



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

**LAPORAN HASIL SURVEI**  
KUALITAS LAYANAN  
AKADEMIK

**2021/2022**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## Hasil Survei Kualitas Layanan Akademik 2021/2022

### A. RESPONDEN MAHASISWA

#### A.1. Data Responden

Berikut rincian responden mahasiswa yang mengisi kuesioner Akademik yang dikelompokkan berdasarkan prodi sebagai berikut:

Prodi	Banyak Responden	Prosentase
Magister Manajemen	54	3%
Sarjana Manajemen	709	45%
Sarjana Akuntansi	552	35%
Sarjana Ekonomi Syariah	99	6%
Diploma Akuntansi	53	3%
Diploma Perbankan dan Keuangan	91	6%
Mahasiswa MBKM	1	0%
<b>Total</b>	<b>1559</b>	<b>100%</b>

#### A.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### A.2.1. Uji validitas

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrument rel1 (reliability 1), rel2 (reliability 2) dan rel3 (reliability 3) nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah Valid.

**Correlations**

		REL1	REL2	REL3
REL1	Pearson Correlation	1	.466**	.530**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	1550	1550	1550
REL2	Pearson Correlation	.466**	1	.494**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	1550	1550	1550
REL3	Pearson Correlation	.530**	.494**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	1550	1550	1550

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

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1), res2 (responsiveness 2) dan res3 (responsiveness 3) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

**Correlations**

		RES1	RES2	RES3
RES1	Pearson Correlation	1	.570**	.590**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	1550	1550	1550
RES2	Pearson Correlation	.570**	1	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	1550	1550	1550
RES3	Pearson Correlation	.590**	.589**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	1550	1550	1550

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel assurance didapatkan bahwa instrumen ass1 (assurance 1) sampai dengan ass4 (assurance 4) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

**Correlations**

		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4
ASS1	Pearson Correlation	1	.568**	.555**	.519**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	1550	1550	1550	1550
ASS2	Pearson Correlation	.568**	1	.521**	.547**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	1550	1550	1550	1550
ASS3	Pearson Correlation	.555**	.521**	1	.535**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	1550	1550	1550	1550
ASS4	Pearson Correlation	.519**	.547**	.535**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	1550	1550	1550	1550

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1 (empathy 1) sampai dengan emp4 (empathy 4) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah Valid.

**Correlations**

		EMP1	EMP2	EMP3	EMP4
EMP1	Pearson Correlation	1	.487**	.535**	.497**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	1550	1550	1550	1550
EMP2	Pearson Correlation	.487**	1	.586**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	1550	1550	1550	1550
EMP3	Pearson Correlation	.535**	.586**	1	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	1550	1550	1550	1550
EMP4	Pearson Correlation	.497**	.596**	.572**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	1550	1550	1550	1550

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

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1 (tangible 1) dan tan2 (tangible 2) nilai sig =0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

**Correlations**

		TAN1	TAN2
TAN1	Pearson Correlation	1	.496**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	1550	1550
TAN2	Pearson Correlation	.496**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	1550	1550

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

### A.2.2. Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.747. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	3

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.807. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	3

3. Variabel assurance terdapat 4 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.825. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	4

4. Variabel empathy terdapat 4 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.828. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	4

5. Variabel tangible terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.7 (0.663). Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.663	2

### A.3. Hasil Survei

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
<b>Reliability</b>								
1	Kemampuan Bagian Akademik dalam memberikan layanan pemrograman KRS	1%	10%	51%	37%	100%	3,24	Baik
2	Kemampuan memberikan layanan pemrosesan ijin/ sakit tidak mengikuti kuliah	1%	12%	58%	29%	100%	3,15	Baik
3	Kemampuan menyelesaikan permasalahan mahasiswa	1%	12%	55%	33%	100%	3,19	Baik
<b>Rata-rata Reliability</b>		<b>1%</b>	<b>11%</b>	<b>54%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>	<b>3,19</b>	<b>Baik</b>
<b>Responsiveness</b>								
4	Kecepatan Bagian Akademik dalam memberikan layanan	2%	11%	53%	35%	100%	3,21	Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan	2%	15%	50%	33%	100%	3,14	Baik
6	Selalu tersedia waktu untuk memberikan layanan	1%	11%	53%	34%	100%	3,20	Baik
<b>Rata-rata Responsiveness</b>		<b>2%</b>	<b>12%</b>	<b>52%</b>	<b>34%</b>	<b>100%</b>	<b>3,18</b>	<b>Baik</b>
<b>Assurance</b>								
7	Pemenuhan layanan Bagian Akademik sesuai ketentuan	0%	10%	54%	36%	100%	3,25	Baik
8	Ketepatan penyelesaian keluhan sesuai ketentuan	1%	11%	55%	34%	100%	3,21	Baik
9	Pengelolaan administrasi kehadiran kuliah sesuai ketentuan	0%	9%	52%	39%	100%	3,29	Sangat Baik
10	Pelaksanaan penyampaian nilai ujian sesuai ketentuan	0%	9%	53%	37%	100%	3,27	Sangat Baik
<b>Rata-rata Assurance</b>		<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>53%</b>	<b>36%</b>	<b>100%</b>	<b>3,26</b>	<b>Sangat Baik</b>

