalam memberikan pelayanan
	2. Daya Tanggap/ Responsiveness
	2.1. Kemampuan dari dosen membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat
	2.2. Kemampuan dari staf (tenaga kependidikan) membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat

	2.3.Kemampuan dari pengelola membantu mahasiswa dalam memberikan jasa dengan cepat
	3. Kepastian / assurance
	3.1.Kemampuan dosen untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
	3.2.Kemampuan staf (tenaga kependidikan) untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
	3.3.Kemampuan dari pengelola (jajaran Kketua Prodi) untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
	4. Empati / empathy
	4.1.Kesediaan/ kepedulian dosen untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa
	4.2.Kesediaan/ kepedulian staf (tenaga kependidikan) untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa
	4.3.Kesediaan/ kepedulian dari pengelola (jajaran Ketua Prodi) untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa
	5. Bukti Langsung / Tangible
	5.1.Aksesibilitas terhadap sarana dan sarana pendidikan
	5.2.Kecukupan dari sarana dan prasarana pendidikan
	5.3.Kualitas sarana dan prasarana pendidikan
D	Survey pemahaman mahasiswa terhadap VMTS
	1. Mahasiswa mengetahui Visi dan Misi STIKes WDH
	2. Visi misi STIKes WDH mudah diakses melalui (Website/media sosial/ Banner/Brosur/Papan Informasi/ Sosialisasi pimpinan)
	3. Mahasiswa pernah mengikuti kegiatan sosialisasi Visi dan Misi di STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
	4. Mahasiswa memahami mengenai visi dan misi STIKes WDH terkait dengan tujuan dan sasaran strategisnya
	5. Semua aspek kegiatan akademik sudah terakomodir dalam visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
	6. Visi dan misi STIKes WDH tercermin dalam (Kurikulum Proses pembelajaran/kompetensi Lulusan/Penelitian/Pengabdian Masyarakat/Kompetensi dosen dan karyawan/Kerjasama stakeholder)

	7. Visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang mendukung peningkatan atmosfer akademik civitas akademika
	8. Visi dan misi STIKes WDH masih relevan dengan kondisi saat ini
	9. Visi misi STIKes WDH yang telah ditetapkan realistis dalam pencapaiannya
	10. Mahasiswa mempunyai tugas pokok untuk ikut serta dalam mendukung pencapaian visi misi STIKes WDH

Tabel 4. Butir-butir Pernyataan pada Angket Kepuasan Tendik

No	Pernyataan
A	Pemahaman terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)
	1. Visi dan misi STIKes WDH mudah dipahami
	2. Visi misi STIKes WDH mudah diakses melalui (Website/media sosial/ Banner/Brosur/Papan Informasi/Sosialisasi pimpinan)
	3. Pernah mengikuti kegiatan sosialisasi Visi dan Misi di STIKes WDH
	4. Visi dan misi STIKes WDH sudah terkait dengan tujuan dan sasaran strategisnya
	5. Semua aspek kegiatan akademik sudah terakomodir dalam visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
	6. Visi dan misi STIKes WDH tercermin dalam (Kurikulum Proses pembelajaran/kompetensi Lulusan/Penelitian/Pengabdian Masyarakat/Kompetensi dosen dan karyawan/Kerjasama stakeholder)
	7. Visi dan misi STIKes WDH mendukung peningkatan atmosfer akademik civitas akademika
	8. Visi dan misi STIKes WDH masih relevan dengan kondisi saat ini
	9. Visi misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang telah ditetapkan realistis dalam pencapaiannya
	10. Tenaga Kependidikan memiliki tugas pokok ikut serta dalam mendukung pencapaian visi misi STIKes WDH
	Tata Pamong dan Tata Kelola : Tingkat Kepuasan terhadap Tata Kelola dan Pengembangan Institusi

B	1. Pimpinan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya
	2. STIKes Widya Dharma Husada Tangerang transparan dalam implementasi nilai-nilai dan kebijakan STIKes WDH
	3. STIKes WDH memberikan pelatihan manajemen organisasi
	4. STIKes WDH melakukan sosialisasi dan menjelaskan tentang peraturan Kepegawaian
	5. STIKes WDH selalu memberikan jaminan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri
	Tata Pamong dan Tata Kelola : Tingkat Kepuasan terhadap Kesejahteraan (layanan manajemen)
	6. Layanan dan Asuransi Kesehatan Fisik
	7. Layanan Kesehatan Mental
	8. Pengamanan fasilitas dan personil dalam lingkungan kampus
	9. Fasilitas Disabilitas
C	Pengelolaan dan Pengembangan SDM
	1. STIKes WDH melaksanakan penentuan jenjang karir dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja dan kompetensi
	2. STIKes Widya Dharma Husada Tangerang memberikan dukungan untuk mengikuti studi lanjut/sertifikasi profesi
	3. Dukungan STIKes WDH dalam memberikan pelatihan / workshop / kursus sesuai kompetensi fungsional
	4. Pimpinan memberikan pembinaan tidak hanya secara tertulis dan lisan tetapi juga melalui contoh sehingga dapat dijadikan sosok teladan
	5. Keuangan, Sarana dan Prasarana

	6. Proses pelayanan di bagian keuangan cepat, tepat dan tidak berbelit- belit.
	7. Staf bagian keuangan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan
	8. Sarana (parkir, toilet, dsb.) yang dimiliki STIKes Widya Dharma Husada Tangerang sudah mencukupi dan memadai
	9. Kemudahan prosedur pelayanan penggunaan sarana dan prasarana*
	10. Ketersediaan sarana dan prasarana yang layak serta dapat diakses oleh seluruh sivitas akademika dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran*
	11. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mutakhir untuk memenuhi capaian pembelajaran Ketersediaan sistem teknologi informasi dan komunikasi (Jaring STIKes, my wdh dll.)

Tabel 5. Butir-butir Pernyataan pada Angket Kepuasan Mitra

No	Pernyataan
A	Mitra Kerja Sama Terhadap Lembaga Kerjasama
	1. Kompetensi petugas dalam memberikan layanan (professional, komunikatif, dan responsif)
	2. Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman oleh Lembaga Kemitraan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
	3. Keramahan dan kesopanan pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Kemitraan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
	4. Kemudahan dalam berkoordinasi dengan Lembaga Kemitraan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang.
	5. Mitra dilibatkan dalam setiap implementasi Kerjasama oleh Lembaga Kemitraan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang.
	6. Kemudahan akses informasi oleh mitra dari Lembaga Kemitraan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang di website resmi.

B	Mitra Kerjasama Bidang Pendidikan
	1. Kepuasan mitra terhadap kegiatan Pendidikan yang diselenggarakan oleh STIKes WDH
	2. Kepuasan mitra terhadap sikap responsif, cepat dan profesional dari STIKes WDH dalam kegiatan Pendidikan.
	3. Kepuasan mitra terhadap kualitas kegiatan bidang Pendidikan yang dilakukan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang.
	4. Kepuasan mitra terhadap laporan kegiatan Pendidikan yang dilakukan oleh STIKes Widya Dharma Husada Tangerang.
	5. Kepuasan mitra terhadap tindak lanjut dan output kegiatan Pendidikan yang dilakukan STIKes WDH.
C	Mitra Kerjasama Bidang Penelitian
	1. Kepuasan mitra terhadap kegiatan penelitian yang diselenggarakan oleh peneliti.
	2. Kepuasan mitra terhadap penjadwalan kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
	3. Kepuasan mitra terhadap keahlian, kesopanan, keramahan dan sifat kooperatif dari peneliti yang terlibat dalam kegiatan penelitian.
	4. Kepuasan mitra terhadap respon peneliti ketika menanggapi keluhan mitra.
	5. Kepuasan mitra terhadap output penelitian dalam bentuk laporan
D	Mitra Kerjasama Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)
	1. Kepuasan mitra terhadap kinerja pengabdi.
	2. Kepuasan mitra dalam berkomunikasi dengan pengabdi.
	3. Kepuasan mitra terhadap kemampuan Kerjasama tim dari pengabdi.
	4. Kepuasan mitra terhadap respon pengabdi ketika menanggapi keluhan mitra.
	5. Kepuasan mitra terhadap komitmen pengabdi dalam menuntaskan kegiatan PKM.

Tabel 6. Butir-butir Pernyataan pada Angket Kepuasan Lulusan

No	Pernyataan
A	Pemahaman terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)

	1. Visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang mudah dipahami
	2. Visi misi STIKes WDH mudah diakses melalui (Website/media sosial/ Banner/Brosur/Papan Informasi/Sosialisasi pimpinan)
	3. Pernah mengikuti kegiatan sosialisasi Visi dan Misi di STIKes WDH
	4. Visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang sudah terkait dengan tujuan dan sasaran strategisnya
	5. Semua aspek kegiatan akademik sudah terakomodir dalam visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
	6. Visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang tercermin dalam (Kurikulum Proses pembelajaran/kompetensi Lulusan/Penelitian/Pengabdian Masyarakat/Kompetensi dosen dan karyawan/Kerjasama stakeholder)
	7. Visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang mendukung peningkatan atmosfer akademik civitas akademika
	8. Visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang masih relevan dengan kondisi saat ini
	9. Visi misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang telah ditetapkan realistis dalam pencapaiannya
	10. Lulusan memiliki tugas pokok ikut serta dalam mendukung pencapaian visi misi STIKes WDH
B	Tata Pamong dan Tata Kelola : Tingkat Kepuasan terhadap Tata Kelola dan Pengembangan Institusi
	1. Pimpinan STIKes WDH menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya
	2. STIKes Widya Dharma Husada Tangerang transparan dalam implementasi nilai-nilai dan kebijakan STIKes WDH

No	Pernyataan
	3. STIKes WDH memberikan pelatihan manajemen organisasi
	4. STIKes Widya Dharma Husada Tangerang melakukan sosialisasi dan menjelaskan tentang peraturan Kepegawaian
	5. STIKes WDH selalu memberikan jaminan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri

	Tata Pamong dan Tata Kelola : Tingkat Kepuasan terhadap Kesejahteraan (layanan manajemen)
11.	Layanan dan Asuransi Kesehatan Fisik
12.	Layanan Kesehatan Mental
13.	Pengamanan fasilitas dan personil dalam lingkungan kampus
14.	Fasilitas Disabilitas

Tabel 7. Butir Pernyataan pada Angket Kepuasan Pengguna Lulusan

No	Pernyataan
A	Pemahaman terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)
1.	Visi dan misi STIKes WDH mudah dipahami
2.	Visi misi STIKes WDH mudah diakses melalui (Website/media sosial/ Banner/Brosur/Papan Informasi/Sosialisasi pimpinan)
3.	Pernah mengikuti kegiatan sosialisasi Visi dan Misi di STIKes WDH
4.	Visi dan misi STIKes WDH sudah terkait dengan tujuan dan sasaran strategisnya
5.	Semua aspek kegiatan akademik sudah terakomodir dalam visi dan misi STIKes Widya Dharma Husada Tangerang
6.	Visi dan misi STIKes WDH tercermin dalam (Kurikulum Proses pembelajaran/kompetensi Lulusan/Penelitian/Pengabdian Masyarakat/Kompetensi dosen dan karyawan/Kerjasama stakeholder)
7.	Visi dan misi STIKes WDH mendukung peningkatan atmosfer akademik civitas akademika

