

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



UNIT PENJAMINAN MUTU PRODI TEKNIK INFORMATIKA
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
2022

Halaman Pengesahan

Halaman Pengesahan

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa
Semester : Ganjil Tahun Akademik 2021/2022
Fakultas/Prodi : Teknik/Teknik Informatika
Nama UPM : Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom

Surabaya, 21 Maret 2022

Menyetujui,

Dekan Fakultas Teknik



(Siamet Riyadi, ST., MT)

UPM Teknik Informatika

A blue ink signature, appearing to be 'Suzana Dewi', is written in a stylized cursive script.

(Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom.)

Mengetahui,

Kepala BPM



(Dr. Ir. Mei Indrawati, M.M.)

Kata Pengantar

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kepuasan mahasiswa untuk Kinerja Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola, 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 terselesainya 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 Informatika Universitas Wijaya Putra yang telah bersedia untuk meluangkan untuk mengisi kuesioner di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas kemahasiswaan lainnya.
3. Staf Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra yang bertugas sebagai asisten lapangan dengan keuletan dan kerja kerasnya untuk proaktif menyebarkan skala kepuasan mahasiswa di 3 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, 21 Maret 2022

UPM Prodi Teknik Informatika

Suzana Dewi, S.Kom., M.Kom

NIDN.1117048302

Daftar Isi

Halaman Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Gambar	vi
Bab I	1
Pendahuluan	1
1. Latar Belakang.....	1
1.1. Tujuan Pengukuran	1
1.2 Waktu Pelaksanaan Kegiatan	1
1.3 Responden	2
1.4 Aspek Pengukuran	3
1.5 Alat Ukur dan Sistem Skoring.....	6
Bab II	8
Hasil Pengukuran Kinerja Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola.....	8
2.1 Hasil Evaluasi Kinerja Dosen Prodi Teknik Informatika	8
2.2 Pembahasan Evaluasi dan Aspek Pengukuran Kinerja Dosen Prodi Teknik Informatika	9
Bab III	17
Analisis Hasil Survei.....	17
Bab IV	22
Kesimpulan dan Rekomendasi	22
Lampiran	23

Daftar Tabel

Tabel 1: Sebaran dan Nilai Rata-Rata Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika.....	2
Tabel 2: Instrumen Aspek Pengukuran Kinerja Dosen Pengampu Terhadap Kepuasan.....	4
Tabel 3: Skala Kepuasan.....	7
Tabel 4 : Klasifikasi Skala Kepuasan	7
Tabel 5: Hasil Nilai Pengukuran Aspek Kinerja Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika	8
Tabel 6 : Nilai Aspek Reliability Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika	17
Tabel 7 Nilai Aspek Responsiveness Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika	18
Tabel 8: Nilai Aspek Assurance Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika	18
Tabel 9: Nilai Aspek Empati Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika	19
Tabel 10 Nilai Aspek Tangible Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika	20

Daftar Gambar

Gambar 1 Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa	3
Gambar 2: Diagram Grafik Nilai Dosen Abdulloh Arif Mukhlas, S.Ag. MHI	9
Gambar 3: Diagram Grafik Nilai Dosen Alven Safik Ritonga S.Si.,M.SI	10
Gambar 4: Diagram Grafik Nilai Dosen AMINAH HERLINA Dra.,SH.,MM	10
Gambar 5: Diagram Grafik Nilai Dosen Fastha Aulia Pradhani, S.Si.,M.Si.	11
Gambar 6: Diagram Grafik Nilai Dosen Isnaini Muhandhis S.Kom.,M.Kom.....	12
Gambar 7: Diagram Grafik Nilai Dosen Mamik Usniyah Sari, S.Kom., M.Kom	12
Gambar 8: Diagram Grafik Nilai Muhammad Harist,S.Kom.,M.Sc.....	13
Gambar 9: Diagram Grafik Nilai Dosen Nurwahyudi Widhiyanta, ST.,MMT	14
Gambar 10: Diagram Grafik Nilai Dosen Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si	14
Gambar 11: Diagram Grafik Nilai Dosen Slamet Riyadi, S.T., M.T.	15
Gambar 12: Diagram Grafik Nilai Dosen Suryo Atmojo S.Kom.,M.Kom.	15
Gambar 13: Diagram Grafik Nilai Dosen Suzana Dewi, S.Kom.,M.Kom.....	16
Gambar 14 Nilai Aspek Reliability Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika.....	17
Gambar 15 Nilai Aspek Resposiveness Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika	18
Gambar 16 : Nilai Aspek Assurance Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika	19
Gambar 17 Nilai Aspek Empati Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika	20
Gambar 18 Nilai Aspek Tangible Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika.....	21

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Diagram Lingkaran Pengukuran Aspek Nilai Kompetensi Dosen Pengampu.....	23
Lampiran 2 Diagram Batang Nilai Pengukuran Aspek Kompetensi Dosen Pengampu.....	23
Lampiran 3 Tabel Isian Hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Mahasiswa	24

Bab I

Pendahuluan

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.

1.1. 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 kepadamahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

1.2 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.

1.3 Responden

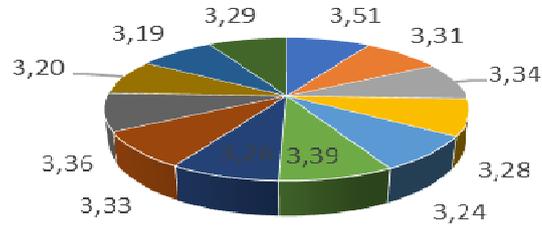
Total mahasiswa aktif pada prodi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra tahun ajaran 2021 / 2022 sebanyak 140 orang. Salah satu syarat menjadi responden adalah mahasiswa aktif dan masih memprogramkan mata kuliah karena survei akan diisi pada saat mahasiswa melakukan cetak kartu ujian final. Berikut sebaran dosen yang mengajar di prodi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra dan jumlah responden yang mengisi survei.

Tabel 1: Sebaran dan Nilai Rata-Rata Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika

No.	Nama Dosen	Nilai Rata-Rata
1.	Abdulloh Arif Mukhlas, S.Ag. MHI	3,51
2.	Alven Safik Ritonga S.Si.,M.Si	3,31
3.	AMINAH HERLINA Dra.,SH.,MM	3,34
4.	Fastha Aulia Pradhani, S.Si.,M.Si.	3,28
5.	Isnaini Muhandhis S.Kom.,M.Kom	3,24
6.	Mamik Usniyah Sari, S.Kom., M.Kom.	3,39
7.	Muhammad Harist,S.Kom.,M.Sc	3,26
8.	Nurwahyudi Widhiyanta, ST.,MMT	3,33
9.	Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si	3,36
10.	Slamet Riyadi, S.T., M.T.	3,20
11.	Suryo Atmojo S.Kom.,M.Kom	3,19
12.	Suzana Dewi, S.Kom.,M.Kom	3,29
	Nilai Rata-Rata Keseluruhan	3,31

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

Hasil Survey Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen



- Abdulloh Arif Mukhlas, S.Ag. MHI
- AMINAH HERLINA Dra.,SH.,MM
- Isnaini Muhandhis S.Kom.,M.Kom
- Muhammad Harist,S.Kom.,M.Sc
- Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si
- Suryo Atmojo S.Kom.,M.Kom
- Alven Safik Ritonga S.Si.,M.Si
- Fastha Aulia Pradhani, S.Si.,M.Si.
- Mamik Usniyah Sari, S.Kom., M.Kom.
- Nurwahyudi Widhiyanta, ST.,MMT
- Slamet Riyadi, S.T., M.T.
- Suzana Dewi, S.Kom.,M.Kom

Gambar 1 Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa

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 nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen rata-rata didapat berada pada tingkat kategori 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.