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
	<b>Empathy</b>							
11	Pelaksanaan pemrograman KRS sesuai ketentuan	0%	9%	53%	38%	100%	3,28	Sangat Baik
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan	1%	10%	52%	38%	100%	3,27	Sangat Baik
13	Kepedulian dalam menyelesaikan permasalahan layanan	1%	9%	53%	37%	100%	3,26	Sangat Baik
14	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	1%	9%	55%	35%	100%	3,24	Baik
	<b>Rata-rata Empathy</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>53%</b>	<b>37%</b>	<b>100%</b>	<b>3,26</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Tangible</b>							
15	Kecukupan sarana perkuliahan daring (seperti Zoom)	0%	8%	49%	43%	100%	3,35	Sangat Baik
16	Kemudahan akses layanan ke Bagian Akademik	1%	9%	55%	35%	100%	3,25	Baik
	<b>Rata-rata Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>52%</b>	<b>39%</b>	<b>100%</b>	<b>3,30</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Rata-rata Skor Keseluruhan</b>	<b>1%</b>	<b>10%</b>	<b>53%</b>	<b>36%</b>	<b>100%</b>	<b>3,24</b>	<b>Baik</b>
17	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Akademik	1%	9%	53%	38%	100%	3,27	Sangat Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,30 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek responsiveness yaitu sebesar 3,18. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek responsiveness masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal kecepatan dalam menanggapi keluhan yang memiliki bobot nilai 3,14 pada aspek responsiveness.

## B. RESPONDEN DOSEN DAN TENDIK

### B.1. Data Responden

Berikut rincian responden dosen dan tendik yang mengisi kuesioner Akademik:

Prodi	Banyak Responden	Prosentase
Dosen Menjabat Struktural	11	11%
Dosen Tidak Menjabat Struktural	62	61%
Tenaga Kependidikan	28	28%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

### B.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### B.2.1. Uji Validitas

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrument rel1 (reliability 1) dan rel2 (reliability 2) nilai sig = 0.000 Hal ini menunjukkan bahwa instrument survei variabel reliability adalah valid.

	REL1	REL2
REL1 Pearson Correlation	1	.776**
Sig. (2-tailed)		.000
N	101	101

**Correlations**

		REL1	REL2
REL2	Pearson Correlation	.776**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	101	101

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

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1), res2 (responsiveness 2) dan res3 (responsiveness 3) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

**Correlations**

		RES1	RES2	RES3
RES1	Pearson Correlation	1	.772**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
RES2	Pearson Correlation	.772**	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
RES3	Pearson Correlation	.788**	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel assurance didapatkan bahwa instrumen ass1 (assurance 1) sampai dengan ass6 (assurance 6) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

**Correlations**

		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4	ASS5	ASS6
ASS1	Pearson Correlation	1	.842**	.763**	.718**	.771**	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
ASS2	Pearson Correlation	.842**	1	.762**	.817**	.745**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
ASS3	Pearson Correlation	.763**	.762**	1	.777**	.784**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
ASS4	Pearson Correlation	.718**	.817**	.777**	1	.785**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101
ASS5	Pearson Correlation	.771**	.745**	.784**	.785**	1	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101	101	101
ASS6	Pearson Correlation	.802**	.773**	.783**	.706**	.817**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	101

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1 (empathy 1) sampai dengan emp3 (empathy 3) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah Valid.

**Correlations**

		EMP1	EMP2	EMP3
EMP1	Pearson Correlation	1	.799**	.740**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
EMP2	Pearson Correlation	.799**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
EMP3	Pearson Correlation	.740**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

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

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1 (tangible 1) sampai dengan tan3 (tangible 3) nilai sig =0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

**Correlations**

		TAN1	TAN2	TAN3
TAN1	Pearson Correlation	1	.809**	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
TAN2	Pearson Correlation	.809**	1	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
TAN3	Pearson Correlation	.724**	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

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

### B.2.2. Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.868. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.915. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	3



3. Variabel assurance terdapat 6 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.953. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	6

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.923. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	3

5. Variabel tangible terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.898. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	3

**B.3. Hasil Survei  
Dosen**

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
	<b>Reliability</b>							
1	Kemampuan Bagian Akademik dalam memberikan layanan	0%	1%	53%	45%	100%	3,44	Sangat Baik
2	Kemampuan Bagian Akademik dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan	0%	7%	47%	47%	100%	3,40	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Reliability</b>						<b>3,42</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Responsiveness</b>							
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	1%	52%	47%	100%	3,45	Sangat Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	0%	1%	49%	49%	100%	3,48	Sangat Baik
5	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	3%	55%	42%	100%	3,40	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Responsiveness</b>						<b>3,44</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Assurance</b>							
6	Layanan akademik sesuai dengan ketentuan	0%	1%	56%	42%	100%	3,41	Sangat Baik
7	Kualitas layanan administrasi untuk kehadiran mengajar sesuai dengan ketentuan	0%	5%	49%	45%	100%	3,40	Sangat Baik
8	Kualitas layanan administrasi	0%	3%	52%	45%	100%	3,42	Sangat Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
	untuk soal ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku							
9	Kualitas layanan administrasi untuk distribusi berkas jawaban ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1%	5%	45%	48%	100%	3,40	Sangat Baik
10	Kualitas layanan administrasi untuk perwalian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	3%	59%	38%	100%	3,36	Sangat Baik
11	Pemenuhan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	4%	58%	38%	100%	3,34	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Assurance</b>						<b>3,39</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Empathy</b>							
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	5%	45%	49%	100%	3,44	Sangat Baik
13	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah dalam layanan	0%	4%	53%	42%	100%	3,38	Sangat Baik
14	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	0%	3%	55%	42%	100%	3,40	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Empathy</b>						<b>3,41</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Tangible</b>							
15	Kesesuaian sarana prasarana untuk proses layanan	0%	5%	56%	38%	100%	3,33	Sangat Baik
16	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	1%	10%	52%	37%	100%	3,25	Baik
17	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Akademik	1%	1%	51%	47%	100%	3,42	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Tangible</b>						<b>3,33</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Rata-rata Skor Keseluruhan</b>						<b>3,40</b>	<b>Sangat Baik</b>
18	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Akademik	0%	1%	55%	44%	100%	3,42	Sangat Puas

#### Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
	<b>Reliability</b>							
1	Kemampuan Bagian Akademik dalam memberikan layanan	0%	18%	61%	21%	100%	3,04	Baik
2	Kemampuan Bagian Akademik dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan	4%	18%	57%	21%	100%	2,96	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
	<b>Rata-rata Reliability</b>						<b>3,00</b>	<b>Baik</b>
	<b>Responsiveness</b>							
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	14%	71%	14%	100%	3,00	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	4%	18%	57%	21%	100%	2,96	Baik
5	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	4%	18%	54%	25%	100%	3,00	Baik
	<b>Rata-rata Responsiveness</b>						<b>2,99</b>	<b>Baik</b>
	<b>Assurance</b>							
6	Layanan akademik sesuai dengan ketentuan	0%	14%	61%	25%	100%	3,11	Baik
7	Kualitas layanan administrasi untuk kehadiran mengajar sesuai dengan ketentuan	0%	11%	61%	29%	100%	3,18	Baik
8	Kualitas layanan administrasi untuk soal ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	14%	57%	29%	100%	3,14	Baik
9	Kualitas layanan administrasi untuk distribusi berkas jawaban ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	14%	64%	21%	100%	3,07	Baik
10	Kualitas layanan administrasi untuk perwalian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	14%	64%	21%	100%	3,07	Baik
11	Pemenuhan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	11%	61%	29%	100%	3,18	Baik
	<b>Rata-rata Assurance</b>						<b>3,13</b>	<b>Baik</b>
	<b>Empathy</b>							
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	18%	57%	25%	100%	3,07	Baik
13	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah dalam layanan	4%	18%	50%	29%	100%	3,04	Baik
14	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	0%	18%	54%	29%	100%	3,11	Baik
	<b>Rata-rata Empathy</b>						<b>3,07</b>	<b>Baik</b>
	<b>Tangible</b>							
15	Kesesuaian sarana prasarana untuk proses layanan	4%	14%	64%	18%	100%	2,96	Baik
16	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	4%	25%	54%	18%	100%	2,86	Baik
17	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Akademik	0%	14%	71%	14%	100%	3,00	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
	<b>Rata-rata Tangible</b>						<b>2,94</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata Skor Keseluruhan</b>						<b>3,03</b>	<b>Baik</b>
18	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Akademik	0%	21%	57%	21%	100%	3,00	Puas

