



PROGRAM STUDI S1 BIOLOGI

# **LAPORAN** **KEPUASAN MAHASISWA** **TAHUN 2020**

**OLEH**  
**TIM UJM PS S1 BIOLOGI**

**JURUSAN BIOLOGI**  
**FMIPA UNIVERSITAS MULAWARMAN**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Kegiatan: Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan dan Pengajaran Tahun 2020 pada Program Studi S1 Biologi Jurusan Biologi FMIPA Universitas Mulawarman

Samarinda, Desember 2020

Mengetahui,  
Koordinator PS S1 Biologi



**Dr. Nova Hariani, M.Si.**  
NIP. 19711127 200012 2 001

Unit Penjaminan Mutu

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Linda Oktavianingsih'.

**Dr. Linda Oktavianingsih, M.Si**  
NIP.19731005 200012 2 001

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>PRAKATA</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1. Latar Belakang.....	1
2. Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	1
3. Sasaran Kegiatan .....	1
4. Waktu dan Tempat Kegiatan.....	1
5. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	1
6. Teknik Analisis Data .....	2
<b>BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN</b> .....	<b>3</b>
<b>BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT</b> .....	<b>7</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>8</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>9</b>

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

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

## DAFTAR TABEL

Halaman

<b>Tabel 1.</b> Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa .....	2
<b>Tabel 2.</b> Temuan dan Tindak Lanjut .....	7

## PRAKATA

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan dan Pengajaran Program Studi S1 Biologi Jurusan Biologi FMIPA Universitas Mulawarman Tahun 2020 dapat diselesaikan. Laporan ini mencakup penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen, tendik, pengelola, dan sarana dan prasarana dalam proses belajar mengajar di Tahun 2020 pada PS S1 Biologi Jurusan Biologi FMIPA, Universitas Mulawarman.

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

1. Dr. Nova Hariani, M.Si, Ketua Jurusan Biologi yang memberikan dukungan moril dan materil.
2. Dr. Jusmaldi, M.Si, Koordinator Program Studi S1 Biologi, yang telah berkontribusi, mendukung dan memberikan kritik serta saran yang membangun
3. Dr. Adrianus Inu Natalisanto, Ketua Gugus Jaminan Mutu Fakultas MIPA Universitas Mulawarman, atas arahan dan pencerahannya yang sangat membantu dalam peningkatan mutu program studi
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen PS S1 Biologi serta Laboran yang telah mendukung kelancaran survei kepuasan mahasiswa Biologi
5. Mahasiswa PS S1 Biologi yang telah berpartisipasi sebagai responden survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan dan Pengajaran di PS S1 Biologi

Dengan disusunnya laporan ini, UJM PS S1 Biologi dapat mengevaluasi proses Pendidikan dan pengajaran di PS S1 Biologi agar dapat mengoptimalkan kepuasan mahasiswa sehingga lulusan sarjana Biologi memiliki profil lulusan yang sesuai dengan standar kompetensi lulusan FMIPA. Tim UJM PS S1 Biologi memerlukan kritik dan saran terkait Laporan Kepuasan Mahasiswa ini sebagai upaya tindak lanjut terhadap temuan di lapangan serta perbaikan proses pendidikan di periode selanjutnya.

Samarinda, Desember 2020



Tim UJM PS S1 Biologi

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1. Latar Belakang**

Pendidikan tinggi merupakan fondasi utama dalam pengembangan sumber daya manusia yang unggul. Proses pendidikan dan pembelajaran yang efisien di lingkungan perguruan tinggi memainkan peran krusial dalam menyiapkan generasi muda yang kompeten dan siap menghadapi tantangan global. Program studi S1 Biologi Jurusan Biologi di FMIPA Universitas Mulawarman, yang fokus pada ilmu kehidupan, memiliki kontribusi signifikan dalam persiapan calon ilmuwan dan profesional di bidang Biologi.

