

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
PRODI TEKNIK MESIN  
SEMESTER GANJIL  
TAHUN AKADEMIK 2021 / 2022**



**UNIT PENJAMINAN MUTU PRODI TEKNIK MESIN  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen  
Semester : Ganjil Tahun Akademik 2021/2022  
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Mesin  
Nama UPM : Muharom, ST., MT.

Surabaya, 28 Maret 2022

**Menyetujui,  
Dekan**

**UPM**

**(Slamet Riyadi, ST., MT.)**

**(Muharom, ST., MT)**

**Mengetahui  
Kepala BPM,**

**( DR.Ir.Mei Indrawati,M.M.)**

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, berkat kuasa dan kehendak Allah yang selalu melimpahkan barakah-Nya kepada semua umat yang dikasihi-Nya, pengukuran kepuasan mahasiswa untuk Kinerja Dosen, Fasilitas, dan Layanan dengan metode pengukuran yang lebih komprehensif, baik dari sisi parameter, alat ukur maupun hasil pengukurannya dapat kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa, diantaranya yaitu:

1. Dekan Fakultas Teknik Universitas Wijaya Putra yang telah memberikan dukungan moril dan materil.
  2. Responden penelitian yaitu mahasiswa Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas kemahasiswaan lainnya.
  3. Staf Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra yang bertugas sebagai asisten lapangan dengan keuletan dan kerja kerasnya untuk proaktif menyebarkan skala kepuasan mahasiswa di 6 program studi.
  4. Rekan-rekan dosen yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, input data, analisa hasil sampai penulisan laporan.
- Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran memang masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifat membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat dan konstruktif.

Surabaya, 28 Maret 2022

UPM Prodi Teknik Mesin

Muharom, ST., MT.

NIDN.0712106603

## DAFTAR ISI

|  | <b>Hal</b> |
|--|------------|
| Lembar Sampul  | i          |
| Lembar Pengesahan  | ii         |
| Kata Pengantar   | iii        |
| Daftar Isi   | iv         |
| Daftar Tabel   | v          |
| Daftar Gambar  | vi         |
| Daftar Lampiran  | vii        |
| Bab I Pendahuluan  | 1          |
| 1.1 Latar Belakang                                       | 1          |
| 1.2 Tujuan Pengukuran                                    | 1          |
| 1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan                           | 1          |
| 1.4 Responden  | 2          |
| 1.5 Aspek Pengukuran                                     | 3          |
| 1.6 Alat Ukur dan Sistem Skoring                         | 5          |
| Bab II Hasil Pengukuran Kinerja Dosen                    | 7          |
| 2.1 Hasil Evaluasi Kinerja Dosen Prodi Teknik Mesin      | 7          |
| 2.2 Pembahasan Evaluasi Kinerja Dosen Prodi Teknik Mesin | 7          |
| Bab III Analisis Hasil Survei                            | 13         |
| Bab IV Kesimpulan dan Rekomendasi                        | 15         |
| Lampiran   | 16         |

## DAFTAR TABEL

|           |  | <b>Hal</b> |
|-----------|--|------------|
| Tabel 1.1 | Sebaran dan Nilai Rata-Rata Dosen Pengampu di Prodi Teknik Mesin                                     | 2          |
| Tabel 1.2 | Instrument Aspek Pengukuran Kinerja Dosen Pengampu Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Prodi Teknik Mesin | 3          |
| Tabel 1.3 | Skala Kepuasan   | 5          |
| Tabel 1.4 | Klasifikasi Skala Kepuasan   | 6          |
| Tabel 2.1 | Hasil Nilai Pengukuran Aspek Kinerja Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Mesin                            | 7          |
| Tabel 2.2 | Realibility (Keandalan)  | 8          |
| Tabel 2.3 | Responsiveness (Daya Tanggap)  | 9          |
| Tabel 2.4 | Assurance (Kepastian)  | 10         |
| Tabel 2.5 | Empaty (Empati)  | 11         |
| Tabel 2.6 | Tangible (Bentuk Fisik)  | 12         |
| Tabel 3.1 | Nilai Keseluruhan Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Mesin   | 13         |

## DAFTAR GAMBAR

|          |  | <b>Hal</b> |
|----------|--|------------|
| Gambar 1 | Diagram Grafik Nilai Realibility (Keandalan)       | 8          |
| Gambar 2 | Diagram Grafik Nilai Responsiveness (Daya Tanggap) | 9          |
| Gambar 3 | Diagram Grafik Nilai Assurance (Kepastian)         | 10         |
| Gambar 4 | Diagram Grafik Nilai Empaty (Empati)               | 11         |
| Gambar 5 | Diagram Grafik Nilai Tangible (Bentuk Fisik)       | 12         |

## DAFTAR LAMPIRAN

|          |   | <b>Hal</b> |
|----------|---|------------|
| Lampiran | Kriteria Jawaban Aspek Yang Diukur Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Mesin | 16         |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Wijaya Putra adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stake holder terhadap layanan yang diterimanya di lingkungan Universitas Wijaya Putra merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur oleh standar operasional yang ada di Universitas Wijaya Putra.

### **1.2 Tujuan Pengukuran**

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Universitas Wijaya Putra. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stake holders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga khususnya yang terkait dengan stake holders. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan terhadap 4 komponen, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepadamasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

### **1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai bulan Februari 2022 dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan survei



(pengambilan data) dilapangan dan entry data dilakukan pada tanggal 5 Februari sampai dengan 26 Februari 2022. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada pertengahan bulan Maret 2022.

#### 1.4 Responden

Total mahasiswa aktif pada prodi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra tahun ajaran 2021 / 2022 sebanyak 118 orang. Salah satu syarat menjadi responden adalah mahasiswa aktif dan masih memprogramkan mata kuliah karena survei akan diisi pada saat mahasiswa melakukan cetak kartu ujian final. Berikut sebaran dosen yang mengajar di prodi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra dan jumlah responden yang mengisi survei.

Tabel 1.1 : Sebaran dan Nilai Rata-Rata Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Mesin

| No. | Nama Dosen                         | Rata-Rata |
|-----|------------------------------------|-----------|
| 1   | Siswadi, ST., M.Si.                | 3.01      |
| 2   | Alfi Nugroho, S.Pd., S.T., M.T.    | 3.06      |
| 3   | Dwi Khusna, S.T., M.T.             | 2.86      |
| 4   | Muharom, S.T., M.T.                | 3.06      |
| 5   | Slamet Riyadi, ST., M.T.           | 2.98      |
| 6   | Moch. Muchid, ST., M.M.            | 3.08      |
| 7   | Wahyu Nugroho, ST., M.M.           | 2.86      |
| 8   | Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si | 3.13      |
| 9   | Navik Kholili, ST.,M.Sc.           | 3.10      |
| 10  | Gatot Setyono, ST.,MT.             | 3.32      |

Sumber : Data Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Mesin Semester Ganjil 2021 / 2022.

## 1.5 Aspek Pengukuran

Pada survey ini instrumen yang digunakan yaitu Instrumen aspek pengukuran kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Adapun komponen dari survey tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 : Instrumen Aspek Pengukuran Kinerja Dosen Pengampu Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Prodi Teknik Mesin

| NO.   | ASPEK YANG DIUKUR   |
|---|---|
| <b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>  |   |
| Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan  |   |
| 1   | Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah   |
| 2   | Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum   |
| 3   | Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP   |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    |
| 5   | Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online   |
| 6   | Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)                      |
| 7   | Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving   |
| 8   | Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain  |
| 9   | Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi program studi) dalam memberikan layanan |   |
| 1   | Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi   |
| 2   | Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi   |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan                            |   |
| 1   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik  |
| 2   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik  |
| <b>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>  |   |
| Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                         |   |

|  |   |
|--|---|
| 1  | Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   |
| 2  | Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP                    |
| 3  | Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP   |
| 4  | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                |
| Kemauan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat  |   |
| 1  | Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan  |
| Kemauan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   |   |
| 1  | Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik   |
| <b>KEPASTIAN (ASSURANCE)</b>   |   |
| Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan  |   |
| 1  | Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online  |
| 2  | Lama waktu tatap muka dan daring/online   |
| 3  | Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)   |
| 4  | Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain) |
| 5  | Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online |
| 6  | Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah                                    |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan |   |
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan  |
| 2  | Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan   |
| 3  | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan  |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan                              |   |

|  |  |
|--|--|
| 1  | Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum  |
| <b>EMPATI (EMPATHY)</b>  |  |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |  |
| 1  | Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa  |
| 2  | Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa  |
| 3  | Kesediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa  |
| 4  | Kesediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa   |
| Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa |  |
| 1  | Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa   |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |  |
| 1  | Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik               |
| <b>TANGIBLE</b>  |  |
| Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen   |  |
| 1  | Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan perilaku adil kepada setiap mahasiswa |
| Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana                                       |  |
| 1  | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat   |
| 2  | Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan   |
| 3  | Petugas bersikap sopan dan ramah   |
| 4  | Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman   |
| 5  | Sistem Informasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik   |
| 6  | Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai  |
| 7  | Penerangan di kampus sangat memadai  |
| 8  | Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai   |
| 9  | Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah  |

### 1.6 Alat ukur dan Sistem Skoring

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen berupa indeks kepuasan (skala 1 - 4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik *deskriptive* sederhana. Proses pengolahan data dilakukan dengan program excel.

Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan dosen terhadap aspek yang dinilai.

Tabel klasifikasi sikap responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval.

Tabel 1.3 : Skala Kepuasan

|                        |   |                                 |
|------------------------|---|---------------------------------|
| Skor tertinggi (ideal) | = | 4 (Sangat Baik)                 |
| Skor terendah          | = | 1 (Kurang)                      |
| Jumlah Kelas           | = | 4 (Kurang – Sampai Sangat Baik) |
| Jarak Interval         | = | Skor tertinggi – Skor terendah  |
| Interval               | = | $(4 - 1) / 4$                   |

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 1.4 : Klasifikasi Skala Kepuasan

| <b>Rerata Skor Jawaban</b> | <b>Kategori</b> |
|----------------------------|-----------------|
| 0.00 – 0.99                | Kurang          |
| 1.00 – 1.99                | Cukup           |
| 2.00 – 2.99                | Baik            |
| 3.00 – 4.00                | Sangat Baik     |

## BAB II

### HASIL PENGUKURAN KINERJA DOSEN

Secara garis besar, mahasiswa Prodi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra memberikan respon yang baik terhadap kinerja dosen baik dalam bentuk data kuantitatif maupun kualitatif. Adapun hasil pengolahan data survey terhadap kinerja dosen adalah sebagai berikut :

#### 2.1 Hasil Evaluasi Kinerja Dosen Prodi Teknik Mesin

Berdasarkan hasil pengolahan data di peroleh kemampuan dosen dalam pembelajaran diperoleh sebagaimana terlihat ditabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1 : Hasil Nilai Pengukuran Aspek Kinerja Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Mesin

| No. | Nama Dosen                         | Nilai Pengukuran |                |           |        |          |
|-----|------------------------------------|------------------|----------------|-----------|--------|----------|
|     |                                    | Reliability      | Responsiveness | Assurance | Empati | Tangible |
| 1   | Siswadi, ST., M.Si.                | 3.02             | 3.00           | 2.99      | 3.00   | 3.02     |
| 2   | Alfi Nugroho, S.Pd., S.T., M.T.    | 3.04             | 3.08           | 3.05      | 3.05   | 3.07     |
| 3   | Dwi Khusna, S.T., M.T.             | 2.83             | 2.91           | 2.88      | 2.74   | 2.95     |
| 4   | Muharom, S.T., M.T.                | 3.05             | 3.07           | 3.08      | 3.04   | 3.07     |
| 5   | Slamet Riyadi, ST., M.T.           | 2.92             | 2.91           | 2.87      | 3.09   | 3.10     |
| 6   | Moch. Muchid, ST., M.M.            | 3.06             | 3.00           | 3.11      | 3.09   | 3.12     |
| 7   | Wahyu Nugroho, ST., M.M.           | 2.85             | 2.84           | 2.95      | 2.79   | 2.85     |
| 8   | Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si | 3.19             | 3.17           | 3.10      | 3.08   | 3.10     |
| 9   | Navik Kholili, ST.,M.Sc.           | 3.04             | 3.13           | 3.12      | 3.11   | 3.10     |
| 10  | Gatot Setyono, ST.,MT.             | 3.36             | 3.24           | 3.36      | 3.35   | 3.29     |

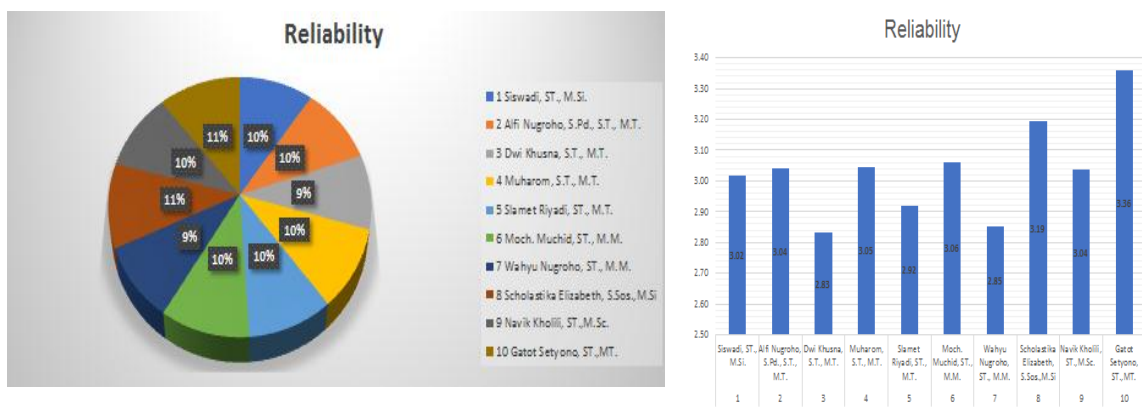
#### 2.2 Pembahasan Evaluasi dan Aspek Pengukuran Kinerja Dosen Prodi Teknik Mesin

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa pada umumnya mahasiswa merasa sangat baik dengan nilai realibility, responsiveness, assurance, empati dan tangible yang diterapkan oleh dosen selama pembelajaran pada semester ganjil 2021/2022. Berikut hasil analisis data dan pembahasan terhadap kinerja dosen Teknik Industri Universitas Wijaya Putra berdasarkan data kuantitatif dan kualitatif.

1. Realibility (Keandalan)

Tabel 2.2 : Realibility (Keandalan)

| No. | Nama Dosen                         | Reliability | Indikator   |
|-----|------------------------------------|-------------|-------------|
| 1   | Siswadi, ST., M.Si.                | 3.02        | Sangat Baik |
| 2   | Alfi Nugroho, S.Pd., S.T., M.T.    | 3.04        | Sangat Baik |
| 3   | Dwi Khusna, S.T., M.T.             | 2.83        | Baik        |
| 4   | Muharom, S.T., M.T.                | 3.05        | Sangat Baik |
| 5   | Slamet Riyadi, ST., M.T.           | 2.92        | Baik        |
| 6   | Moch. Muchid, ST., M.M.            | 3.06        | Sangat Baik |
| 7   | Wahyu Nugroho, ST., M.M.           | 2.85        | Baik        |
| 8   | Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si | 3.19        | Sangat Baik |
| 9   | Navik Kholili, ST.,M.Sc.           | 3.04        | Sangat Baik |
| 10  | Gatot Setyono, ST.,MT.             | 3.36        | Sangat Baik |



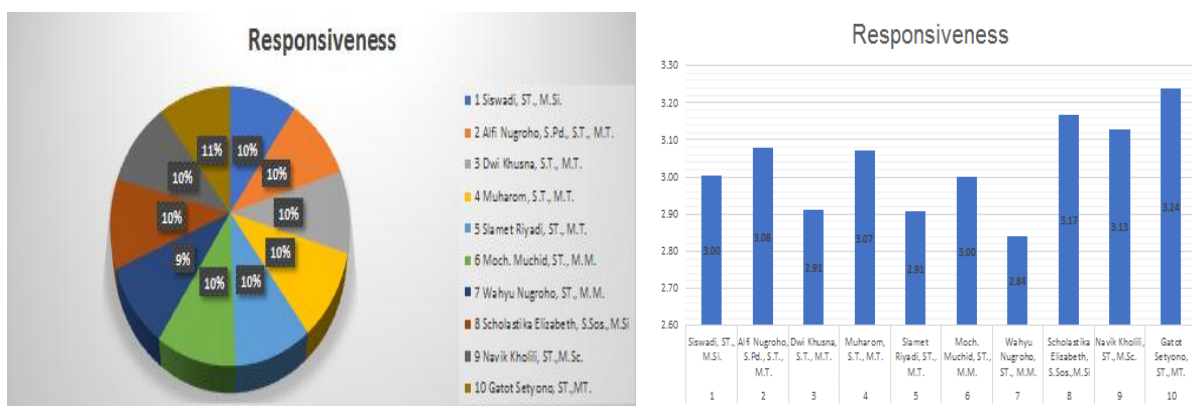
Gambar 1 : Diagram Grafik Nilai Realibility (Keandalan)

Berdasarkan diagram tersebut terlihat bahwa kinerja dosen secara umum berada pada kategori sangat baik. Data tersebut juga turut didukung oleh data kualitatif yang menyatakan bahwa pada komponen realibility dari dosen tersebut dengan nilai realibility rata-rata yang didapat sebesar 3.06 (berada pada tingkat katagori sangat baik). Namun demikian hasil tersebut masih perlu penyempurnaan kedepan karena survei pada semester ini hasilnya menjadi pijakan awal yang baik bagi dosen untuk terus menjaga dan meningkatkan kinerja kearah yang lebih baik lagi.

## 2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Tabel 2.3 : Responsiveness (Daya Tanggap)

| No. | Nama Dosen                         | Responsiveness | Indikator   |
|-----|------------------------------------|----------------|-------------|
| 1   | Siswadi, ST., M.Si.                | 3.00           | Sangat Baik |
| 2   | Alfi Nugroho, S.Pd., S.T., M.T.    | 3.08           | Sangat Baik |
| 3   | Dwi Khusna, S.T., M.T.             | 2.91           | Baik        |
| 4   | Muharom, S.T., M.T.                | 3.07           | Sangat Baik |
| 5   | Slamet Riyadi, ST., M.T.           | 2.91           | Baik        |
| 6   | Moch. Muchid, ST., M.M.            | 3.00           | Sangat Baik |
| 7   | Wahyu Nugroho, ST., M.M.           | 2.84           | Baik        |
| 8   | Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si | 3.17           | Sangat Baik |
| 9   | Navik Kholili, ST.,M.Sc.           | 3.13           | Sangat Baik |
| 10  | Gatot Setyono, ST.,MT.             | 3.24           | Sangat Baik |



Gambar 2 : Diagram Grafik Nilai Responsiveness (Daya Tanggap)

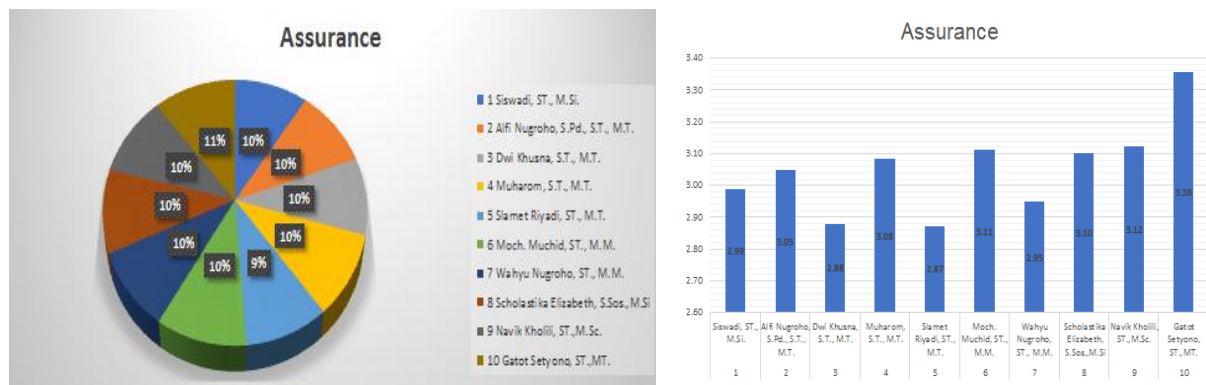
Berdasarkan hasil survei secara kualitatif terlihat bahwa aspek responsiveness yang paling banyak mendapat masukan khususnya untuk kemampuan dalam hal kesiapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik. Selain itu, diharapkan adanya kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Namun demikian, secara keseluruhan aspek penilaian tersebut berada pada tingkat sangat baik. Dengan adanya survei kinerja ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi dosen untuk terus meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang baik dalam aspek responsiveness untuk membantu mahasiswa dalam memberikan jasa/pelayanan dengan cepat.



### 3. Assurance (Kepastian)

Tabel 2.4 : Assurance (Kepastian)

| No. | Nama Dosen                         | Assurance | Indikator   |
|-----|------------------------------------|-----------|-------------|
| 1   | Siswadi, ST., M.Si.                | 2.99      | Baik        |
| 2   | Alfi Nugroho, S.Pd., S.T., M.T.    | 3.05      | Sangat Baik |
| 3   | Dwi Khusna, S.T., M.T.             | 2.88      | Baik        |
| 4   | Muharom, S.T., M.T.                | 3.08      | Sangat Baik |
| 5   | Slamet Riyadi, ST., M.T.           | 2.87      | Baik        |
| 6   | Moch. Muchid, ST., M.M.            | 3.11      | Sangat Baik |
| 7   | Wahyu Nugroho, ST., M.M.           | 2.95      | Baik        |
| 8   | Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si | 3.10      | Sangat Baik |
| 9   | Navik Kholili, ST.,M.Sc.           | 3.12      | Sangat Baik |
| 10  | Gatot Setyono, ST.,MT.             | 3.36      | Sangat Baik |



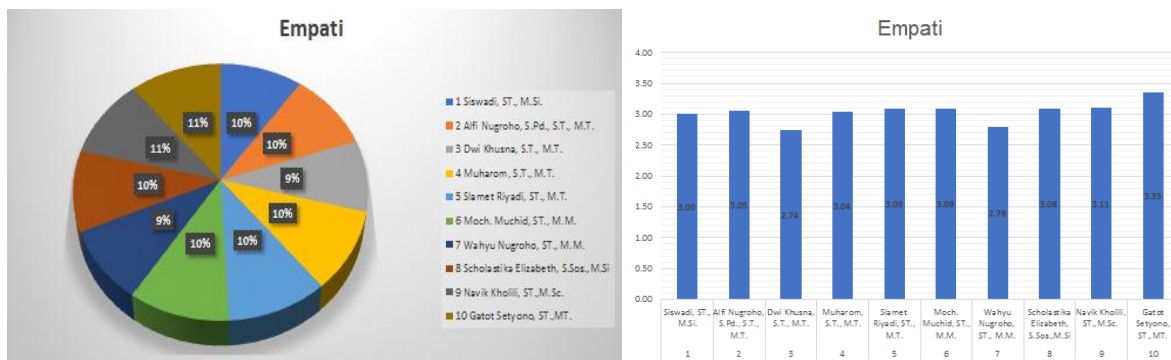
Gambar 3 : Diagram Grafik Nilai Assurance (Kepastian)

Berdasarkan diagram tersebut terlihat bahwa aspek assurance berada pada tingkat yang lebih tinggi kedua dibandingkan dengan aspek yang lain. Data tersebut sesuai dengan hasil survei kualitatif yang menyatakan perlu adanya peningkatan dalam aspek yang lain. Selain itu, perlu adanya kemampuan dosen dalam memberikan kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online. Namun demikian, secara keseluruhan aspek penilaian tersebut berada pada tingkat sangat baik.

#### 4. Empaty (Empati)

Tabel 2.5 : Empaty (Empati)

| No. | Nama Dosen                         | Empati | Indikator   |
|-----|------------------------------------|--------|-------------|
| 1   | Siswadi, ST., M.Si.                | 3.00   | Sangat Baik |
| 2   | Alfi Nugroho, S.Pd., S.T., M.T.    | 3.05   | Sangat Baik |
| 3   | Dwi Khusna, S.T., M.T.             | 2.74   | Baik        |
| 4   | Muharom, S.T., M.T.                | 3.04   | Sangat Baik |
| 5   | Slamet Riyadi, ST., M.T.           | 3.09   | Sangat Baik |
| 6   | Moch. Muchid, ST., M.M.            | 3.09   | Sangat Baik |
| 7   | Wahyu Nugroho, ST., M.M.           | 2.79   | Baik        |
| 8   | Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si | 3.08   | Sangat Baik |
| 9   | Navik Kholili, ST.,M.Sc.           | 3.11   | Sangat Baik |
| 10  | Gatot Setyono, ST.,MT.             | 3.35   | Sangat Baik |