1.4 Aspek Pengukuran

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

Tabel 2: Instrumen Aspek Pengukuran Kinerja Dosen Pengampu Terhadap Kepuasan

Mahasiswa Di Prodi Teknik Informatika

NO.	ASPEK YANG DIUKUR
KEANDALAN (RELIABILITY)	
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
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	
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
KEPASTIAN (ASSURANCE)	
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
EMPATI (EMPATHY)	
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
TANGIBLE	
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

1.5 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 3: Skala Kepuasan

Skor tertinggi (ideal)	=	4 (Sangat Baik)
Skor terendah	=	1 (Tidak Baik)
Jumlah Kelas	=	4 Tidak Baik – 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 4 : Klasifikasi Skala Kepuasan

Rerata Skor Jawaban	Klasifikasi Kepuasan	Kategori
0.00 – 0.99	Tidak Puas (TP)	Kurang
1.00 – 1.99	Puas (P)	Cukup
2.00 – 2.99	Cukup Puas (CP)	Baik
3.00 – 4.00	Sangat Puas (SP)	Sangat Baik

Bab II

Hasil Pengukuran Kinerja Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola

Secara garis besar, mahasiswa Prodi Teknik Informatika 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 Informatika

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

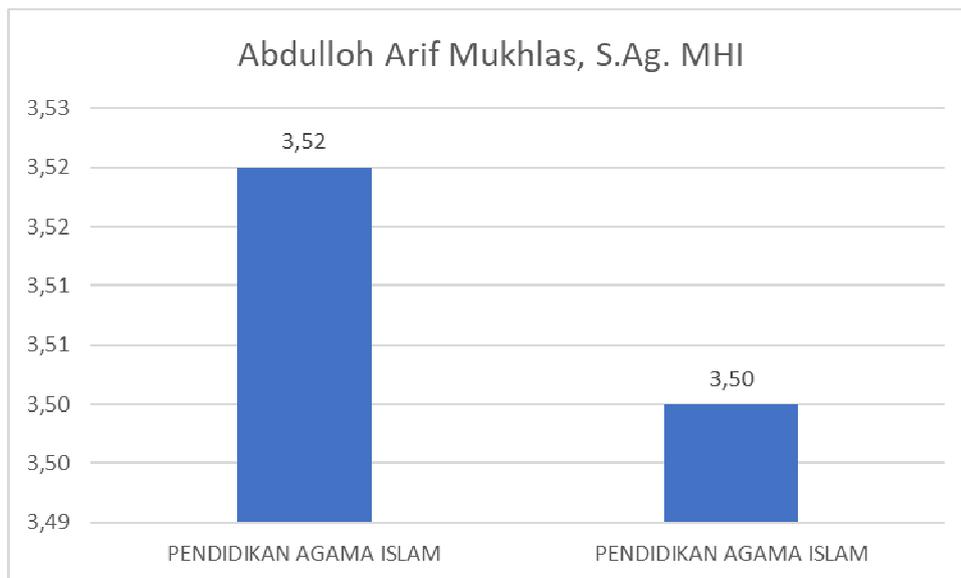
Tabel 5: Hasil Nilai Pengukuran Aspek Kinerja Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika

No.	Nama Dosen	Nilai Pengukuran				
		Reliability	Responsiveness	Assurance	Empati	Tangible
1	Abdulloh Arif Mukhlas, S.Ag. MHI	3,54	3,56	3,51	3,52	3,46
2	Alven Safik Ritonga S.Si.,M.Si	3,32	3,29	3,31	3,31	3,33
3	AMINAH HERLINA Dra.,SH.,MM	3,33	3,35	3,34	3,36	3,30
4	Fastha Aulia Pradhani, S.Si.,M.Si.	3,28	3,30	3,34	3,25	3,23
5	Isnaini Muhandhis S.Kom.,M.Kom	3,23	3,25	3,24	3,28	3,21
6	Mamik Usniyah Sari, S.Kom., M.Kom.	3,42	3,36	3,40	3,38	3,37
7	Muhammad Harist,S.Kom.,M.Sc	3,27	3,25	3,26	3,25	3,25
8	Nurwahyudi Widhiyanta, ST.,MMT	3,34	3,26	3,34	3,32	3,32
9	Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si	3,69	3,33	3,30	3,39	3,37
10	Slamet Riyadi, S.T., M.T.	3,20	3,22	3,19	3,20	3,20
11	Suryo Atmojo S.Kom.,M.Kom	3,20	3,18	3,19	3,20	3,18
12	Suzana Dewi, S.Kom.,M.Kom	3,28	3,26	3,29	3,32	3,28

2.2 Pembahasan Evaluasi dan Aspek Pengukuran Kinerja Dosen Prodi Teknik Informatika

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa pada umumnya mahasiswa merasa sangat puas dengan yang diterapkan oleh dosen selama pembelajaran pada semester ganjil 2021/2022. Berikut hasil analisis data dan pembahasan terhadap kinerja dosen Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra berdasarkan data kuantitatif dan kualitatif.

1. **Abdulloh Arif Mukhlas, S.Ag. MHI**



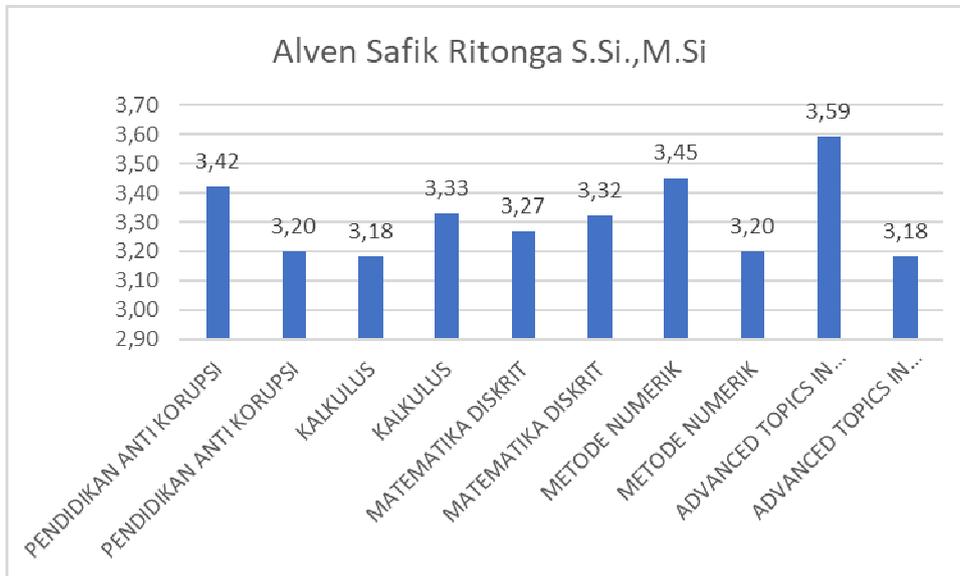
Gambar 2: Diagram Grafik Nilai Dosen Abdulloh Arif Mukhlas, S.Ag. MHI

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 nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen berdasarkan mata kuliah yang didapat berada pada tingkat kategori 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. **Alven Safik Ritonga S.Si.,M.Si**

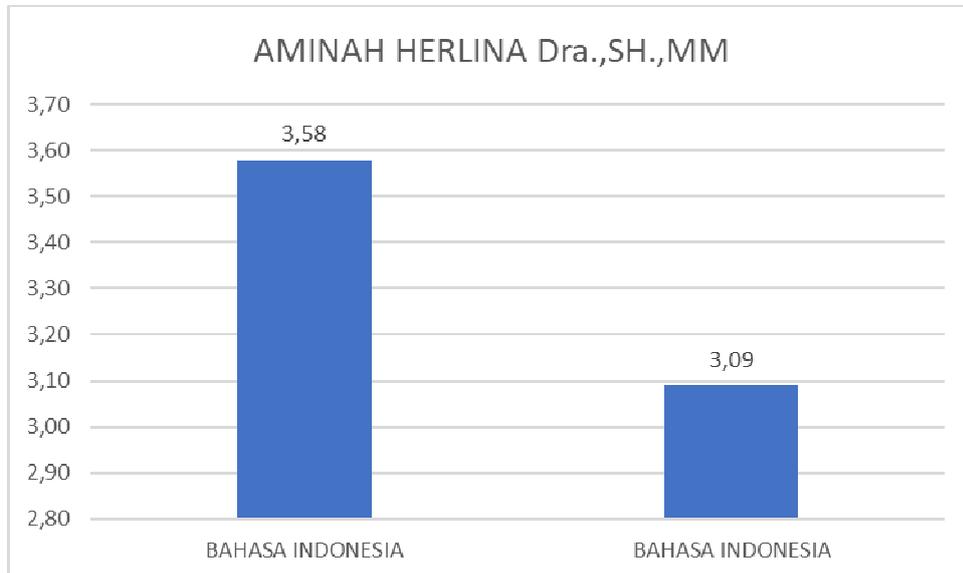
Berdasarkan diagram tersebut terlihat bahwa kinerja dosen secara umum berada pada kategori sangat baik. Data tersebut juga turut didukung oleh data kualitatif yang menyatakan bahwa nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen berdasarkan mata kuliah yang didapat berada pada tingkat kategori sangat 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.



Gambar 3: Diagram Grafik Nilai Dosen Alven Safik Ritonga S.Si.,M.Si

3. Aminah Herlina, Dra.,SH.,MM

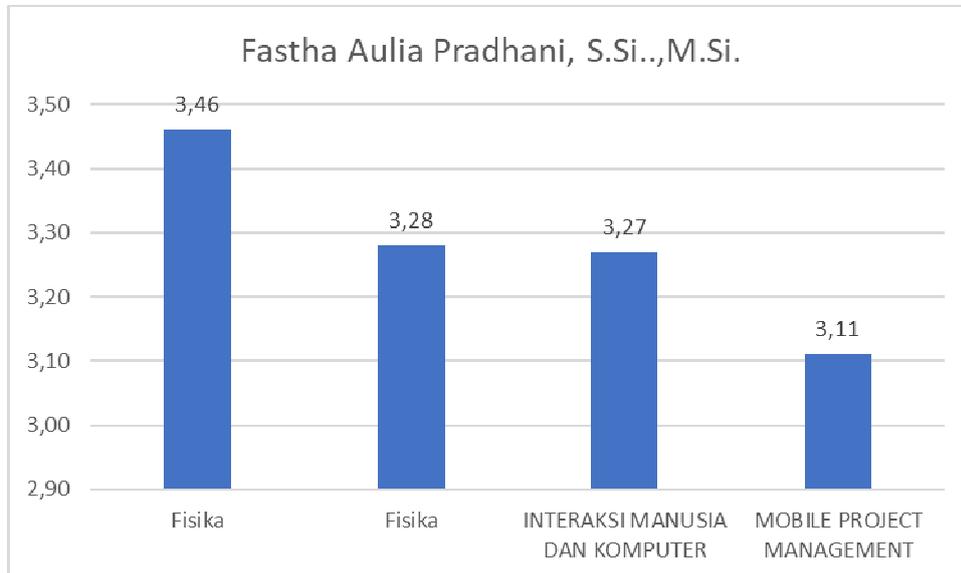


Gambar 4: Diagram Grafik Nilai Dosen AMINAH HERLINA Dra.,SH.,MM

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 nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen berdasarkan mata kuliah yang didapat berada pada tingkat kategori 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.

4. **Fastha Aulia Pradhani, S.Si.,M.Si.**

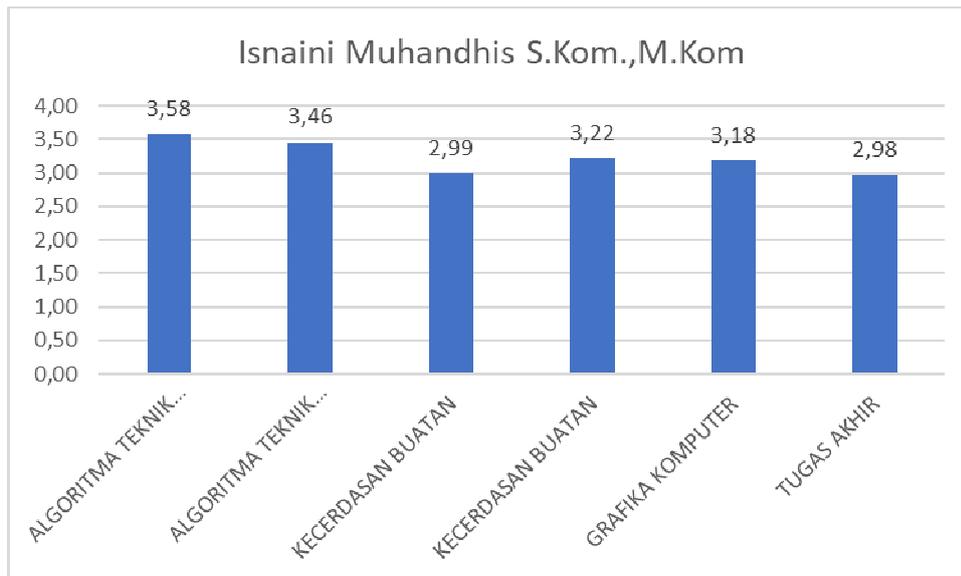


Gambar 5: Diagram Grafik Nilai Dosen Fastha Aulia Pradhani, S.Si.,M.Si.

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 nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen berdasarkan mata kuliah yang didapat berada pada tingkat kategori bernilai 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.

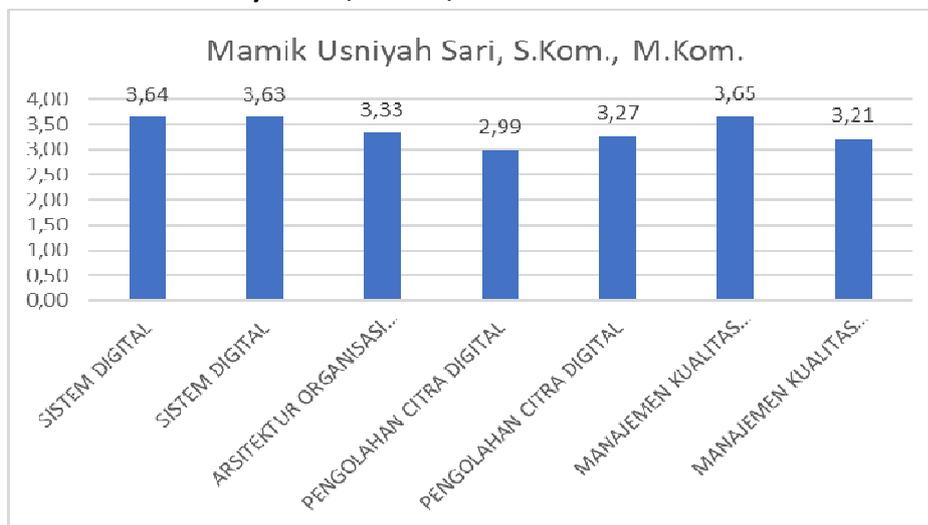
5. **Isnaini Muhandhis S.Kom.,M.Kom**

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 nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen berdasarkan mata kuliah yang didapat berada pada tingkat kategori 5 sangat baik dan 1 kategori 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.



