



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

# LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN AKADEMIK

**2020/2021**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## Hasil Survei Kualitas Layanan Akademik 2020/2021

### Diskripsi Responden Kelompok Mahasiswa

Banyaknya mahasiswa yang mengisi kuesioner survei melalui sistem informasi mahasiswa (simas.perbanas.ac.id) adalah 2209 orang mahasiswa. Dari 2209 responden mahasiswa dikelompokkan berdasarkan program studi seperti pada tabel berikut:

Program Studi	Jumlah Responden	% Responden
D3 Akuntansi	86	3,89%
D3 Perbankan & Keuangan	127	5,75%
S1 Akuntansi	845	38,25%
S1 Ek. Syariah	136	6,16%
S1 Manajemen	961	43,50
Magister Manajemen	54	2,44%
<b>Total Responden</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

Pengelompokan responden berdasarkan tahun angkatan dapat dilihat sebagaimana tabel berikut:

Angkatan	Jumlah Responden	% Responden
2014	1	0,05%
2015	9	0,41%
2016	26	1,18%
2017	291	13,17%
2018	761	34,45%
2019	684	30,96%
2020	437	19,78%
<b>Total Responden</b>	<b>2209</b>	<b>100,00%</b>

### Diskripsi Responden Kelompok Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Akademik adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan, yaitu sebanyak 108 orang yang terdiri atas 82 orang dosen (75,93%) dan 26 orang tenaga kependidikan (24,07%).

Kelompok	Banyak responden	%
Dosen	82	75,93%
Tenaga Kependidikan	26	24,07%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih sedikit yaitu 40 orang (37,04%) dibanding responden perempuan sebanyak 68 orang (62,96%).

Jenis kelamin	Banyak responden	%
Laki-laki	40	37,04%
Perempuan	68	62,96%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

## UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

### Uji Validitas

1. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen rel1 (reliability 1) dan rel2 (reliability 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah valid.

#### Correlations

		Rel1	Rel2	TotRel
Rel1	Pearson Correlation	1	.804**	.945**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	108	108	108
Rel2	Pearson Correlation	.804**	1	.954**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	108	108	108
TotRel	Pearson Correlation	.945**	.954**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	108	108	108

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1) dan res2 (responsiveness 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

#### Correlations

		Res1	Res2	TotRes
Res1	Pearson Correlation	1	.711**	.917**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	108	108	108
Res2	Pearson Correlation	.711**	1	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	108	108	108
TotRes	Pearson Correlation	.917**	.932**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	108	108	108

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen ass1 (assurance 1) s/d ass8 (assurance 8) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

**Correlations**

	Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	Ass5	Ass6	Ass7	Ass8	TotAss
Ass1 Pearson Correlation	1	.794**	.728**	.679**	.635**	.656**	.720**	.696**	.846**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass2 Pearson Correlation	.794**	1	.803**	.762**	.716**	.687**	.775**	.694**	.898**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass3 Pearson Correlation	.728**	.803**	1	.806**	.728**	.725**	.790**	.679**	.902**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass4 Pearson Correlation	.679**	.762**	.806**	1	.759**	.673**	.740**	.588**	.878**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass5 Pearson Correlation	.635**	.716**	.728**	.759**	1	.766**	.774**	.646**	.872**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass6 Pearson Correlation	.656**	.687**	.725**	.673**	.766**	1	.831**	.592**	.864**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass7 Pearson Correlation	.720**	.775**	.790**	.740**	.774**	.831**	1	.627**	.912**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Ass8 Pearson Correlation	.696**	.694**	.679**	.588**	.646**	.592**	.627**	1	.733**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108
TotA Pearson Correlation	.846**	.898**	.902**	.878**	.872**	.864**	.912**	.733**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	108	108	108	108	108	108	108	108	108

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1, emp2, dan emp3 nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah valid.

**Correlations**

		Emp1	Emp2	Emp3	TotEmp
Emp1	Pearson Correlation	1	.865**	.600**	.941**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp2	Pearson Correlation	.865**	1	.621**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp3	Pearson Correlation	.600**	.621**	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotEmp	Pearson Correlation	.941**	.937**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1, tan2 dan tan3 nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah valid.