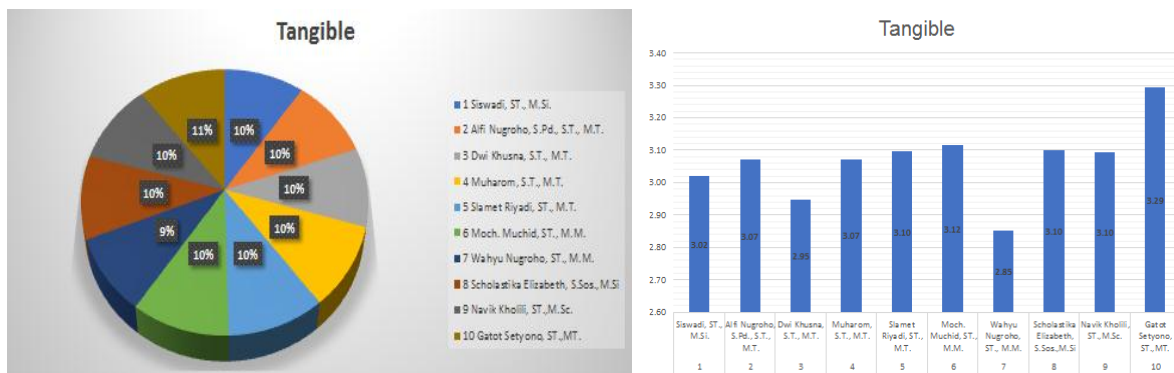
Gambar 4 : Diagram Grafik Nilai Empaty (Empati)

Berdasarkan diagram tersebut terlihat bahwa aspek empaty berada pada tingkat pertama dibandingkan dengan aspek yang lain. Demikian halnya dengan data kualitatif, sebagian besar responden menyatakan bahwa kinerja dalam bidang empaty perlu ditingkatkan terutama pada ketersediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa. Selain itu, sebagian besar responden menyatakan bahwa aspek empaty untuk memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul perlu ditingkatkan. Dengan adanya hasil survei ini, tentunya akan menjadi evaluasi diri bagi dosen untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja demi mewujudkan tujuan pembelajaran secara maksimal. Dengan adanya survei kinerja ini diharapkan dapat memberikan masukan yang baik bagi dosen dalam upaya meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang baik dalam aspek empaty (kepedulian).

## 5. Tangible (Bentuk Fisik)

Tabel 2.6: Tangible (Bentuk Fisik)

| No. | Nama Dosen                         | Tangible | Indikator   |
|-----|------------------------------------|----------|-------------|
| 1   | Siswadi, ST., M.Si.                | 3.02     | Sangat Baik |
| 2   | Alfi Nugroho, S.Pd., S.T., M.T.    | 3.07     | Sangat Baik |
| 3   | Dwi Khusna, S.T., M.T.             | 2.95     | Baik        |
| 4   | Muharom, S.T., M.T.                | 3.07     | Sangat Baik |
| 5   | Slamet Riyadi, ST., M.T.           | 3.10     | Sangat Baik |
| 6   | Moch. Muchid, ST., M.M.            | 3.12     | Sangat Baik |
| 7   | Wahyu Nugroho, ST., M.M.           | 2.85     | Baik        |
| 8   | Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si | 3.10     | Sangat Baik |
| 9   | Navik Kholili, ST.,M.Sc.           | 3.10     | Sangat Baik |
| 10  | Gatot Setyono, ST.,MT.             | 3.29     | Sangat Baik |



Gambar 5 : Diagram Grafik Nilai Tangible (Bentuk Fisik)

Berdasarkan diagram tersebut terlihat bahwa aspek tangible berada pada tingkat ketiga pada kesemua aspek. Akan tetapi, berdasarkan data kualitatif terlihat bahwa kesemua aspek tersebut banyak mendapat masukan agar prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat. Namun demikian, secara keseluruhan aspek penilaian tersebut berada pada tingkat sangat baik. Dengan adanya survei kinerja ini diharapkan dapat menjadi pijakan yang baik bagi dosen untuk terus dapat mempertahankan peningkatan kinerja dimasa yang akan datang.

## BAB III

### ANALISIS HASIL SURVEI

Berdasarkan deksripsi data sebagaimana disajikan pada bagian sebelumnya, dapat dibuatkan suatu analisa bahwa dari empat komponen kompetensi kinerja dosen di Prodi Teknik Industri terhadap mahasiswa, ditemukan bahwa berdasarkan ranking tertinggi yang memberikan keterpuasan paling tinggi adalah pada komponen “aspek empaty” disusul oleh komponen “aspek assurance”, komponen “aspek tangible“, komponen “aspek realibility” dan komponen “aspek responsiveness”. Ke lima komponen aspek tersebut berpengaruh langsung terhadap nilai aspek pengukuran pada komponen realibility, responsiveness, assurance, empati dan tangible (lihat tabel 3.1)

Tabel 3.1 : Nilai Aspek Keseluruhan Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Mesin

| No. | Nama Dosen                         | Nilai Pengukuran |                |           |        |          |
|-----|------------------------------------|------------------|----------------|-----------|--------|----------|
|     |                                    | Reliability      | Responsiveness | Assurance | Empati | Tangible |
| 1   | Siswadi, ST., M.Si.                | 3.02             | 3.00           | 2.99      | 3.00   | 3.02     |
| 2   | Alfi Nugroho, S.Pd., S.T., M.T.    | 3.04             | 3.08           | 3.05      | 3.05   | 3.07     |
| 3   | Dwi Khusna, S.T., M.T.             | 2.83             | 2.91           | 2.88      | 2.74   | 2.95     |
| 4   | Muharom, S.T., M.T.                | 3.05             | 3.07           | 3.08      | 3.04   | 3.07     |
| 5   | Slamet Riyadi, ST., M.T.           | 2.92             | 2.91           | 2.87      | 3.09   | 3.10     |
| 6   | Moch. Muchid, ST., M.M.            | 3.06             | 3.00           | 3.11      | 3.09   | 3.12     |
| 7   | Wahyu Nugroho, ST., M.M.           | 2.85             | 2.84           | 2.95      | 2.79   | 2.85     |
| 8   | Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si | 3.19             | 3.17           | 3.10      | 3.08   | 3.10     |
| 9   | Navik Kholili, ST.,M.Sc.           | 3.04             | 3.13           | 3.12      | 3.11   | 3.10     |
| 10  | Gatot Setyono, ST.,MT.             | 3.36             | 3.24           | 3.36      | 3.35   | 3.29     |

Ini membuktikan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh dosen dalam beberapa hal antara lain : (1) kepuasan dari pemberian waktu oleh dosen untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk berdiskusi ; (2) kepuasan dalam memberikan kejelasan materi pada perkuliahan ; (3) mahasiswa merasa sangat puas dengan efektifitas penggunaan waktu yang digunakan dalam perkuliahan ; (4) mahasiswa merasa sangat puas dengan perangkat pembelajaran yang telah diberikan sebelum kegiatan perkuliahan dimulai ; (5) mahasiswa merasa sangat puas dengan ketersediaan bahan ajar yang diberikan oleh dosen dan (6) mahasiswa merasa puas dengan pelayanan akademik yang

diberikan oleh dosen. Pada komponen “aspek realibility” ini adalah kemampuan dosen dalam menghidupkan susana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metoda tatap muka maupun daring/online. Pada komponen “aspek responsiveness”, yang menjadi fokus perhatian dan peningkatan adalah kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat serta kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik. Pada komponen “aspek assurance” perlu juga memiliki kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, handout, modul) serta ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online. Pada komponen “aspek empathy”, yang menjadi perhatian adalah memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa serta ketersediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik. Pada komponen “aspek tangible” perlu juga memiliki prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat serta memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan perilaku adil kepada setiap mahasiswa. Ke lima aspek (komponen) pada indikator ini akan menjadi intrinsik motivasi / semangat bagi dosen untuk meningkatkan kompetensi dan hasil proses belajar mengajar yang tinggi serta dapat menimbulkan dampak secara langsung pada kebutuhan dasar mahasiswa.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Dari hasil analisis data yang dipaparkan dalam BAB III, dapat disimpulkan bahwa :

Secara keseluruhan hasil survey menunjukkan bahwa kinerja dosen terlihat sangat baik, bahkan dari 10 orang dosen yang terlibat dalam survei ini, diantaranya 7 dosen mendapat predikat sangat baik, dan 3 dosen berkategori baik serta tidak ada yang berkategori kurang. Ini menunjukkan bahwa pada umumnya mahasiswa sudah merasa sangat puas dengan kinerja dosen pada prodi Teknik Mesin Universitas Wijaya Putra. Meskipun demikian ada beberapa saran-saran yang disampaikan mahasiswa pada instrument yang disediakan yang harus dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan kedepan seperti kemampuan dalam hal kesediaan/ kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa. Selain itu, sebagian besar responden menyatakan bahwa aspek assurance pada kedisiplinan dan tanggung jawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan.