Program studi S1 Biologi Jurusan Biologi di FMIPA Universitas Mulawarman terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Meskipun telah ada upaya yang baik dalam memberikan pelayanan di tingkat fakultas, jurusan, dan program studi, namun belum mencapai tingkat kepuasan dan kualitas yang diharapkan oleh mahasiswa. Untuk itu, dilakukan survei kepuasan mahasiswa secara berkala, setidaknya sekali setahun, guna mengevaluasi kualitas layanan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi. Tujuan survei ini adalah untuk terus meningkatkan mutu pendidikan tinggi, memperbaiki dan meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa di masa depan. Hasil dari laporan kepuasan mahasiswa akan menjadi landasan untuk penyempurnaan kurikulum, peningkatan mutu pengajaran, serta penyediaan fasilitas dan dukungan administratif yang lebih baik.

Laporan ini akan menguraikan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pembelajaran di Program studi S1 Biologi Jurusan Biologi di FMIPA Universitas Mulawarman. Analisis akan mencakup pandangan mahasiswa terhadap metode pengajaran yang diterapkan, ketersediaan fasilitas laboratorium, dukungan dari dosen dan staf administratif, serta relevansi kurikulum dengan tuntutan industri atau penelitian saat ini. Dengan memahami perspektif langsung mahasiswa, diharapkan program studi ini dapat ditingkatkan mutu dan relevansinya dalam mempersiapkan lulusan yang kompeten dan mampu bersaing di era globalisasi.

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

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilakukan secara rutin, minimal satu kali setahun. Tujuannya adalah untuk menilai efektifitas pelayanan yang diberikan oleh PS S1 Biologi kepada mahasiswa. Selain itu, survei ini berfungsi sebagai alat evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan kepada mahasiswa di masa mendatang.

## **3. Sasaran Kegiatan**

Sasaran survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan dan Pengajaran yaitu mahasiswa aktif PS S1 Biologi.

## **4. Waktu dan Tempat Kegiatan**

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan dan Pengajaran dilakukan pada 1 Desember 2020.

## 5. Teknik Sampling

Survei kepuasan mahasiswa menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Teknik ini termasuk dalam kategori teknik *non probability sampling* karena pengambilan sampel dilakukan dengan mendistribusikan tautan *Google form* kepada mahasiswa. Dengan demikian, mahasiswa yang mengisi kuesioner bersifat insidental.

## 6. Teknik Analisis Data

Instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan telah diatur dalam pernyataan terstruktur yang memperinci setiap aspeknya. Aspek keandalan mencakup sembilan pernyataan, ketanggapan melibatkan delapan pernyataan, jaminan diwakili oleh tiga pernyataan, empati dibentuk dari delapan pernyataan, dan bukti langsung terdiri dari tiga belas pernyataan. Pengukuran kepuasan menggunakan skala Likert yang bersifat ordinal dengan empat kategori: Kurang (kode 1), Cukup (kode 2), Baik (kode 3), dan Sangat Baik (kode 4). Hasil survei ini kemudian dianalisis menggunakan Excel untuk mentransformasi data ordinal ke dalam bentuk interval (dalam bentuk persentase), serta diklasifikasikan sesuai dengan yang tercantum dalam Tabel 1.

**Tabel 1.** Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa

<b>Interval (persen)</b>	<b>Tingkat Kepuasan Mahasiswa</b>
81-100	Sangat Baik
64-80	Baik
45-63	Cukup
0-44	Kurang



## BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

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

Pada aspek keandalan (*reliability*), mahasiswa memberikan penilaian terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2020. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*) disajikan pada Gambar 1.

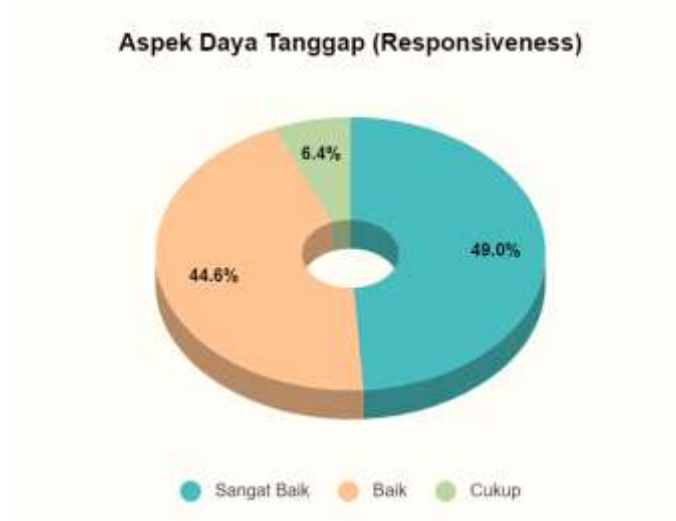


**Gambar 1.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (*Reliability*)

Menurut Gambar 1, pada tahun 2020, 55,5% mahasiswa menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan sangat baik, sementara 35,4% menilai baik. Namun, masih ada 10,1% mahasiswa yang menilai kemampuan tersebut sebagai cukup. Untuk aspek keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, tingkat kepuasan mahasiswa pada tahun 2020 adalah 87,8% yang tergolong dalam kategori sangat baik.

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

Penilaian mahasiswa terhadap aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2020 dapat dilihat pada Gambar 2.



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

Gambar 2 menunjukkan bahwa pada tahun 2020, 49% mahasiswa menilai kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dan memberikan layanan dengan cepat sangat baik. Selain itu, 44,6% mahasiswa menilai kemauan tersebut sangat baik. Meskipun demikian, 6,4% mahasiswa menilai kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola adalah cukup. Tingkat kepuasan mahasiswa untuk aspek daya tanggap (responsiveness), yaitu kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan bantuan dan layanan cepat selama proses pendidikan, mencapai 84,93% pada tahun 2020, yang termasuk dalam kategori sangat baik.

### 3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian (Assurance)

Pada aspek kepastian (*assurance*), mahasiswa memberikan penilaian terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2020. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*) disajikan pada Gambar 3.

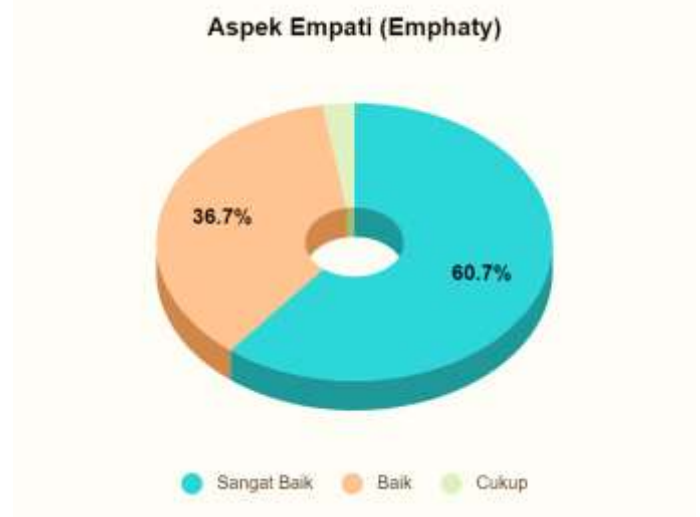


**Gambar 3.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian (Assurance)

Berdasarkan Gambar 3, pada tahun 2020, 54,3% mahasiswa menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan sebagai sangat baik, sementara 41% menilai baik. Selain itu, 4,7% mahasiswa menilai kemampuan tersebut sebagai cukup. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam meyakinkan bahwa pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan, mencapai 83,99% pada tahun 2020 yang termasuk dalam kategori sangat baik.

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

Penilaian mahasiswa terhadap aspek empati (*empathy*), yaitu kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2020 dapat dilihat pada Gambar 4.



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

Gambar 4 menunjukkan bahwa pada tahun 2020, 60,7% mahasiswa menilai kesediaan dan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa sebagai sangat baik, sementara 36,7% menilai baik. Di sisi lain, 2,6% mahasiswa menilai kesediaan dan kepedulian tersebut sebagai cukup. Tingkat kepuasan mahasiswa untuk aspek empati (*empathy*), yaitu kesediaan dan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan perhatian selama proses pendidikan, mencapai 87,19% pada tahun 2020, yang tergolong dalam kategori sangat baik.

#### 5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible*

Pada aspek *tangible*, mahasiswa memberikan penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2020. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangible* disajikan pada Gambar 5.



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

Berdasarkan Gambar 5, pada tahun 2020, 50,5% mahasiswa menilai kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana selama proses pendidikan adalah sangat baik, sementara 40,1% menilai baik. Di tahun 2020, 9,5% mahasiswa menilai aspek-aspek tersebut sebagai cukup. Tingkat kepuasan mahasiswa untuk aspek tangible, yaitu penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana selama proses pendidikan pada tahun 2020, mencapai 80,35%, yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Nilai presentase kepuasan mahasiswa terhadap kelima aspek tersebut menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan dan Pembelajaran sebesar 84,65% (sangat baik).

### BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan analisis kuesioner mengenai kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta ketersediaan sarana dan prasarana di PS S1 Biologi telah teridentifikasi. Semua temuan tersebut terkait dengan aspek tangible, yaitu kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana serta prasarana. Oleh karena itu, tindak lanjut dari Unit Pengelola Program Studi (UPPS) diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada mahasiswa. Temuan yang diperoleh serta rencana tindak lanjut dari UPPS/PS disajikan dalam Tabel 2.

**Tabel 2.** Temuan dan Tindak Lanjut

No	Temuan	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS
1	Mahasiswa menilai perlu ada peningkatan kecepatan dan bandwidth Wifi di kampus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyelidiki penggunaan bandwidth pada jam-jam sibuk untuk menentukan waktu-waktu di mana diperlukan peningkatan.</li> <li>• Menambahkan hotspot WiFi tambahan di area-area kampus yang sering digunakan, seperti perpustakaan, aula kuliah, dan ruang studi.</li> <li>• Melakukan sosialisasi edukasi kepada mahasiswa dan staf tentang cara efisien menggunakan jaringan WiFi untuk mengurangi beban.</li> <li>• Menggunakan sistem manajemen jaringan untuk memantau kinerja jaringan secara real-time dan mendeteksi masalah dengan cepat.</li> </ul>
2	Mahasiswa menilai perlu ada peningkatan Ketersediaan kursi dan ruangan perkuliahan yang memadai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menambah jumlah kursi di ruang perkuliahan atau mengganti kursi yang sudah usang dengan kursi yang lebih nyaman.</li> <li>• Meninjau tata letak kursi di setiap ruang perkuliahan untuk memastikan penggunaan ruang yang lebih efisien dan nyaman</li> <li>• Meninjau jadwal perkuliahan untuk memastikan waktu dan ruang perkuliahan yang sesuai dengan jumlah mahasiswa dan mata kuliah yang ada</li> <li>• Melakukan pemeliharaan rutin pada fasilitas, termasuk perbaikan peralatan dan <i>furniture</i> di dalam ruang perkuliahan.</li> </ul>
3	Mahasiswa menilai perlu adanya peningkatan ketersediaan kamar kecil yang cukup bersih	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan pelayanan kebersihan di kamar kecil mahasiswa</li> <li>• Mensosialisasikan kepada mahasiswa untuk menjaga kebersihan di kamar kecil setelah menggunakannya</li> </ul>

## **BAB IV KESIMPULAN**

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap PS S1 Biologi Jurusan Biologi FMIPA Universitas Mulawarman harus dilakukan secara rutin dan konsisten untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan setiap tahunnya. Hasil evaluasi tahun 2020 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek keandalan (*reliability*) mencapai 87,80%; daya tanggap (*responsiveness*) 84,93%; kepastian (*assurance*) 83,99%; kepedulian (*empathy*) 87,19%; dan aspek *tangible* sebesar 80,35%. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di PS S1 Biologi Jurusan Biologi FMIPA Universitas Mulawarman adalah sangat baik, dengan nilai 84,65%. Namun, terdapat beberapa temuan pada aspek-aspek tertentu yang memerlukan tindak lanjut untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam proses pendidikan.

**Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa.**

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN  
PRODI S1 BIOLOGI JURUSAN BIOLOGI  
FMIPA UNIVERSITAS MULAWARMAN**

Survei ini dilaksanakan oleh UJM PS S1 Biologi untuk melakukan evaluasi terkait kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman. Oleh karena itu, diharapkan kepada mahasiswa 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.

<b>A. Petunjuk Pengisian</b>					
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>B. Identitas Responden</b>					
1.	Nama				
2.	NIM				
3.	Semester				
3.	Program Studi/Jurusan				
4.	Tanggal Pengisian Kuesioner				
<b>C. Kepuasan Mahasiswa</b>					
<b>1. Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Kemampuan dosen pembimbing akademik mengarahkan mahasiswa untuk mengambil mata kuliah di KRS.				
2)	Kemampuan dosen pembimbing akademik membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah akademik maupun non-akademik.				
3)	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas.				
4)	Kemampuan staff dalam memberi penjelasan terkait pelayanan yang diberikan.				
5)	Kemampuan staff membantu mahasiswa dalam layanan akademik.				
6)	Kemampuan staff membantu mahasiswa dalam layanan perpustakaan.				
7)	Kemampuan laboran membantu mahasiswa dalam pelayanan praktikum.				
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
8)	Kemampuan program studi dalam mengatasi masalah mahasiswa, baik akademik maupun non-akademik.				
9)	Kemampuan fakultas dalam mengatasi masalah mahasiswa, baik akademik maupun non-akademik.				
<b>2. Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>					
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1)	Respon dosen akademik terhadap jadwal konsultasi dengan mahasiswa.				
2)	Respon dosen pengampu mata kuliah dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dan pendapat mahasiswa.				
3)	Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh staff akademik.				

4)	Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh staff perpustakaan.				
5)	Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh laboran.				
6)	Kemudahan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).				
7)	Kemudahan dalam melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) berbasis <i>online</i> .				
8)	Kemudahan mengakses informasi evaluasi Kartu Hasil Studi (KHS).				
<b>3. Aspek Kepastian (Assurance)</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.				
3)	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Fakultas berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.				
<b>4. Aspek Empati (Empathy)</b>					
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Kurang</b>	<b>Cukup</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
1)	Keramahan dosen dalam membimbing mahasiswa.				
2)	Keramahan staff prodi dalam memberikan pelayanan.				
3)	Keramahan staff fakultas dalam memberikan pelayanan.				
4)	Keramahan staff perpustakaan dalam memberikan pelayanan.				
5)	Keramahan laboran dalam memberikan pelayanan.				
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Kurang</b>	<b>Cukup</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
6)	Pelayanan mengakomodir kebutuhan mahasiswa.				
7)	Sikap simpatik pimpinan program studi terhadap kemajuan studi mahasiswa.				
8)	Sikap simpatik pimpinan fakultas terhadap kemajuan studi mahasiswa.				
<b>5. Aspek Tangible</b>					
<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Kurang</b>	<b>Cukup</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
1)	Ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi kendaraan mahasiswa.				
2)	Ketersediaan kursi dan ruangan perkuliahan yang memadai.				
3)	Ketersediaan sarana penunjang perkuliahan yang memadai (spidol, papan tulis, AC, proyektor, dan lain-lain)				
4)	Kebersihan dan kerapian fasilitas, sarana, dan prasarana kampus.				
5)	Ketersediaan laboratorium yang memadai sebagai penunjang kegiatan akademik.				
6)	Kecepatan dan bandwidth Wi-Fi di kampus.				
7)	Ketersediaan <i>e-learning</i> dalam proses pembelajaran.				
8)	Kenyamanan dan ketenangan ruang perpustakaan.				
9)	Ketersediaan buku, artikel, jurnal, <i>e-book</i> , majalah, dan sumber referensi lainnya yang ada di perpustakaan merupakan koleksi terkini.				
10)	Ketersediaan kamar kecil yang cukup dan bersih.				
11)	Ketersediaan dan kenyamanan ruangan kegiatan kemahasiswaan untuk Himpunan Mahasiswa Program Studi, Jurusan, Fakultas, dan Unit Kegiatan Mahasiswa.				
12)	Ketersediaan buku panduan akademik, buku panduan pelaksanaan praktik kerja lapangan, dan buku pedoman penyusunan tugas akhir.				
13)	Ketersediaan ruang terbuka bagi mahasiswa untuk diskusi.				



