

Tabel 6.c Kepuasan Mahasiswa

[<<< Daftar Tabel](#)

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa ¹ (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	44	46	7	3	Meningkatkan kemampuan komunikasi bagi staff dalam memberikan informasi pelayanan dengan mengikutsertakan dalam pelatihan
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	53	39	4	3	Proses pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) lebih disederhanakan.
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	43	43	6	8	Memberikan aturan yang jelas tentang prosedur pelayanan.
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	47	43	6	4	Meningkatkan kemampuan pelayanan staff dengan cara memberikan pelatihan manajemen pelayanan
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	41	38	17	4	Menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung proses pembelajaran
Jumlah		228	209	40	22	

¹Data dituliskan dengan angka antara 0 dan 100, diikuti tanda % atau pastikan telah muncul tanda %, misalnya angka 0,08 (atau 0.08) ditulis sebagai: 8%