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan evaluasi ini adalah :

1. Semoga kedepan survey ini dapat terus dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat terus memonitoring perkembangan kinerja dosen.
2. Validitas dan reliabilitas atau teknik triangulasi perlu di uji untuk mendapat data valid dan reliabel, karena ada beberapa data yang didapat tidak sesuai dengan kenyataan yang ada.
3. Perlu adanya pengarahan lebih lanjut terhadap manfaat survei ini karena ditemukan adanya responden yang asal asalan dalam mengisi survei.

## Lampiran : Kriteria Jawaban Aspek Yang Diukur Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Mesin

1. Siswadi, S.T., M.Si.

| NO.   | ASPEK YANG DIUKUR   | Nilai | Kriteria Jawaban |
|---|---|-------|------------------|
| <b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah   | 3.13  | Sangat Baik      |
| 2   | Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum   | 3.17  | Sangat Baik      |
| 3   | Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP   | 2.90  | Baik             |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 2.87  | Baik             |
| 5   | Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online   | 3.09  | Sangat Baik      |
| 6   | Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)                      | 3.17  | Sangat Baik      |
| 7   | Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving   | 2.90  | Baik             |
| 8   | Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain  | 2.87  | Baik             |
| 9   | Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini | 3.09  | Sangat Baik      |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi program studi) dalam memberikan layanan                                       |   |       |                  |
| 1   | Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi   | 2.87  | Baik             |
| 2   | Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi   | 3.09  | Sangat Baik      |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik  | 3.17  | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik  | 2.90  | Baik             |
| <b>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   | 3.17  | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP                        | 2.90  | Baik             |
| 3   | Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP   | 2.87  | Baik             |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3.09  | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat |   |       |                  |
| 1   | Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan  | 2.90  | Baik             |
| Kemampuan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                              |   |       |                  |

|  |   |      |             |
|--|---|------|-------------|
| 1  | Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik   | 3.09 | Sangat Baik |
| <b>KEPASTIAN (ASSURANCE)</b>   |   |      |             |
| Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan  |   |      |             |
| 1  | Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online  | 3.09 | Sangat Baik |
| 2  | Lama waktu tatap muka dan daring/online   | 3.17 | Sangat Baik |
| 3  | Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)   | 2.90 | Baik        |
| 4  | Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain) | 2.87 | Baik        |
| 5  | Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online | 2.87 | Baik        |
| 6  | Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah                                    | 3.09 | Sangat Baik |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan |   |      |             |
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan  | 2.9  | Baik        |
| 2  | Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan   | 3    | Sangat Baik |
| 3  | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan  | 3    | Sangat Baik |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan                              |   |      |             |
| 1  | Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum   | 3    | Sangat Baik |
| <b>EMPATI (EMPATHY)</b>  |   |      |             |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa   | 3    | Sangat Baik |
| 2  | Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa   | 3    | Sangat Baik |
| 3  | Kesediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa   | 3    | Sangat Baik |
| 4  | Kesediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3    | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa   |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3    | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik                      | 3    | Sangat Baik |
| <b>TANGIBLE</b>  |   |      |             |
| Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen   |   |      |             |
| 1  | Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan prilaku adil kepada setiap mahasiswa         | 3    | Sangat Baik |
| Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana   |   |      |             |
| 1  | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat  | 3.09 | Sangat Baik |



|   |  |      |             |
|---|--|------|-------------|
| 2 | Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan               | 3.17 | Sangat Baik |
| 3 | Petugas bersikap sopan dan ramah   | 2.90 | Baik        |
| 4 | Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman                             | 2.87 | Baik        |
| 5 | Sistem Informasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik | 3.09 | Sangat Baik |
| 6 | Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai    | 3    | Sangat Baik |
| 7 | Penerangan di kampus sangat memadai  | 3    | Sangat Baik |
| 8 | Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai                 | 3.17 | Sangat Baik |
| 9 | Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah                      | 2.90 | Baik        |

2. Alfi Nugroho, S.Pd., S.T., M.T.

| NO.   | ASPEK YANG DIUKUR   | Nilai | Kriteria Jawaban |
|---|---|-------|------------------|
| <b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah   | 3.12  | Sangat Baik      |
| 2   | Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum   | 2.94  | Baik             |
| 3   | Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP   | 2.93  | Baik             |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3.06  | Sangat Baik      |
| 5   | Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online   | 3.18  | Sangat Baik      |
| 6   | Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)                      | 3.06  | Sangat Baik      |
| 7   | Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving   | 3.12  | Sangat Baik      |
| 8   | Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain  | 2.94  | Baik             |
| 9   | Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini | 2.93  | Baik             |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi program studi) dalam memberikan layanan                                       |   |       |                  |
| 1   | Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi   | 3.18  | Sangat Baik      |
| 2   | Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi   | 3.06  | Sangat Baik      |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik  | 2.93  | Baik             |
| 2   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik  | 3.06  | Sangat Baik      |
| <b>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   | 3.06  | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP                        | 3.18  | Sangat Baik      |
| 3   | Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP   | 3.06  | Sangat Baik      |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3.12  | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat |   |       |                  |
| 1   | Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan  | 3.12  | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                              |   |       |                  |

|  |   |      |             |
|--|---|------|-------------|
| 1  | Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik   | 2.93 | Baik        |
| <b>KEPASTIAN (ASSURANCE)</b>   |   |      |             |
| Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan  |   |      |             |
| 1  | Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online  | 2.94 | Baik        |
| 2  | Lama waktu tatap muka dan daring/online   | 2.93 | Baik        |
| 3  | Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)   | 3.06 | Sangat Baik |
| 4  | Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain) | 3.18 | Sangat Baik |
| 5  | Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online | 3.06 | Sangat Baik |
| 6  | Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah                                    | 3.12 | Sangat Baik |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan |   |      |             |
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan  | 3.06 | Sangat Baik |
| 2  | Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan   | 3.12 | Sangat Baik |
| 3  | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan  | 2.94 | Baik        |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan                              |   |      |             |
| 1  | Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum   | 3.06 | Sangat Baik |
| <b>EMPATI (EMPATHY)</b>  |   |      |             |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa   | 2.93 | Baik        |
| 2  | Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa   | 3.06 | Sangat Baik |
| 3  | Kesediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa   | 3.18 | Sangat Baik |
| 4  | Kesediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3.06 | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa   |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 2.94 | Baik        |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik                      | 3.12 | Sangat Baik |
| <b>TANGIBLE</b>  |   |      |             |
| Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen   |   |      |             |
| 1  | Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan prilaku adil kepada setiap mahasiswa         | 3.06 | Sangat Baik |

| Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana |  |      |             |
|--|--|------|-------------|
| 1  | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat                     | 3.18 | Sangat Baik |
| 2  | Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan               | 3.06 | Sangat Baik |
| 3  | Petugas bersikap sopan dan ramah   | 3.12 | Sangat Baik |
| 4  | Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman                             | 2.94 | Baik        |
| 5  | Sistem Informasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik | 2.93 | Baik        |
| 6  | Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai    | 3.06 | Sangat Baik |
| 7  | Penerangan di kampus sangat memadai  | 3.18 | Sangat Baik |
| 8  | Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai                 | 3.06 | Sangat Baik |
| 9  | Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah                      | 3.12 | Sangat Baik |

3. Dwi Khusna, S.T., M.T.

| NO.   | ASPEK YANG DIUKUR   | Nilai | Kriteria Jawaban |
|---|---|-------|------------------|
| <b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah   | 3.00  | Sangat Baik      |
| 2   | Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum   | 2.25  | Baik             |
| 3   | Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP   | 2.33  | Baik             |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 2.94  | Baik             |
| 5   | Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online   | 2.88  | Baik             |
| 6   | Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)                      | 2.82  | Baik             |
| 7   | Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving   | 2.76  | Baik             |
| 8   | Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain  | 3.06  | Sangat Baik      |
| 9   | Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini | 3.12  | Sangat Baik      |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi program studi) dalam memberikan layanan                                       |   |       |                  |
| 1   | Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi   | 2.76  | Baik             |
| 2   | Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi   | 3.06  | Sangat Baik      |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik  | 2.94  | Baik             |
| 2   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik  | 2.88  | Baik             |
| <b>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   | 2.82  | Baik             |
| 2   | Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP                        | 2.76  | Baik             |
| 3   | Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP   | 3.06  | Sangat Baik      |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3.12  | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat |   |       |                  |
| 1   | Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan  | 2.88  | Baik             |
| Kemampuan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                              |   |       |                  |