No	Pernyataan
8.	Visi dan misi STIKes WDH masih relevan dengan kondisi saat ini
9.	Visi misi STIKes WDH telah ditetapkan realistis dalam pencapaiannya
10.	Pengguna Lulusan memiliki tugas pokok ikut serta dalam mendukung pencapaian visi misi STIKes WDH
	Tata Pamong dan Tata Kelola : Tingkat Kepuasan terhadap Tata Kelola dan Pengembangan Institusi

B	1. Pimpinan STIKes WDH menempatkan SDM dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya
	2. STIKes Widya Dharma Husada Tangerang transparan dalam implementasi nilai-nilai dan kebijakan STIKes WDH
	3. STIKes WDH memberikan pelatihan manajemen organisasi
	4. STIKes WDH melakukan sosialisasi dan menjelaskan tentang peraturan Kepegawaian
	5. STIKes WDH selalu memberikan jaminan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri
	Tata Pamong dan Tata Kelola : Tingkat Kepuasan terhadap Kesejahteraan (layanan manajemen)
	1. Layanan dan Asuransi Kesehatan Fisik
	2. Layanan Kesehatan Mental
	3. Pengamanan fasilitas dan personil dalam lingkungan kampus
	4. Fasilitas Disabilitas
	Pengguna Lulusan
	1. Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
	2. Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?
	3. Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
	4. Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
	5. Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
	6. Bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
	7. Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?

2.2 Analisis Hasil Angket

Butir-butir pernyataan pada angket akan dinilai dalam skala 1 hingga skala 4. Nilai Skala 1 artinya responden menilai tidak setuju terhadap pernyataan. Nilai skala 2 artinya responden menilai kurang setuju terhadap pernyataan. Nilai skala 3 artinya responden menilai cukup setuju terhadap pernyataan. Nilai 4 artinya responden menilai setuju terhadap pernyataan.

Nilai 5 artinya responden menilai sangat setuju terhadap pernyataan. Kemudian, data dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif. Dari hasil pegisian angket kemudian diklasifikasikan kedalam tingkat kepuasan.

Tabel 8. Klasifikasi Tingkat Kepuasan

Rerata Skor Jawaban	Level	Klasifikasi Kepuasan
$1 \leq \bar{x} < 2$	1	Tidak Puas
$2 \leq \bar{x} < 3$	2	Kurang Puas
$3 \leq \bar{x} < 4$	3	Cukup Puas
$4 \leq \bar{x} < 5$	4	Puas
5	5	Sangat Puas

BAB III HASIL SURVEI

3.1 Pelaksanaan

Seluruh pertanyaan tersebut sudah tersistem melalui system yang ada di STIKes WDH untuk masing-masing dapat mengakses. Waktu pengisian kuesioner di STIKes WDH yaitu dimulai tanggal 1 Januari dan ditutup 16 Februari 2019. Kuesioner yang sudah terisi terekam oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah Microsoft Excel. Data mentah ini yang kemudian diolah sehingga dapat dianalisis lebih lanjut menggunakan formula yang menggunakan bantuan SPSS.

3.2 Hasil Survei Angket Kepuasan

Hasil survei kepuasan terhadap tata pamong, tata kelola, visi misi dan kepemimpinan digunakan sebagai:

1. Mengetahui kelebihan dan kelemahan dari unit kerja pelayanan
2. Masukkan untuk perbaikan serta peningkatan mutu tata pamong dan tata kelola
3. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan

Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata untuk setiap aspek kepuasan yaitu aspek sistem tata pamong, tata kelola, visi misi dan kepemimpinan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 9. Kepuasan Dosen

Kriteria	Rerata	Skor Maksimal	Kategori
Pemahaman terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)	4,55	5	Puas
Tata Pamong dan Tata Kelola: Tingkat Kepuasan terhadap Tata Kelola dan Pengembangan Institusi	4,53	5	Puas
Layanan Pengelolaan dan pengembangan SDM	4,48	5	Puas
Tingkat Kepuasan Penyelenggara Bidang	4,40	5	Puas

