



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2019

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TOMAKAKA
MAMUJU
2019**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh,

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas.

Pelaksanaan tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan akademik yang baik. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan akademik di lingkup FISIPOL UNIKA. Pelayanan akademik FISIPOL UNIKA perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung itu, perlu dilakukan survey kepuasan pengguna (terutama Mahasiswa).

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya mahasiswa atas partisipasinya dalam pelaksanaan survey.

Demikian kata pengantar ini, semoga Allah merahmati niat baik kita semua.

Mamuju, Desember 2019

Ketua,

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik sebagai bagian integral dari Universitas Tomakaka telah menetapkan visi dan Misi serta Dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survey kepuasan. Salah satu bentuknya adalah survey kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, layanan serta ketersediaan sarana dan prasarana.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

1) Keandalan (*reliability*) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap (*responsiveness*) : kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kepastian (*assurance*) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, 4) Empati (*empathy*) : kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dan 5) *Tangible* : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di FISIPOL ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh FISIPOL UNIKA. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan FISIPOL UNIKA di masa selanjutnya.

1.2 Tujuan

1. Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, pelayanan akademik dan sarana dan prasarana di FISIPOL UNIKA
2. Survey untuk menjangkau informasi guna pembuatan keputusan perbaikan

1.3 Luaran yang diharapkan

Tersediaanya dokumen laporan survey kepuasan mahasiswa FISIPOL UNIKA Tahun 2019 serta rekomendasi perbaikan system penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan lingkup FISIPOL UNIKA.

1.4 Dasar Hukum

1. UU No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan tinggi,
2. PP No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi,
3. Permenristekdikti no 139 tahun 2014
4. Kebijakan Mutu FISIPOL UNIKA
5. Manual Mutu FISIPOL UNIKA
6. Standar Mutu FISIPOL UNIKA
7. Buku SOP akademik FISIPOL UNIKA

BAB II

METODE SURVEY

2.1 Waktu dan Tempat

Survey dilakukan pada pertengahan Juli dan Desember 2020, bertempat pada Kantor Layanan FISIPOL UNIKA Lantai 6.

2.2 Metode Evaluasi

Pada semester ini, penilaian dilakukan secara offline Mahasiswa diberi kesempatan untuk mengisi kuisisioner. Jumlah responden sebanyak 200 mahasiswa.

2.3 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan para wakil Dekan serta masing-masing ketua Program Studi lingkup FISIPOL UNIKA. Laporan ini disertai dengan rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut dapat ditindak lanjut oleh pimpinan untuk perbaikan kedepan.

BAB III

HASIL SURVEY

3.1 Penilaian Dosen

Hasil analisis data penilaian terhadap dosen pada 4 komponen, yakni Pedagogik, Profesional, Kepribadian, dan sosial disajikan pada Tabel 1 dan Lampiran 1. Secara umum, penilaian terhadap dosen berkisar antar nilai A dan B (Baik – sangat baik). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan kearah nilai sangat baik.

Tabel 1. Hasil survey terhadap penilaian Dosen

NO	KOMPETENSI	NILAI UNSUR PELAYAN*			
		A	B	C	D
I. PEDAGOGIK					
1	Kesiapan memberikan Kuliah dan/atau Praktik Praktikum	81%	19%	0%	0%
2	Keteraturan dan Ketertiban dalam Penyelenggaraan Perkuliahan	78%	19%	2%	0%
3	Kemampuan menghidupkan suasana kelas	97%	3%	0%	0%
4	Kejelasan penyampaian materi/jawaban atas pertanyaan	99%	1%	0%	0%
5	Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran	78%	16%	6%	0%
6	Keanekaragaman cara pengukuran hasil pembelajaran	81%	19%	0%	0%
7	Pemberian umpan balik terhadap tugas	99%	1%	0%	0%
8	Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah	98%	2%	0%	0%
9	Kesusuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar	96%	4%	0%	0%
Rata - rata		90%	9%	1%	0%
II. PROFESIONAL					
10	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan secara tepat	80%	19%	1%	0%
11	Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan	98%	2%	0%	0%
12	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang yang diajarkan dengan konteks kehidupan	98%	2%	0%	0%
13	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang yang diajarkan dengan topic lain	99%	1%	0%	0%
14	Penguasaan akan isu-isu yang mutakhir dalam bidang yang diajarkan	98%	2%	0%	0%
15	Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan	81%	19%	0%	0%
16	Perlibatan mahasiswa dalam penelitian dan/atau pengembangan/rekayasa/desain yang dilakukan oleh dosen	72%	12%	16%	0%
17	Kemampuan menggunakan teknologi komunikasi	99%	1%	0%	0%
Rata - rata		91%	7%	2%	0%

III. KEPERIBADIAN					
18	Kewajiban sebagai pribadi dosen	98%	2%	0%	0%
19	Kearifan dalam pengambilan keputusan	98%	2%	0%	0%
20	Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku	99%	1%	0%	0%
21	Satunya kata dan tindakan	98%	2%	0%	0%
22	Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	98%	2%	0%	0%
23	Adil dalam memperlakukan mahasiswa	98%	2%	0%	0%
Rata - rata		98%	2%	0%	0%
IV. SOSIAL					
24	Kemampuan menyampaikan pendapat	97%	3%	0%	0%
25	Kemampuan menerima kritik,saran, dan pendapat orang lain	98%	2%	0%	0%
26	Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya	98%	2%	0%	0%
27	Mudah bergaul dengan sejawat, karyawan dan mahasiswa	96%	4%	0%	0%
28	Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa	98%	2%	0%	0%
Rata - rata		97%	3%	0%	0%

Keterangan : * Persentase dari responden

2.2 Penilaian terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

Hasil analisis data penilaian terhadap pelayanan tenaga kependidikan disajikan pada Tabel 2 dan Lampiran 2. Secara umum, kisaran nilai (persentase mahasiswa) pelayanan tenaga kependidikan berkisar antar nilai A dan B (Baik – sangat baik). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan kearah nilai sangat baik.

Tabel 2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

NO	UNSUR	NILAI UNSUR PELAYANAN			
		A	B	C	D
1	Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan akademik di FISIPOL UNIKA	81%	19%	0%	0%
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan di FISIPOL UNIKA	81%	19%	0%	0%
3	Kejelasan/ kepastian pelayanan tenaga kependidikan	97%	3%	0%	0%
4	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	99%	1%	0%	0%
5	Tanggungjawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	80%	20%	0%	0%
6	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memeberikan pelayanan	81%	19%	0%	0%
7	Kecepatan Pelayanan di FISIPOL UNIKA	99%	1%	0%	0%
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di FISIPOL UNIKA	98%	2%	0%	0%
9	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	96%	4%	0%	0%
10	Ketetapan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan tenaga pendidik FISIPOL UNIKA	81%	19%	0%	0%
11	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayannan	99%	1%	0%	0%
12	Kenyamanan pelayanan di lingkungan FISIPOL UNIKA	98%	2%	0%	0%
13	Keamanan pelayanan di FISIPOL UNIKA	96%	4%	0%	0%
Rata - rata		91%	9%	0%	0%

2.3 Penilaian terhadap Layanan *Soft Skill*

Hasil analisis data penilaian terhadap pelayanan tenaga kependidikan ***Soft Skill*** disajikan pada Tabel 3 dan Lampiran 3. Secara umum, kisaran nilai (persentase mahasiswa) pelayanan tenaga kependidikan ***Soft Skill*** berkisar antar nilai A dan B (Baik – sangat baik). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan kearah nilai sangat baik.

Tabel 3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan *Soft Skill*

NO	KOMPETENSI	NILAI UNSUR PELAYAN			
		A	B	C	D
1	Kemampuan tenaga akademik dalam mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi yang menekan (" <i>underpressure</i> ")	81%	19%	0%	0%
2	Cenderung mengutamakan logika daripada perasaan dalam menghadapi masalah	78%	19%	2%	0%
3	Memiliki kemampuan bersikap sabar dalam menghadapi berbagai situasi/kondisi	97%	3%	0%	0%
4	Punya keyakinan yang kuat atau tidak mudah dipengaruhi oleh orang lain untuk berubah	99%	1%	0%	0%
5	Dapat merasakan berbagai perasaan orang lain dan mengekspresikan dengan cara baik (cara dapat diterima)	78%	16%	6%	0%
6	Memiliki kemampuan untuk memelihara kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam berbagai situasi dan kondisi	81%	19%	0%	0%
Rata-rata		86%	13%	1%	0%

2.4 Penilaian terhadap Aspek *Tangibles*

Hasil analisis data penilaian terhadap pelayanan tenaga kependidikan ***Soft Skill*** disajikan pada Tabel 3 dan Lampiran 3. Secara umum, kisaran nilai (persentase mahasiswa) pelayanan tenaga kependidikan ***Soft Skill*** berkisar antar nilai A dan B (Baik – sangat baik). Meskipun demikian, perlu upaya perbaikan atau peningkatan kearah nilai sangat baik.

