

# GRAFIK PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN UNISBA SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Unit Penilaian	: PRODI TEKNIK PERTAMBANGAN
Indeks Kualitas Proses Akademik	: 3.25
Indeks Kualitas Pelayanan Administrasi	: 3.2
Indeks Kualitas Fasilitas/Layanan Penunjang	: 3.27
Indeks Layanan Unisba	: 3.24

1 2 3 4

## Keandalan (Reliability)

1. Kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan akademik (Nilai : 3.27 | 81.78 %)
2. Kejelasan standar waktu pelayanan akademik (Nilai : 3.25 | 81.26 %)
3. Aksesibilitas informasi akademik (kalender akademik, jadwal kuliah, nilai, dll) (Nilai : 3.31 | 82.66 %)
4. Kemampuan, pengetahuan dan kecakapan staf akademik (Nilai : 3.27 | 81.68 %)
5. Ketersediaan Lembaga Kemahasiswaan sebagai wadah pembinaan penalaran, minat, dan bakat (Nilai : 3.23 | 80.8 %)
6. Kualitas pembinaan Lembaga Kemahasiswaan sebagai wadah pembinaan potensi mahasiswa bidang penalaran, minat, dan bakat (Nilai : 3.22 | 80.59 %)
7. Kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan akademik (Nilai : 3.24 | 80.9 %)
8. Kejelasan standar waktu pelayanan akademik (Nilai : 3.24 | 81.11 %)

## Daya Tanggap (Responsiveness)

9. Kecepatan staf akademik dalam memberikan pelayanan (Nilai : 3.22 | 80.38 %)
10. Kesiapan dosen pembimbing akademik (dosen wali) untuk konsultasi masalah akademik dan non akademik (Nilai : 3.27 | 81.73 %)
11. Daya tanggap pimpinan universitas dalam menanggapi keluhan mahasiswa (Nilai : 3.18 | 79.45 %)
12. Daya tanggap pimpinan fakultas dan prodi dalam menanggapi keluhan mahasiswa (Nilai : 3.19 | 79.71 %)
13. Pembinaan penalaran, minat dan bakat (Nilai : 3.19 | 79.71 %)
14. Pembinaan pengembangan karir (Nilai : 3.16 | 78.99 %)
15. Pembinaan pengembangan kewirausahaan (Nilai : 3.16 | 79.09 %)
16. Pembinaan Organisasi Kemahasiswaan (Nilai : 3.2 | 80.02 %)
17. Pembinaan Ruhul Islam (Nilai : 3.28 | 81.94 %)

## Kepastian (Assurance)

18. Kesesuaian pelayanan akademik dengan prosedur (Nilai : 3.29 | 82.3 %)
19. Kesesuaian waktu pelayanan akademik dengan standar yang ditetapkan (Nilai : 3.27 | 81.78 %)
20. Kehadiran staf akademik saat jam pelayanan (Nilai : 3.29 | 82.14 %)

21. Kesesuaian waktu pelayanan kemahasiswaan dengan standar yang ditetapkan (Nilai : 3.27 | 81.63 %)

22. Aksesibilitas dan transparansi informasi kegiatan kemahasiswaan (Nilai : 3.25 | 81.31 %)

### **Empati (Emphaty)**

23. Keramahan staf akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.3 | 82.45 %)

24. Sikap ingin membantu staf akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.27 | 81.73 %)

25. Keramahan staf kemahasiswaan saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.3 | 82.45 %)

26. Sikap ingin membantu yang ditunjukkan staf kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan (Nilai : 3.27 | 81.68 %)

27. Kepedulian dosen pembimbing akademik (dosen wali) terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa (Nilai : 3.28 | 82.09 %)

28. Keramahan pimpinan akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.27 | 81.68 %)

29. Sikap ingin membantu pimpinan akademik saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.26 | 81.57 %)

30. Keramahan pimpinan kemahasiswaan saat memberikan pelayanan (Nilai : 3.26 | 81.52 %)

31. Sikap ingin membantu yang ditunjukkan pimpinan kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan (Nilai : 3.26 | 81.57 %)

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

32. Kecukupan dan daya tampung ruang kuliah (Nilai : 3.13 | 78.36 %)

33. Kelengkapan fasilitas ruang kuliah (Nilai : 3.09 | 77.28 %)

34. Kecukupan dan daya tampung ruang Laboratorium (Nilai : 3.11 | 77.69 %)

35. Kenyamanan dan Keamanan Laboratorium (Nilai : 3.16 | 79.09 %)

36. Keberfungsian peralatan Laboratorium (Nilai : 3.16 | 79.04 %)

37. Aksesibilitas dan keragaman koleksi pustaka yang dibutuhkan mahasiswa di perpustakaan (Nilai : 3.15 | 78.78 %)

38. Aksesibilitas dan kecepatan hotspot (Nilai : 3.06 | 76.6 %)

39. Kemudahan dan keandalan fasilitas e-learning (Nilai : 3.18 | 79.45 %)

40. Kemudahan dan keandalan sistem informasi perpustakaan (Nilai : 3.14 | 78.62 %)

41. Kemudahan dan keandalan sistem informasi akademik (Nilai : 3.2 | 80.07 %)

42. Fasilitas kegiatan olahraga, seni dan budaya untuk mahasiswa (Nilai : 3.02 | 75.41 %)

43. Fasilitas layanan bimbingan dan konseling (Nilai : 3.12 | 77.9 %)

44. Fasilitas layanan kesehatan (poliklinik) (Nilai : 3.19 | 79.87 %)

45. Fasilitas layanan bimbingan karir (carier centre) (Nilai : 3.11 | 77.69 %)

46. Fasilitas layanan kewirausahaan (galeri kewirausahaan) (Nilai : 3.1 | 77.59 %)

47. Kecukupan dan kebersihan toilet (Nilai : 3.13 | 78.21 %)

48. Kecukupan dan keamanan fasilitas parkir (Nilai : 3.04 | 75.88 %)

49. Kecukupan dan kenyamanan fasilitas ibadah/mesjid (Nilai : 3.26 | 81.52 %)

50. Kebersihan dan kenyamanan kantin (Nilai : 3.15 | 78.73 %)

51. Kecukupan dan kenyamanan layanan transportasi kampus (Nilai : 3.06 | 76.4 %)

Jumlah Mahasiswa yang mengisi = 396 dari 422

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