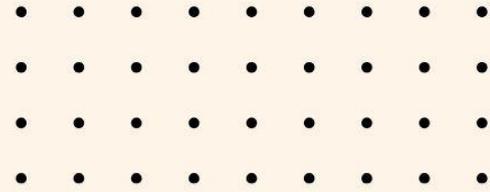




**FAKULTAS MIPA**  
UNIVERSITAS MULAWARMAN



# LAPORAN KEPUASAN LULUSAN

**TAHUN 2022**



GUGUS JAMINAN MUTU  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS MULAWARMAN



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>2</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>3</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>5</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>5</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>7</b>
1. Latar Belakang.....	7
2. Maksud dan Tujuan Kegiatan .....	7
3. Sasaran Kegiatan .....	8
4. Waktu dan Tempat Kegiatan .....	8
5. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	8
6. Teknik Analisis Data.....	8
<b>BAB II. HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN</b> .....	<b>10</b>
1. Kepuasan Lulusan terhadap Aspek Keandalan (Reliability).....	10
2. Kepuasan Lulusan terhadap Aspek Daya Tanggap (Responsiveness).....	11
3. Kepuasan Lulusan terhadap Aspek Kepastian (Assurance) .....	12
4. Kepuasan Lulusan terhadap Aspek Empati (Empathy) .....	13
5. Kepuasan Lulusan terhadap Aspek Tangible .....	14
<b>BAB III. TEMUAN DAN TINDAK LANJUT</b> .....	<b>15</b>
<b>BAB IV. KESIMPULAN</b> .....	<b>16</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>17</b>



## PRAKATA

Segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan limpahan rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Lulusan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Tahun 2022 dapat diselesaikan. Laporan ini mencakup penilaian lulusan terhadap kualitas pelayanan terhadap alumni dan ketersediaan sarana prasana yang ada di Fakultas MIPA, Universitas Mulawarman.

Laporan ini berhasil diselesaikan berkat kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M.Si, selaku Dekan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, yang memberikan dukungan moril dan materil yang sangat berarti untuk kelancaran kegiatan ini.
2. Dr. Dadan Hamdani, S.Si., M.Si, Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, yang memberikan dukungan dan masukan berharga terhadap keberhasilan kegiatan ini.
3. Dr. Soerja Koesnarpadi, S.Si., M.Si, Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, atas kontribusinya yang berarti.
4. Dr. Adrianus Inu Natalisanto, Ketua Gugus Jaminan Mutu Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, atas arahan dan pencerahannya yang sangat membantu dalam peningkatan mutu program studi.
5. Bapak dan Ibu Dosen, tendik dan Laboran di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, yang telah memberikan dukungan untuk kelancaran survei kepuasan lulusan terhadap proses pendidikan.
6. Alumni Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam mengisi instrumen kepuasan lulusan terhadap proses pendidikan.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai



masuk demi perbaikan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada periode selanjutnya.

Samarinda, Februari 2023

Gugus Jaminan Mutu Fakultas MIPA Universitas Mulawarman



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Tingkat Kepuasan Lulusan pada Aspek Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	4
<b>Gambar 2.</b> Tingkat Kepuasan Lulusan pada Aspek Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	5
<b>Gambar 3.</b> Tingkat Kepuasan Lulusan pada Aspek Kepastian( <i>Assurance</i> ) .....	6
<b>Gambar 4.</b> Tingkat Kepuasan Lulusan pada Aspek Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	7
<b>Gambar 5.</b> Tingkat Kepuasan Lulusan pada Aspek <i>Tangible</i> .....	8

## DAFTAR TABEL





<b>Tabel 1.</b> Klasifikasi Kepuasan Alumni .....	1
<b>Tabel 2.</b> Temuan dan Tindak Lanjut .....	9