Tabel 4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek *Tangibles* (Sarana Pendidikan, Alat Perkuliahan, Media Pengajaran, Dan Prasarana Pendidikan)

NO	KOMPETENSI	NILAI UNSUR PELAYAN			
		A	B	C	D
1	Ruang Kuliah tertata dengan bersih dan rapi	96%	4%	0%	0%
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	98%	2%	0%	0%
3	Saran pembelajaran yang tersedia diruang kuliah	97%	3%	0%	0%
4	FISIPOL mempunyai ruang baca	99%	1%	0%	0%
5	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	78%	16%	6%	0%
6	Ketersediaan buku referensi diruang baca	96%	4%	0%	0%
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	99%	1%	0%	0%
8	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	98%	2%	0%	0%
9	Fasilitas olahraga yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	80%	20%	0%	0%
Rata-Rata		94%	6%	1%	0%

2.5 Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada lima Aspek sesuai LED

Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada lima Aspek sesuai LED Prodi disajikan pada Tabel 5. Tabel 5 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap 5 (lima) aspek yang diukur yakni keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan Tangible masing-masing pada tingkat baik dan sangat baik. Hasil ini relevan dengan data survey kepuasan mahasiswa pada Tabel-tabel sebelumnya diatas.

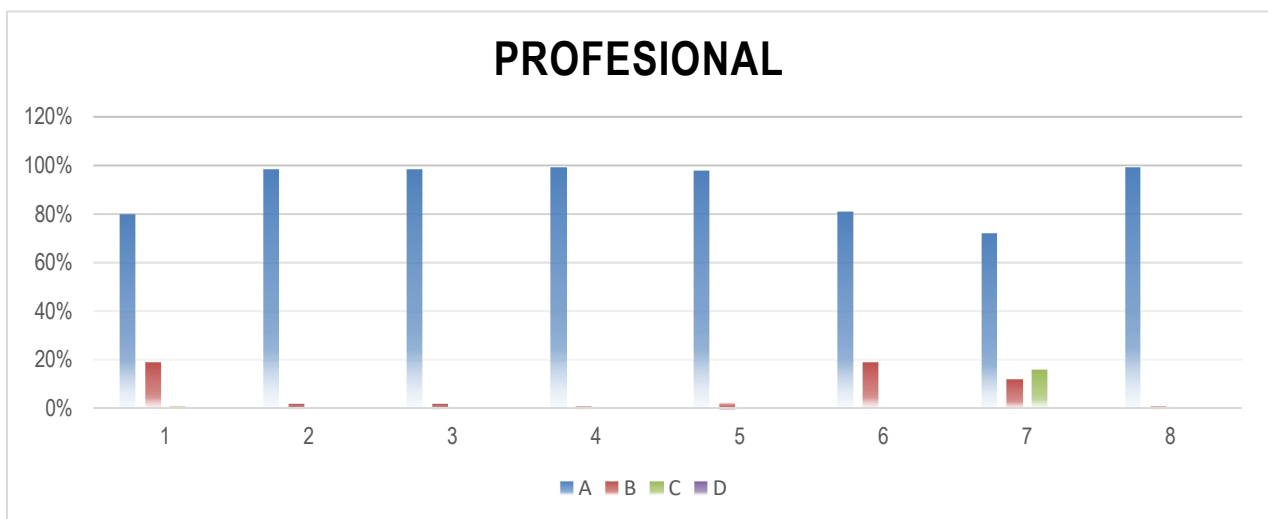
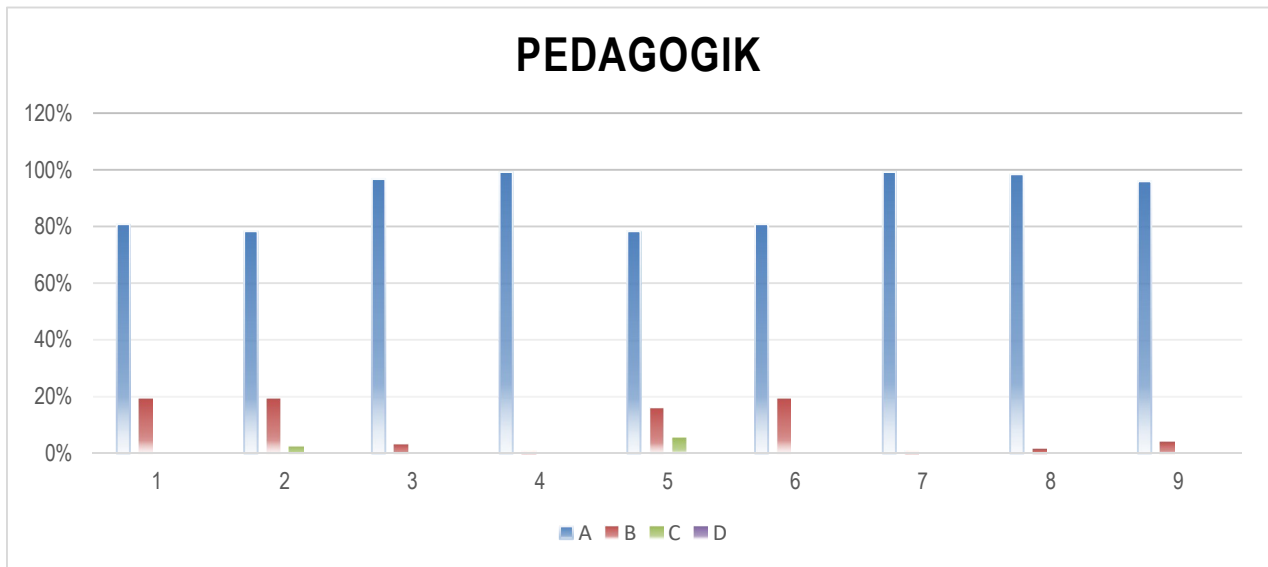
Tabel 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada lima Aspek sesuai LED

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	Keandalan (<i>reliability</i>) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan	90	2	0	0
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) : kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	90	10	0	0
3	Kepastian (<i>assurance</i>) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	99	1	0	0
4	Empati (<i>empathy</i>) : kesedian/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	91	5	4	0.0
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	90	10	0	0
	Rata-rata	93	6	1	0

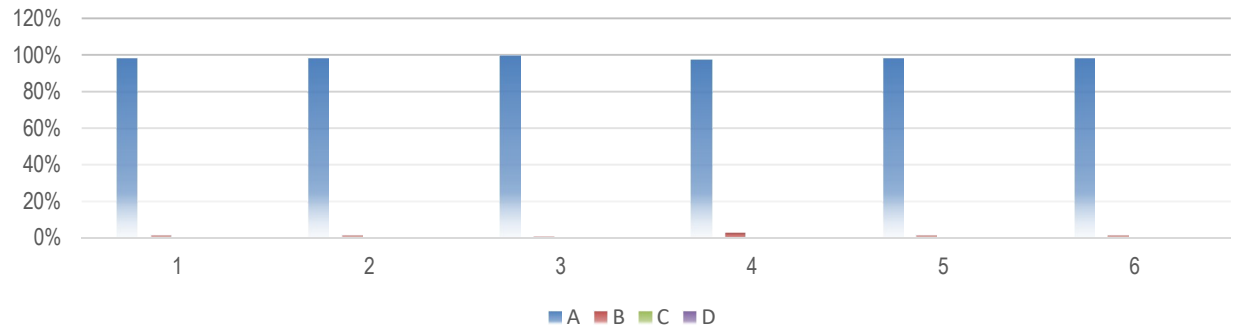
BAB IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa secara keseluruhan berada pada kategori baik dan sangat baik. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan terutama dalam sarana dan prasarana penunjang, untuk memudahkan mahasiswa dalam PBM, sehingga nantinya dapat memberikan kepuasan yang lebih baik.