**Correlations**

		Tan1	Tan2	Tan3	TotTan
Tan1	Pearson Correlation	1	.553**	.553**	.894**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Tan2	Pearson Correlation	.553**	1	1.000**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Tan3	Pearson Correlation	.553**	1.000**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotTan	Pearson Correlation	.894**	.821**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,889. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	2

2. Variabel responsiveness terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,829. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	2

3. Variabel assurance terdapat 8 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,952. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	8

4. Variabel empathy terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,870. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	3

5. Variabel tangible terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,869. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	3

**HASIL SURVEI**

**Responden Kelompok Dosen**

No	Kualitas Layanan Akademik	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Kemampuan Bagian Akademik dalam memberikan layanan	Dosen	0.00	3.66	40.24	56.10	100.00	3.52
2	Kemampuan Bagian Akademik dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan	Dosen	0.00	7.32	42.68	50.00	100.00	3.43
	<b>Reliability</b>		<b>0.00</b>	<b>5.49</b>	<b>41.46</b>	<b>53.05</b>	<b>100.00</b>	<b>3.48</b>
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	Dosen	0.00	3.66	46.34	50.00	100.00	3.46
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	Dosen	0.00	6.10	41.46	52.44	100.00	3.46
5	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	Dosen	0.00	4.88	46.34	48.78	100.00	3.44
	<b>Responsiveness</b>		<b>0.00</b>	<b>4.88</b>	<b>44.72</b>	<b>50.41</b>	<b>100.00</b>	<b>3.46</b>
6	Layanan Akademik sesuai dengan ketentuan	Dosen	0.00	3.66	43.90	52.44	100.00	3.49
7	Kualitas layanan administrasi untuk kehadiran mengajar sesuai dengan ketentuan	Dosen	0.00	2.44	45.12	52.44	100.00	3.50
8	Kualitas layanan administrasi untuk soal ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Dosen	0.00	3.66	51.22	45.12	100.00	3.41
9	Kualitas layanan administrasi untuk distribusi berkas jawaban ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Dosen	0.00	7.32	45.12	47.56	100.00	3.40
10	Kualitas layanan administrasi untuk perwalian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Dosen	0.00	4.88	48.78	46.34	100.00	3.41
11	Pemenuhan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Dosen	0.00	4.88	48.78	46.34	100.00	3.41
	<b>Assurance</b>		<b>0.00</b>	<b>4.47</b>	<b>47.15</b>	<b>48.37</b>	<b>100.00</b>	<b>3.44</b>
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan	Dosen	0.00	3.66	40.24	56.10	100.00	3.52

No	Kualitas Layanan Akademik	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
13	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah dalam layanan	Dosen	0.00	6.10	52.44	41.46	100.00	3.35
14	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	Dosen	0.00	4.88	46.34	48.78	100.00	3.44
	<b>Empathy</b>		<b>0.00</b>	<b>4.88</b>	<b>46.34</b>	<b>48.78</b>	<b>100.00</b>	<b>3.44</b>
15	Kesesuaian sarana prasarana untuk proses layanan	Dosen	0.00	7.32	53.66	39.02	100.00	3.32
16	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	Dosen	0.00	9.76	51.22	39.02	100.00	3.29
17	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Akademik	Dosen	1.22	4.88	47.56	46.34	100.00	3.39
	<b>Tangible</b>		<b>0.41</b>	<b>7.32</b>	<b>50.81</b>	<b>41.46</b>	<b>100.00</b>	<b>3.33</b>
	<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>		<b>0.08</b>	<b>5.41</b>	<b>46.10</b>	<b>48.41</b>	<b>100.00</b>	<b>3.43</b>
			<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>	
18	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari Bagian Akademik	Dosen	0.00	3.66	50.00	46.34	100.00	3.43

