

# GRAFIK PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN UNISBA

## SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Unit Penilaian	: PRODI AKUNTANSI
Indeks Kualitas Proses Akademik	: 3.09
Indeks Kualitas Pelayanan Administrasi	: 3.03
Indeks Kualitas Fasilitas/Layanan Penunjang	: 3.07
Indeks Layanan Unisba	: 3.06

1 2 3 4

### Keandalan (Reliability)

1. Kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan akademik (Nilai : 3.11 | 77.7 %)
2. Kejelasan standar waktu pelayanan akademik (Nilai : 3.11 | 77.82 %)
3. Aksesibilitas informasi akademik (kalender akademik, jadwal kuliah, nilai, dll) (Nilai : 3.12 | 78.1 %)
4. Kemampuan, pengetahuan dan kecakapan staf akademik (Nilai : 3.1 | 77.47 %)
5. Ketersediaan Lembaga Kemahasiswaan sebagai wadah pembinaan penalaran, minat, dan bakat (Nilai : 3.08 | 76.88 %)
6. Kualitas pembinaan Lembaga Kemahasiswaan sebagai wadah pembinaan potensi mahasiswa bidang penalaran, minat, dan bakat (Nilai : 3.08 | 76.92 %)
7. Kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan akademik (Nilai : 3.1 | 77.55 %)
8. Kejelasan standar waktu pelayanan akademik (Nilai : 3.12 | 77.9 %)

### Daya Tanggap (Responsiveness)

9. Kecepatan staf akademik dalam memberikan pelayanan (Nilai : 3.02 | 75.59 %)
10. Kesiapan dosen pembimbing akademik (dosen wali) untuk konsultasi masalah akademik dan non akademik (Nilai : 3.08 | 76.96 %)
11. Daya tanggap pimpinan universitas dalam menanggapi keluhan mahasiswa (Nilai : 2.98 | 74.57 %)
12. Daya tanggap pimpinan fakultas dan prodi dalam menanggapi keluhan mahasiswa (Nilai : 3.02 | 75.43 %)
13. Pembinaan penalaran, minat dan bakat (Nilai : 3.02 | 75.59 %)
14. Pembinaan pengembangan karir (Nilai : 3.02 | 75.55 %)
15. Pembinaan pengembangan kewirausahaan (Nilai : 3.01 | 75.27 %)
16. Pembinaan Organisasi Kemahasiswaan (Nilai : 3.07 | 76.76 %)
17. Pembinaan Ruhul Islam (Nilai : 3.16 | 78.88 %)

### Kepastian (Assurance)

18. Kesesuaian pelayanan akademik dengan prosedur (Nilai : 3.1 | 77.55 %)
19. Kesesuaian waktu pelayanan akademik dengan standar yang ditetapkan (Nilai : 3.1 | 77.55 %)
20. Kehadiran staf akademik saat jam pelayanan (Nilai : 3.07 | 76.76 %)

21. Kesesuaian waktu pelayanan kemahasiswaan dengan standar yang ditetapkan (Nilai : 3.07 | 76.84 %)

22. Aksesibilitas dan transparansi informasi kegiatan kemahasiswaan (Nilai : 3.08 | 77 %)

### **Empati (Emphaty)**

23. Keramahan staf akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.1 | 77.43 %)

24. Sikap ingin membantu staf akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.1 | 77.47 %)

25. Keramahan staf kemahasiswaan saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.11 | 77.7 %)

26. Sikap ingin membantu yang ditunjukkan staf kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan (Nilai : 3.1 | 77.43 %)

27. Kepedulian dosen pembimbing akademik (dosen wali) terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa (Nilai : 3.13 | 78.13 %)

28. Keramahan pimpinan akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.09 | 77.19 %)

29. Sikap ingin membantu pimpinan akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.1 | 77.55 %)

30. Keramahan pimpinan kemahasiswaan saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.11 | 77.63 %)

31. Sikap ingin membantu yang ditunjukkan pimpinan kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan (Nilai : 3.1 | 77.43 %)

### **Tangible: kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana**

32. Kecukupan dan daya tampung ruang kuliah (Nilai : 2.95 | 73.79 %)

33. Kelengkapan fasilitas ruang kuliah (Nilai : 2.9 | 72.49 %)

34. Kecukupan dan daya tampung ruang Laboratorium (Nilai : 2.93 | 73.24 %)

35. Kenyamanan dan Keamanan Laboratorium (Nilai : 2.96 | 74.06 %)

36. Keberfungsian peralatan Laboratorium (Nilai : 2.95 | 73.79 %)

37. Aksesibilitas dan keragaman koleksi pustaka yang dibutuhkan mahasiswa di perpustakaan (Nilai : 2.97 | 74.14 %)

38. Aksesibilitas dan kecepatan hotspot (Nilai : 2.87 | 71.71 %)

39. Kemudahan dan keandalan fasilitas e-learning (Nilai : 2.99 | 74.8 %)

40. Kemudahan dan keandalan sistem informasi perpustakaan (Nilai : 2.99 | 74.84 %)

41. Kemudahan dan keandalan sistem informasi akademik (Nilai : 3.02 | 75.51 %)

42. Fasilitas kegiatan olahraga, seni dan budaya untuk mahasiswa (Nilai : 2.87 | 71.71 %)

43. Fasilitas layanan bimbingan dan konseling (Nilai : 2.94 | 73.43 %)

44. Fasilitas layanan kesehatan (poliklinik) (Nilai : 3 | 74.96 %)

45. Fasilitas layanan bimbingan karir (carier centre) (Nilai : 2.95 | 73.75 %)

46. Fasilitas layanan kewirausahaan (galeri kewirausahaan) (Nilai : 2.93 | 73.35 %)

47. Kecukupan dan kebersihan toilet (Nilai : 2.88 | 71.94 %)

48. Kecukupan dan keamanan fasilitas parkir (Nilai : 2.79 | 69.75 %)

49. Kecukupan dan kenyamanan fasilitas ibadah/mesjid (Nilai : 3.05 | 76.29 %)

50. Kebersihan dan kenyamanan kantin (Nilai : 2.93 | 73.32 %)

51. Kecukupan dan kenyamanan layanan transportasi kampus (Nilai : 2.91 | 72.69 %)

Jumlah Mahasiswa yang mengisi = 520 dari 573

1.00 - 1.75 = Kurang; 1.75 - 2.50 = Cukup; 2.50 - 3.25 = Baik; 3.35 - 4.00 = Sangat Baik