## **BAB I** **PENDAHULUAN**

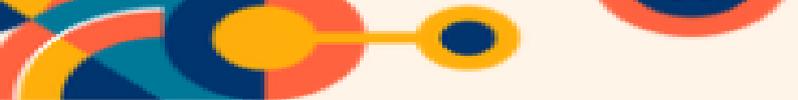
### **1. Latar Belakang**

Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Mulawarman, sebagai salah satu penyelenggara layanan publik, terus memberikan pelayanan kepada lulusan/alumni. Hingga saat ini, pelayanan kepada lulusan di tingkat fakultas, jurusan, dan program studi telah berlangsung dengan baik. Walaupun belum sepenuhnya mencapai tingkat kepuasan dan kualitas yang diharapkan oleh lulusan. Oleh karena itu, diperlukan survei kepuasan lulusan terhadap layanan terhadap alumni dan sarana prasarana untuk secara menyeluruh mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi. Survei kepuasan lulusan dilakukan secara berkala, setidaknya sekali setahun, dengan tujuan meningkatkan mutu pendidikan tinggi, terutama pada unit pengelola program studi secara sistemik dan berkelanjutan, sehingga budaya mutu yang sejalan dengan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dapat tumbuh dan berkembang.

Survei tahun 2023 ini sejalan dengan konsep kriteria penentu kualitas layanan perguruan tinggi yang dilakukan oleh Lembaga Akreditasi Mandiri Sains dan Ilmu Alam (LAMSAMA) mengenai penilaian kepuasan mahasiswa. Kriteria yang dimaksud melibatkan keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*). Hasil survei ini digunakan sebagai evaluasi perbaikan layanan pengelola fakultas guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada lulusan dan memenuhi kebutuhan data pendukung akreditasi program studi oleh LAMSAMA.

### **2. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Tujuan utama penilaian kepuasan lulusan adalah untuk mengevaluasi efektivitas layanan yang diberikan oleh unit pengelola program studi yaitu fakultas kepada lulusan. Selain itu, survei ini juga berfungsi sebagai instrumen evaluasi guna meningkatkan mutu pelayanan kepada lulusan pada periode berikutnya, dan sebagai pertimbangan bagi unit pengelola program studi dalam pengembangan kebijakan.



### 3. Sasaran Kegiatan

Sasaran penelitian kepuasan lulusan terhadap layanan, sarana dan pra sarana adalah lulusan Fakultas MIPA pada tahun 2022.

### 4. Waktu dan Tempat Kegiatan

Pelaksanaan survei kepuasan lulusan terhadap layanan, sarana dan pra sarana telah dilakukan pada rentang waktu 15-30 Desember 2022 di lingkup Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

### 5. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi dalam kegiatan survei kepuasan lulusan Fakultas MIPA Tahun 2022 adalah semua lulusan FMIPA Universitas Mulawarman dengan jumlah sampel sebesar 149 orang. Dalam hal teknik pengambilan sampel, *accidental sampling* dipilih sebagai metode yang digunakan. Ini termasuk dalam kategori teknik *non probability sampling* karena pengambilan sampel dilakukan dengan mendistribusikan tautan *Google form* kepada lulusan. Dengan demikian, lulusan yang mengisi kuesioner dilakukan bersifat insidental.

### 6. Teknik Analisis Data

Instrumen pengukuran kepuasan lulusan terhadap layanan, sarana dan pra sarana telah dirinci dalam pernyataan terstruktur untuk setiap aspek. Aspek keandalan mencakup tiga pernyataan, aspek daya tanggap melibatkan tiga pernyataan, aspek kepastian diwakili oleh dua pernyataan, aspek empati dibentuk oleh tiga pernyataan, dan aspek sarana dan prasarana terdiri dari lima pernyataan. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan menggunakan skala Likert yang bersifat ordinal, dengan empat kategori: Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik, yang diidentifikasi dengan kode tertentu.

- a. Kurang, diberi kode 1, yaitu jika mahasiswa merasa kurang sesuai dengan pernyataan yang ada.
- b. Cukup, diberi kode 2, yaitu jika mahasiswa merasa cukup sesuai dengan pernyataan yang ada.
- c. Baik, diberi kode 3, yaitu jika mahasiswa merasa sesuai dengan pernyataan yang ada.

d. Sangat Baik, diberi kode 4, yaitu jika mahasiswa merasa sangat sesuai dengan pernyataan yang ada.