|  |   |      |             |
|--|---|------|-------------|
| 1  | Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik   | 2.82 | Baik        |
| <b>KEPASTIAN (ASSURANCE)</b>   |   |      |             |
| Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan  |   |      |             |
| 1  | Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online  | 2.94 | Baik        |
| 2  | Lama waktu tatap muka dan daring/online   | 2.88 | Baik        |
| 3  | Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)   | 2.82 | Baik        |
| 4  | Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain) | 2.76 | Baik        |
| 5  | Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online | 3.06 | Sangat Baik |
| 6  | Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah                                    | 3.12 | Sangat Baik |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan |   |      |             |
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan  | 2.88 | Baik        |
| 2  | Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan   | 2.82 | Baik        |
| 3  | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan  | 2.76 | Baik        |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan                              |   |      |             |
| 1  | Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum   | 2.76 | Baik        |
| <b>EMPATI (EMPATHY)</b>  |   |      |             |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa   | 3.00 | Sangat Baik |
| 2  | Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa   | 2.25 | Baik        |
| 3  | Kesediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa   | 2.33 | Baik        |
| 4  | Kesediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 2.94 | Baik        |
| Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa   |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 2.88 | Baik        |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik                      | 3.06 | Sangat Baik |
| <b>TANGIBLE</b>  |   |      |             |
| Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen   |   |      |             |
| 1  | Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan prilaku adil kepada setiap mahasiswa         | 3.06 | Sangat Baik |

| Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana |  |      |             |
|--|--|------|-------------|
| 1  | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat                     | 2.82 | Baik        |
| 2  | Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan               | 2.76 | Baik        |
| 3  | Petugas bersikap sopan dan ramah   | 3.06 | Sangat Baik |
| 4  | Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman                             | 3.12 | Sangat Baik |
| 5  | Sistem Informasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik | 2.82 | Baik        |
| 6  | Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai    | 2.76 | Baik        |
| 7  | Penerangan di kampus sangat memadai  | 3.06 | Sangat Baik |
| 8  | Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai                 | 3.12 | Sangat Baik |
| 9  | Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah                      | 2.88 | Baik        |

## 4. Muharom, S.T., M.T.

| NO.   | ASPEK YANG DIUKUR   | Nilai | Kriteria Jawaban |
|---|---|-------|------------------|
| <b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah   | 3.05  | Sangat Baik      |
| 2   | Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum   | 3     | Sangat Baik      |
| 3   | Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP   | 3.11  | Sangat Baik      |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3.06  | Sangat Baik      |
| 5   | Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online   | 3.12  | Sangat Baik      |
| 6   | Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)                      | 3.18  | Sangat Baik      |
| 7   | Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving   | 3.12  | Sangat Baik      |
| 8   | Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain  | 2.95  | Baik             |
| 9   | Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini | 3     | Sangat Baik      |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi program studi) dalam memberikan layanan                                       |   |       |                  |
| 1   | Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi   | 2.95  | Baik             |
| 2   | Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi   | 3     | Sangat Baik      |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik  | 3.05  | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik  | 3     | Sangat Baik      |
| <b>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   | 3.11  | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP                        | 3.06  | Sangat Baik      |
| 3   | Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP   | 3.12  | Sangat Baik      |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3.18  | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat |   |       |                  |
| 1   | Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan  | 3     | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                              |   |       |                  |



|  |   |      |             |
|--|---|------|-------------|
| 1  | Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik   | 2.95 | Baik        |
| <b>KEPASTIAN (ASSURANCE)</b>   |   |      |             |
| Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan  |   |      |             |
| 1  | Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online  | 3.06 | Sangat Baik |
| 2  | Lama waktu tatap muka dan daring/online   | 3.12 | Sangat Baik |
| 3  | Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)   | 3.18 | Sangat Baik |
| 4  | Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain) | 3.12 | Sangat Baik |
| 5  | Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online | 2.95 | Baik        |
| 6  | Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah                                    | 3    | Sangat Baik |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan |   |      |             |
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan  | 3.11 | Sangat Baik |
| 2  | Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan   | 3.06 | Sangat Baik |
| 3  | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan  | 3.12 | Sangat Baik |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan                              |   |      |             |
| 1  | Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum   | 3.12 | Sangat Baik |
| <b>EMPATI (EMPATHY)</b>  |   |      |             |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa   | 3.18 | Sangat Baik |
| 2  | Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa   | 3.12 | Sangat Baik |
| 3  | Kesediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa   | 2.95 | Baik        |
| 4  | Kesediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3    | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa   |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3    | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik                      | 3    | Sangat Baik |
| <b>TANGIBLE</b>  |   |      |             |
| Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen   |   |      |             |
| 1  | Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan prilaku adil kepada setiap mahasiswa         | 3    | Sangat Baik |

| Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana |  |      |             |
|--|--|------|-------------|
| 1  | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat                     | 3.06 | Sangat Baik |
| 2  | Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan               | 3.12 | Sangat Baik |
| 3  | Petugas bersikap sopan dan ramah   | 3.18 | Sangat Baik |
| 4  | Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman                             | 3.12 | Sangat Baik |
| 5  | Sistem Informasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik | 2.95 | Baik        |
| 6  | Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai    | 3.11 | Sangat Baik |
| 7  | Penerangan di kampus sangat memadai  | 3.06 | Sangat Baik |
| 8  | Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai                 | 3.12 | Sangat Baik |
| 9  | Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah                      | 3    | Sangat Baik |

5. Slamet Riyadi, S.T., M.T.

| NO.   | ASPEK YANG DIUKUR   | Nilai | Kriteria Jawaban |
|---|---|-------|------------------|
| <b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah   | 2.67  | Baik             |
| 2   | Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum   | 2.33  | Baik             |
| 3   | Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP   | 2.5   | Baik             |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3.22  | Sangat Baik      |
| 5   | Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online   | 2.67  | Baik             |
| 6   | Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)                      | 3.28  | Sangat Baik      |
| 7   | Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving   | 3.17  | Sangat Baik      |
| 8   | Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain  | 3.11  | Sangat Baik      |
| 9   | Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini | 2.67  | Baik             |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi program studi) dalam memberikan layanan                                       |   |       |                  |
| 1   | Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi   | 3.28  | Sangat Baik      |
| 2   | Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi   | 3.17  | Sangat Baik      |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik  | 3.22  | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik  | 2.67  | Baik             |
| <b>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   | 2.5   | Baik             |
| 2   | Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP                        | 3.22  | Sangat Baik      |
| 3   | Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP   | 2.67  | Baik             |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3.28  | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat |   |       |                  |
| 1   | Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan  | 3.11  | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                              |   |       |                  |

|  |   |      |             |
|--|---|------|-------------|
| 1  | Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik   | 2.67 | Baik        |
| <b>KEPASTIAN (ASSURANCE)</b>   |   |      |             |
| Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan  |   |      |             |
| 1  | Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online  | 3.22 | Sangat Baik |
| 2  | Lama waktu tatap muka dan daring/online   | 2.67 | Baik        |
| 3  | Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)   | 3.28 | Sangat Baik |
| 4  | Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain) | 3.17 | Sangat Baik |
| 5  | Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online | 3.11 | Sangat Baik |
| 6  | Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah                                    | 2.67 | Baik        |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan |   |      |             |
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan  | 2.67 | Baik        |
| 2  | Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan   | 2.33 | Baik        |
| 3  | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan  | 2.5  | Baik        |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan                              |   |      |             |
| 1  | Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum   | 3.11 | Sangat Baik |
| <b>EMPATI (EMPATHY)</b>  |   |      |             |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa   | 2.67 | Baik        |
| 2  | Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa   | 3.28 | Sangat Baik |
| 3  | Kesediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa   | 3.17 | Sangat Baik |
| 4  | Kesediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3.11 | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa   |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3.11 | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik                      | 3.17 | Sangat Baik |
| <b>TANGIBLE</b>  |   |      |             |
| Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen   |   |      |             |
| 1  | Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan prilaku adil kepada setiap mahasiswa         | 3.28 | Sangat Baik |

| Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana |  |      |             |
|--|--|------|-------------|
| 1  | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat                     | 3.22 | Sangat Baik |
| 2  | Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan               | 2.67 | Baik        |
| 3  | Petugas bersikap sopan dan ramah   | 3.28 | Sangat Baik |
| 4  | Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman                             | 3.17 | Sangat Baik |
| 5  | Sistem Informasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik | 3.11 | Sangat Baik |
| 6  | Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai    | 2.67 | Baik        |
| 7  | Penerangan di kampus sangat memadai  | 3.28 | Sangat Baik |
| 8  | Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai                 | 3.17 | Sangat Baik |
| 9  | Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah                      | 3.11 | Sangat Baik |