#### Dosen & Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
	<b>Reliability</b>							
1	Kemampuan Bagian Akademik dalam memberikan layanan	0%	6%	55%	39%	100%	3,33	Sangat Baik
2	Kemampuan Bagian Akademik dalam menyelesaikan permasalahan terkait layanan	1%	10%	50%	40%	100%	3,28	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Reliability</b>						<b>3,30</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Responsiveness</b>							
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	5%	57%	38%	100%	3,33	Sangat Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	1%	6%	51%	42%	100%	3,34	Sangat Baik
5	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan	1%	7%	54%	38%	100%	3,29	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Responsiveness</b>						<b>3,32</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Assurance</b>							
6	Layanan akademik sesuai dengan ketentuan	0%	5%	57%	38%	100%	3,33	Sangat Baik
7	Kualitas layanan administrasi untuk kehadiran mengajar sesuai dengan ketentuan	0%	7%	52%	41%	100%	3,34	Sangat Baik
8	Kualitas layanan administrasi untuk soal ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	6%	53%	41%	100%	3,35	Sangat Baik
9	Kualitas layanan administrasi untuk distribusi berkas jawaban ujian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1%	8%	50%	41%	100%	3,31	Sangat Baik
10	Kualitas layanan administrasi untuk perwalian sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	6%	60%	34%	100%	3,28	Sangat Baik
11	Pemenuhan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0%	6%	58%	36%	100%	3,30	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Assurance</b>						<b>3,32</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Empathy</b>							
12	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	9%	49%	43%	100%	3,34	Sangat Baik
13	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah dalam layanan	1%	8%	52%	39%	100%	3,29	Sangat Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
14	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	0%	7%	54%	39%	100%	3,32	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Empathy</b>						<b>3,31</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Tangible</b>							
15	Kesesuaian sarana prasarana untuk proses layanan	1%	8%	58%	33%	100%	3,23	Baik
16	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	2%	14%	52%	32%	100%	3,14	Baik
17	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Akademik	1%	5%	56%	38%	100%	3,31	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Tangible</b>						<b>3,22</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata Skor Keseluruhan</b>						<b>3,29</b>	<b>Sangat Baik</b>
18	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Akademik	0%	7%	55%	38%	100%	3,31	Sangat Puas

Hasil survei bagian akademik dengan responden dosen & tendik menunjukkan bahwa rata-rata bobot keseluruhan adalah 3,29 yang artinya sangat baik pelayanan yang diberikan oleh Bagian Akademik. Rata-rata bobot nilai tertinggi ada di aspek responsiveness dan assurance dengan nilai 3,32 sedangkan rata-rata bobot nilai terendah sebesar 3,22 ada di aspek Tangible terutama perihal kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan. Meskipun rata-rata bobot nilai terendah masih masuk dalam skala baik, bagian akademik sebaiknya lebih memperhatikan lagi aspek yang nilainya rendah sehingga bisa memberikan layanan terbaik untuk dosen dan tendik.

No.	Saran / Masukan
1.	Supaya lebih ditingkatkan lagi
2.	Komunikasi yang sudah baik terkait proses pembelajaran dan kebijakan akademik
3.	sebaiknya ada konfirmasi atas penyampaian nilai dan setting pjmk dapat dilakukan setelah ada SK penetapan PJMK.
4.	Agar sdm meningkatkan terus layanannya
5.	Pada saat plotting dosen, apabila masih ada jadwal yg bentrok bagi dosen ybs, perlu dicek dan dikonfirmasi ke Ka Prodi.
6.	Responnya cepat kalau ada kendala terkaik akademik