

# GRAFIK PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN UNISBA

## SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Unit Penilaian	: PRODI HUKUM EKONOMI SYARI'AH
Indeks Kualitas Proses Akademik	: 2.93
Indeks Kualitas Pelayanan Administrasi	: 2.88
Indeks Kualitas Fasilitas/Layanan Penunjang	: 2.92
Indeks Layanan Unisba	: 2.91

1 2 3 4

### Keandalan (Reliability)

1. Kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan akademik (Nilai : 3.02 | 75.38 %)
2. Kejelasan standar waktu pelayanan akademik (Nilai : 2.99 | 74.84 %)
3. Aksesibilitas informasi akademik (kalender akademik, jadwal kuliah, nilai, dll) (Nilai : 3 | 74.89 %)
4. Kemampuan, pengetahuan dan kecakapan staf akademik (Nilai : 2.97 | 74.35 %)
5. Ketersediaan Lembaga Kemahasiswaan sebagai wadah pembinaan penalaran, minat, dan bakat (Nilai : 2.98 | 74.57 %)
6. Kualitas pembinaan Lembaga Kemahasiswaan sebagai wadah pembinaan potensi mahasiswa bidang penalaran, minat, dan bakat (Nilai : 2.96 | 74.02 %)
7. Kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan akademik (Nilai : 2.99 | 74.84 %)
8. Kejelasan standar waktu pelayanan akademik (Nilai : 3 | 75 %)

### Daya Tanggap (Responsiveness)

9. Kecepatan staf akademik dalam memberikan pelayanan (Nilai : 2.92 | 72.93 %)
10. Kesiapan dosen pembimbing akademik (dosen wali) untuk konsultasi masalah akademik dan non akademik (Nilai : 2.95 | 73.86 %)
11. Daya tanggap pimpinan universitas dalam menanggapi keluhan mahasiswa (Nilai : 2.84 | 71.03 %)
12. Daya tanggap pimpinan fakultas dan prodi dalam menanggapi keluhan mahasiswa (Nilai : 2.9 | 72.39 %)
13. Pembinaan penalaran, minat dan bakat (Nilai : 2.93 | 73.37 %)
14. Pembinaan pengembangan karir (Nilai : 2.91 | 72.83 %)
15. Pembinaan pengembangan kewirausahaan (Nilai : 2.92 | 72.99 %)
16. Pembinaan Organisasi Kemahasiswaan (Nilai : 2.98 | 74.46 %)
17. Pembinaan Ruhul Islam (Nilai : 3.01 | 75.16 %)

### Kepastian (Assurance)

18. Kesesuaian pelayanan akademik dengan prosedur (Nilai : 2.98 | 74.57 %)
19. Kesesuaian waktu pelayanan akademik dengan standar yang ditetapkan (Nilai : 2.98 | 74.46 %)
20. Kehadiran staf akademik saat jam pelayanan (Nilai : 2.98 | 74.46 %)

21. Kesesuaian waktu pelayanan kemahasiswaan dengan standar yang ditetapkan (Nilai : 2.99 | 74.73 %)

22. Aksesibilitas dan transparansi informasi kegiatan kemahasiswaan (Nilai : 2.95 | 73.75 %)

### **Empati (Emphaty)**

23. Keramahan staf akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.01 | 75.22 %)

24. Sikap ingin membantu staf akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 2.98 | 74.57 %)

25. Keramahan staf kemahasiswaan saat memberikan pelayanan (Nilai : 2.98 | 74.62 %)

26. Sikap ingin membantu yang ditunjukkan staf kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan (Nilai : 2.96 | 73.91 %)

27. Kepedulian dosen pembimbing akademik (dosen wali) terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa (Nilai : 2.98 | 74.57 %)

28. Keramahan pimpinan akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 2.98 | 74.62 %)

29. Sikap ingin membantu pimpinan akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 2.98 | 74.46 %)

30. Keramahan pimpinan kemahasiswaan saat memberikan pelayanan (Nilai : 2.99 | 74.78 %)

31. Sikap ingin membantu yang ditunjukkan pimpinan kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan (Nilai : 3 | 75.11 %)

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

32. Kecukupan dan daya tampung ruang kuliah (Nilai : 2.86 | 71.41 %)

33. Kelengkapan fasilitas ruang kuliah (Nilai : 2.88 | 72.12 %)

34. Kecukupan dan daya tampung ruang Laboratorium (Nilai : 2.81 | 70.33 %)

35. Kenyamanan dan Keamanan Laboratorium (Nilai : 2.82 | 70.43 %)

36. Keberfungsian peralatan Laboratorium (Nilai : 2.81 | 70.22 %)

37. Aksesibilitas dan keragaman koleksi pustaka yang dibutuhkan mahasiswa di perpustakaan (Nilai : 2.87 | 71.85 %)

38. Aksesibilitas dan kecepatan hotspot (Nilai : 2.85 | 71.2 %)

39. Kemudahan dan keandalan fasilitas e-learning (Nilai : 2.9 | 72.39 %)

40. Kemudahan dan keandalan sistem informasi perpustakaan (Nilai : 2.9 | 72.61 %)

41. Kemudahan dan keandalan sistem informasi akademik (Nilai : 2.94 | 73.59 %)

42. Fasilitas kegiatan olahraga, seni dan budaya untuk mahasiswa (Nilai : 2.78 | 69.57 %)

43. Fasilitas layanan bimbingan dan konseling (Nilai : 2.83 | 70.76 %)

44. Fasilitas layanan kesehatan (poliklinik) (Nilai : 2.91 | 72.83 %)

45. Fasilitas layanan bimbingan karir (carier centre) (Nilai : 2.83 | 70.76 %)

46. Fasilitas layanan kewirausahaan (galeri kewirausahaan) (Nilai : 2.86 | 71.41 %)

47. Kecukupan dan kebersihan toilet (Nilai : 2.88 | 72.12 %)

48. Kecukupan dan keamanan fasilitas parkir (Nilai : 2.77 | 69.35 %)

49. Kecukupan dan kenyamanan fasilitas ibadah/mesjid (Nilai : 2.97 | 74.24 %)

50. Kebersihan dan kenyamanan kantin (Nilai : 2.87 | 71.63 %)

51. Kecukupan dan kenyamanan layanan transportasi kampus (Nilai : 2.8 | 70.05 %)

Jumlah Mahasiswa yang mengisi = 381 dari 473

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