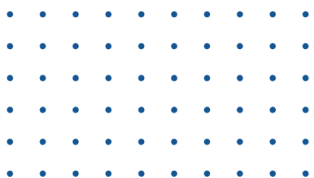


LAPORAN

SURVEI KEPUASNA MAHASISWA

2024



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
POLITEKNIK PARIWISATA BALI
TAHUN 2024

Commented [I1]: Lihat judul di over salah

Commented [I2]: Lihat judul di cover salah



PUSAT PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK PARIWISATA BALI

Tim Penyusun

1. Dr. Lukia Zuraida, S.Pd., M.Hum.
2. Putu Mira Astuti Pranadewi, S.St.Par., M.Par.
3. Ni Wayan Chintia Pinaria, S.Par., M.M.
4. I Made Budi Setiawan, S.Kom.
5. Anak Agung Ngurah Dicky Natha Prawira, S.E
6. Putu Nadya Pradnyanita, SH

Susunan Kepengurusan Pusat Penjaminan Mutu (PPM)

Ketua PPM : Dr. Lukia Zuraida, S.Pd., M.Hum.

Sekretaris 1 Bidang SPME : Putu Mira Astuti Pranadewi, S.St.Par., M.Par.

Sekretaris 1 Bidang SPMI : Ni Wayan Chintia Pinaria, S.Par., M.M

Staff Administrasi : 1. Made Budi Setiawan, S.Kom.
2. Anak Agung Ngurah Dicky Natha Prawira, S.E
3. Putu Nadya Pradnyanita, SH

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Pelaksanaan *Survey* Kepuasan Mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali tahun 2024 telah terselesaikan dengan baik. Pelaksanaan *Survey* Kepuasan Mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali tahun 2024 merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh Pusat Penjaminan Mutu Politeknik Pariwisata Bali secara terpusat. Hasil dari Survei kepuasan yang diperoleh dari mahasiswa menjadi sebuah masukan dan parameter keberhasilan maupun kekurangan dalam pelayanan yang diberikan Poltekpar Bali. Bagi Politeknik Pariwisata Bali (PPB), umpan balik dari Survei kepuasan layanan sangat berguna untuk pengembangan program kerja yang dimiliki PPB. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, mulai dari awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk Laporan *Survey* Kepuasan Mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali Tahun 2024.

Nusa Dua, Nopember 2024

Tim *Survey* Kepuasan Mahasiswa

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
I. Pendahuluan	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Tujuan	5
1.3 Manfaat Kegiatan	6
II. Metode Pengukuran	7
2.1. Ruang Lingkup	7
2.2. Operasional Variabel	7
2.3. Indeks Kepuasan Layanan	8
III. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan	9
IV. Kesimpulan dan Saran	14
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Pariwisata Bali sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa. Hal ini disebabkan karena keberadaan mahasiswa merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di Politeknik Pariwisata Bali.

Kenyamanan mahasiswa dalam proses pembelajaran dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, kepuasan layanan yang diperoleh mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Politeknik Pariwisata Bali. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.2 TUJUAN

Tujuan dari kegiatan survei ini adalah memperoleh informasi indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Politeknik Pariwisata Bali.

1.3 Manfaat Kegiatan

Manfaat kegiatan ini adalah

1. Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Politeknik Pariwisata Bali.
2. Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

METODE PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Politeknik Pariwisata Bali memiliki 11 Prodi yaitu Prodi Magister Terapan Pariwisata (MTP), Prodi Pengelolaan Perhotelan (PPH), Prodi Manajemen Akuntansi Hospitaliti (MAH), Prodi Destinasi Pariwisata (DEP), Prodi Usaha Perjalanan Wisata (UPW), Prodi Pengelolaan Konvensi dan Acara (PKA), Prodi Pengelolaan Konvensi dan Acara Manado (PKAM), Prodi Destinasi Pariwisata Sragen (DEPS), Prodi Divisi Kamar (DIK), Prodi Seni Kuliner (SKU) dan Prodi Tata Hidang (TAH).

Berdasarkan data dari bagian Akademik jumlah mahasiswa aktif di tahun 2024 adalah 2.462 mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada bulan Oktober 2024.

2.2. Operasionalisasi Variabel

Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, *Tangible*.

Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1. *Reliability*: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
2. *Responsiveness*: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. *Assurance*: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.
4. *Empathy*: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.
5. *Tangibles*: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
6. Layanan Kemahasiswaan

2.3. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan mahasiswa mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dalam hal ini Indeks Kepuasan Mahasiswa dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan terhadap mahasiswa yang diselenggarakan oleh Politeknik Pariwisata Bali dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM). Katagori IKM ini merujuk pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Nilai IKM dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1. Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa ini dilakukan dengan membagikan kuesioner yang telah ditetapkan oleh Politeknik Pariwisata Bali. Sasarannya adalah mahasiswa aktif di Politeknik Pariwisata Bali.

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan mahasiswa dilakukan secara online di laman <https://bit.ly/1KepuasanMahasiswa>. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

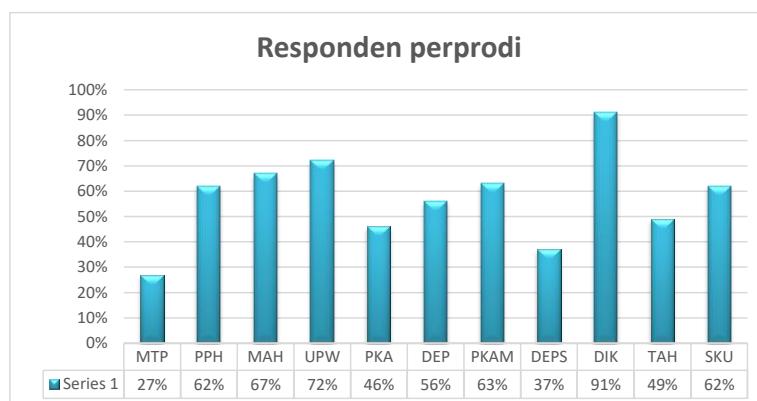
Tabel 3.1 Jumlah total responden

Civitas Akademika	Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa	2.567	1558	60,69%

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Politeknik Pariwisata Bali menggunakan metode Servqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

Sedangkan metode pengukuran tingkat kepuasan menggunakan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berikut dijelaskan nilai rata – rata tingkat kepuasan per unsur pelayanan.

Pada gambar 3.1 menunjukkan persentase responden dari setiap program studi



Gambar 3.1 Persentase responden perprodi yang mengisi survei dari jumlah populasi

BAB IV

HASIL SURVEI

4.1. Lima Dimensi Kepuasan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Politeknik Pariwisata Bali dengan menggunakan metode SERVQUAL dapat dijelaskan seperti berikut ini.

a) *Reliability*

Dimensi *reliability* terkait tentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Pada aspek *reliability* terdapat 8 indikator dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1 Indikator dan Skor Rata – Rata pada Aspek *Reliability*

No	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Skor rata - rata
1	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen	3,43
2	Tersedia bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa	3,43
4	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	3,58
5	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	3,47
6	Dosen datang tepat waktu	3,29
7	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)	3,47
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan	3,51
	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,50

Skor rata – rata untuk aspek *reliability* sebesar 3,46. Skor rata – rata mengenai kemampuan Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab paling tinggi yaitu 3,58 dan yang paling rendah adalah Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen dan Tersedia bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa dengan nilai 3,43.

Hasil pengukuran IKM pada aspek *reliability* sebesar 86,53 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *reliability* sudah sangat baik.

b) *Responsiveness*

Responsiveness adalah dimensi yang terkait dengan kemauan dalam memberikan

tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pada dimensi ini ada 4 indikator seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2 Indikator dan Skor Rata – Rata pada Aspek *Responsiveness*

No	<i>Responsiveness</i>	Skor Rata - rata
1	Politeknik Pariwisata Bali menyediakan Unit Kesejahteraan Mahasiswa	3,49
2	Politeknik Pariwisata Bali menyediakan waktu khusus kepada orang tua mahasiswa untuk konsultasi	3,32
3	Politeknik Pariwisata Bali menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu	3,54
4	Politeknik Pariwisata Bali selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	3,51

Skor rata – rata untuk aspek *Responsiveness* sebesar 3,46. Skor rata – rata tertinggi diperoleh pada aspek Politeknik Pariwisata Bali menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu yaitu 3,54 dan yang paling rendah terkait aspek Politeknik Pariwisata Bali menyediakan waktu khusus kepada orang tua mahasiswa untuk konsultasi dengan Skor 3,32.

Hasil pengukuran IKM pada aspek *responsiveness* sebesar 86,55 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* sudah sangat baik.

c) *Assurance*

Dimensi *Assurance* terkait dengan kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap. Pada aspek ini terdapat 4 indikator, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 Indikator dan Skor Rata – Rata Aspek *Assurance*

No	<i>Assurance</i>	Skor Rata - rata
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	3,47
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Politeknik Pariwisata Bali melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)	3,52
3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Politeknik Pariwisata Bali melalui Unit Kesejahteraan Mahasiswa/Bimbingan Konseling	3,45
4	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Politeknik Pariwisata Bali dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	3,59

Skor rata – rata untuk dimensi *Assurance* su sebesar dah di atas 3,51. Skor tertinggi diperoleh pada aspek Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Politeknik Pariwisata Bali dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali yaitu 3,59. Sedangkan skor terendah adalah aspek Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Politeknik Pariwisata Bali melalui Unit Kesejahteraan Mahasiswa/Bimbingan Konseling yaitu 3,45

Hasil pengukuran IKM pada aspek *assurance* sebesar 87,67 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *assurance* sudah sangat baik.

d) *Emphaty*

Aspek *Emphaty* terkait dengan kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Pada aspek ini, ada 4 indikator.

Tabel 4.4 Indikator dan Skor rata – rata pada aspek *Emphaty*

No	<i>Emphathy</i>	Skor Rata -rata
1	Kepedulian Politeknik Pariwisata Bali dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,42
2	Politeknik Pariwisata Bali memonitor perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen PA	3,46
3	Politeknik Pariwisata Bali memonitor kemajuan mahasiswa melalui unit Kesejahteraan Mahasiswa	3,46
4	Politeknik Pariwisata Bali berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3,49

Skor rata – rata untuk dimensi *Emphaty* sebesar 3,34. Skor tertinggi diperoleh dari aspek Politeknik Pariwisata Bali berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya dengan skor 3,49 dan paling rendah adalah aspek Kepedulian Politeknik Pariwisata Bali dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa 3,42

Hasil pengukutran IKM pada aspek *emphaty* sebesar 86,45 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *emphaty* sudah sangat baik.

e) *Tangibles*

Aspek *tangibles* mengenai dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen. Pada aspek ini terdapat 8 indikator.

Tabel 4.5 Indikator dan Skor Rata – Rata Aspek *Tangibles*

No	<i>Tangibles</i>	Skor Rata-rata
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi	3,58
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	3,68
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	3,43
4	Politeknik Pariwisata Bali mempunyai perpustakaan yang lengkap	3,43
5	Tersedia Laboratorium, yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	3,41
6	Ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan Politeknik Pariwisata Bali	3,38
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil cukup dan bersih	2,99
8	Tersedia fasilitas ibadah yang lengkap di Politeknik Pariwisata Bali	3,59

Skor rata – rata untuk dimensi *Tangible* sebesar 3,44. Skor rata – rata tertinggi pada aspek Ruang kuliah sejuk dan nyaman dengan skor 3,68 dan paling rendah adalah aspek Ketersediaan fasilitas kamar kecil cukup dan bersih dengan skor 2,99.

Hasil pengukuran IKM pada aspek *Tangible* sebesar 85,90 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *Tangible* sudah sangat baik.

4.2. Keseluruhan Aspek Dimensi *Servqual* dan Layanan Kemahasiswaan

Pernyataan tentang kelima dimensi *servqual* dari 28 indikator menunjukkan rerata hasil seluruhnya adalah 3,46. Angka ini ada pada rentang nilai interval 3,26 – 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Politeknik Pariwisata Bali terhadap mahasiswa sangat baik. Nilai konversi IKMnya sebesar 86,62. Sehingga indeks kepuasan mahasiswa pada keseluruhan indikator dapat dinyatakan sangat baik.

Walaupun demikian perlu diperhatikan pada indikator indikator yang mempunyai nilai terendah dari masing-masing dimensi. Tabel 4.6 menunjukkan indikator terendah dari tiap dimensi layanan.

Tabel 4.6 Indikator dengan Nilai Terendah

NO	Dimensi	Indikator	Nilai
1	Reliability	Dosen datang tepat waktu	3,29
2	Resposivness	Politeknik Pariwisata Bali menyediakan waktu khusus kepada orang tua mahasiswa untuk konsultasi	3,32
3	Assurance	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Politeknik Pariwisata Bali melalui Unit Kesejahteraan Mahasiswa/Bimbingan Konseling	3,45
4	Emphaty	Kepedulian Politeknik Pariwisata Bali dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,42
5	Tangibles	Ketersediaan fasilitas kamar kecil cukup dan bersih	2,99

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Politeknik Pariwisata Bali sudah sangat baik. Perhitungan IKM menunjukkan bahwa kelima dimensi layanan servqual dan layanan terkait kemahasiswaan sudah berada pada skala 81,26 – 100,00 yaitu 86,50. Artinya mutu layanan sudah masuk ke dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan analisis ada beberapa aspek – aspek layanan yang perlu ditingkatkan lagi karena skor rata – rata masih rendah. Berikut aspek – aspek yang masih perlu ditingkatkan yaitu:

- 1) Dosen datang tepat waktu.
- 2) Politeknik Pariwisata Bali menyediakan waktu khusus kepada orang tua mahasiswa untuk konsultasi.
- 3) Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Politeknik Pariwisata Bali melalui Unit Kesejahteraan Mahasiswa/Bimbingan Konseling
- 4) Kepedulian Politeknik Pariwisata Bali dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
- 5) Ketersediaan fasilitas kamar kecil cukup dan bersih

2. Saran

Untuk meningkatkan indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Politeknik Pariwisata Bali perlu memperhatikan tujuh indikator tersebut. Walaupun nilai indek kepuasan mahasiswa masuk dalam kategori sangat baik tetap harus terus ditingkatkan. Perlu diberikan perhatian yang lebih terhadap indikator yang mendapatkan nilai terendah dari masing-masing dimensi layanan.

Lampiran

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa

Section 1 of 7

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan, Layanan Manajemen, dan Layanan Kemahasiswaan di Poltekpar Bali

Evaluasi ini dilakukan dalam rangka upaya peningkatan pelayanan terhadap mahasiswa. Mohon agar mengisi dengan sebenar-benarnya dan jawaban Saudara tidak akan berpengaruh terhadap status Saudara sebagai mahasiswa.

Program Studi *

1. S2 Magister Terapan Pariwisata

2. D4 Administrasi Perhotelan

3. D4 Manajemen Akuntansi Hospitaliti

4. D4 Manajemen Kepariwisataaan

5. D4 Manajemen Bisnis Perjalanan

6. D4 Manajemen Konvensi dan Perhelatan

7. D3 Manajemen Divisi Kamar

8. D3 Manajemen Tata Hidangan

9. D3 Manajemen Tata Boga

Tahun Masuk (Angkatan) *

1. 2022

2. 2021

3. 2020

4. 2019

5. 2018

6. 2017

Section 2 of 7

Pernyataan tentang keandalan (Reliability)

Berdasarkan pengalaman Saudara selama ini sebagai mahasiswa prodi tersebut, mohon beri penilaian pada aspek-aspek berikut ini:

Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan/jasa (pembelajaran, pembimbingan dsb) *

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Kurang

Kemampuan staf/tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan *

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Kurang

Kemampuan pengelola (manajemen) dalam memberikan pelayanan *

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Kurang

Section 3 of 7

Pernyataan tentang daya tanggap (responsiveness)

Berdasarkan pengalaman Saudara selama ini sebagai mahasiswa prodi tersebut, mohon beri penilaian pada aspek-aspek berikut ini:

Kemampuan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa (pembelajaran, pembimbingan dsb) dengan cepat *

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Kurang

Kemauan dari staf/tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat *

☐ Sangat Baik
☐ Baik
☐ Cukup
☐ Kurang

Kemauan dari pengelola (manajemen) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat *

☐ Sangat Baik
☐ Baik
☐ Cukup
☐ Kurang

Section 4 of 7

Pernyataan tentang kepastian (assurance) ⌵ ⋮

Berdasarkan pengalaman Saudara selama ini sebagai mahasiswa prodi tersebut, mohon beri penilaian pada aspek-aspek berikut ini

Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan *

☐ Sangat Baik
☐ Baik
☐ Cukup
☐ Kurang

Kemampuan staf/tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan *

☐ Sangat Baik
☐ Baik
☐ Cukup
☐ Kurang

Kemampuan pengelola (manajemen) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan *

☐ Sangat Baik
☐ Baik
☐ Cukup
☐ Kurang

Section 5 of 7

Pernyataan tentang empati (empathy)

Berdasarkan pengalaman Saudara selama ini sebagai mahasiswa prodi tersebut, mohon beri penilaian pada aspek-aspek berikut ini

Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Kurang

Kesediaan/kepedulian staf/tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Kurang

Kemampuan pengelola (manajemen) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Kurang

Section 6 of 7

Pernyataan tentang Tangible (Sarana dan Prasarana)

Berdasarkan pengalaman Saudara selama ini sebagai mahasiswa prodi tersebut, mohon beri penilaian pada aspek-aspek berikut ini

Kecukupan dari sarana dan prasarana pendidikan

☐ Sangat Baik

☐ Baik

☐ Cukup

☐ Kurang

111

Kemudahan akses terhadap sarana dan prasarana pendidikan

☐

Sangat Baik

☐

Baik

☐

Cukup

☐

Kurang

Kualitas sarana dan prasarana pendidikan

☐

Sangat Baik

☐

Baik

☐

Cukup

☐

Kurang