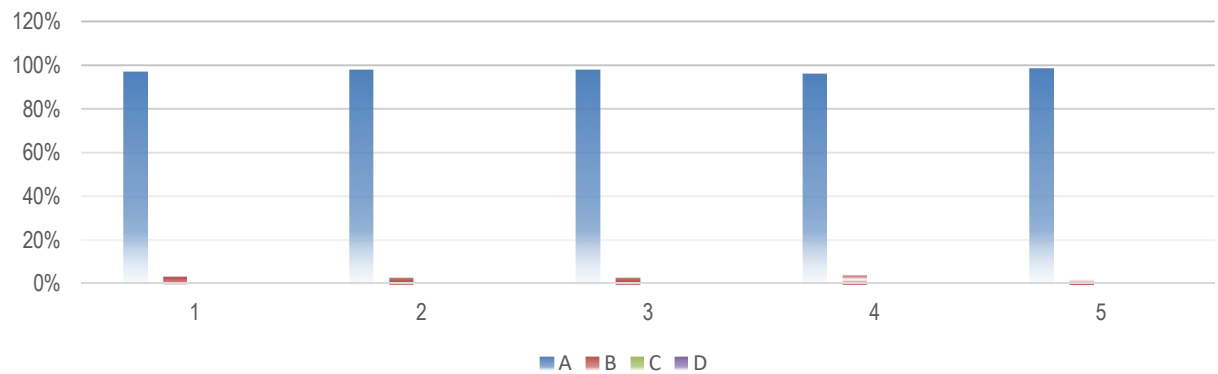
Lampiran 1. Penilaian terhadap Dosen pada bulan Desember 2019



