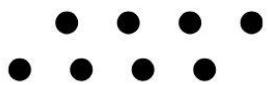




LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2025

PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN JASMANI



LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Kegiatan : Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan dan Pengajaran Tahun 2025 pada Program Studi S1 Pendidikan Jasmani Universitas PGRI Jombang

Jombang, Agustus 2025

Mengetahui,



Kaprodi S1 Pendidikan Jasmani
Dr. Basuki, S.Or. M.Pd
0104470069



Gugus Kendali Mutu
Aang Fatihul Islam, M.Pd
0104770076

Menyetujui
Dekan FKIP



Dr. Rukminingsih, S.S, M.Pd

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
PRAKATA	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan Survey	2
3. Sasaran Kegiatan	3
4. Waktu dan Tempat Kegiatan	3
5. Teknik Sampling	3
6. Teknik Analisis Data	3
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN.....	4
BAB III TEMUAN DAN TINDAK LANJUT	9
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>)	4
Gambar 2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	5
Gambar 3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian (<i>Assurance</i>)	6
Gambar 4 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (<i>Empathy</i>)	7
Gambar 5 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek <i>Tangible</i>	8

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa	3
Tabel 2. Temuan dan Tindak Lanjut	11

PRAKATA

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan dan Pengajaran Program Studi S1 Pendidikan Jasmani, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas PGRI Jombang tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini memuat hasil penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen, tenaga kependidikan, pengelola program studi, serta sarana dan prasarana dalam mendukung proses pembelajaran tahun 2025 pada Program Studi S1 Pendidikan Jasmani FKIP Universitas PGRI Jombang.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan, kerja sama, dan kontribusi berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi kepada:

1. Dr. Rukminingsih, S,S, M.Pd selaku Dekan Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Jombang atas dukungan moril dan materil yang diberikan.
2. Dr. Basuki, S.Or, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Jasmani, atas kontribusi, dukungan, serta kritik dan saran yang membangun.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Tenaga Kependidikan Program Studi S1 Pendidikan Jasmani, yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan terhadap kelancaran pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa.
4. Seluruh Mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Jasmani, yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dan pengajaran di program studi.

Melalui laporan ini, diharapkan Program Studi S1 Pendidikan Jasmani dapat melakukan evaluasi terhadap proses pendidikan dan pengajaran, sehingga mampu mengoptimalkan kepuasan mahasiswa dan memastikan lulusan Sarjana Pendidikan Jasmani memiliki profil yang sesuai dengan standar kompetensi lulusan FKIP Universitas PGRI Jombang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai bahan perbaikan dalam pelaksanaan survei dan penyusunan laporan pada periode berikutnya.

Jombang, Agustus 2025

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pendidikan tinggi memiliki peranan penting sebagai fondasi utama dalam membangun sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Proses pendidikan dan pembelajaran yang berkualitas di perguruan tinggi menjadi faktor kunci dalam membentuk generasi muda yang kompeten, profesional, dan siap menghadapi tantangan global di berbagai bidang kehidupan. Program Studi S1 Pendidikan Jasmani, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas PGRI Jombang memiliki tanggung jawab besar dalam mencetak calon pendidik dan tenaga profesional yang berkompeten di bidang pendidikan jasmani, olahraga, dan kesehatan.

Sebagai lembaga pendidikan yang berorientasi pada mutu, Program Studi S1 Pendidikan Jasmani FKIP Universitas PGRI Jombang senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan akademik dan non-akademik terbaik kepada mahasiswa. Upaya peningkatan mutu dilakukan secara berkelanjutan melalui berbagai program, kebijakan, dan evaluasi yang melibatkan seluruh unsur pelaksana pendidikan. Meskipun demikian, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dan pembelajaran masih perlu terus dipantau dan dievaluasi agar kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa.

Untuk mencapai tujuan tersebut, survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan secara berkala, minimal satu kali dalam setahun. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola program studi, serta menilai ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses belajar mengajar. Hasil survei menjadi bahan evaluasi penting dalam peningkatan mutu pendidikan, perbaikan proses pembelajaran, dan penguatan layanan akademik maupun administratif di lingkungan program studi.

Temuan dari hasil survei kepuasan mahasiswa diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan kurikulum, peningkatan metode pembelajaran, serta optimalisasi fasilitas dan layanan pendukung agar lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan tuntutan dunia pendidikan masa kini.

Laporan ini menyajikan hasil evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dan pembelajaran di Program Studi S1 Pendidikan Jasmani FKIP Universitas PGRI Jombang. Analisis meliputi persepsi mahasiswa terhadap efektivitas pembelajaran, kompetensi dosen, relevansi kurikulum dengan dunia kerja dan perkembangan pendidikan jasmani, serta mutu layanan akademik dan administratif.

Dengan memahami pandangan mahasiswa secara menyeluruh, diharapkan Program Studi S1 Pendidikan Jasmani FKIP Universitas PGRI Jombang dapat terus melakukan perbaikan dan inovasi untuk meningkatkan kualitas pendidikan, sehingga mampu menghasilkan lulusan yang profesional, berkarakter, serta memiliki daya saing tinggi di era global.

2. Tujuan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa di Program Studi S1 Pendidikan Jasmani, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas PGRI Jombang memiliki tujuan utama untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai persepsi mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan pendidikan yang diberikan oleh program studi. Secara khusus, tujuan pelaksanaan survei ini adalah untuk:

1. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dan pembelajaran, yang mencakup kualitas pengajaran, bimbingan akademik, dan interaksi antara dosen dengan mahasiswa.
2. Mengevaluasi kinerja dosen, tenaga kependidikan, serta pengelola program studi dalam memberikan layanan akademik dan administratif yang mendukung kegiatan belajar mengajar.
3. Mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan dalam pelaksanaan kegiatan akademik, fasilitas pendukung, serta sistem pelayanan yang ada di program studi.
4. Menyediakan data dan informasi yang valid sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan perencanaan strategis peningkatan mutu pendidikan di tingkat program studi.
5. Mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di lingkungan Universitas PGRI Jombang sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

3. Sasaran Kegiatan

Sasaran survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan dan Pengajaran yaitu mahasiswa aktif PS S1 Pendidikan Jasmani Universitas PGRI Jombang.

4. Waktu dan Tempat Kegiatan

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan dan Pengajaran dilakukan pada 1 Agustus 2025

5. Teknik Sampling

Survei kepuasan mahasiswa menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Teknik ini termasuk dalam kategori teknik *non probability sampling* karena pengambilan sampel dilakukan dengan mendistribusikan tautan *Google form* kepada mahasiswa. Dengan demikian, mahasiswa yang mengisi kuesioner bersifat insidental.

6. Teknik Analisa Data

Instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan telah diatur dalam pernyataan terstruktur yang memperinci setiap aspeknya. Aspek keandalan mencakup enam pernyataan, daya tanggap melibatkan enam pernyataan, kepastian diwakili oleh tiga pernyataan, empati dibentuk dari delapan pernyataan, dan bukti langsung terdiri dari tiga belas pernyataan. Pengukuran kepuasan menggunakan skala Likert yang bersifat ordinal dengan empat kategori: Kurang (kode 1), Cukup (kode 2), Baik (kode 3), dan Sangat Baik (kode 4). Hasil survey ini kemudian dianalisis menggunakan Excel untuk mentransformasi data ordinal ke dalam bentuk interval (dalam bentuk persentase), serta diklasifikasikan sesuai dengan yang tercantum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa

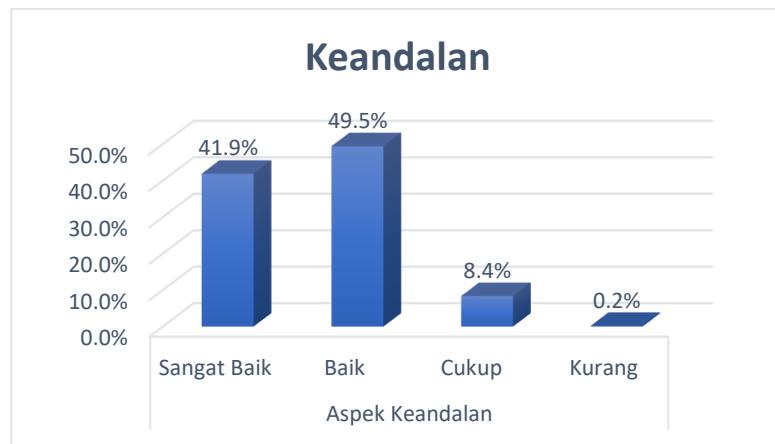
Interval (persen)	Tingkat Kepuasan Mahasiswa
81-100	Sangat Baik
64-80	Baik
45-63	Cukup
0-44	Kurang

BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (*Reliability*)

Pada aspek keandalan (*reliability*), mahasiswa memberikan penilaian terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2025. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan (*reliability*) disajikan pada Gambar 1.

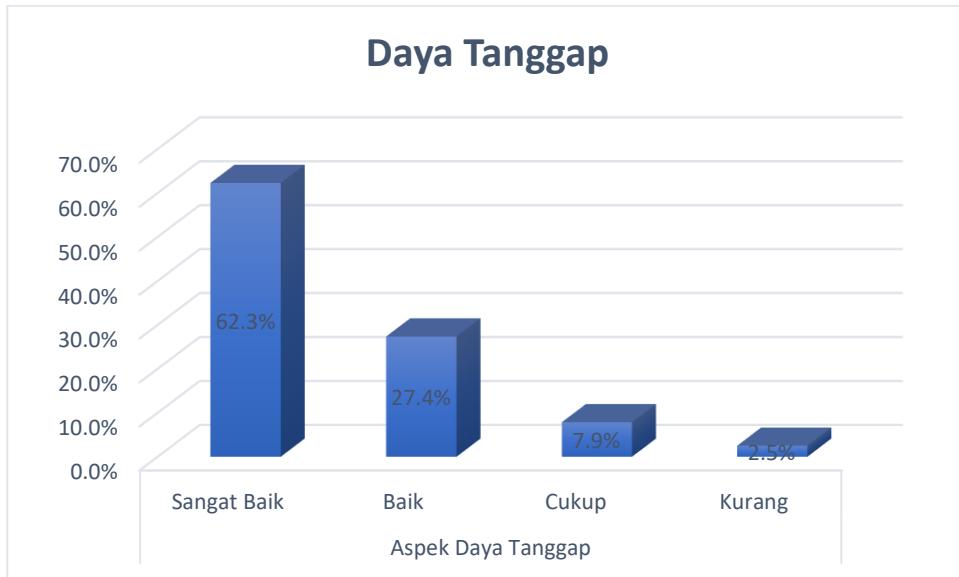


Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan (*Reliability*)

Menurut Gambar 1, pada tahun 25, 41,9% mahasiswa menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan selama proses pendidikan sangat baik, sementara 49,5% menilai baik. Namun, masih ada 8,4% mahasiswa yang menilai kemampuan tersebut sebagai cukup dan 0,2 % mahasiswa menilai kurang baik. Untuk aspek keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, tingkat kepuasan mahasiswa pada tahun 2025 adalah 83,27 berada dalam kategori sangat baik.

2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Penilaian mahasiswa terhadap aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2025 dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Gambar 2 menunjukkan bahwa pada tahun 2025, 62,3% mahasiswa menilai kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dan memberikan layanan dengan cepat sangat baik. Selain itu, 27,4% mahasiswa menilai kemauan tersebut sangat baik. Meskipun demikian, 7,9% mahasiswa menilai kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola adalah cukup, 2,5% mahasiswa menilai kurang. Tingkat kepuasan mahasiswa untuk aspek daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan bantuan dan layanan cepat selama proses pendidikan, mencapai 87,43% pada tahun 2025, yang termasuk dalam kategori sangat baik.

3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian (*Assurance*)

Pada aspek kepastian (*assurance*), mahasiswa memberikan penilaian terhadap kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2025. Tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek kepastian (*assurance*) disajikan pada Gambar 3.

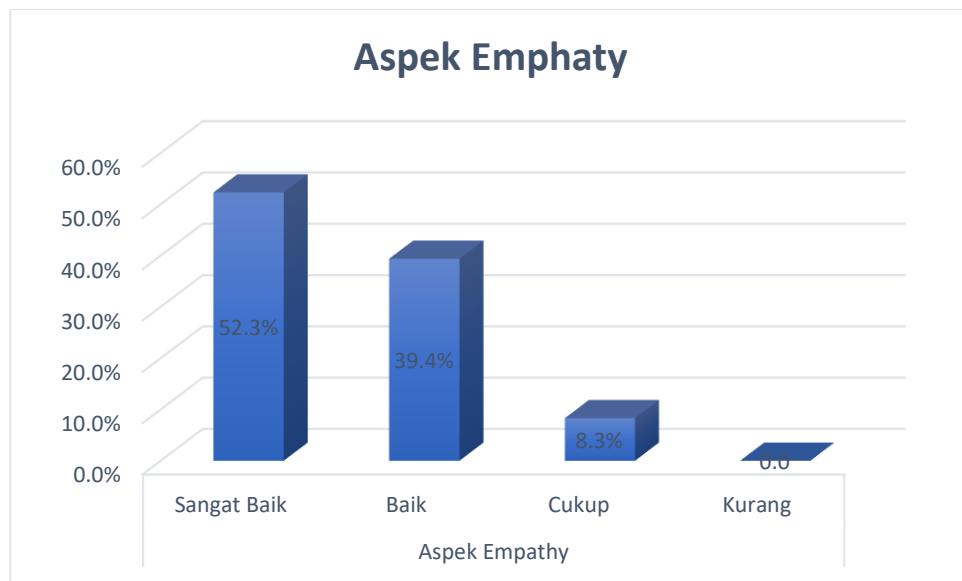


Gambar 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kepastian (*Assurance*)

Berdasarkan Gambar 3, pada tahun 2025, 58,3% mahasiswa menilai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan sebagai sangat baik dan 31,7% mahasiswa menilai baik. Selain itu, 10,1% mahasiswa menilai kemampuan tersebut sebagai cukup. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam meyakinkan bahwa pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan, mencapai 81,73 pada tahun yang termasuk dalam kategori sangat baik.

4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (*Empathy*)

Penilaian mahasiswa terhadap aspek empati (*empathy*), yaitu kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2025 dapat dilihat pada Gambar 4.

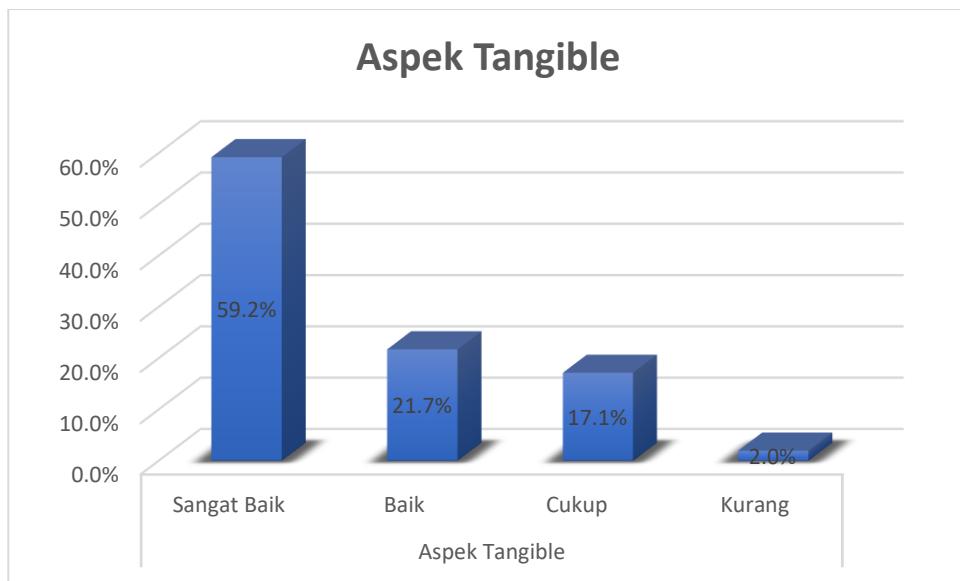


Gambar 4. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Empati (*Empathy*)

Gambar 4 menunjukkan bahwa pada tahun 2025, 52,3% mahasiswa menilai kesediaan dan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa sebagai sangat baik, sementara 39,4% menilai baik. Di sisi lain, 8,3 % mahasiswa menilai kesediaan dan kepedulian tersebut sebagai cukup dan 0% mahasiswa menjawab kurang. Tingkat kepuasan mahasiswa untuk aspek empati (*empathy*), yaitu kesediaan dan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan perhatian selama proses pendidikan, mencapai 86% pada tahun 2025 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

5. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible*

Pada aspek *tangible*, mahasiswa memberikan penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana, dan prasarana selama proses pendidikan berlangsung pada tahun 2025. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangible* disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek *Tangible*

Berdasarkan Gambar 5, pada tahun 2025, 59,2% mahasiswa menilai kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana selama proses pendidikan adalah sangat baik, sementara 21,7% menilai baik. Di tahun 2025, 17,1% mahasiswa menilai aspek-aspek tersebut sebagai cukup dan 2,0% mahasiswa menilai kurang. Tingkat kepuasan mahasiswa untuk aspek tangible, yaitu penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, serta kualitas sarana dan prasarana selama proses

pendidikan pada tahun 2025, mencapai 84,53% yang termasuk dalam kategori sangat baik.

BAB III

TEMUAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan analisis kuesioner mengenai kepuasan mahasiswa terhadap dosen, tenaga kependidikan, pengelola, serta ketersediaan sarana dan prasarana di PS S1 Pendidikan Jasmani telah teridentifikasi. Semua temuan tersebut terkait dengan aspek tangible, yaitu kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana serta prasarana. Oleh karena itu, tindak lanjut dari Unit Pengelola Program Studi (UPPS) diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada mahasiswa. Temuan yang diperoleh serta rencana tindak lanjut dari UPPS/PS disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Temuan dan Tindak Lanjut

No	Aspek	Temuan	Rencana Tindak Lanjut oleh PS/UPPS
1	Keandalan (Reliability)	Mahasiswa menilai bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan, khususnya terkait konsistensi jadwal, ketepatan informasi, dan kesesuaian pelayanan dengan prosedur.	<ul style="list-style-type: none">- Meningkatkan kepatuhan dosen dan tenaga kependidikan terhadap SOP layanan, termasuk ketepatan jadwal dan ketepatan penyampaian informasi.- Melakukan monitoring rutin terhadap kualitas pelayanan serta menyediakan mekanisme pelaporan cepat untuk menindaklanjuti ketidaksesuaian layanan..
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	Beberapa mahasiswa menilai bahwa kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu serta memberikan layanan dengan cepat masih perlu ditingkatkan, terutama pada saat beban kerja tinggi atau ketika mahasiswa membutuhkan respons segera.	<ul style="list-style-type: none">- Membuat grup komunikasi resmi (WhatsApp/Telegram) per kelas atau per angkatan untuk mempercepat respons dosen dan tenaga kependidikan terhadap pertanyaan mahasiswa.- Menjadwalkan jam layanan khusus bagi tenaga kependidikan, sehingga mahasiswa mengetahui waktu pasti untuk

			<p>mendapatkan bantuan dengan cepat.</p> <p>-</p>
3	Kepastian (Assurance)	Sebagian mahasiswa menilai bahwa informasi terkait prosedur, ketentuan akademik, dan alur pelayanan belum sepenuhnya jelas	<ul style="list-style-type: none"> - Menetapkan dan menegakkan standar waktu pelayanan agar seluruh staf memberikan layanan sesuai jadwal. - Melakukan monitoring rutin ketepatan waktu layanan untuk memastikan pelayanan berlangsung cepat dan tepat
4	Empati (Empathy)	Beberapa mahasiswa menilai perhatian personal dari dosen/tendik masih perlu ditingkatkan.	Mengoptimalkan peran dosen pembimbing akademik (PA) melalui komunikasi dan pendampingan rutin kepada mahasiswa.
5	Tangible	Mahasiswa menilai perlu ada peningkatan Kecepatan dan bandwidth Wi-Fi di kampus.	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kapasitas bandwidth internet kampus agar mampu mendukung aktivitas perkuliahan. - Menambah titik akses (access point) Wi-Fi di area yang banyak digunakan mahasiswa, seperti perpustakaan, ruang belajar, aula, dan gazebo kampus. - Melakukan pemantauan rutin terhadap kinerja jaringan menggunakan sistem manajemen jaringan untuk mendeteksi gangguan secara cepat

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa pada Program Studi S1 Pendidikan Jasmani Universitas PGRI Jombang Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pendidikan secara umum berada pada kategori baik sangat baik. Penilaian ini mencakup lima aspek utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Hasil survei menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Pada aspek keandalan, mahasiswa masih mengharapkan peningkatan konsistensi layanan dan ketepatan informasi. Pada aspek daya tanggap, beberapa mahasiswa menilai perlu adanya peningkatan kecepatan respons terutama di saat beban kerja tinggi. Pada aspek kepastian, ditemukan bahwa prosedur dan ketentuan akademik perlu disosialisasikan secara lebih jelas. Aspek empati juga menunjukkan perlunya peningkatan perhatian personal dari dosen dan tenaga kependidikan. Selain itu, pada aspek tangible, mahasiswa menilai perlunya peningkatan kualitas sarana prasarana, khususnya jaringan Wi-Fi di lingkungan kampus.

Temuan-temuan tersebut menjadi dasar bagi Program Studi dan UPPS untuk melakukan perbaikan layanan melalui berbagai rencana tindak lanjut yang telah dirumuskan, baik yang bersifat teknis maupun administratif. Dengan pelaksanaan tindak lanjut secara konsisten dan berkelanjutan, diharapkan kualitas layanan pendidikan di Program Studi S1 Pendidikan Jasmani dapat terus meningkat serta mampu memberikan pengalaman belajar yang optimal bagi mahasiswa.

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Mahasiswa.

KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN
PRODI S1 PENDIDIKAN JASMANI
FKIP UNIVERSITAS PGRI JOMBANG

Survei ini dilaksanakan untuk melakukan evaluasi terkait kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Prodi Pendidikan Jasmani. Oleh karena itu, diharapkan kepada mahasiswa untuk mengisi kuesioner berikut dengan baik dan benar. Kerahasiaan identitas dan jawaban anda dirahasiakan dan dilindungi. Atas partisipasinya, diucapkan terima kasih.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat.
2. Berikan tanda (✓) pada kolom yang sesuai dengan pendapat Anda.
3. Jawablah semua pernyataan berdasarkan pengalaman pribadi selama mengikuti proses pendidikan di Program Studi Pendidikan Jasmani.
4. Tidak ada jawaban benar atau salah; isilah sesuai persepsi Anda yang sebenarnya.
5. Pilihan jawaban yang tersedia, terdiri dari:
 - a. Kurang, jika anda merasa kurang sesuai dengan pernyataan yang ada.
 - b. Cukup, jika anda merasa cukup sesuai dengan pernyataan yang ada.
 - c. Baik, jika anda merasa sesuai dengan pernyataan yang ada.
 - d. Sangat Baik, jika anda merasa sangat sesuai dengan pernyataan yang ada.

A. Identitas Responden		
1	Nama	
2	NIM	
3	Semester	
4	Prodi	

B. Kepuasan Mahasiswa		
-----------------------	--	--

1 Aspek Keandalan (Reliability)					
No	Pernyataan	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Kemampuan dosen pembimbing akademik mengarahkan mahasiswa untuk mengambil mata kuliah di KRS.				
2	Kemampuan dosen pembimbing akademik membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah akademik maupun nonakademik.				
3	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dengan jelas.				
4	Kemampuan staff dalam memberi penjelasan terkait pelayanan yang diberikan.				
5	Kemampuan staff membantu mahasiswa dalam layanan akademik.				
6	Kemampuan staff membantu mahasiswa dalam layanan perpustakaan				
7	Kemampuan program studi dalam mengatasi masalah mahasiswa, baik akademik maupun non-akademik.				
8	Kemampuan fakultas dalam mengatasi masalah mahasiswa, baik akademik maupun non-akademik.				

2. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

1	Respon dosen akademik terhadap jadwal konsultasi dengan mahasiswa.				
2	Respon dosen pengampu mata kuliah dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dan pendapat mahasiswa				
3	Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh staff akademik.				
4	Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh staff perpustakaan.				
5	Kemudahan dalam melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) berbasis <i>online</i> .				
6	Kemudahan mengakses informasi evaluasi Kartu Hasil Studi (KHS).				

3. Aspek Kepastian (Assurance)

1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.				
2	Ketepatan waktu pelayanan.				
3	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang				

	telah ditetapkan Fakultas berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.				
--	---	--	--	--	--

4. Aspek Empati (*Emphaty*)

1	Keramahan dosen dalam membimbing mahasiswa.				
2	Keramahan staff prodi dalam memberikan pelayanan.				
3	Keramahan staff fakultas dalam memberikan pelayanan.				
4	Keramahan staff perpustakaan dalam memberikan pelayanan.				
5	Keramahan laboran dalam memberikan pelayanan.				
6	Pelayanan mengakomodir kebutuhan mahasiswa.				
7	Sikap simpatik pimpinan program studi terhadap kemajuan studi mahasiswa.				
8	Sikap simpatik pimpinan fakultas terhadap kemajuan studi mahasiswa				

5. Aspek *Tangible*

1	Ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi kendaraan mahasiswa.				
2	Ketersediaan kursi dan ruangan perkuliahan yang memadai.				
3	Ketersediaan sarana penunjang perkuliahan yang memadai (spidol, papan tulis, proyektor, dan lain-lain)				
4	Kebersihan dan kerapian fasilitas, sarana, dan prasarana kampus.				
5	Ketersediaan laboratorium yang memadai sebagai penunjang kegiatan akademik.				
6	Kecepatan dan bandwidth Wi-Fi di kampus.				
7	Ketersediaan <i>e-learning</i> dalam proses pembelajaran				
8	Kenyamanan dan ketenangan ruang perpustakaan.				
9	Ketersediaan buku, artikel, jurnal, <i>e-book</i> , majalah, dan sumber referensi lainnya yang ada di perpustakaan merupakan koleksi terkini.				
10	Ketersediaan kamar kecil yang cukup dan bersih.				
11	Ketersediaan dan kenyamanan ruangan kegiatan kemahasiswaan untuk Himpunan Mahasiswa Program Studi dan Unit Kegiatan Mahasiswa.				
12	Ketersediaan buku panduan akademik, buku panduan pelaksanaan praktik kerja lapangan, dan buku pedoman penyusunan tugas akhir.				

13	Ketersediaan ruang terbuka bagi mahasiswa untuk diskusi.				
----	--	--	--	--	--