

# GRAFIK PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN UNISBA

## SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Unit Penilaian	: PRODI PSIKOLOGI
Indeks Kualitas Proses Akademik	: 3.05
Indeks Kualitas Pelayanan Administrasi	: 2.97
Indeks Kualitas Fasilitas/Layanan Penunjang	: 3.07
Indeks Layanan Unisba	: 3.03

1 2 3 4

### Keandalan (Reliability)

1. Kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan akademik (Nilai : 3.09 | 77.26 %)
2. Kejelasan standar waktu pelayanan akademik (Nilai : 3.11 | 77.74 %)
3. Aksesibilitas informasi akademik (kalender akademik, jadwal kuliah, nilai, dll) (Nilai : 3.13 | 78.23 %)
4. Kemampuan, pengetahuan dan kecakapan staf akademik (Nilai : 3.1 | 77.53 %)
5. Ketersediaan Lembaga Kemahasiswaan sebagai wadah pembinaan penalaran, minat, dan bakat (Nilai : 3.05 | 76.14 %)
6. Kualitas pembinaan Lembaga Kemahasiswaan sebagai wadah pembinaan potensi mahasiswa bidang penalaran, minat, dan bakat (Nilai : 3.04 | 75.95 %)
7. Kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan akademik (Nilai : 3.07 | 76.77 %)
8. Kejelasan standar waktu pelayanan akademik (Nilai : 3.11 | 77.64 %)

### Daya Tanggap (Responsiveness)

9. Kecepatan staf akademik dalam memberikan pelayanan (Nilai : 3.02 | 75.54 %)
10. Kesiediaan dosen pembimbing akademik (dosen wali) untuk konsultasi masalah akademik dan non akademik (Nilai : 3.05 | 76.22 %)
11. Daya tanggap pimpinan universitas dalam menanggapi keluhan mahasiswa (Nilai : 2.91 | 72.77 %)
12. Daya tanggap pimpinan fakultas dan prodi dalam menanggapi keluhan mahasiswa (Nilai : 2.93 | 73.37 %)
13. Pembinaan penalaran, minat dan bakat (Nilai : 2.99 | 74.67 %)
14. Pembinaan pengembangan karir (Nilai : 2.97 | 74.18 %)
15. Pembinaan pengembangan kewirausahaan (Nilai : 2.92 | 73.04 %)
16. Pembinaan Organisasi Kemahasiswaan (Nilai : 3.05 | 76.33 %)
17. Pembinaan Ruhul Islam (Nilai : 3.1 | 77.45 %)

### Kepastian (Assurance)

18. Kesesuaian pelayanan akademik dengan prosedur (Nilai : 3.13 | 78.26 %)
19. Kesesuaian waktu pelayanan akademik dengan standar yang ditetapkan (Nilai : 3.13 | 78.15 %)
20. Kehadiran staf akademik saat jam pelayanan (Nilai : 3.1 | 77.45 %)

21. Kesesuaian waktu pelayanan kemahasiswaan dengan standar yang ditetapkan (Nilai : 3.11 | 77.64 %)

22. Aksesibilitas dan transparansi informasi kegiatan kemahasiswaan (Nilai : 3.07 | 76.66 %)

### **Empati (Emphaty)**

23. Keramahan staf akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.06 | 76.58 %)

24. Sikap ingin membantu staf akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.07 | 76.74 %)

25. Keramahan staf kemahasiswaan saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.07 | 76.66 %)

26. Sikap ingin membantu yang ditunjukkan staf kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan (Nilai : 3.08 | 76.9 %)

27. Kepedulian dosen pembimbing akademik (dosen wali) terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa (Nilai : 3.09 | 77.17 %)

28. Keramahan pimpinan akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.1 | 77.61 %)

29. Sikap ingin membantu pimpinan akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.08 | 76.9 %)

30. Keramahan pimpinan kemahasiswaan saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.1 | 77.58 %)

31. Sikap ingin membantu yang ditunjukkan pimpinan kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan (Nilai : 3.09 | 77.36 %)

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

32. Kecukupan dan daya tampung ruang kuliah (Nilai : 2.96 | 73.89 %)

33. Kelengkapan fasilitas ruang kuliah (Nilai : 2.89 | 72.26 %)

34. Kecukupan dan daya tampung ruang Laboratorium (Nilai : 2.92 | 72.96 %)

35. Kenyamanan dan Keamanan Laboratorium (Nilai : 2.94 | 73.59 %)

36. Keberfungsian peralatan Laboratorium (Nilai : 2.96 | 74.1 %)

37. Aksesibilitas dan keragaman koleksi pustaka yang dibutuhkan mahasiswa di perpustakaan (Nilai : 2.92 | 73.1 %)

38. Aksesibilitas dan kecepatan hotspot (Nilai : 2.83 | 70.68 %)

39. Kemudahan dan keandalan fasilitas e-learning (Nilai : 2.93 | 73.18 %)

40. Kemudahan dan keandalan sistem informasi perpustakaan (Nilai : 2.91 | 72.8 %)

41. Kemudahan dan keandalan sistem informasi akademik (Nilai : 3.04 | 75.95 %)


42. Fasilitas kegiatan olahraga, seni dan budaya untuk mahasiswa (Nilai : 2.8 | 70.05 %)

43. Fasilitas layanan bimbingan dan konseling (Nilai : 2.95 | 73.7 %)


44. Fasilitas layanan kesehatan (poliklinik) (Nilai : 2.98 | 74.62 %)

45. Fasilitas layanan bimbingan karir (carier centre) (Nilai : 2.92 | 72.96 %)


46. Fasilitas layanan kewirausahaan (galeri kewirausahaan) (Nilai : 2.9 | 72.42 %)




47. Kecukupan dan kebersihan toilet (Nilai : 2.85 | 71.33 %)




48. Kecukupan dan keamanan fasilitas parkir (Nilai : 2.71 | 67.66 %)




49. Kecukupan dan kenyamanan fasilitas ibadah/mesjid (Nilai : 3.02 | 75.54 %)



50. Kebersihan dan kenyamanan kantin (Nilai : 2.91 | 72.8 %)



51. Kecukupan dan kenyamanan layanan transportasi kampus (Nilai : 2.79 | 69.81 %)



Jumlah Mahasiswa yang mengisi = 717 dari 766

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