Gambar 6: Diagram Grafik Nilai Dosen Isnaini Muhandhis S.Kom.,M.Kom

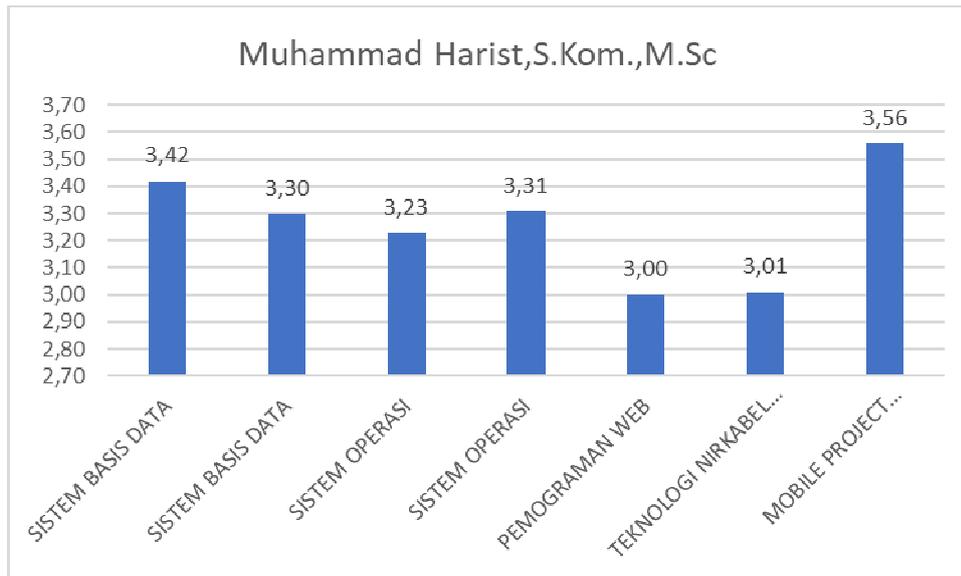
6. Mamik Usniyah Sari, S.Kom., M.Kom.



Gambar 7: Diagram Grafik Nilai Dosen Mamik Usniyah Sari, S.Kom., M.Kom

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 nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen berdasarkan mata kuliah yang didapat berada pada tingkat kategori bernilai 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.

7. Muhammad Harist,S.Kom.,M.Sc

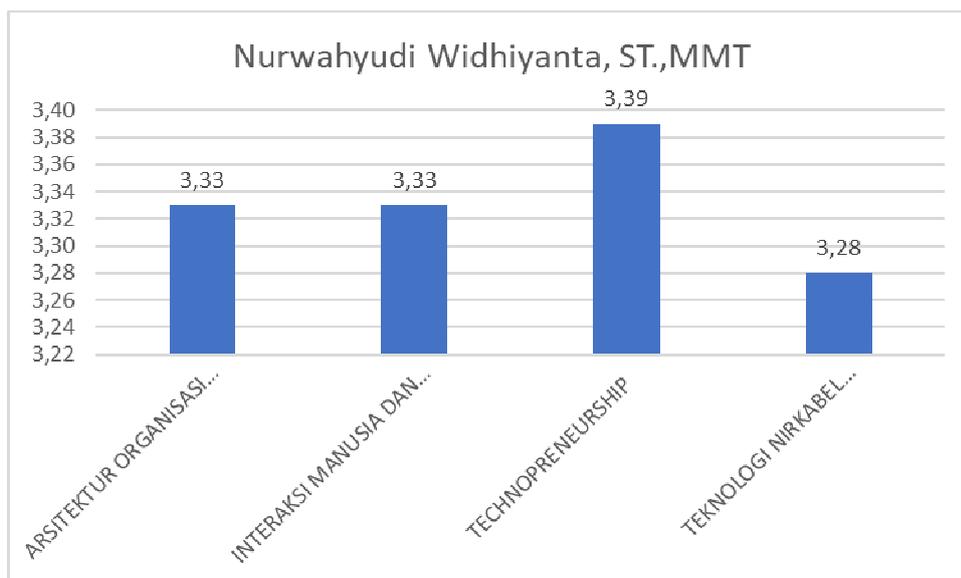


Gambar 8: Diagram Grafik Nilai Muhammad Harist,S.Kom.,M.Sc

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 nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen berdasarkan mata kuliah yang didapat berada pada tingkat kategori bernilai 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.

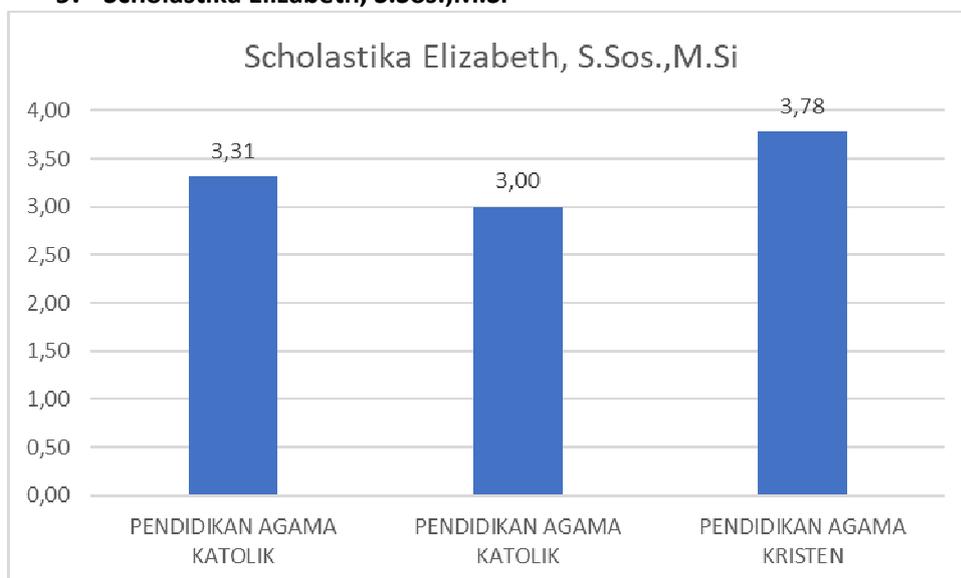
8. Nurwahyudi Widhiyanta, ST.,MMT

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 nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen berdasarkan mata kuliah yang didapat berada pada tingkat kategori 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.



Gambar 9: Diagram Grafik Nilai Dosen Nurwahyudi Widhiyanta, ST.,MMT

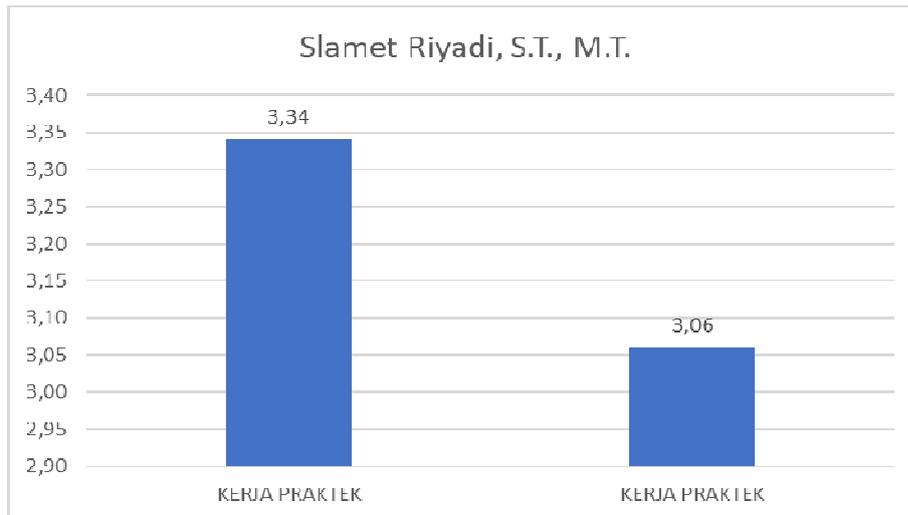
9. Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si



Gambar 10: Diagram Grafik Nilai Dosen Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si

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 nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen berdasarkan mata kuliah yang didapat berada pada tingkat kategori 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.