6. Moch. Muchid, S.T., M.M.

| NO.   | ASPEK YANG DIUKUR   | Nilai | Kriteria Jawaban |
|---|---|-------|------------------|
| <b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah   | 3.18  | Sangat Baik      |
| 2   | Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum   | 3.12  | Sangat Baik      |
| 3   | Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP   | 2.95  | Baik             |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3     | Sangat Baik      |
| 5   | Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online   | 3.22  | Sangat Baik      |
| 6   | Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)                      | 2.67  | Baik             |
| 7   | Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving   | 3.28  | Sangat Baik      |
| 8   | Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain  | 3.17  | Sangat Baik      |
| 9   | Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini | 2.95  | Baik             |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi program studi) dalam memberikan layanan                                       |   |       |                  |
| 1   | Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi   | 2.86  | Baik             |
| 2   | Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi   | 2.95  | Baik             |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik  | 3.28  | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik  | 3.17  | Sangat Baik      |
| <b>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   | 2.91  | Baik             |
| 2   | Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP                        | 2.95  | Baik             |
| 3   | Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP   | 3.14  | Sangat Baik      |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3.09  | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat |   |       |                  |
| 1   | Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan  | 3.05  | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                              |   |       |                  |

|  |   |      |             |
|--|---|------|-------------|
| 1  | Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik   | 2.86 | Baik        |
| <b>KEPASTIAN (ASSURANCE)</b>   |   |      |             |
| Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan  |   |      |             |
| 1  | Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online  | 3.22 | Sangat Baik |
| 2  | Lama waktu tatap muka dan daring/online   | 2.67 | Baik        |
| 3  | Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)   | 3.28 | Sangat Baik |
| 4  | Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain) | 3.17 | Sangat Baik |
| 5  | Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online | 3.28 | Sangat Baik |
| 6  | Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah                                    | 3.17 | Sangat Baik |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan |   |      |             |
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan  | 3.09 | Sangat Baik |
| 2  | Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan   | 3.09 | Sangat Baik |
| 3  | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan  | 3.09 | Sangat Baik |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan                              |   |      |             |
| 1  | Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum   | 3.05 | Sangat Baik |
| <b>EMPATI (EMPATHY)</b>  |   |      |             |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa   | 2.95 | Baik        |
| 2  | Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa   | 3.05 | Sangat Baik |
| 3  | Kesediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa   | 3.18 | Sangat Baik |
| 4  | Kesediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3.18 | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa   |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3.14 | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik                      | 3.05 | Sangat Baik |
| <b>TANGIBLE</b>  |   |      |             |
| Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen   |   |      |             |
| 1  | Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan prilaku adil kepada setiap mahasiswa         | 2.95 | Baik        |

| Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana |  |      |             |
|--|--|------|-------------|
| 1  | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat                     | 3.12 | Sangat Baik |
| 2  | Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan               | 3.18 | Sangat Baik |
| 3  | Petugas bersikap sopan dan ramah   | 3.12 | Sangat Baik |
| 4  | Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman                             | 2.95 | Baik        |
| 5  | Sistem Informasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik | 3.05 | Sangat Baik |
| 6  | Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai    | 3.05 | Sangat Baik |
| 7  | Penerangan di kampus sangat memadai  | 3.28 | Sangat Baik |
| 8  | Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai                 | 3.17 | Sangat Baik |
| 9  | Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah                      | 3.28 | Sangat Baik |



## 7. Wahyu Nugroho, S.T., M.M.

| NO.   | ASPEK YANG DIUKUR   | Nilai | Kriteria Jawaban |
|---|---|-------|------------------|
| <b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah   | 2.63  | Baik             |
| 2   | Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum   | 2.75  | Baik             |
| 3   | Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP   | 2.93  | Baik             |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 2.73  | Baik             |
| 5   | Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online   | 2.54  | Baik             |
| 6   | Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)                      | 2.8   | Baik             |
| 7   | Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving   | 3.07  | Sangat Baik      |
| 8   | Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain  | 3.2   | Sangat Baik      |
| 9   | Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini | 3.13  | Sangat Baik      |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi program studi) dalam memberikan layanan                                       |   |       |                  |
| 1   | Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi   | 2.75  | Baik             |
| 2   | Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi   | 2.8   | Baik             |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik  | 3     | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik  | 2.75  | Baik             |
| <b>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   | 3.2   | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP                        | 2.75  | Baik             |
| 3   | Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP   | 2.8   | Baik             |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 2.75  | Baik             |
| Kemampuan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat |   |       |                  |
| 1   | Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan  | 2.8   | Baik             |
| Kemampuan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                              |   |       |                  |

|  |   |      |             |
|--|---|------|-------------|
| 1  | Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik   | 2.75 | Baik        |
| <b>KEPASTIAN (ASSURANCE)</b>   |   |      |             |
| Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan  |   |      |             |
| 1  | Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online  | 2.75 | Baik        |
| 2  | Lama waktu tatap muka dan daring/online   | 2.93 | Baik        |
| 3  | Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)   | 3    | Sangat Baik |
| 4  | Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain) | 2.75 | Baik        |
| 5  | Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online | 3    | Sangat Baik |
| 6  | Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah                                    | 3    | Sangat Baik |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan |   |      |             |
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan  | 2.8  | Baik        |
| 2  | Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan   | 3.07 | Sangat Baik |
| 3  | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan  | 3.2  | Sangat Baik |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan                              |   |      |             |
| 1  | Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum   | 3    | Sangat Baik |
| <b>EMPATI (EMPATHY)</b>  |   |      |             |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa   | 3    | Sangat Baik |
| 2  | Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa   | 3    | Sangat Baik |
| 3  | Kesediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa   | 2.75 | Baik        |
| 4  | Kesediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 2.75 | Baik        |
| Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa   |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 2.75 | Baik        |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik                      | 2.5  | Baik        |
| <b>TANGIBLE</b>  |   |      |             |
| Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen   |   |      |             |
| 1  | Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan prilaku adil kepada setiap mahasiswa         | 2.75 | Baik        |

| Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana |  |      |             |
|--|--|------|-------------|
| 1  | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat                     | 2.75 | Baik        |
| 2  | Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan               | 2.75 | Baik        |
| 3  | Petugas bersikap sopan dan ramah   | 2.8  | Baik        |
| 4  | Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman                             | 2.75 | Baik        |
| 5  | Sistem Informasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik | 2.93 | Baik        |
| 6  | Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai    | 2.73 | Baik        |
| 7  | Penerangan di kampus sangat memadai  | 2.8  | Baik        |
| 8  | Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai                 | 3.07 | Sangat Baik |
| 9  | Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah                      | 3.2  | Sangat Baik |

## 8. Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si

| NO.   | ASPEK YANG DIUKUR   | Nilai | Kriteria Jawaban |
|---|---|-------|------------------|
| <b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah   | 3     | Sangat Baik      |
| 2   | Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum   | 3     | Sangat Baik      |
| 3   | Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP   | 3     | Sangat Baik      |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3     | Sangat Baik      |
| 5   | Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online   | 3     | Sangat Baik      |
| 6   | Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)                      | 3     | Sangat Baik      |
| 7   | Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving   | 3.5   | Sangat Baik      |
| 8   | Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain  | 3.5   | Sangat Baik      |
| 9   | Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini | 3.5   | Sangat Baik      |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi program studi) dalam memberikan layanan                                       |   |       |                  |
| 1   | Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi   | 3.5   | Sangat Baik      |
| 2   | Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi   | 3.5   | Sangat Baik      |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik  | 3     | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik  | 3     | Sangat Baik      |
| <b>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   | 3.5   | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP                        | 3.5   | Sangat Baik      |
| 3   | Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP   | 3     | Sangat Baik      |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3     | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat |   |       |                  |
| 1   | Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan  | 3     | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                              |   |       |                  |

|  |   |     |             |
|--|---|-----|-------------|
| 1  | Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik   | 3   | Sangat Baik |
| <b>KEPASTIAN (ASSURANCE)</b>   |   |     |             |
| Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan  |   |     |             |
| 1  | Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online  | 3   | Sangat Baik |
| 2  | Lama waktu tatap muka dan daring/online   | 3   | Sangat Baik |
| 3  | Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)   | 3   | Sangat Baik |
| 4  | Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain) | 3.5 | Sangat Baik |
| 5  | Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online | 3   | Sangat Baik |
| 6  | Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah                                    | 3   | Sangat Baik |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan |   |     |             |
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan  | 3.5 | Sangat Baik |
| 2  | Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan   | 3   | Sangat Baik |
| 3  | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan  | 3   | Sangat Baik |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan                              |   |     |             |
| 1  | Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum   | 3   | Sangat Baik |
| <b>EMPATI (EMPATHY)</b>  |   |     |             |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |     |             |
| 1  | Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa   | 3   | Sangat Baik |
| 2  | Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa   | 3.5 | Sangat Baik |
| 3  | Kesediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa   | 3   | Sangat Baik |
| 4  | Kesediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3   | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa   |   |     |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3   | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |     |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik                      | 3   | Sangat Baik |
| <b>TANGIBLE</b>  |   |     |             |
| Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen   |   |     |             |
| 1  | Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan prilaku adil kepada setiap mahasiswa         | 3   | Sangat Baik |

| Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana |  |     |             |
|--|--|-----|-------------|
| 1  | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat                     | 3   | Sangat Baik |
| 2  | Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan               | 3.5 | Sangat Baik |
| 3  | Petugas bersikap sopan dan ramah   | 3   | Sangat Baik |
| 4  | Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman                             | 3   | Sangat Baik |
| 5  | Sistem Informasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik | 3   | Sangat Baik |
| 6  | Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai    | 3.5 | Sangat Baik |
| 7  | Penerangan di kampus sangat memadai  | 3   | Sangat Baik |
| 8  | Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai                 | 3   | Sangat Baik |
| 9  | Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah                      | 3   | Sangat Baik |

