

# LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA



PRODI FISIKA  
JURUSAN FISIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

## OLEH

Unit Jaminan Mutu (UJM)  
Prodi Fisika, Jurusan Fisika  
FMIPA UNMUL



FMIPA UNMUL

## LEMBAR PERSETUJUAN

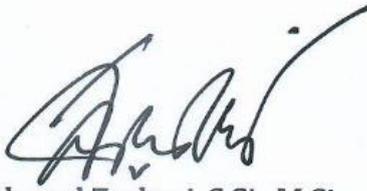
Nama Kegiatan: Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Tahun 2022 pada Program Studi Fisika Jurusan Fisika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) Universitas Mulawarman

Samarinda, Januari 2023

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Fisika

Unit Penjaminan Mutu

  
Dr. Djayus, M.T.  
NIP. 19660328 199303 1 001

  
Ahmad Zarkasi, S.Si., M.Si.  
NIP. 19910423 202012 1 007

Menyetujui,  
Dekan Fakultas MIPA



Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M.Si.  
NIP. 19630416 198903 2 001

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
PRAKATA .....	vii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Maksud dan Tujuan Kegiatan .....	1
3. Sasaran Kegiatan .....	1
4. Waktu dan Tempat Kegiatan .....	2
5. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	2
6. Teknik Analisa Data.....	2
BAB II    HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN.....	4
BAB III   TEMUAN DAN TINDAK LANJUT.....	9
BAB IV    KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN .....	12

## PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Program Studi Fisika Semester Ganjil Tahun Ajaran 2022/2023 dapat diselesaikan. Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Semester Ganjil Tahun Ajaran 2022/2023 pada Program Studi Fisika Jurusan Fisika Fakultas MIPA Universitas Mulawarman merupakan laporan yang berisi tentang penilaian mahasiswa terhadap dosen, tenaga pendidikan, pengelola, dan sarana prasarana dalam proses pembelajaran.

Laporan ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya disampaikan kepada:

1. Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M.Si, Dekan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman yang telah memberikan dukungan moril dan materil atas terlaksananya kegiatan ini.
2. Dr. Dadan Hamdani, S.Si., M.Si, Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni Fakultas MIPA Universitas Mulawarman yang telah memberikan dukungan dan masukannya terhadap kegiatan ini.
3. Dr. Yanti Puspitasari, S.Si., M.Si, Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas MIPA Universitas Mulawarman atas dukungannya.
4. Dr. Adrianus Inu Natalisanto, Ketua Gugus Jaminan Mutu Fakultas MIPA Universitas Mulawarman atas arahan dan pencerahannya dalam peningkatan mutu program studi.
5. Dr. Djayus, M.T., Ketua Jurusan Fisika Fakultas MIPA Universitas Mulawarman atas bimbingan dan masukannya pada instrumen dan analisis yang digunakan dalam laporan ini.
6. Dr. Rahmawati Munir., M.Si, Koordinator Program Studi Fisika Jurusan Fisika Fakultas MIPA Universitas Mulawarman atas bantuannya dalam pengumpulan data untuk laporan ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Staff, dan Laboran di Program Studi Fisika Jurusan Fisika Fakultas MIPA Universitas Mulawarman yang telah mendukung terlaksananya survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan.

8. Mahasiswa Program Studi Fisika Jurusan Fisika Fakultas MIPA Universitas Mulawarman yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam mengisi instrumen kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan.

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang konstruktif merupakan input yang sangat kami harapkan demi perbaikan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada periode selanjutnya.

Samarinda, Januari 2023

Unit Penjaminan Mutu PS. Fisika

## DAFTAR GAMBAR

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

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa	3
<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 pelayanan publik terus memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Sampai saat ini, pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa baik di tingkat fakultas, jurusan, dan program studi sudah berjalan dengan lancar. Meskipun demikian, belum sepenuhnya memenuhi kepuasan maupun kualitas yang diharapkan oleh mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan untuk mengukur secara komprehensif kualitas layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi. Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan secara berkala minimal sekali setahun dengan tujuan meningkatkan mutu pendidikan tinggi, khususnya pada unit pengelola program studi secara sistemik dan berkelanjutan sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu yang sesuai Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

Survei tahun 2022 ini sejalan dengan konsep kriteria penentu kualitas pelayanan perguruan tinggi yang dilakukan oleh Lembaga Akreditasi Mandiri Sain dan Ilmu Alam (LAMSAMA) tentang penilaian kepuasan mahasiswa. Adapun kriteria yang dimaksud adalah keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*). Hasil survei ini digunakan sebagai evaluasi perbaikan layanan pengelola program studi untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa dan untuk memenuhi kebutuhan data pendukung akreditasi program studi oleh LAMSAMA.