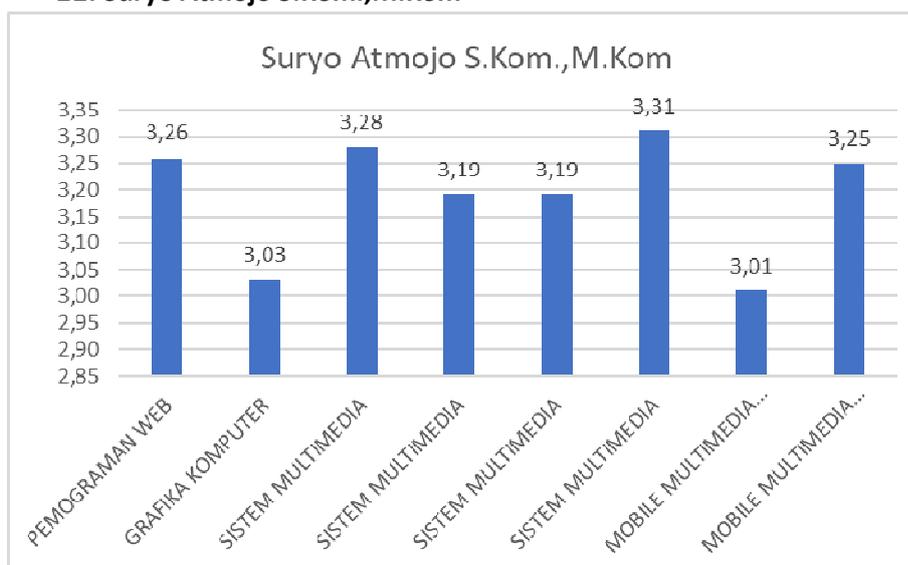
10. Slamet Riyadi, S.T., M.T.



Gambar 11: Diagram Grafik Nilai Dosen Slamet Riyadi, S.T., M.T.

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 nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen berdasarkan mata kuliah yang didapat berada pada tingkat kategori 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.

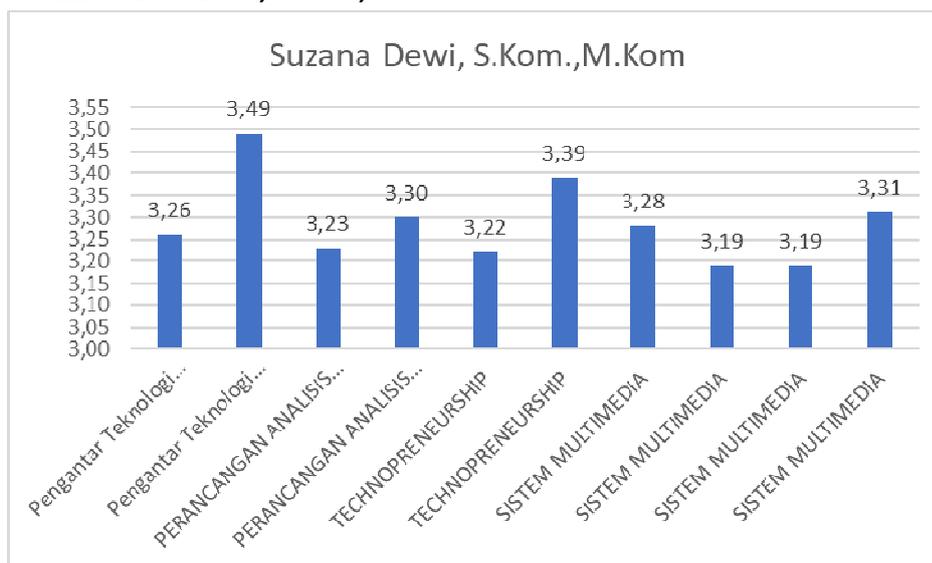
11. Suryo Atmojo S.Kom.,M.Kom



Gambar 12: Diagram Grafik Nilai Dosen Suryo Atmojo S.Kom.,M.Kom.

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 nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen berdasarkan mata kuliah yang didapat berada pada tingkat kategori bernilai 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.

12. Suzana Dewi, S.Kom.,M.Kom



Gambar 13: Diagram Grafik Nilai Dosen Suzana Dewi, S.Kom.,M.Kom

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 nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen berdasarkan mata kuliah yang didapat berada pada tingkat kategori bernilai 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.

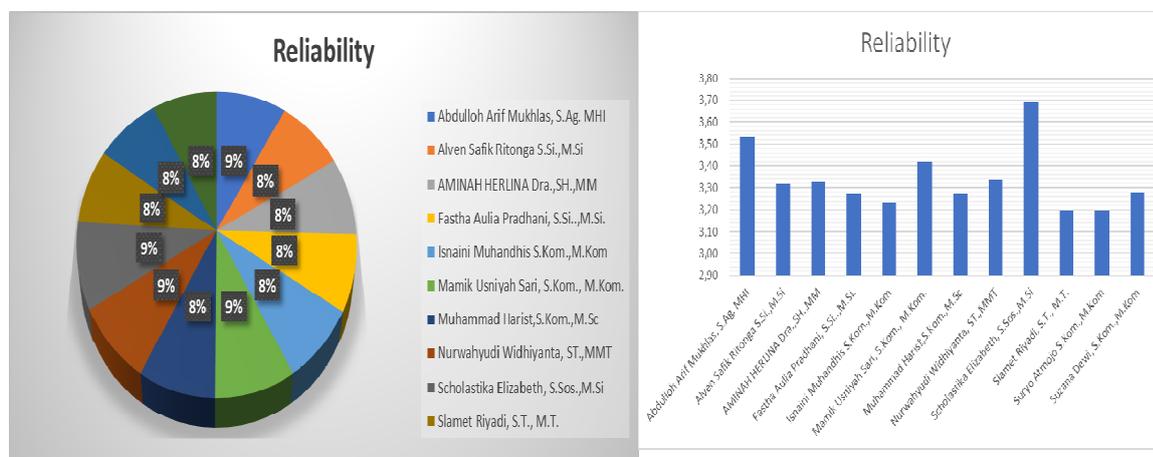
Bab III

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 Informatika terhadap mahasiswa, ditemukan bahwa berdasarkan ranking tertinggi yang memberikan keterpuasan paling tinggi adalah pada empat kompetensi tersebut berpengaruh langsung terhadap nilai aspek pengukuran pada komponen reliability, responsiveness, assurance, empati dan tangible (lihat tabel 3)

Tabel 6 : Nilai Aspek Reliability Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika

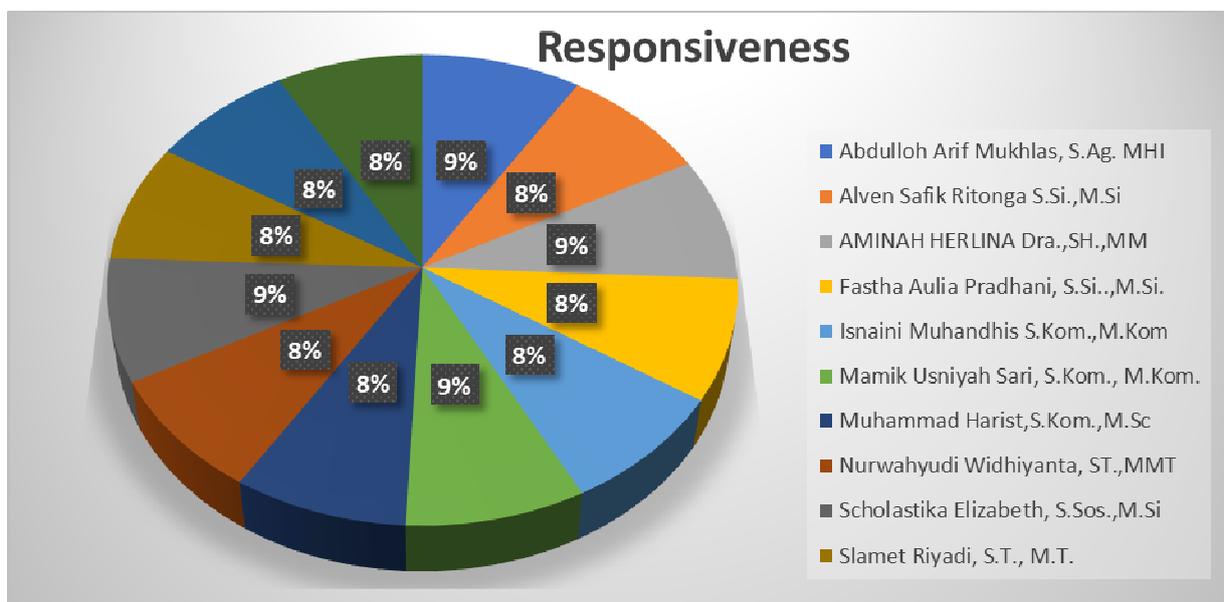
No.	Nama Dosen	Reliability	Indikator
1	Abdulloh Arif Mukhlas, S.Ag. MHI	3,54	Sangat Baik
2	Alven Safik Ritonga S.Si.,M.Si	3,32	Sangat Baik
3	AMINAH HERLINA Dra.,SH.,MM	3,33	Sangat Baik
4	Fastha Aulia Pradhani, S.Si.,M.Si.	3,28	Sangat Baik
5	Isnaini Muhandhis S.Kom.,M.Kom	3,23	Sangat Baik
6	Mamik Usniyah Sari, S.Kom., M.Kom.	3,42	Sangat Baik
7	Muhammad Harist,S.Kom.,M.Sc	3,27	Sangat Baik
8	Nurwahyudi Widhiyanta, ST.,MMT	3,34	Sangat Baik
9	Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si	3,69	Sangat Baik
10	Slamet Riyadi, S.T., M.T.	3,20	Sangat Baik
11	Suryo Atmojo S.Kom.,M.Kom	3,20	Sangat Baik
12	Suzana Dewi, S.Kom.,M.Kom	3,28	Sangat Baik



Gambar 14 Nilai Aspek Reliability Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika

Tabel 7 Nilai Aspek Responsiveness Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika

No.	Nama Dosen	Responsiveness	Indikator
1	Abdulloh Arif Mukhlas, S.Ag. MHI	3,56	Sangat Baik
2	Alven Safik Ritonga S.Si.,M.Si	3,29	Sangat Baik
3	AMINAH HERLINA Dra.,SH.,MM	3,35	Sangat Baik
4	Fastha Aulia Pradhani, S.Si.,M.Si.	3,30	Sangat Baik
5	Isnaini Muhandhis S.Kom.,M.Kom	3,25	Sangat Baik
6	Mamik Usniyah Sari, S.Kom., M.Kom.	3,36	Sangat Baik
7	Muhammad Harist,S.Kom.,M.Sc	3,25	Sangat Baik
8	Nurwahyudi Widhiyanta, ST.,MMT	3,26	Sangat Baik
9	Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si	3,33	Sangat Baik
10	Slamet Riyadi, S.T., M.T.	3,22	Sangat Baik
11	Suryo Atmojo S.Kom.,M.Kom	3,18	Sangat Baik
12	Suzana Dewi, S.Kom.,M.Kom	3,26	Sangat Baik

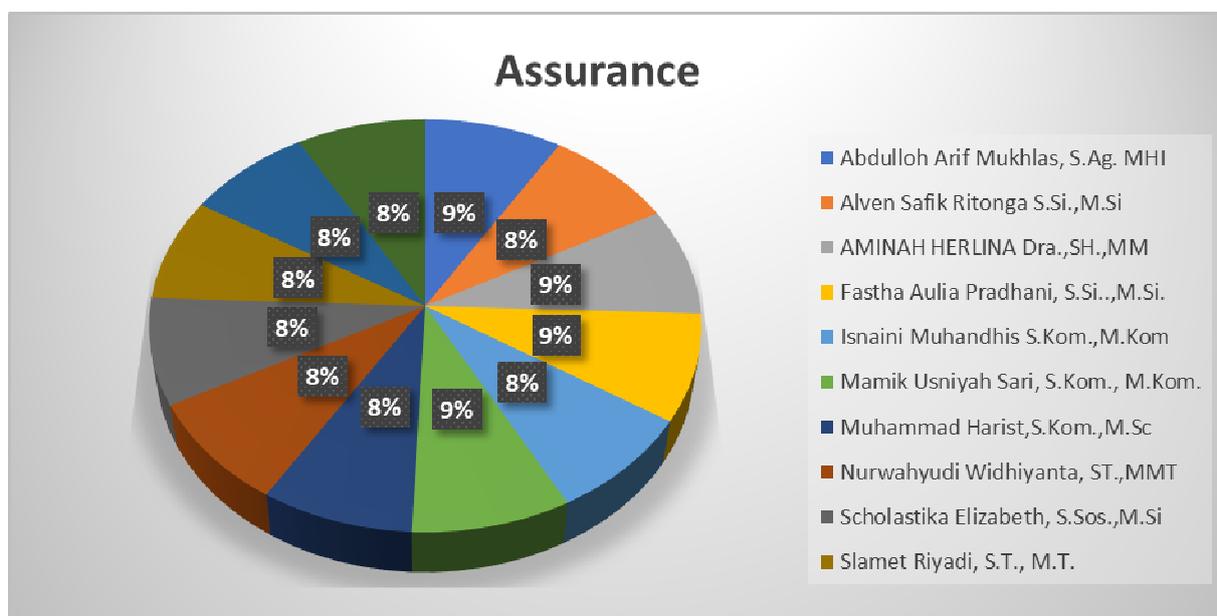


Gambar 15 Nilai Aspek Responsiveness Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika

Tabel 8: Nilai Aspek Assurance Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika

No.	Nama Dosen	Assurance	Indikator
1	Abdulloh Arif Mukhlas, S.Ag. MHI	3,51	Sangat Baik
2	Alven Safik Ritonga S.Si.,M.Si	3,31	Sangat Baik
3	AMINAH HERLINA Dra.,SH.,MM	3,34	Sangat Baik
4	Fastha Aulia Pradhani, S.Si.,M.Si.	3,34	Sangat Baik
5	Isnaini Muhandhis S.Kom.,M.Kom	3,24	Sangat Baik
6	Mamik Usniyah Sari, S.Kom., M.Kom.	3,40	Sangat Baik
7	Muhammad Harist,S.Kom.,M.Sc	3,26	Sangat Baik

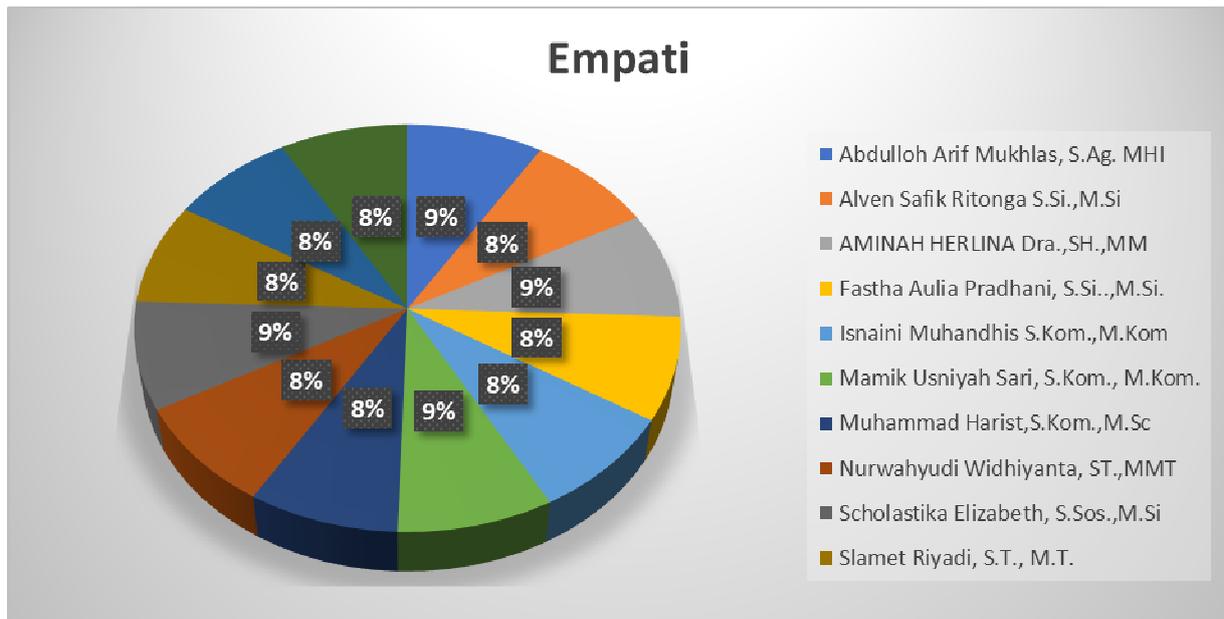
8	Nurwahyudi Widhiyanta, ST.,MMT	3,34	Sangat Baik
9	Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si	3,30	Sangat Baik
10	Slamet Riyadi, S.T., M.T.	3,19	Sangat Baik
11	Suryo Atmojo S.Kom.,M.Kom	3,19	Sangat Baik
12	Suzana Dewi, S.Kom.,M.Kom	3,29	Sangat Baik



Gambar 16 : Nilai Aspek Assurance Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika

Tabel 9: Nilai Aspek Empati Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika

No.	Nama Dosen	Tangible	Indikator
1	Abdulloh Arif Mukhlas, S.Ag. MHI	3,46	Sangat Baik
2	Alven Safik Ritonga S.Si.,M.Si	3,33	Sangat Baik
3	AMINAH HERLINA Dra.,SH.,MM	3,30	Sangat Baik
4	Fastha Aulia Pradhani, S.Si.,M.Si.	3,23	Sangat Baik
5	Isnaini Muhandhis S.Kom.,M.Kom	3,21	Sangat Baik
6	Mamik Usniyah Sari, S.Kom., M.Kom.	3,37	Sangat Baik
7	Muhammad Harist,S.Kom.,M.Sc	3,25	Sangat Baik
8	Nurwahyudi Widhiyanta, ST.,MMT	3,32	Sangat Baik
9	Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si	3,37	Sangat Baik
10	Slamet Riyadi, S.T., M.T.	3,20	Sangat Baik
11	Suryo Atmojo S.Kom.,M.Kom	3,18	Sangat Baik
12	Suzana Dewi, S.Kom.,M.Kom	3,28	Sangat Baik

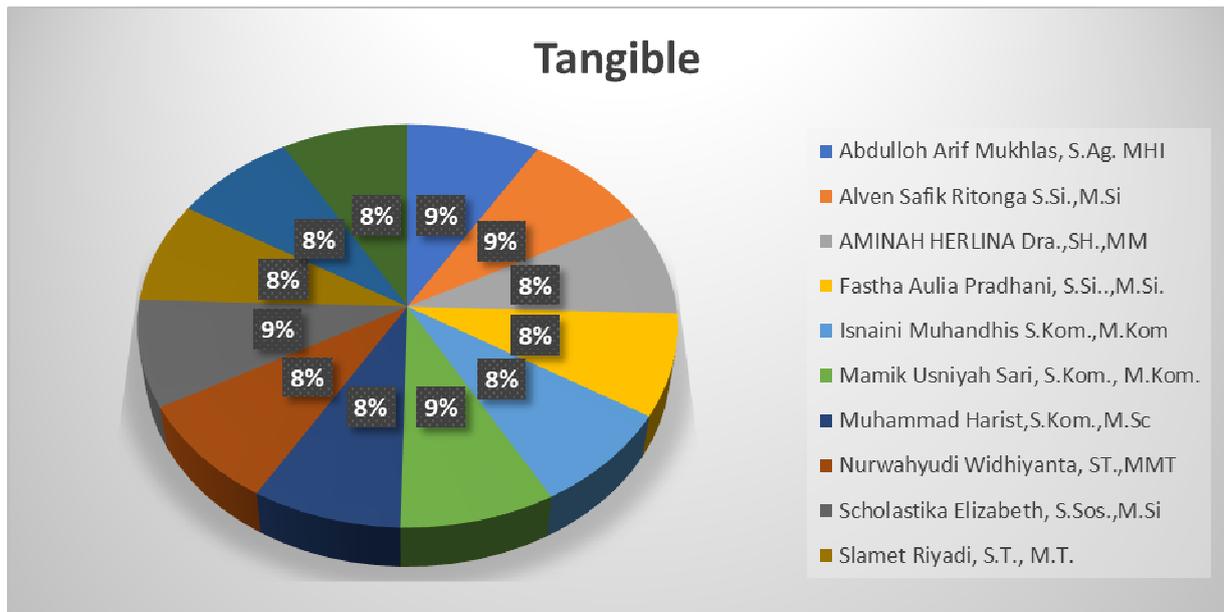


Gambar 9 :

Gambar 17 Nilai Aspek Empati Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika

Tabel 10 Nilai Aspek Tangible Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika

No.	Nama Dosen	Tangible	Indikator
1	Abdulloh Arif Mukhlas, S.Ag. MHI	3,46	Sangat Baik
2	Alven Safik Ritonga S.Si.,M.Si	3,33	Sangat Baik
3	AMINAH HERLINA Dra.,SH.,MM	3,30	Sangat Baik
4	Fastha Aulia Pradhani, S.Si.,M.Si.	3,23	Sangat Baik
5	Isnaini Muhandhis S.Kom.,M.Kom	3,21	Sangat Baik
6	Mamik Usniyah Sari, S.Kom., M.Kom.	3,37	Sangat Baik
7	Muhammad Harist,S.Kom.,M.Sc	3,25	Sangat Baik
8	Nurwahyudi Widhiyanta, ST.,MMT	3,32	Sangat Baik
9	Scholastika Elizabeth, S.Sos.,M.Si	3,37	Sangat Baik
10	Slamet Riyadi, S.T., M.T.	3,20	Sangat Baik
11	Suryo Atmojo S.Kom.,M.Kom	3,18	Sangat Baik
12	Suzana Dewi, S.Kom.,M.Kom	3,28	Sangat Baik



Gambar 10 :

Gambar 18 Nilai Aspek Tangible Dosen Pengampu Di Prodi Teknik Informatika

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 ; (6) mahasiswa merasa puas dengan pelayanan akademik yang diberikan oleh dosen.

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. Ini menunjukkan bahwa pada umumnya mahasiswa sudah merasa sangat puas dengan kinerja dosen pada prodi Teknik Informatika Universitas Wijaya Putra. Meskipun demikian ada beberapa saran-saran yang disampaikan mahasiswa pada instrument yang sediakan yang harus dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan kedepan seperti kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal atau problem solving. Selain itu, sebagian besar responden menyatakan bahwa aspek profesional pada kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain perlu ditingkatkan.

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan evaluasi ini adalah :

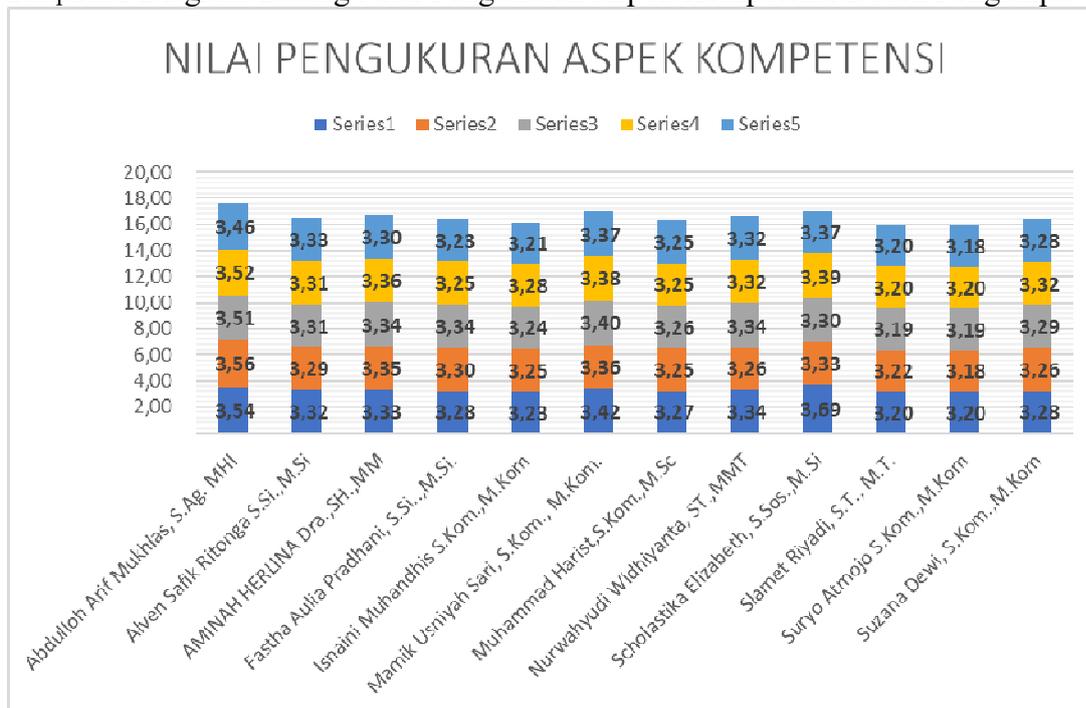
1. Semoga kedepan survey ini dapat terus dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat terus memonitoring perkembangan kinerja dosen.
2. Validitas dan reliabilitas atau teknik triangulasi perlu di uji untuk mendapat data valid dan reliabel, karena ada beberapa data yang didapat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

Lampiran

Lampiran 1 Diagram Lingkaran Pengukuran Aspek Nilai Kompetensi Dosen Pengampu



Lampiran 2 Diagram Batang Nilai Pengukuran Aspek Kompetensi Dosen Pengampu



Keterangan :

- Series 1 : Reliability
- Series 2 : Responsiveness
- Series 3 : Assurance
- Series 4 : Empati
- Series 5 : Tangible

Lampiran 3 Tabel Isian Hasil Jawaban Kuesioner Kepuasan Mahasiswa

NO.	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
		SANGAT PUAS
I. KEANDALAN (RELIABILITY)		
1.1 Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan		
1	Kesiapan dosen memberikan kontrak kuliah dan RPS di awal kuliah	3,29
2	Kesiapan dosen memberikan kuliah dan / atau praktikum	3,29
3	Kesiapan dosen dalam menyampaikan bahan ajar perkuliahan yang sesuai dengan RPS dan diupload di SIM/OLP	3,32
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online	3,31
5	Kemampuan dosen dalam menghidupkan suasana kelas dalam proses belajar mengajar baik dengan menggunakan metode tatap muka maupun daring/online	3,27
6	Kemampuan dosen dalam memberikan tugas terstruktur (paper/makalah, rangkuman, latihan soal/problem solving, dan lain-lain)	3,31
7	Kemampuan dalam hal kedalaman dan ketuntasan pembahasan contoh soal/problem solving	3,29
8	Kemampuan menjelaskan keterkaitan antara mata kuliah yang diampu dengan mata kuliah lain	3,32
9	Kemampuan dalam memberikan wawasan tentang topik-tema yang dijelaskan dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari/kondisi yang terjadi pada saat ini	3,32
Total		29,73
Rata-Rata		3,30
1.2 Kemampuan tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi program studi) dalam memberikan layanan		
1	Tenaga Kependidikan mampu menjelaskan informasi akademik di Program Studi	3,30

2	Tenaga Kependidikan mampu memberikan pelayanan di Program Studi	3,28
Total		6,58
Rata-Rata		3,29
1.3 Kemampuan pengelola (Ketua Program Studi) dalam memberikan pelayanan		
1	Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi akademik	3,31
2	Kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan administrasi non akademik	3,29
Total		6,60
Rata-Rata		3,30
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)		
2.1 Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat		
1	Kemauan dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3,31
2	Kemampuan dosen dalam memberikan umpan balik terhadap tugas yang sudah dikembalikan/dikirim melalui email/manual/SIM/OLP	3,29
3	Kemudahan mengakses bahan materi kuliah dari dosen pada sistem informasi akademik UWP	3,29
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan menggunakan metode tatap muka dan daring/online	3,26
Total		13,17
Rata-Rata		3,29
2.2 Kemauan dari tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat		
1	Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,28
Total/ Rata-Rata		3,28

2.3 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	3,27
		Total/ Rata-Rata
		3,27
KEPASTIAN (ASSURANCE)		
3.1 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	3,27
2	Lama waktu tatap muka dan daring/online	3,28
3	Kemampuan dosen dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran (PPT, Handout, Modul)	3,29
4	Kemampuan dosen dalam memberikan keragaman sumber bacaan/referensi mata kuliah (buku, jurnal, hasil penelitian dosen pribadi dan lain-lain)	3,28
5	Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan yang telah diberikan dalam perkuliahan baik dengan metode tatap muka maupun daring/online	3,30
6	Kesesuaian memberikan nilai dengan komponen/elemen pengukuran yang telah disepakati dalam kontrak kuliah	3,29
		Total
		19,71
		Rata-Rata
		3,28
3.2 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	3,31
2	Kedisiplinan dan tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,31
3	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3,32
		Total
		9,94
		Rata-Rata
		3,31

3.3 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	3,32
Total/ Rata-Rata		3,32
EMPATI (EMPATHY)		
4.1 Kesiadaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa		
1	Memiliki sikap bijak dalam menerima kritik, saran dan pendapat/usul mahasiswa	3,31
2	Memiliki kemampuan berkomunikasi dan bergaul dengan baik kepada mahasiswa	3,32
3	Kesiadaan untuk menangani permasalahan atau keluhan mahasiswa	3,28
4	Kesiadaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,30
Total		13,21
Rata-Rata		3,30
4.2 Kesiadaan/kepedulian tenaga kependidikan (staf/bagian administrasi Program Studi) untuk memberi perhatian kepada mahasiswa		
1	Kesiadaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa	3,31
Total/ Rata-Rata		3,31
4.3 Kesiadaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa		
1	Kesiadaan/kepedulian pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di bidang layanan akademik dan non akademik	3,29
Total/ Rata-Rata		3,29

TANGIBLE		
5.1 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
Total/ Rata-Rata		3,28
5.2 Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana		
1	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat dan tepat	3,29
2	Petugas memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan	3,30
3	Petugas bersikap sopan dan ramah	3,32
4	Ruang pelayanan dan ruang kuliah nyaman dan aman	3,30
5	Sistem Informasi bekerja dengan handal dan memiliki akses internet yang baik	3,31
6	Ketersediaan sarana pembelajaran di kelas dan laboratorium sangat memadai	3,31
7	Penerangan di kampus sangat memadai	3,27
8	Ketersediaan buku teks, jurnal, dan prosiding sangat memadai	3,24
9	Akses e-journal dan e-book di perpustakaan sangat mudah	3,24
Total		29,56
Rata-Rata		3,28