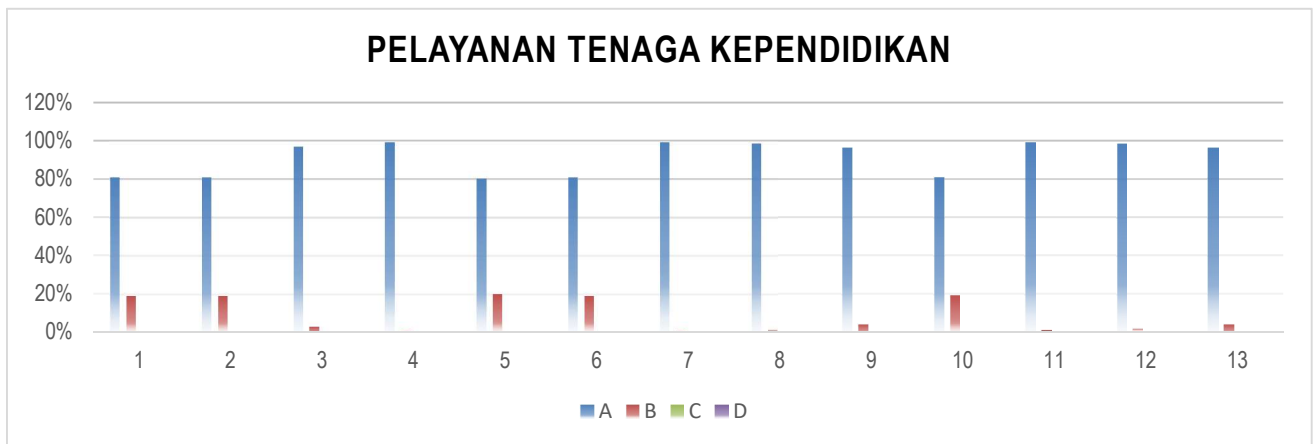
KEPRIBADIAN



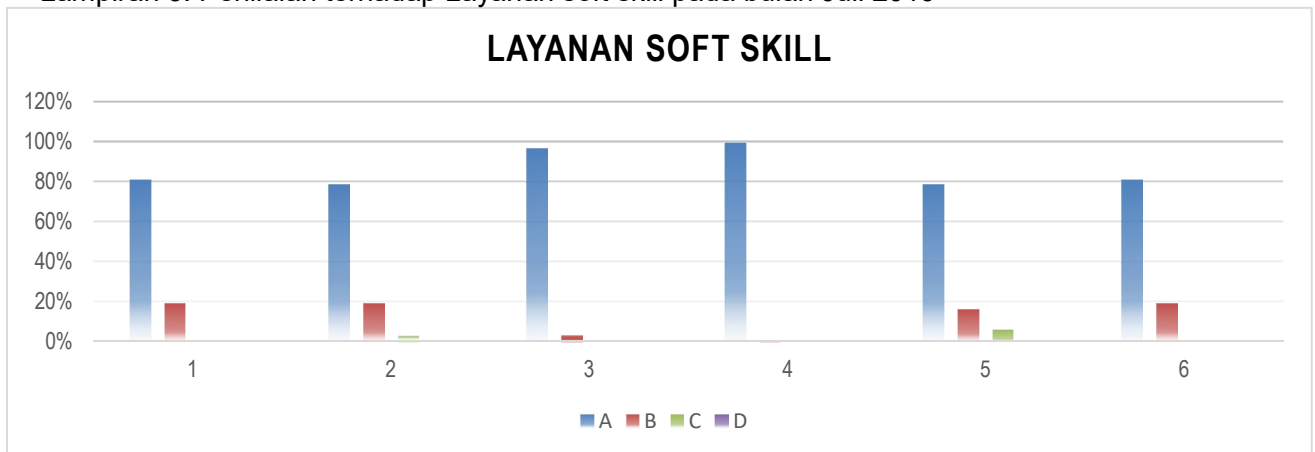
SOSIAL



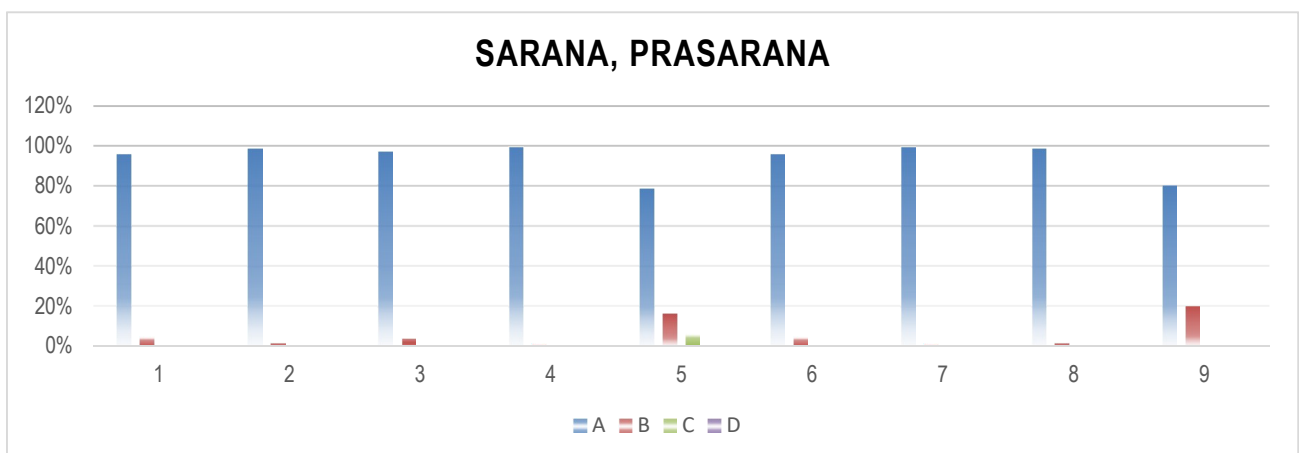
Lampiran 2. Penilaian terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan pada bulan Desember 2019



Lampiran 3. Penilaian terhadap Layanan soft skill pada bulan Juli 2019



Lampiran 4. Penilaian terhadap Sarana, Prasarana pada bulan Desember 2019



Form Survey



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TOMAKAKA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Ir Djuanda Jalur dua Trans Mamuju No.44/77 Lantai 6

LEMBAR SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

IDENTITAS MAHASISWA

Nama : _____
Prodi : _____
NIM : _____
Semester : _____ Jenis Kelamin L/P

PETUNJUK:

- Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di FISIPOL Anda dimohon memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan FISIPOL secara objektif dan jujur sesuai dengan yang anda alami
- Isilah kolom nilai unsur pelayanan dengan tanda (X)

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

			Nilai Unsur Pelayanan*			
No	Kompetensi	Unsur	Sangat Baik (A)	Baik (B)	Kurang Baik (C)	Tidak Baik (D)
1	Pedagogik	Kesiapan memberikan kuliah dan/atau praktek/praktikum				
2		Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan				
3		Kemampuan menghidupkan suasana kelas				
4		Kejelasan penyampaian materi/jawaban terhadap pertanyaan di kelas				
5		Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran				
6		Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar				
7		Pemberian umpan balik terhadap tugas				
8		Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah				
9		Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar				
	Kompetensi Pedagogik					
10	Profesional	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topic secara tepat				
11		Kemampuan member contoh relevan dari konsep yang diajarkan				

12		Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topic yang diajarkan dengan konteks kehidupan				
13		Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topic yang diajarkan dengan bidang/topic lain				
14		Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan				
15		Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan				
16		Pelibatan mahasiswa dalam penelitian/kajian dan atau pengembangan/rekayasa/desain yang dilakukan dosen				
17		Kemampuan menggunakan beragam teknologi kumunikasi				
	Kompetensi Profesional					
18	Kepribadian	Kewajiban sebagai pribadi dosen				
19		Kearifan dalam mengambil keputusan				
20		Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku				
21		Satunya kata dan tindakan				
22		Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi				
23		Adil dalam memperlakukan mahasiswa				
	Kompetensi Kepribadian					
24	Sosial	Kemampuan menyampaikan pendapat				
25		Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain				
26		Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya				
27		Mudah bergaul dikalangan sejawat, karyawan dan mahasiswa				
28		Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa				
	Kompetensi Sosial					

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

No.	Unsur	Nilai Unsur Pelayanan			
		Sangat Baik (A)	Baik (B)	Kurang Baik (C)	Tidak Baik (D)
1	Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan akademik di FISIPOL UNIKA				
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan akademik dengan jenis pelayanan di FISIPOL UNIKA				
3	Kejelasan/kepastian pelayanan tenaga kependidikan				
4	Kedisiplinan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan				
5	Tangguing jawab tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan				
6	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan				
7	Kecepatan pelayanan di FISIPOL UNIKA				
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan di FISIPOL UNIKA				

9	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan				
10	Ketepatan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan tenaga pendidik di FISIPOL UNIKA				
11	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan				
12	Kenyamanan pelayanan di lingkungan FISIPOL UNIKA				
13	Keamanan pelayanan di FISIPOL UNIKA				

3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan *Soft Skill*

No.	Unsur	Nilai Unsur Pelayanan			
		Sangat Baik (A)	Baik (B)	Kurang Baik (C)	Tidak Baik (D)
1	Kemampuan tenaga akademik dalam mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi yang menekan (<i>"underpressure"</i>)				
2	Cenderung mengutamakan logika daripada perasaan dalam menghadapi berbagai masalah				
3	Memiliki kemampuan bersikap sabar dalam menghadapi berbagai situasi/kondisi				
4	Punya keyakinan yang kuat atau tidak mudah dipengaruhi oleh orang lain untuk berubah				
5	Dapat merasakan berbagai perasaan orang lain dan mengekspresikan dengan baik (cara dapat diterima)				
6	Memiliki kemampuan untuk memelihara kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam berbagai situasi/kondisi				

4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No.	Unsur	Nilai Unsur Pelayanan			
		Sangat Baik (A)	Baik (B)	Kurang Baik (C)	Tidak Baik (D)
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi				
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah				
4	FISIPOL UNIKA mempunyai ruang baca				
5	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa				
6	Ketersediaan buku referensi yang di ruang baca				
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				
8	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa				
9	Fasilitas olahraga yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa				



UNIVERSITAS TOMAKAKA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Ir Djuanda Jalur dua Trans Mamuju No.44/77 Lantai 6

LEMBAR
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

PETUNJUK PENGISIAN

1. Gunakan ballpoint berwarna hitam
2. Beri tanda SILANG (X) pada skala yang disediakan
3. Isilah kuesioner ini berdasarkan pendapat pribadi Anda dengan sejujur-jujurnya
4. Setiap pertanyaan harus dijawab

Nama :

SEMESTER **Tanggal Evaluasi**

☐ Ganjil-----/12/2019
☐ Genap

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1.	Keandalan (<i>reliability</i>) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan				
2.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) : kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat				
3.	Kepastian (<i>assurance</i>) : kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4.	Empati (<i>empathy</i>) : kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa				
5.	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana				

Tuliskan SARAN Anda :