Selanjutnya, menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan melakukan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Penilaian indeks kepuasan berada antara 25-100 sehingga dilakukan konversi terhadap nilai IKM menggunakan rumus berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Klasifikasi IKM yang dalam hal ini adalah Mitra Kerja Sama Penelitian Fakultas MIPA Universitas Mulawarman disajikan pada Tabel 1.

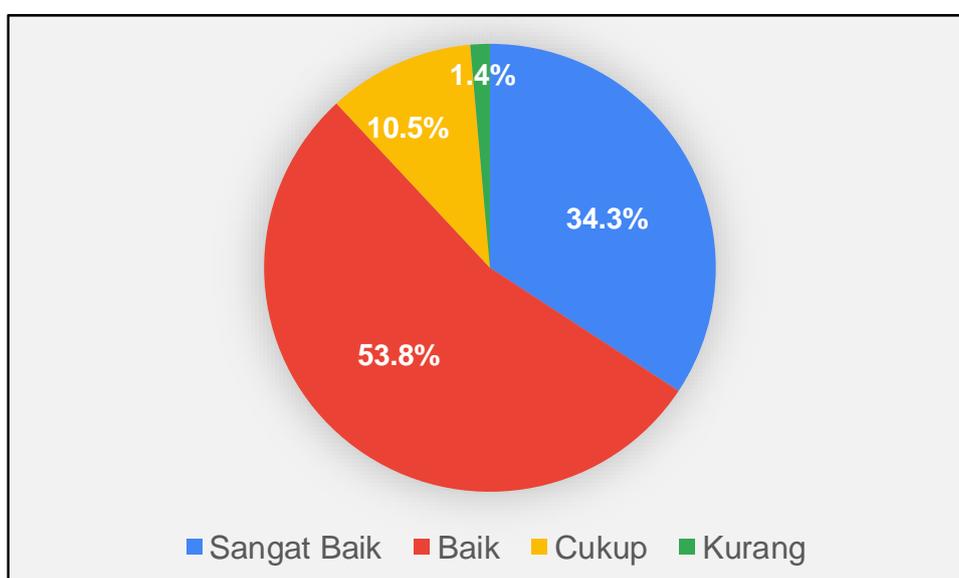
**Tabel 1.** Klasifikasi Kepuasan Mitra Kerja Sama Penelitian

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Tingkat Kepuasan
1 - 2,5996	25,00-64,99	Kurang
2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	Cukup
3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	Baik
3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	Sangat Baik

## BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

### 1. Kepuasan Lulusan terhadap Aspek Keandalan (*Reliability*)

Pada aspek keandalan (*reliability*), lulusan memberikan penilaian terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada lulusan dalam hal pengembangan diri, peningkatan keahlian bidang ilmu, dan kerja sama dengan alumni. Tingkat kepuasan lulusan pada aspek keandalan (*reliability*) disajikan pada Gambar 1.

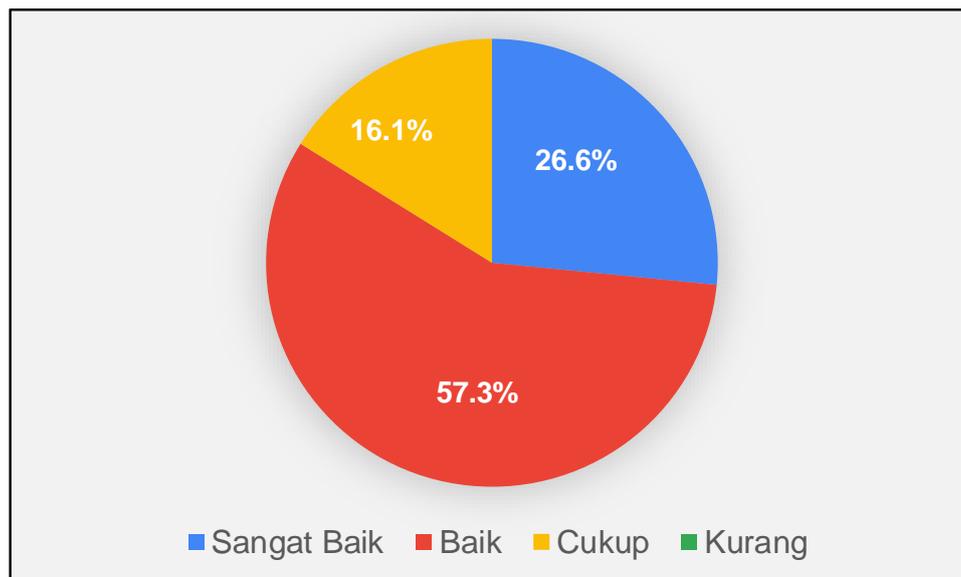


**Gambar 1.** Tingkat Kepuasan Lulusan terhadap Aspek Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan Gambar 1, sebanyak 53,8 persen lulusan menilai baik kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada alumni pada tahun 2022 dan 34,3 persen menilai sangat baik. Sebagai catatan, terdapat 10,5 persen mahasiswa yang menilai cukup baik kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada alumni pada tahun 2022 dan 1,4 persen memberikan penilaian kurang baik. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada lulusan dalam hal pengembangan diri, peningkatan keahlian bidang ilmu, dan kerja sama dengan alumni pada tahun 2023 adalah sebesar 77,39 persen atau masuk dalam kategori baik.

## 2. Kepuasan Lulusan terhadap Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Penilaian lulusan terhadap aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu tingkat keseriusan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam menanggapi informasi dan masalah dari alumni secara umum serta menindaklanjuti saran dari alumni terhadap proses pendidikan pada tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 2.

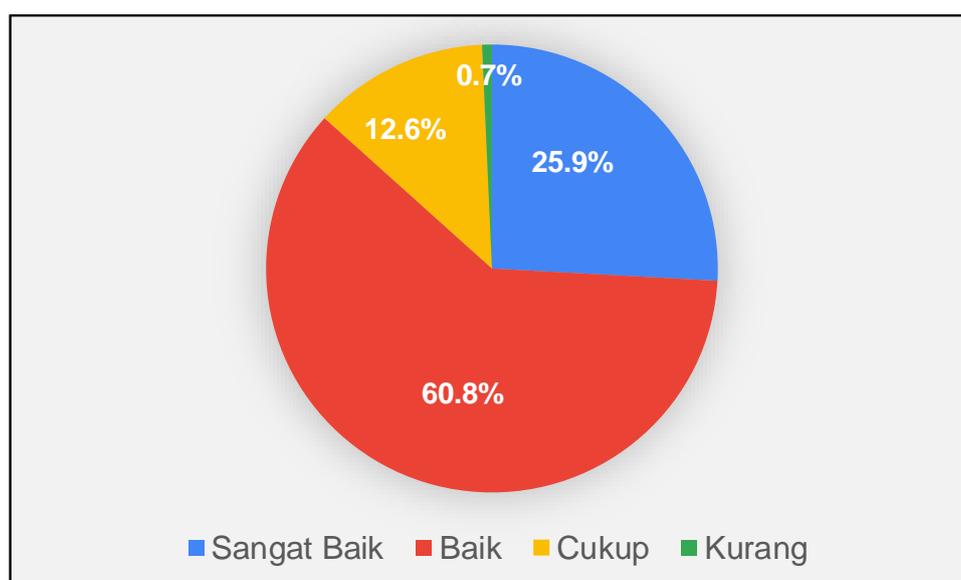


**Gambar 2.** Tingkat Kepuasan Lulusan terhadap Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Gambar 2 menunjukkan bahwa sebanyak 57,3 persen lulusan menilai baik dan 26,6 persen lulusan menilai sangat baik keseriusan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam menanggapi informasi dan masalah dari alumni secara umum serta menindaklanjuti saran dari alumni terhadap proses pendidikan pada tahun 2022. Namun, masih terdapat 16,1 persen lulusan yang menilai cukup baik keseriusan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam menanggapi informasi dan masalah dari alumni secara umum serta menindaklanjuti saran dari alumni terhadap proses pendidikan pada tahun 2022. Tingkat kepuasan lulusan pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) pada tahun 2022 adalah sebesar 75,87 persen atau masuk dalam kategori baik.

### 3. Kepuasan Lulusan terhadap Aspek Kepastian (*Assurance*)

Pada aspek kepastian (*assurance*), lulusan memberikan penilaian terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada lulusan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan jenis pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan pada tahun 2022. Tingkat kepuasan lulusan pada aspek kepastian (*assurance*) disajikan pada Gambar 3.

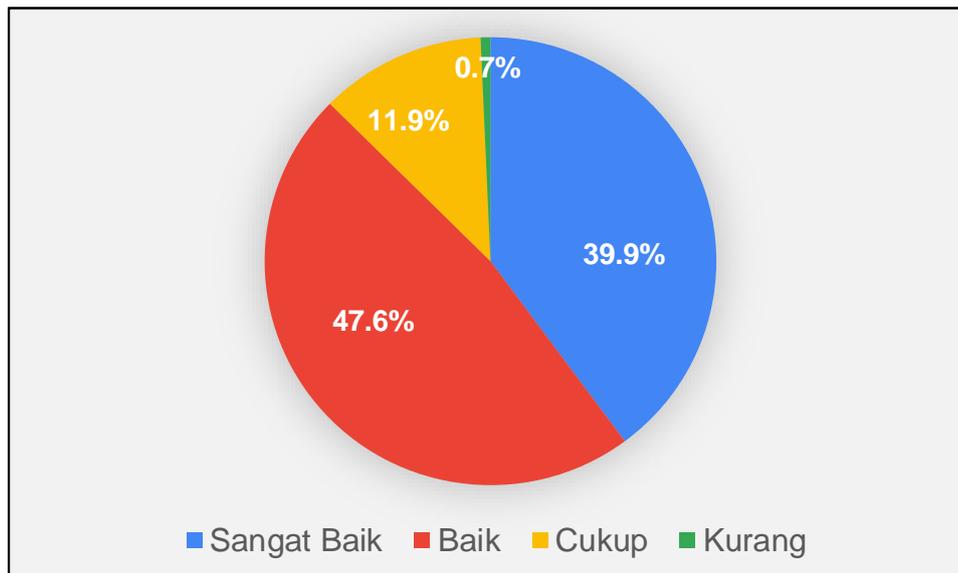


**Gambar 3.** Tingkat Kepuasan Lulusan terhadap Aspek Kepastian(*Assurance*)

Berdasarkan Gambar 3, lulusan yang menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada lulusan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan jenis pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan adalah 60,8 persen baik dan 25,9 persen sangat baik. Terdapat 12,6 persen lulusan yang menilai cukup baik kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada lulusan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan pada tahun 2022 dan hanya 0,7 persen yang menilai kurang baik. Tingkat kepuasan lulusan terhadap aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada lulusan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan jenis pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan pada tahun 2023 adalah sebesar 77,53 persen atau kategori baik.

#### 4. Kepuasan Lulusan terhadap Aspek Empati (*Empathy*)

Penilaian lulusan terhadap aspek empati (*empathy*), yaitu kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada lulusan/alumni pada tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 4.