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

Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilaksanakan secara periodik minimal sekali dalam setahun yang bertujuan untuk mengetahui keberhasilan pelayanan pengelola program studi kepada mahasiswa. Tujuan lainnya adalah sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa pada periode selanjutnya serta menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola program studi dalam pengambilan kebijakan.

## **3. Sasaran Kegiatan**

Sasaran survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan adalah mahasiswa aktif Program Studi Fisika.

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

Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilaksanakan pada tanggal 6-13 Januari 2023 di Program Studi Fisika Jurusan Fisika Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

#### **5. Teknik Analisis Data**

Pernyataan dalam instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan terdiri atas beberapa pernyataan untuk setiap aspek. Pada aspek keandalan (*reliability*) terdiri atas sembilan pernyataan, aspek ketanggapan (*responsiveness*) terdiri atas delapan pernyataan, jaminan (*assurance*) terdiri atas tiga pernyataan, empati (*emphaty*) terdiri atas delapan pernyataan, dan bukti langsung (*tangibles*) terdiri atas tiga belas pernyataan. Ukuran kepuasan menggunakan skala Likert berskala ordinal dengan

masing-masing 4 kategori, yaitu Kurang, Cukup, Baik, dan Sangat Baik dengan kode sebagai berikut:

- 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, data yang diperoleh dianalisis menggunakan bantuan *Open-Source Software* (OSS) R dan Excel dengan melakukan transformasi data ordinal menjadi data interval (persen) dan melakukan klasifikasi seperti pada Tabel 1.

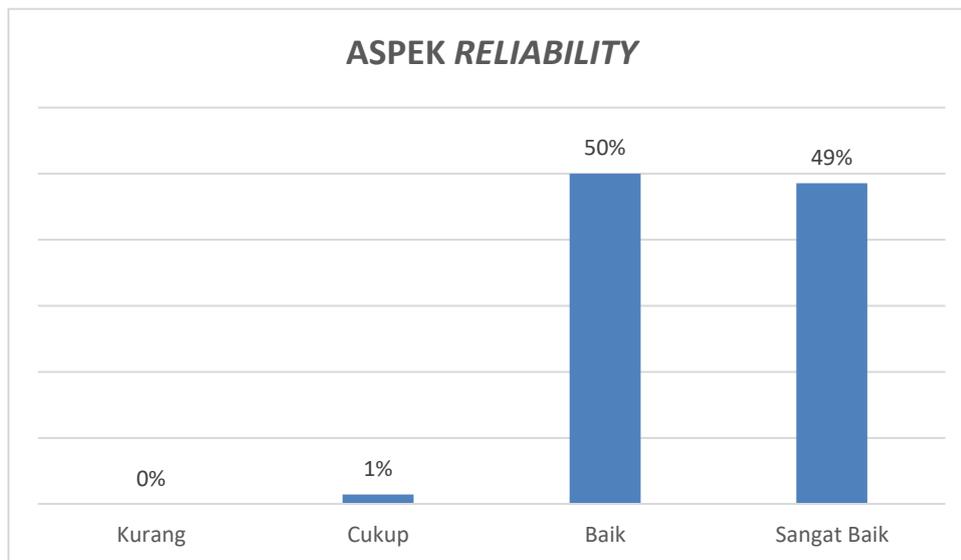
**Tabel 1.** Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa

<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 (*reability*), mahasiswa memberikan penilaian terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*realibilty*) disajikan pada Gambar 1.

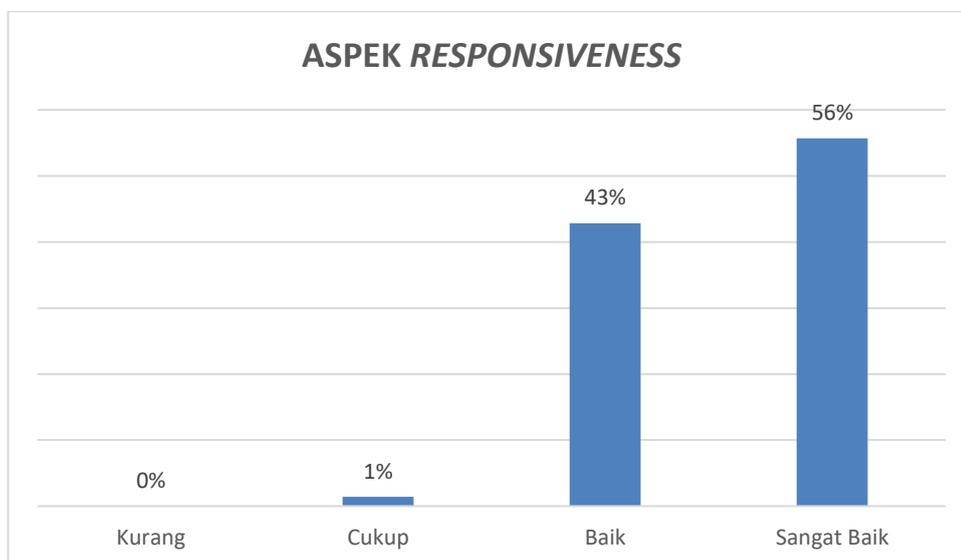


**Gambar 1.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (*Realibility*)

Berdasarkan Gambar 1, sebanyak 50 persen mahasiswa menilai baik kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022 dan 49 persen menilai sangat baik. Meskipun demikian, masih terdapat 1 persen mahasiswa yang menilai cukup baik kemampuan dosen, tenaga kependidikan.

### 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 2022 dapat dilihat pada Gambar 2.

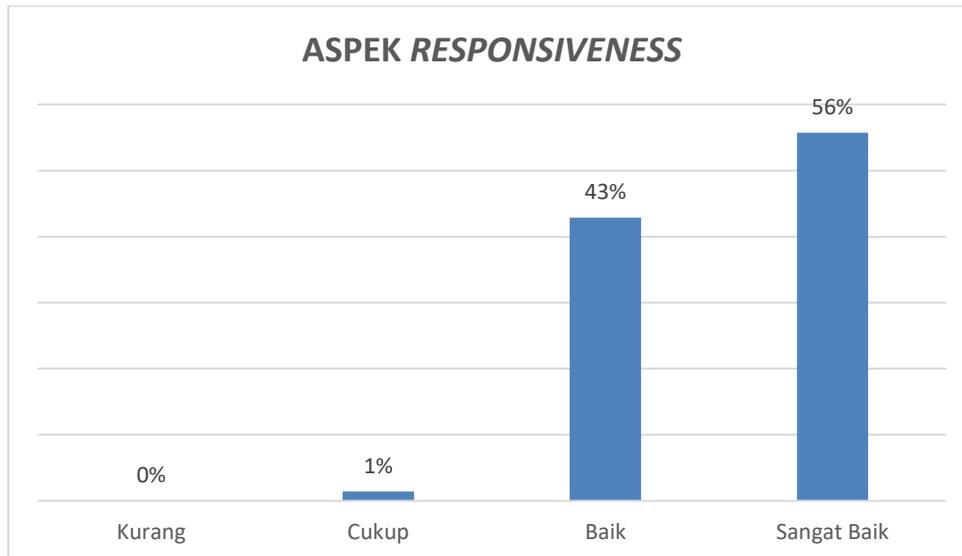


**Gambar 2.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Gambar 2 menunjukkan bahwa sebanyak 56 persen mahasiswa menilai sangat baik kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022. Sebanyak 43 persen mahasiswa menilai baik kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022. Namun, masih terdapat 1 persen mahasiswa yang menilai cukup baik kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022.

### **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 2022. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*) disajikan pada Gambar 3.

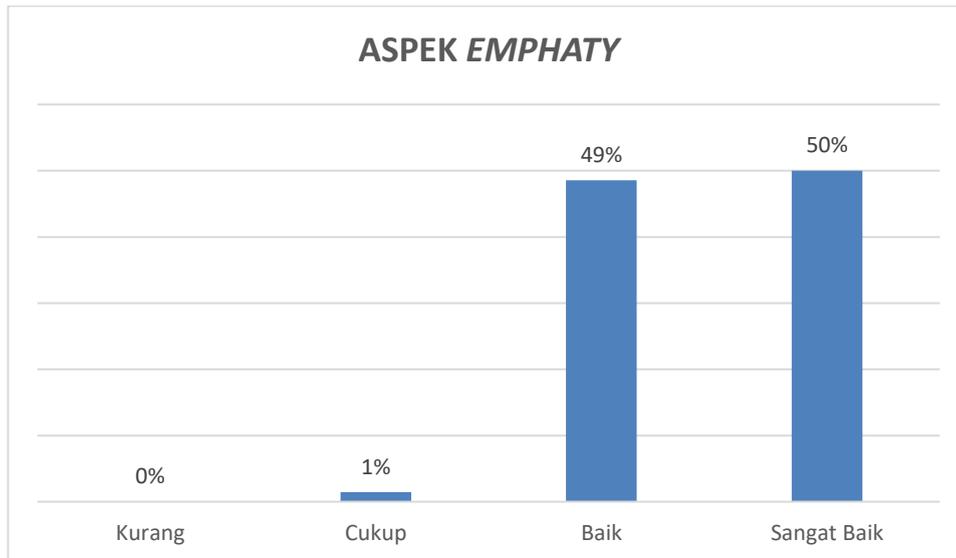


**Gambar 3.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian(*Assurance*)

Berdasarkan Gambar 3, mahasiswa yang menilai 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 2022 sangat baik berjumlah 56 persen dan dengan kategori baik sebesar 43 persen. Terdapat 1 persen mahasiswa yang menilai cukup baik 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 2022.

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

Penilaian mahasiswa terhadap aspek empati (*emphaty*), yaitu kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 4.

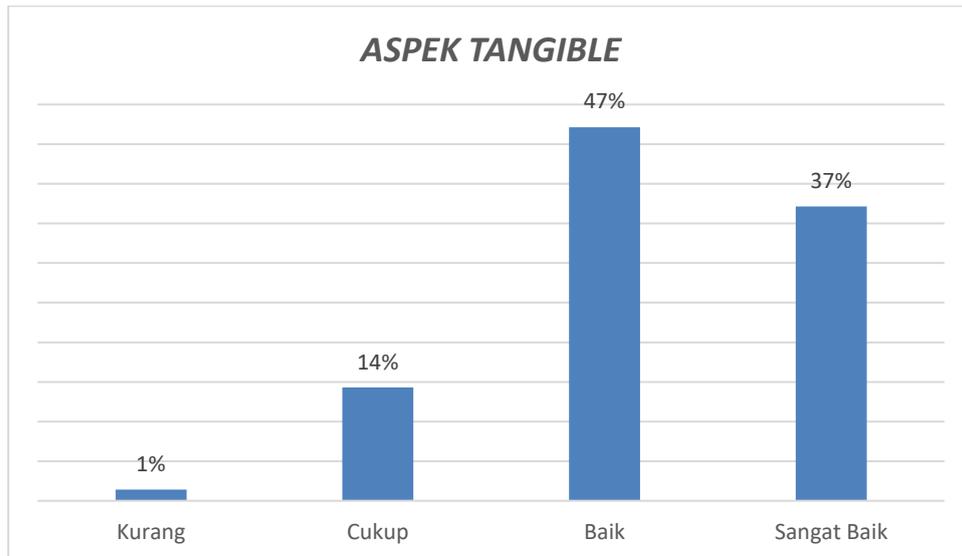


**Gambar 4.** Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (*Emphaty*)

Gambar 4 menunjukkan bahwa sebanyak 50 persen mahasiswa menilai sangat baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022. Sebanyak 49 persen mahasiswa menilai baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022. Namun, masih terdapat 1 persen mahasiswa yang menilai cukup baik kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022.

##### **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 2022. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangible* disajikan pada Gambar 5.



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

Berdasarkan Gambar 5, sebanyak 37 persen mahasiswa yang menilai sangat baik kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022 dan 47 persen menilai baik. Namun sebanyak 14 persen mahasiswa yang menilai cukup baik kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2022 dan 1 persen menilai kurang baik.

Secara umum, Prodi Fisika telah berhasil mencapai 100 persen nilai kepuasan (di atas cukup) untuk aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Pada aspek tangible prodi fisika belum mencapai nilai kepuasan 100 persen (di atas nilai cukup). Hal ini juga menjadi perhatian karena nilai surveynta cenderung lebih buruk dibandingkan keempat kriteria yang lainnya.

### BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisis kuesioner tentang kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pendidikan di Program Studi Sarjana Fisika Jurusan Fisika Fakultas MIPA Universitas Mulawarman diperoleh beberapa temuan yang berkaitan dengan pelayanan pengelola program studi. Oleh karena itu, diperlukan tindak lanjut oleh Unit Pengelola Program Studi (UPPS) maupun Program Studi (PS) sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kepada mahasiswa. Temuan yang diperoleh dan tindak lanjut yang direncanakan oleh UPPS/PS disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Temuan dan Tindak Lanjut

No	Aspek	Temuan	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
1	<i>Realibility</i> (Keandalan): kemampuan dosen, tendik, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nilai kepuasan mahasiswa dalam aspek ini sudah baik.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Terus menjaga kualitas/kemampuan komunikasi bagi staff dalam memberikan informasi pelayanan dengan mengikutsertakan dalam pelatihan.</li> <li>● Terus menjaga/kemampuan staff perpustakaan dalam pelatihan mengenai pelayanan.</li> </ul>
2	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ): kemauan dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nilai kepuasan mahasiswa dalam aspek ini sudah baik.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Terus menjaga dan mengontrol kemauan dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.</li> </ul>

**Tabel 2.** Temuan dan Tindak Lanjut (Lanjutan)

No	Aspek	Temuan	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
3	Kepastian ( <i>Assurance</i> ): kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nilai kepuasan mahasiswa dalam aspek ini sudah baik.</li> <li>● Ketepatan waktu pelayanan perlu ditingkatkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Menjaga kualitas <i>assurance</i> yang sudah berjalan.</li> <li>● Memberikan aturan yang jelas tentang prosedur pelayanan.</li> <li>● Meningkatkan kedisiplinan pengelola program studi dalam ketepatan waktu, salah satunya melaksanakan pelatihan kemampuan manajemen.</li> </ul>
4	Empati ( <i>Emphaty</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Keramahan staff fakultas dalam memberikan pelayanan masih belum sepenuhnya baik.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Melakukan diskusi mengenai kualitas pelayanan staff dan mencari solusi agar bisa lebih baik.</li> <li>● Meningkatkan kemampuan pelayanan staff dengan cara memberikan pelatihan manajemen pelayanan.</li> </ul>
5	<i>Tangible</i> : penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ketersediaan sarana penunjang perkuliahan perlu dilengkapi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mendiskusikan sarana dan prasarana yang dinilai kurang.</li> <li>● Menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung proses pembelajaran.</li> </ul>

## **BAB IV KESIMPULAN**

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap Unit Pengelola Program Studi (UPPS) / Program Studi Fisika Jurusan Fisika Fakultas MIPA Universitas Mulawarman perlu dilaksanakan secara berkala dan konsisten guna memberikan gambaran tentang kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yang telah dilaksanakan dalam setiap tahunnya. Hasil evaluasi yang dilakukan menunjukkan bahwa Prodi Fisika telah berhasil mencapai 100 persen nilai kepuasan (di atas cukup) untuk aspek keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), dan empati (emphaty). Pada aspek tangible prodi fisika belum mencapai nilai kepuasan 100 persen (di atas nilai cukup). Hal ini juga menjadi perhatian karena nilai surveynta cenderung lebih buruk dibandingkan keempat kriteria yang lainnya. Namun demikian, masih ada beberapa temuan pada aspek tertentu yang perlu ditindaklanjuti oleh UPPS/PS sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan dalam proses pendidikan.

## Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa.

### KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN 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 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.

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.	Semester				
3.	Program Studi/Jurusan				
4.	Tanggal Pengisian Kuesioner				
C. Kepuasan Mahasiswa					
1. Aspek Keandalan ( <i>Reliability</i> )					
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.				

### 2. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

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).				

### 3. Aspek Kepastian (*Assurance*)

No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
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.				

### 4. Aspek Empati (*Emphaty*)

No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
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.				

No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
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>					
No.	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
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.				