Penelitian dan PKM			
Ketersediaan sarana dan prasarana yang mutakhir untuk memenuhi capaian pembelajaran	4,42	5	Puas
Rerata	4,47	5	Puas

Tabel 10. Kepuasan Mahasiswa

Kriteria	Rerata	Skor Maksimal	Kategori
Survey mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dan proses pendidikan	4,4	5	Puas
Survey mahasiswa terhadap keuangan sarana dan prasarana	4,4	5	Puas
Survey pemahaman mahasiswa terhadap VMTS	4,2	5	Puas
Rerata	4,33	5	Puas

Tabel 11. Kepuasan Tenaga Kependidikan

Kriteria	Rerata	Skor Maksimal	Kategori
Pemahaman terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Strategi	4,20	5	Puas
Tata Pamong dan Tata Kelola: Tingkat Kepuasan terhadap Tata Kelola dan Pengembangan Institusi	4,20	5	Puas
Layanan Pengelolaan dan pengembangan SDM	4,20	5	Puas
Keuangan, Sarana dan Prasarana	4,29	5	Puas
Rerata	4,23	5	Puas

Tabel 12. Kepuasan Mitra Tridharma

Layanan Manajemen	Rerata	Skor Maksimal	Kategori
Mitra Kerja Sama Terhadap Lembaga Kerjasama	4,85	5	Puas
Mitra Kerjasama Bidang Pendidikan	4,82	5	Puas
Mitra Kerjasama Bidang Penelitian	4,77	5	Puas
Rerata	4,80	5	Puas

Tabel 13. Kepuasan Lulusan

Kriteria	Rerata	Skor Maksimal	Kategori
Pemahaman terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)	4,4	5	Puas
Tata Pamong dan Tata Kelola: Tingkat Kepuasan terhadap Tata Kelola dan Pengembangan Institusi	4,4	5	Puas
Rerata	4,33	5	Puas

Tabel 14. Kepuasan Pengguna Lulusan

Kriteria	Rerata	Skor Maksimal	Kategori
Pemahaman terhadap Visi, Misi, Tujuan dan Strategi (VMTS)	4,4	5	Puas
Tata Pamong dan Tata Kelola: Tingkat Kepuasan terhadap Tata Kelola dan Pengembangan Institusi	4,4	5	Puas
Pengguna Lulusan	4,2	5	Puas
Rerata	4,33	5	Puas

Berdasarkan keenam tabel di atas, diperoleh rerata untuk kepuasan dosen (4,47), mahasiswa (4,33), tendik (4,23) , mitra tridharma (4,80), lulusan (4,33) dan pengguna lulusan (4,33) yang berarti PUAS. Sehingga dari keenam rerata tersebut diperoleh rerata kepuasan untuk tata pamong, tata kelola, visi misi dan kepemimpinan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang dengan skor 4,34 yang berarti PUAS.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan terhadap sistem tata pamong yang dinilai di STIKes Widya Dharma Husada Tangerang untuk periode pengukuran tahun akademik 2022/2023 menunjukkan nilai kepuasan untuk empat aspek kepuasan dosen (4,47), mahasiswa (4,33), tendik (4,23) , mitra tridharma (4,80), lulusan (4,33) dan pengguna lulusan (4,33) yang berarti PUAS. Sehingga dari keenam rerata tersebut diperoleh rerata kepuasan untuk tata pamong, tata kelola, visi misi dan kepemimpinan STIKes Widya Dharma Husada Tangerang dengan skor 4,34 yang berarti PUAS.

B. Saran

Rencana perbaikan agar tercapai kepuasan dengan kategori sangat puas ialah diharapkan pengorganisasian karyawan baik dosen maupun tenaga kependidikan dalam struktur organisasi sesuai dengan kompetensinya, selain itu diharapkan adanya peningkatan dalam upaya transparansi implementasi nilai-nilai dan kebijakan STIKes WDH serta adanya peningkatan jaminan atas penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri.