



FMIPA UNMUL

LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

SEMESTER GENAP TAHUN 2023/2024

OLEH

GUGUS JAMINAN MUTU



FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS MULAWARMAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Kegiatan: Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan dan Pengajaran Tahun Ajaran Genap 2023/2024 FMIPA Universitas Mulawarman

Penyusunan: Tim Monev FMIPA UNMUL

Samarinda, 11 November 2024

Mengetahui,
Ketua GJM FMIPA



Dr. Adrianus Inu Natalisanto, M.Si
NIP. 197012252000121002

Tim Monev,
Koordinator



Dr. Darnah Andi Nohe, M.Si
NIP. 197703092005012002

Menyetujui,
Dekan Fakultas MIPA



Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M.Si
NIP. 196304161989032001

PRAKATA

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan di Fakultas MIPA Semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 dapat diselesaikan. Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan Semester Genap Tahun Ajaran 2022/2023 pada Fakultas MIPA Universitas Mulawarman merupakan laporan yang berisi tentang penilaian mahasiswa terhadap dosen, tenaga pendidikan, pengelola, dan sarana prasarana dalam proses pembelajaran.

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

1. Dr. Dra. Hj. Ratna Kusuma, M.Si, Dekan FMIPA Universitas Mulawarman yang telah memberikan dukungan moril dan materil atas terlaksananya kegiatan ini.
2. Dr. Dadan Hamdani, M.Si, Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni yang telah memberikan dukungan dan masukan terhadap kegiatan ini.
3. Dr. Soerja Koesnarpadi, M.Si, Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan atas masukan dan dukungannya
4. Bapak dan Ibu Dosen, Staff, dan Laboran di FMIPA Universitas Mulawarman yang telah mendukung terlaksananya survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan
5. Mahasiswa FMIPA Universitas Mulawarman yang telah berpartisipasi sebagai responden survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan

Kami menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun merupakan input yang sangat kami harapkan demi perbaikan pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan pada periode sebelumnya

Samarinda, 11 November 2024

Tim Monev FMIPA UNMUL

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
PRAKATA	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
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
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	3
BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT	7
KESIMPULAN	8
LAMPIRAN	9

DAFTAR GAMBAR

Halaman

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

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa	2
Tabel 2. Temuan dan Tindak Lanjut	7

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. FMIPA Universitas Mulawarman, yang fokus pada ilmu kehidupan, memiliki kontribusi signifikan dalam persiapan calon ilmuwan dan profesional di bidang Sains dan Teknologi.

FMIPA Universitas Mulawarman terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Meskipun telah ada upaya yang baik dalam memberikan pelayanan di tingkat fakultas, namun tingkat kepuasan dan kualitas yang diharapkan oleh mahasiswa perlu selalu ditingkatkan. Untuk itu, survei kepuasan mahasiswa dilakukan 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 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 FMIPA UNMUL 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 FMIPA UNMUL kepada mahasiswa. Selain itu, survei ini berfungsi sebagai alat evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan kepada mahasiswa di masa mendatang.

3. Populasi dan Sampel

Populasi survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan adalah mahasiswa aktif Fakultas MIPA Universitas Mulawarman dengan jumlah sampel 236 mahasiswa.

4. Waktu dan Tempat Kegiatan

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan dan Pengajaran dilakukan pada 18-30 Oktober 2024 di Fakultas MIPA Universitas Mulawarman.

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

Pernyataan dalam instrument pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan terdiri atas beberapa pernyataan untuk setiap aspek. Pada aspek keandalan (*reability*) terdiri atas 9 pertanyaan, aspek ketanggapan (*responsiveness*) terdiri atas 8 pertanyaan, jaminan (*assurance*) terdiri atas 3 pertanyaan, empati (*emphaty*) terdiri atas 8 pertanyaan, dan sarana prasana (*tangible*) 13 pertanyaan. 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

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

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

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

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 Mahasiswa FMIPA Universitas Mulawarman disajikan pada Tabel. 1

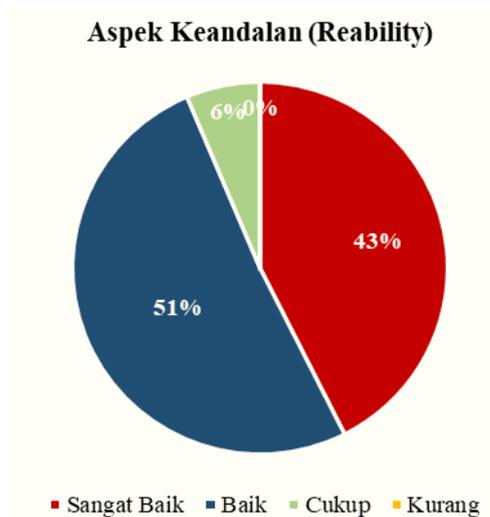
Tabel 1. Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa

Nilai Interval	Interval (persen)	Tingkat Kepuasan Mahasiswa
1-2,5996	0-44	Kurang
2,60-3,064	45-63	Cukup
3,0644-3,532	64-80	Baik
3,5324-4,00	81-100	Sangat Baik

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 pengelolaan dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun 2023/2024. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*) disajikan pada Gambar 1.

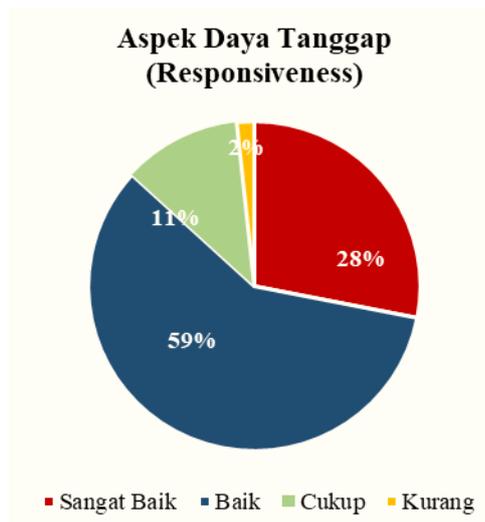


Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (*Reliability*)

Menurut Gambar 1, pada tahun ajaran genap 2023/2024, 43% mahasiswa menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan adalah sangat baik, sementara 51% mahasiswa menilai baik. Namun, masih ada 6% 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 ajaran genap 2023/2024 adalah 82% 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 pada semester genap tahun ajaran 2023/2024 dapat dilihat pada Gambar 2.

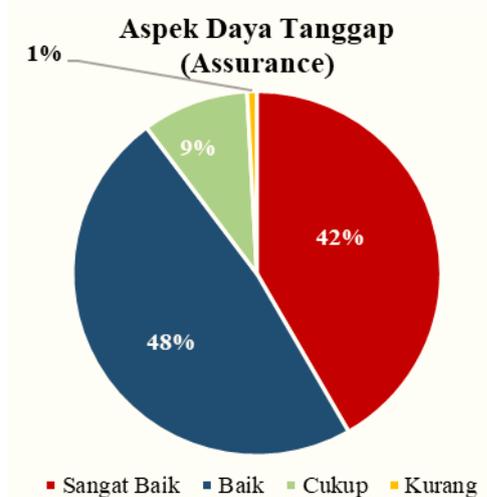


Gambar 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

Gambar 2 menunjukkan bahwa pada semester genap tahun ajaran 2023/2024, 28% mahasiswa menilai sangat baik. Selain itu, 59% mahasiswa menilai kemauan tersebut sangat baik. Meskipun demikian, 11% mahasiswa menilai respon dosen adalah cukup dan 2% mahasiswa menilai kurang. Tingkat kepuasan mahasiswa untuk aspek daya tanggap (responsiveness), yaitu kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan ceoat selama proses Pendidikan berlangsung, mencapai 82,1% pada tahun ajaran genap 2023/2024, yang termasuk dalam kategori sangat baik.

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

Pada aspek kepastian (*assurance*), mahasiswa memberikan penilaian terhadap kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan selama proses Pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*) disajikan pada Gambar 3.

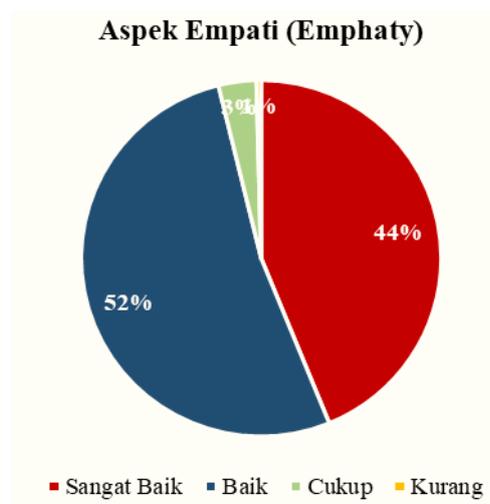


Gambar 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian (*Assurance*)

Berdasarkan Gambar 3, pada tahun ajaran genap 2023/2024, 48% mahasiswa menilai kemampuan dosen, tenaga Pendidikan, dan pengelola untuk memberik keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan selama proses Pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 adalah sangat baik, sementara itu 48% mahasiswa menilai baik. Selain itu, 9% mahasiswa menilai kemampuan tersebut sebagai cukup. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam meyakinkan kepada mahasiswa bahwa pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan, mencapai 80,4% pada Semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 yang termasuk dalam kategori baik.

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

Penilaian mahasiswa terhadap aspek empati (*empathy*), yaitu keramahan dosen dalam membimbing mahasiswa pada Semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 dapat dilihat pada Gambar 4.

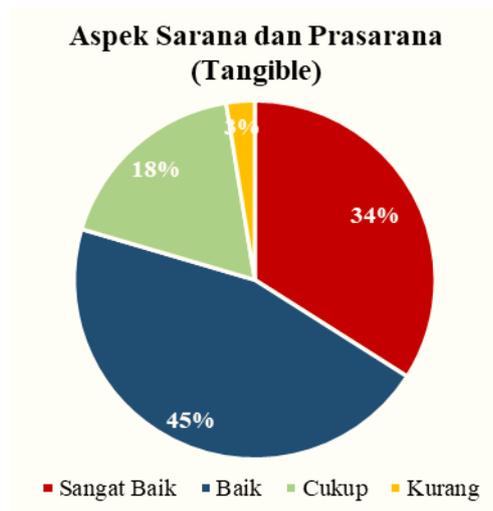


Gambar 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (*Empathy*)

Gambar 4 menunjukkan bahwa pada tahun ajaran genap 2023/2024, 44% mahasiswa menilai kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses Pendidikan berlangsung adalah sangat baik, sementara 52% menilai baik. Di sisi lain, 3% mahasiswa cukup dan 1% mahasiswa menilai kurang. Tingkat kepuasan mahasiswa untuk aspek empati (*empathy*) mencapai 83,4% pada tahun ajaran genap 2023/2024, yang tergolong dalam kategori sangat baik.

5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible*

Pada aspek *tangible*, mahasiswa memberikan penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sara, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada Semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangible* disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible*

Berdasarkan Gambar 5, sebanyak 34% mahasiswa memberikan penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2023 adalah sangat baik, sementara 45% menilai baik. Sementara itu, 18% mahasiswa menilai aspek-aspek tersebut sebagai cukup. Tingkat kepuasan mahasiswa untuk aspek tangible, yaitu penilaian terhadap ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi mahasiswa pada Semester Genap Tahun Ajaran Genap 2023/2024, mencapai 75,5%, yang termasuk dalam kategori baik.

Nilai presentase kepuasan mahasiswa terhadap kelima aspek tersebut (reability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible) menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 81% (sangat baik).

BAB III
TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisis kuesioner mengenai kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses Pendidikan di FMIPA UNMUL diperoleh beberapa temuan yang berkaitan dengan pelayanan pengelola program studi. Oleh karena itu, tindak lanjut dari Unit Pengelola Program Studi (UPPS) dan Program Studi (PS) 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 (Rata-Rata Penilaian)	Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS
1	Mahasiswa menilai perlu ada peningkatan kecepatan dan bandwidth Wifi di kampus	<ul style="list-style-type: none"> • Menyelidiki penggunaan bandwidth pada jam-jam sibuk untuk menentukan waktu-waktu di mana diperlukan peningkatan. • Menambahkan hotspot WiFi tambahan di area-area kampus yang sering digunakan, seperti perpustakaan, aula kuliah, dan ruang studi. • Melakukan sosialisasi edukasi kepada mahasiswa dan staf tentang cara efisien menggunakan jaringan WiFi untuk mengurangi beban. • Menggunakan sistem manajemen jaringan untuk memantau kinerja jaringan secara real-time dan mendeteksi masalah dengan cepat.
2	Mahasiswa menilai perlu adanya peningkatan ketersediaan kamar kecil yang cukup dan bersih	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan pelayanan kebersihan di kamar kecil mahasiswa • Mensosialisasikan kepada mahasiswa untuk menjaga kebersihan di kamar kecil setelah menggunakannya
3	Mahasiswa menilai ketersediaan sarana penunjang perkuliahan yang memadai (spidol, papan tulis, AC, proyektor dan lain-lain)	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan ketersediaan sarana penunjang perkuliahan

BAB IV KESIMPULAN

Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan di FMIPA Universitas Mulawarman harus dilakukan secara rutin dan konsisten untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan setiap tahunnya. Hasil evaluasi Semester Genap Tahun Ajaran 2023/2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek keandalan (reliability) mencapai 82% (Sangat Baik); daya tanggap (responsiveness) 82,1% (Sangat Baik); kepastian (assurance) 80,4% (Baik); kepedulian (empathy) 83,4% (Sangat Baik); dan aspek tangible sebesar 75,5% (Baik). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di 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
FMIPA UNIVERSITAS MULAWARMAN**

Survei ini dilaksanakan oleh Tim Monev 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 (<i>Responsiveness</i>)					
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 (Empathy)					
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.				
5. Aspek Tangible					
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.				

