

Tabel 5.d Kepuasan Mahasiswa

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	26	74	0	0	Mensosialisasikan prosedur layanan dalam SOP kepada mahasiswa
2.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	31	69	0	0	Mensosialisasikan prosedur layanan dalam SOP kepada mahasiswa
3.	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	39	61	0	0	Mensosialisasikan prosedur layanan dalam SOP kepada mahasiswa
4.	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	21	79	0	0	Mensosialisasikan prosedur layanan dalam SOP kepada mahasiswa
5.	Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	43	57	0	0	Melakukan, perawatan terhadap sapras dan prasarana yang ada dan melakukan pengecekan secara berkala
Jumlah		160	340			
		32%	68%			