#### Responden Kelompok Tenaga Kependidikan

No	Kualitas Layanan Akademik	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
1	Kemampuan Bagian Akademik dalam memberikan layanan	Tendik	0.00	11.54	65.38	23.08	100.00	3.12
2	Kemampuan Bagian Akademik dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan	Tendik	0.00	19.23	65.38	15.38	100.00	2.96
	<b>Reliability</b>		<b>0.00</b>	<b>15.38</b>	<b>65.38</b>	<b>19.23</b>	<b>100.00</b>	<b>3.04</b>
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	Tendik	0.00	3.85	73.08	23.08	100.00	3.19
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	Tendik	0.00	11.54	73.08	15.38	100.00	3.04
5	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	Tendik	0.00	11.54	73.08	15.38	100.00	3.04
	<b>Responsiveness</b>		<b>0.00</b>	<b>8.97</b>	<b>73.08</b>	<b>17.95</b>	<b>100.00</b>	<b>3.09</b>
6	Layanan Akademik sesuai dengan ketentuan	Tendik	0.00	11.54	65.38	23.08	100.00	3.12
7	Kualitas layanan administrasi untuk kehadiran mengajar sesuai dengan ketentuan	Tendik	0.00	3.85	76.92	19.23	100.00	3.15
8	Kualitas layanan administrasi untuk soal ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Tendik	0.00	11.54	65.38	23.08	100.00	3.12
9	Kualitas layanan administrasi untuk distribusi berkas jawaban ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Tendik	0.00	3.85	76.92	19.23	100.00	3.15



No	Kualitas Layanan Akademik	Kelompok	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan		K	C	B	SB	Total	
10	Kualitas layanan administrasi untuk perwalian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Tendik	0.00	3.85	84.62	11.54	100.00	3.08
11	Pemenuhan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Tendik	0.00	7.69	69.23	23.08	100.00	3.15
	<b>Assurance</b>		<b>0.00</b>	<b>7.05</b>	<b>73.08</b>	<b>19.87</b>	<b>100.00</b>	<b>3.13</b>
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan	Tendik	0.00	23.08	65.38	11.54	100.00	2.88
13	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah dalam layanan	Tendik	0.00	15.38	69.23	15.38	100.00	3.00
14	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	Tendik	0.00	7.69	76.92	15.38	100.00	3.08
	<b>Empathy</b>		<b>0.00</b>	<b>15.38</b>	<b>70.51</b>	<b>14.10</b>	<b>100.00</b>	<b>2.99</b>
15	Kesesuaian sarana prasarana untuk proses layanan	Tendik	3.85	11.54	73.08	11.54	100.00	2.92
16	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	Tendik	7.69	11.54	73.08	7.69	100.00	2.81
17	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Akademik	Tendik	0.00	3.85	76.92	19.23	100.00	3.15
	<b>Tangible</b>		<b>3.85</b>	<b>8.97</b>	<b>74.36</b>	<b>12.82</b>	<b>100.00</b>	<b>2.96</b>
	<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>		<b>0.77</b>	<b>11.15</b>	<b>71.28</b>	<b>16.79</b>	<b>100.00</b>	<b>3.04</b>
			<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>	
18	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari Bagian Akademik	Tendik	0.00	11.54	76.92	11.54	100.00	3.00

#### Rekap tanggapan Dosen dan Tenaga Kependidikan

No	Kualitas Layanan Akademik	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
	Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
1	Kemampuan Bagian Akademik dalam memberikan layanan	3.52	3.12	3.43	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
2	Kemampuan Bagian Akademik dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan	3.43	2.96	3.31	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
	<b>Reliability</b>	<b>3.48</b>	<b>3.04</b>	<b>3.37</b>	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	3.46	3.19	3.40	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	3.46	3.04	3.36	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
5	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	3.44	3.04	3.34	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>3.46</b>	<b>3.09</b>	<b>3.37</b>	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
6	Layanan Akademik sesuai dengan ketentuan	3.49	3.12	3.40	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik

No	Kualitas Layanan Akademik	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
	Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
7	Kualitas layanan administrasi untuk kehadiran mengajar sesuai dengan ketentuan	3.50	3.15	3.42	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
8	Kualitas layanan administrasi untuk soal ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3.41	3.12	3.34	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
9	Kualitas layanan administrasi untuk distribusi berkas jawaban ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3.40	3.15	3.34	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
10	Kualitas layanan administrasi untuk perwalian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3.41	3.08	3.33	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
11	Pemenuhan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3.41	3.15	3.35	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
	<b>Assurance</b>	<b>3.44</b>	<b>3.13</b>	<b>3.36</b>	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan	3.52	2.88	3.37	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
13	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah dalam layanan	3.35	3.00	3.27	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
14	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	3.44	3.08	3.35	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
	<b>Empathy</b>	<b>3.44</b>	<b>2.99</b>	<b>3.33</b>	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
15	Kesesuaian sarana prasarana untuk proses layanan	3.32	2.92	3.22	Sangat Baik	Baik	Baik
16	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	3.29	2.81	3.18	Sangat Baik	Baik	Baik
17	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Akademik	3.39	3.15	3.33	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
	<b>Tangible</b>	<b>3.33</b>	<b>2.96</b>	<b>3.24</b>	Sangat Baik	Baik	Baik
	<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>3.43</b>	<b>3.04</b>	<b>3.34</b>	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
18	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari Bagian Akademik	3.43	3.00	3.32	Sangat Puas	Puas	Sangat Puas