## 9. Navik Kholili, ST.,M.Sc.

| NO.   | ASPEK YANG DIUKUR   | Nilai | Kriteria Jawaban |
|---|---|-------|------------------|
| <b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah   | 2.88  | Baik             |
| 2   | Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum   | 3     | Sangat Baik      |
| 3   | Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP   | 3.33  | Sangat Baik      |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 2.67  | Baik             |
| 5   | Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online   | 3.25  | Sangat Baik      |
| 6   | Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)                      | 3.21  | Sangat Baik      |
| 7   | Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving   | 2.88  | Baik             |
| 8   | Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain  | 3.19  | Sangat Baik      |
| 9   | Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini | 3.06  | Sangat Baik      |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi program studi) dalam memberikan layanan                                       |   |       |                  |
| 1   | Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi   | 2.67  | Baik             |
| 2   | Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi   | 3.25  | Sangat Baik      |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik  | 2.88  | Baik             |
| 2   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik  | 3.19  | Sangat Baik      |
| <b>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   | 3.25  | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP                        | 3.21  | Sangat Baik      |
| 3   | Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP   | 2.88  | Baik             |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3.19  | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat |   |       |                  |
| 1   | Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan  | 3.19  | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                              |   |       |                  |

|  |   |      |             |
|--|---|------|-------------|
| 1  | Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik   | 3.06 | Sangat Baik |
| <b>KEPASTIAN (ASSURANCE)</b>   |   |      |             |
| Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan  |   |      |             |
| 1  | Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online  | 3.25 | Sangat Baik |
| 2  | Lama waktu tatap muka dan daring/online   | 3.21 | Sangat Baik |
| 3  | Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)   | 2.88 | Baik        |
| 4  | Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain) | 3.19 | Sangat Baik |
| 5  | Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online | 3.06 | Sangat Baik |
| 6  | Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah                                    | 3.06 | Sangat Baik |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan |   |      |             |
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan  | 3.25 | Sangat Baik |
| 2  | Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan   | 3.21 | Sangat Baik |
| 3  | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan  | 2.88 | Baik        |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan                              |   |      |             |
| 1  | Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum   | 3.25 | Sangat Baik |
| <b>EMPATI (EMPATHY)</b>  |   |      |             |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa   | 3.25 | Sangat Baik |
| 2  | Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa   | 3.21 | Sangat Baik |
| 3  | Kesediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa   | 2.88 | Baik        |
| 4  | Kesediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3.19 | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa   |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 2.88 | Baik        |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik                      | 3.25 | Sangat Baik |
| <b>TANGIBLE</b>  |   |      |             |
| Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen   |   |      |             |
| 1  | Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan prilaku adil kepada setiap mahasiswa         | 3.17 | Sangat Baik |



| Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana |  |      |             |
|--|--|------|-------------|
| 1  | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat                     | 3.25 | Sangat Baik |
| 2  | Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan               | 3.21 | Sangat Baik |
| 3  | Petugas bersikap sopan dan ramah   | 2.88 | Baik        |
| 4  | Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman                             | 3.19 | Sangat Baik |
| 5  | Sistem Informasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik | 3.06 | Sangat Baik |
| 6  | Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai    | 2.88 | Baik        |
| 7  | Penerangan di kampus sangat memadai  | 3.19 | Sangat Baik |
| 8  | Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai                 | 3.06 | Sangat Baik |
| 9  | Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah                      | 3.06 | Sangat Baik |

## 10. Gatot Setyono, ST.,MT.

| NO.   | ASPEK YANG DIUKUR   | Nilai | Kriteria Jawaban |
|---|---|-------|------------------|
| <b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah   | 3.36  | Sangat Baik      |
| 2   | Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum   | 3.43  | Sangat Baik      |
| 3   | Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP   | 3.5   | Sangat Baik      |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3     | Sangat Baik      |
| 5   | Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online   | 3.43  | Sangat Baik      |
| 6   | Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)                      | 3.5   | Sangat Baik      |
| 7   | Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving   | 3.57  | Sangat Baik      |
| 8   | Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain  | 3     | Sangat Baik      |
| 9   | Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini | 3.36  | Sangat Baik      |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi program studi) dalam memberikan layanan                                       |   |       |                  |
| 1   | Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi   | 3.57  | Sangat Baik      |
| 2   | Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi   | 3     | Sangat Baik      |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan  |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik  | 3.43  | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik  | 3.5   | Sangat Baik      |
| <b>DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b>  |   |       |                  |
| Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   |   |       |                  |
| 1   | Kemampuan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat   | 3.5   | Sangat Baik      |
| 2   | Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP                        | 3     | Sangat Baik      |
| 3   | Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP   | 3.43  | Sangat Baik      |
| 4   | Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online                                    | 3.5   | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat |   |       |                  |
| 1   | Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan  | 3     | Sangat Baik      |
| Kemampuan dari pengelola (Ketua Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat                              |   |       |                  |

|  |   |      |             |
|--|---|------|-------------|
| 1  | Kesigapan pengelola dalam proses pelayanan administrasi akademik dan non akademik   | 3    | Sangat Baik |
| <b>KEPASTIAN (ASSURANCE)</b>   |   |      |             |
| Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan  |   |      |             |
| 1  | Ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan baik secara tatap muka maupun daring/online  | 3.5  | Sangat Baik |
| 2  | Lama waktu tatap muka dan daring/online   | 3.57 | Sangat Baik |
| 3  | Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)   | 3    | Sangat Baik |
| 4  | Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain) | 3.36 | Sangat Baik |
| 5  | Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online | 3.43 | Sangat Baik |
| 6  | Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah                                    | 3.5  | Sangat Baik |
| Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan |   |      |             |
| 1  | Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan  | 3    | Sangat Baik |
| 2  | Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan   | 3.36 | Sangat Baik |
| 3  | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan  | 3.43 | Sangat Baik |
| Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan                              |   |      |             |
| 1  | Informasi tentang Jadwal Kuliah dan Praktikum   | 3.43 | Sangat Baik |
| <b>EMPATI (EMPATHY)</b>  |   |      |             |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa   | 3    | Sangat Baik |
| 2  | Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa   | 3.36 | Sangat Baik |
| 3  | Kesediaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa   | 3.5  | Sangat Baik |
| 4  | Kesediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3.43 | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa   |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa  | 3.43 | Sangat Baik |
| Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa  |   |      |             |
| 1  | Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik                      | 3.36 | Sangat Baik |
| <b>TANGIBLE</b>  |   |      |             |
| Penilaian mahasiswa terhadap kepribadian dosen   |   |      |             |
| 1  | Memiliki rasa percaya diri dan kewibawaan dalam mengajar, menjadi tauladan, memiliki sikap dan prilaku adil kepada setiap mahasiswa         | 3    | Sangat Baik |

| Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana |  |      |             |
|--|--|------|-------------|
| 1  | Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat                     | 3    | Sangat Baik |
| 2  | Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan               | 3.36 | Sangat Baik |
| 3  | Petugas bersikap sopan dan ramah   | 3.43 | Sangat Baik |
| 4  | Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman                             | 3.5  | Sangat Baik |
| 5  | Sistem Informasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik | 3.36 | Sangat Baik |
| 6  | Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai    | 3.5  | Sangat Baik |
| 7  | Penerangan di kampus sangat memadai  | 3.43 | Sangat Baik |
| 8  | Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai                 | 3    | Sangat Baik |
| 9  | Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah                      | 3.36 | Sangat Baik |