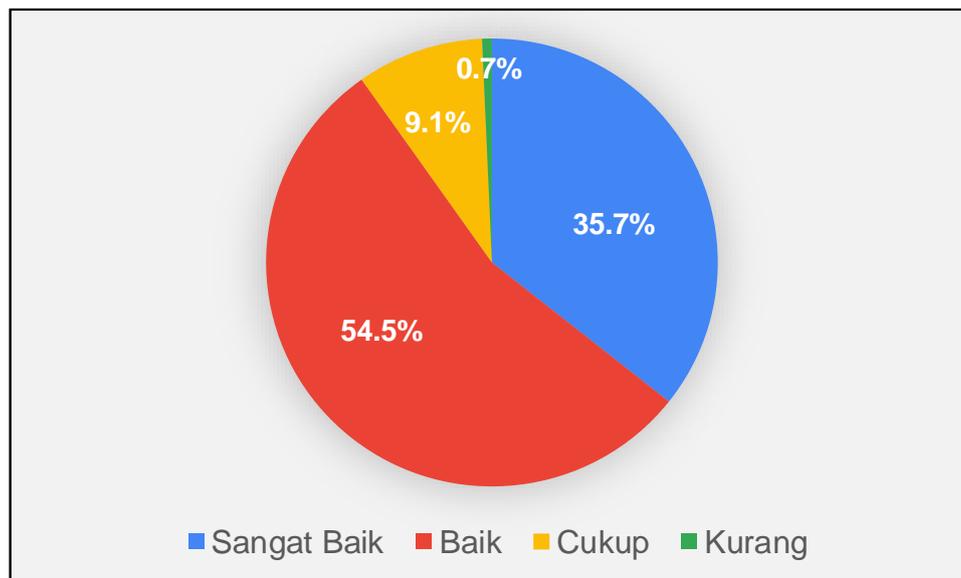


**Gambar 4.** Tingkat Kepuasan Lulusan terhadap Aspek Empati (*Empathy*)

Gambar 4 menunjukkan bahwa sebanyak 47,6 persen lulusan menilai baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada lulusan pada tahun 2022. Sebanyak 39,9 persen lulusan menilai sangat baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada lulusan pada tahun 2022. Namun, masih terdapat 11,9 persen lulusan yang menilai cukup baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada lulusan pada tahun 2022 dan sisanya 0,7 persen menilai kurang baik. Tingkat kepuasan lulusan pada aspek empati (*empathy*), yaitu kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada lulusan/alumni pada tahun 2022 adalah sebesar 79,25 persen atau baik.

## 5. Kepuasan Lulusan terhadap Aspek *Tangible*

Pada aspek *tangible*, lulusan memberikan penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022. Tingkat kepuasan lulusan terhadap aspek *tangible* disajikan pada Gambar 5.



**Gambar 5.** Tingkat Kepuasan Lulusan terhadap Aspek *Tangible*

Berdasarkan Gambar 5, sebanyak 54,5 persen lulusan yang menilai baik sarana dan pra sarana di FMIPA pada tahun 2022 dan 35,7 persen menilai sangat baik. Namun sebanyak 9,1 persen lulusan yang menilai cukup baik kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana pada tahun 2022 dan hanya 0,7 persen menilai kurang baik. Tingkat kepuasan lulusan pada aspek *tangible*, yaitu lulusan memberikan penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana pada tahun 2022 sebesar 78,85 persen atau baik.

Secara umum, tingkat kepuasan lulusan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman terhadap kualitas pelayanan terhadap alumni dan ketersediaan sarana prasana pada tahun 2022 adalah sebesar 77,78 persen atau sangat baik.

### BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisis kuesioner tentang kepuasan lulusan terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola dalam memberikan pelayanan kepada lulusan dan ketersediaan sarana dan prasarana di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman diperoleh beberapa temuan yang berkaitan dengan pelayanan pengelola program studi. Semua temuan termasuk ke dalam aspek *reliability* dan aspek *tangible* yaitu kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana. Oleh karena itu, diperlukan tindak lanjut oleh Unit Pengelola Program Studi (UPPS) sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kepada lulusan. Temuan yang diperoleh dan tindak lanjut yang direncanakan oleh UPPS/PS disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Temuan dan Tindak Lanjut

No	Temuan (Rata-Rata Penilaian)	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS
1	Lulusan menilai perlu adanya peningkatan kemampuan fakultas dalam memberikan pelayanan terkait kerja sama dengan alumni. (2,98/4)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Melakukan pendataan kerjasama yang telah dilaksanakan oleh Fakultas, khususnya dengan alumni</li><li>- Melakukan pemetaan terhadap potensi-potensi kerjasama dengan alumni yang dapat ditindaklanjuti</li><li>- Mengadakan pertemuan dengan alumni dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal kerjasama</li></ul>
2	Lulusan menilai perlu ada peningkatan ketersediaan buku, artikel, jurnal, e-book, majalah, dan sumber referensi lainnya yang ada di perpustakaan merupakan koleksi terkini (2,96/4)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Melakukan pendataan dan pengecekan sumber referensi yang ada di perpustakaan</li><li>- Merencanakan penganggaran untuk menambah ketersediaan sumber referensi di perpustakaan</li><li>- Menambah ketersediaan buku, artikel, jurnal, e-book, majalah dan sumber referensi lainnya di perpustakaan</li></ul>



## **BAB IV KESIMPULAN**

Evaluasi kepuasan lulusan terhadap Unit Pengelola Program Studi (UPPS) Fakultas MIPA Universitas Mulawarman perlu dilaksanakan secara berkala dan konsisten guna memberikan gambaran tentang kepuasan lulusan terhadap kualitas layanan terhadap alumni yang telah dilaksanakan dalam setiap tahunnya. Hasil evaluasi yang dilakukan pada tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lulusan terhadap aspek *reliability* (keandalan) sebesar 77,39 persen, tingkat kepuasan lulusan terhadap aspek *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 75,87 persen, tingkat kepuasan lulusan terhadap aspek *assurance* (kepastian) sebesar 77,53 persen, tingkat kepuasan lulusan terhadap aspek *empathy* (kepedulian) sebesar 79,25 persen, dan tingkat kepuasan lulusan terhadap aspek *tangible* sebesar 78,85 persen.

Secara umum, tingkat kepuasan lulusan terhadap kualitas pelayanan terhadap alumni dan ketersediaan sarana prasana pada UPPS Fakultas MIPA sudah sangat baik, yaitu sebesar 77,78 persen. Namun demikian, masih ada beberapa temuan pada aspek tertentu yang perlu ditindaklanjuti oleh UPPS sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan terhadap alumni.

## Lampiran

### KUESIONER KEPUASAN LULUSAN FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM UNIVERSITAS MULAWARMAN

Survei ini dilaksanakan oleh Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Mulawarman untuk melakukan evaluasi terkait kepuasan lulusan di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman. Oleh karena itu, diharapkan kepada lulusan/alumni untuk mengisi kuesioner berikut dengan baik dan benar. Kerahasiaan identitas dan jawaban anda dilindungi Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Atas partisipasinya, diucapkan terima kasih.

A. Petunjuk Pengisian					
1.	Membaca dengan cermat setiap pernyataan yang disajikan.				
2.	Memberikan tanda checklist (V) pada kolom jawaban yang dipilih.				
3.	Pilihan jawaban yang tersedia, terdiri dari: a. Kurang, jika anda merasa kurang sesuai dengan pernyataan yang ada. b. Cukup, jika anda merasa cukup sesuai dengan pernyataan yang ada. c. Baik, jika anda merasa sesuai dengan pernyataan yang ada. d. Sangat Baik, jika anda merasa sangat sesuai dengan pernyataan yang ada.				
B. Identitas Responden					
1.	Nama				
2.	NIM				
3.	Tahun Lulus				
3.	Program Studi/Jurusan				
4.	Tanggal Pengisian Kuesioner				
C. Kepuasan Lulusan					
1. Aspek Keandalan ( <i>Reliability</i> )					
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Pelayanan terhadap pengembangan diri.				
2)	Pelayanan terhadap peningkatan keahlian bidang ilmu.				
3)	Kemampuan Fakultas memberikan pelayanan terkait kerja sama dengan alumni.				
2. Aspek Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )					
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Keseriusan menanggapi informasi dari alumni secara umum.				
2)	Keseriusan menanggapi masalah dari alumni.				

<b>3. Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>					
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Kurang</b>	<b>Cukup</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
1)	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.				
2)	Ketepatan waktu pelayanan.				
<b>4. Aspek Empati (<i>Emphaty</i>)</b>					
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Kurang</b>	<b>Cukup</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
1)	Keramahan dalam memberikan pelayanan kepada alumni.				
2)	Memonitoring kemajuan aktivitas alumni.				
3)	Kepedulian program studi/fakultas terhadap masalah alumni.				
<b>5. Aspek <i>Tangible</i></b>					
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Kurang</b>	<b>Cukup</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
1)	Ketersediaan laboratorium yang memadai sebagai penunjang kegiatan akademik.				
2)	Ketersediaan fasilitas perkuliahan yang memadai.				
3)	Ketersediaan e-learning dalam proses pembelajaran.				
4)	Kenyamanan dan ketenangan ruang perpustakaan.				
5)	Ketersediaan buku, artikel, jurnal, e-book, majalah, dan sumber referensi lainnya yang ada di perpustakaan merupakan koleksi terkini.				