#### Responden Kelompok Mahasiswa

No	Kualitas Layanan Akademik	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan Bagian Akademik dalam memberikan layanan pemrograman KRS	2.54	15.12	55.05	27.30	100.00	3.07	Baik
2	Kemampuan memberikan layanan pemrosesan ijin/ sakit tidak mengikuti kuliah	0.95	16.57	57.49	24.99	100.00	3.07	Baik

No	Kualitas Layanan Akademik	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total		
3	Kemampuan menyelesaikan permasalahan mahasiswa	1.49	15.66	57.49	25.35	100.00	3.07	Baik
	<b>Reliability</b>	<b>1.66</b>	<b>15.78</b>	<b>56.68</b>	<b>25.88</b>	<b>100.00</b>	<b>3.07</b>	<b>Baik</b>
4	Kecepatan Bagian Akademik dalam memberikan layanan	2.26	15.57	55.27	26.89	100.00	3.07	Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan	3.17	18.92	53.73	24.17	100.00	2.99	Baik
6	Selalu tersedia waktu untuk memberikan layanan	1.86	15.89	56.13	26.12	100.00	3.07	Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>2.43</b>	<b>16.79</b>	<b>55.05</b>	<b>25.73</b>	<b>100.00</b>	<b>3.04</b>	<b>Baik</b>
7	Pemenuhan layanan Bagian Akademik sesuai ketentuan	0.54	12.49	58.99	27.98	100.00	3.14	Baik
8	Ketepatan penyelesaian keluhan sesuai ketentuan	0.91	14.17	58.13	26.80	100.00	3.11	Baik
9	Pengelolaan administrasi kehadiran kuliah sesuai ketentuan	0.59	10.55	56.68	32.19	100.00	3.20	Baik
10	Pelaksanaan penyampaian nilai ujian sesuai ketentuan	0.36	10.59	57.40	31.64	100.00	3.20	Baik
	<b>Assurance</b>	<b>0.60</b>	<b>11.95</b>	<b>57.80</b>	<b>29.65</b>	<b>100.00</b>	<b>3.17</b>	<b>Baik</b>
11	Pelaksanaan pemrograman KRS sesuai ketentuan	1.72	13.90	55.09	29.29	100.00	3.12	Baik
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0.81	12.18	56.59	30.42	100.00	3.17	Baik
13	Kepedulian dalam menyelesaikan permasalahan layanan	1.31	12.72	57.94	28.02	100.00	3.13	Baik
14	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	0.81	12.22	59.44	27.52	100.00	3.14	Baik
	<b>Empathy</b>	<b>1.17</b>	<b>12.75</b>	<b>57.27</b>	<b>28.81</b>	<b>100.00</b>	<b>3.14</b>	<b>Baik</b>
15	Kecukupan sarana perkuliahan daring (seperti Zoom)	0.63	10.28	54.55	34.54	100.00	3.23	Baik
16	Kemudahan akses layanan ke Bagian Akademik	0.72	12.40	58.62	28.25	100.00	3.14	Baik
	<b>Tangible</b>	<b>0.68</b>	<b>11.34</b>	<b>56.59</b>	<b>31.39</b>	<b>100.00</b>	<b>3.19</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>1.31</b>	<b>13.72</b>	<b>56.67</b>	<b>28.29</b>	<b>100.00</b>	<b>3.12</b>	<b>Baik</b>
		<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>		
17	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Akademik	1.09	12.63	59.26	27.03	100.00	3.12	Puas

**SARAN/MASUKAN**

<b>No</b>	<b>Saran/masukan</b>
1	Jika dosen memberikan berita acara dan nilai sebaiknya segera dikonfirmasi atau direspon.
2	Pengaturan ruangan yang menurut saya kurang mendukung.
3	Perlu koordinasi lebih baik lagi
4	Sebaiknya ada email balasan dr akademik ketika dosen mengirim soal atau nilai
5	Supaya lebih ditingkatkan lagi.
6	Tetap semangat meningkatkan kualitas layanan dan inovasinya