

wonderful
indonesia



Kementerian Pariwisata & Ekonomi Kreatif /
Badan Pariwisata & Ekonomi Kreatif
Politeknik Pariwisata Bali



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA 2022

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
POLITEKNIK PARIWISATA BALI
TAHUN 2022**



**PUSAT PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK PARIWISATA BALI**

Tim Penyusun

1. Dr. Lukia Zuraida, S.Pd., M.Hum.
2. Ni Made Suastini, SE., MM
3. Ni Nyoman Suci Arthini, S.Pd., M.Pd
4. Ni Luh Putu Yanti Astika Dewi, S.E.
5. I Made Budi Setiawan

Susunan Kepengurusan Pusat Penjaminan Mutu (PPM)

Ketua PPM	: Dr. Lukia Zuraida, S.Pd., M.Hum.
Sekretaris 1 Bidang SPME	: Ni Made Suastini, SE., MM
Sekretaris 1 Bidang SPMI	: Ni Nyoman Suci Arthini, S.Pd., M.Pd
Staff Administrasi	: 1. Ni Luh Putu Yanti Astika Dewi, S.E. 2. I Made Budi Setiawan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Pelaksanaan *Survey* Kepuasan Mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali tahun 2022 telah terselesaikan dengan baik. Pelaksanaan *Survey* Kepuasan Mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali tahun 2022 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 2022.

Nusa Dua, Maret 2022

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 - Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Pariwisata Bali sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, stakeholder dan lingkungan masyarakat di sekitar kampus. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan *stakeholder* merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di Politeknik Pariwisata Bali.

Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas 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 civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa) terhadap layanan.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika 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 9 Prodi yaitu Prodi Magister Terapan Pariwisata (MTP), Prodi Administrasi Perhotelan (ADH), Prodi Manajemen Akuntansi Hospitaliti (MAH), Prodi Manajemen Bisnis Perjalanan (MBP), Prodi Manajemen Kepariwisataan (MKP), Prodi Manajemen Konvensi dan Perhelatan (MKH), Manajemen Divisi Kamar (MDK), Prodi Manajemen Tata Boga (MTB) dan Prodi Manajemen Tata Hidangan (MTH).

Berdasarkan data dari bagian Akademik jumlah mahasiswa aktif di semester ganjil TA 2021/2022 adalah 2.462 mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada bulan Maret 2022.

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 keramah tamahan, 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 civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan IndeksKepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM 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:

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

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

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

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

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

HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks 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 responden

Civitas Akademika	Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa	2.462	713	28,96%

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

a) *Reliability*

Dimensi *reliability* terkait tentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Pada aspek *reliability* terdapat 3 indikator unsur dimana hasilnya adalah sebaga berikut:

Tabel 3.2 Indikator dan Skor Rata – Rata pada Aspek *Reliability*

No	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Skor rata - rata
1	Kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan/jasa (pembelajaran, pembimbingan dsb)	3,48
2	Kemampuan staf/tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,42
3	Kemampuan pengelola (manajemen) dalam memberikan pelayanan	3,41

Skor rata – rata untuk aspek *reliability* sebesar 3,43. Skor rata – rata mengenai kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan/jasa (pembelajaran, pembimbingan dsb) paling tinggi yaitu 3,48 dan yang paling rendah adalah kemampuan pengelola (manajemen) dalam memberikan pelayanan dengan skor 3,41.

Hasil pengukuran IKM pada aspek *reliability* sebesar 85,75 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 3 indikator seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.3 Indikator dan Skor Rata – Rata pada Aspek *Responsiveness*

No	<i>Responsiveness</i>	Skor Rata - rata
1	Kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa (pembelajaran, pembimbingan dsb) dengan cepat	3,41
2	Kemauan dari staf/tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat	3,35
3	Kemauan dari pengelola (manajemen) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat	3,35

Skor rata – rata untuk aspek *Responsiveness* sebesar 3,37. Skor rata – rata tertinggi diperoleh pada aspek kemauan dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa (pembelajaran, pembimbingan dsb) dengan cepat yaitu 3,41 dan ada dua yang paling rendah terkait aspek kemauan dari staf/tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat dan kemauan dari pengelola (manajemen) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat Skor 3,35.

Hasil pengukuran IKM pada aspek *responsiveness* sebesar 84,25 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 3 indikator, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.4 Indikator dan Skor Rata – Rata Aspek Assurance

No	Assurance	Skor Rata - rata
1	Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,39
2	Kemampuan staf/tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,20
3	Kemampuan pengelola (manajemen) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,37

Skor rata – rata untuk dimensi Assurance sebesar 3,32. Skor rata – rata tertinggi diperoleh pada aspek Kemampuan dosen untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yaitu 3,39. Sedangkan skor rata – rata terendah adalah aspek Kemampuan staf/tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yaitu 3,20

Hasil pengukurannya IKM pada aspek assurance sebesar 83,00 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 3 indikator.

Tabel 3.5 Indikator dan Skor rata – rata pada aspek Emphaty

No	Emphaty	Skor Rata -rata
1	Kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,39
2	Kesediaan/kepedulian staf/tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	3,31
3	Kemampuan pengelola (manajemen) untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3,34

Skor rata – rata untuk dimensi *Emphaty* sebesar 3,34. Skor rata-rata tertinggi diperoleh dari aspek Ke Kesiediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dengan skor 3,39 dan paling rendah adalah aspek Kesiediaan/kepedulian staf/tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dengan skor 3,31

Hasil pengukutan IKM pada aspek *emphaty* sebesar 83,50 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 3 indikator.

Tabel 3.6 Indikator dan Skor Rata – Rata Aspek *Tangibles*

No	<i>Tangibles</i>	Skor Rata-rata
1	Kecukupan dari sarana dan prasarana pendidikan	3,44
2	Kemudahan akses terhadap sarana dan prasarana pendidikan	3,41
3	Kualitas sarana dan prasarana pendidikan	3,40

Skor rata – rata untuk dimensi *Tangible* sebesar 3,42. Skor rata – rata tertinggi pada aspek Kecukupan dari sarana dan prasarana pendidikan dengan skor 3,44 dan paling rendah adalah aspek Kualitas sarana dan prasarana pendidikan dengan skor 3,40 .

Hasil pengukuran IKM pada aspek *Tangible* sebesar 85,50 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *Tangible* sudah **SANGAT BAIK**.

f) *Layanan Kemahasiswaan*

Pernyataan tentang Layanan Kemahasiswaan misalnya kemudahan akses dan mutu layanan, bimbingan konseling, bimbingan karir dan kewirausahaan. Pada aspek ini terdapat 6 indikator.

Tabel 3.7 Indikator dan Skor Rata – Rata Aspek Layanan Kemahasiswaan

No	Layanan Kemahasiswaan	Skor Rata-rata
1	Ketersediaan layanan kemahasiswaan di bidang penalaran, minat dan bakat	3,36
2	Kemudahan akses dan mutu yang baik untuk layanan kemahasiswaan di bidang penalaran, minat dan bakat	3,36
3	Ketersediaan layanan kemahasiswaan bidang kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan)	3,31
4	Kemudahan akses dan mutu yang baik untuk layanan kemahasiswaan bidang kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan)	4,00
5	Ketersediaan layanan kemahasiswaan bidang bimbingan karir dan kewirausahaan	4,00
6	Kemudahan akses dan mutu yang baik untuk layanan kemahasiswaan bidang bimbingan karir dan kewirausahaan	4,00

Skor rata – rata untuk Layanan Kemahasiswaan sebesar 3,67. Skor rata – rata tertinggi pada aspek untuk layanan kemahasiswaan bidang kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan), aspek Ketersediaan layanan kemahasiswaan bidang bimbingan karir dan kewirausahaan dan aspek Kemudahan akses dan mutu yang baik untuk layanan kemahasiswaan bidang bimbingan karir dan kewirausahaan dengan skor 4,00. Skor paling rendah diperoleh pada aspek Ketersediaan layanan kemahasiswaan bidang kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan) dengan skor 3,31.

Hasil pengukuran IKM pada Layanan Kemahasiswaan sebesar 91,75 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek Layanan Kemahasiswaan sudah **SANGAT BAIK**.

g) Keseluruhan Aspek Dimensi Servqual dan Layanan Kemahasiswaan

Pernyataan tentang kelima dimensi servqual dan layanan kemahasiswaan sebanyak 21 indikator. Rerata seluruhnya adalah 3,46 yang berarti sangat baik dengan konversi IKM nya sebesar 86,50. Indeks kepuasan mahasiswa pada keseluruhan indikator dapat dinyatakan **SANGAT BAIK**.

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) Kemampuan pengelola (manajemen) dalam memberikan pelayanan.
- 2) Kemauan dari staf/tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat.
- 3) Kemauan dari pengelola (manajemen) dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa/layanan dengan cepat.
- 4) Kemampuan staf/tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa.
- 5) Kesiediaan/kepedulian staf/tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
- 6) Kualitas sarana dan prasarana pendidikan.
- 7) Ketersediaan layanan kemahasiswaan bidang kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan).

2. Saran

Untuk meningkatkan indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Politeknik Pariwisata Bali perlu memperhatikan tujuh indikator tersebut di atas yang mendapatkan penilaian paling rendah walaupun sudah dalam kategori sangat baik.

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

Kemauan 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

:::

Kemudahan akses terhadap sarana dan prasarana pendidikan *

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

Kualitas sarana dan prasarana pendidikan *

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

Section 7 of 7

Pernyataan tentang Layanan Kemahasiswaan ✕ ⋮

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

Ketersediaan layanan kemahasiswaan di bidang penalaran, minat dan bakat *

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

:::

Kemudahan akses dan mutu yang baik untuk layanan kemahasiswaan di bidang penalaran, minat dan bakat *

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

Ketersediaan layanan kemahasiswaan bidang kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan) *

Sangat Baik

Baik

Cukup

Kurang

Kemudahan akses dan mutu yang baik untuk layanan kemahasiswaan bidang kesejahteraan (bimbingan dan konseling, layanan beasiswa, dan layanan kesehatan) *

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Ketersediaan layanan kemahasiswaan bidang bimbingan karir dan kewirausahaan *

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Kemudahan akses dan mutu yang baik untuk layanan kemahasiswaan bidang bimbingan karir dan kewirausahaan *

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang