



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI

KUALITAS LAYANAN KEMAHASISWAAN

2021/2022



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Kemahasiswaan 2021/2022

A. RESPONDEN MAHASISWA

A.1. Data Responden

Berikut rincian responden mahasiswa yang mengisi kuesioner Kemahasiswaan 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%
Total	1559	100%

A.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

A.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 instrumen survei variabel reliability adalah Valid.

Correlations

		REL1	REL2
REL1	Pearson Correlation	1	.509**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	1547	1547
REL2	Pearson Correlation	.509**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	1547	1547

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

- 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	.545**	.512**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	1547	1547	1547
RES2	Pearson Correlation	.545**	1	.521**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	1547	1547	1547
RES3	Pearson Correlation	.512**	.521**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	1547	1547	1547

** . 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 ass10 (assurance 10) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

Correlations

		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4	ASS5	ASS6	ASS7	ASS8	ASS9	ASS10
ASS1	Pearson Correlation	1	.522**	.554**	.496**	.539**	.496**	.571**	.498**	.569**	.489**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547
ASS2	Pearson Correlation	.522**	1	.499**	.563**	.468**	.514**	.481**	.517**	.487**	.524**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547
ASS3	Pearson Correlation	.554**	.499**	1	.519**	.548**	.472**	.530**	.470**	.555**	.464**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547
ASS4	Pearson Correlation	.496**	.563**	.519**	1	.479**	.532**	.471**	.537**	.516**	.497**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547
ASS5	Pearson Correlation	.539**	.468**	.548**	.479**	1	.514**	.528**	.481**	.561**	.472**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547
ASS6	Pearson Correlation	.496**	.514**	.472**	.532**	.514**	1	.495**	.529**	.519**	.509**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547
ASS7	Pearson Correlation	.571**	.481**	.530**	.471**	.528**	.495**	1	.497**	.584**	.439**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547
ASS8	Pearson Correlation	.498**	.517**	.470**	.537**	.481**	.529**	.497**	1	.511**	.518**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547
ASS9	Pearson Correlation	.569**	.487**	.555**	.516**	.561**	.519**	.584**	.511**	1	.501**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547
ASS10	Pearson Correlation	.489**	.524**	.464**	.497**	.472**	.509**	.439**	.518**	.501**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547	1547

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1 (empathy 1), emp2 (empathy 2), dan 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	.534**	.585**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	1547	1547	1547
EMP2	Pearson Correlation	.534**	1	.543**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	1547	1547	1547
EMP3	Pearson Correlation	.585**	.543**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	1547	1547	1547

** . 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	.547**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	1547	1547
TAN2	Pearson Correlation	.547**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	1547	1547

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

A.2.2. Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Croncbach Alpha sebesar 0.7 (0.674). Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Croncbach Alpha sebesar 0.769. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	3

3. Variabel assurance terdapat 10 indikator yang diukur dan hasil Croncbach Alpha sebesar 0.913. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	10

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.789. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	3

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	2

A.3. Hasil Survei

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
Reliability								
1	Kemampuan menyelesaikan permasalahan layanan	0%	8%	55%	37%	100%	3,27	Sangat Baik
2	Kemampuan memberikan layanan	0%	9%	56%	35%	100%	3,26	Sangat Baik
	Rata-rata Reliability	0%	8%	56%	36%	100%	3,26	Sangat Baik
Responsiveness								
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	1%	11%	55%	34%	100%	3,22	Sangat Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	1%	11%	53%	35%	100%	3,23	Sangat Baik
5	Selalu tersedia waktu guna memberikan layanan	1%	10%	54%	35%	100%	3,23	Sangat Baik
	Rata-rata Responsiveness	1%	11%	54%	34%	100%	3,23	Sangat Baik
Assurance								
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku	0%	9%	55%	36%	100%	3,26	Sangat Baik
7	Ketepatan penyelesaian keluhan atas layanan yang diberikan	1%	10%	55%	34%	100%	3,24	Sangat Baik
8	Ketepatan pelaksanaan peraturan/ tata tertib kampus sesuai ketentuan yang berlaku	0%	9%	55%	36%	100%	3,27	Sangat Baik
9	Ketepatan pemberian sanksi atas pelanggaran sesuai ketentuan yang berlaku.	0%	8%	56%	36%	100%	3,27	Sangat Baik
10	Pelaksanaan pembuatan surat keterangan sesuai ketentuan yang berlaku	0%	9%	55%	36%	100%	3,26	Sangat Baik
11	Pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa sesuai ketentuan yang berlaku	0%	8%	55%	36%	100%	3,27	Sangat Baik
12	Pengelolaan sistem kredit softskill mahasiswa sesuai ketentuan yang berlaku	1%	9%	53%	37%	100%	3,27	Sangat Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
13	Pengelolaan pengembangan minat-bakat melalui ormawa	0%	9%	55%	35%	100%	3,25	Sangat Baik
14	Pengelolaan peningkatan prestasi mahasiswa (seperti lomba/kompetisi, hibah, Program Kreativitas Mahasiswa / PKM)	0%	9%	56%	35%	100%	3,26	Sangat Baik
15	Pelaksanaan pemberian beasiswa	1%	10%	55%	35%	100%	3,23	Sangat Baik
	Rata-rata Assurance	0%	9%	55%	36%	100%	3,26	Sangat Baik
	Empathy							
16	Kepedulian menyelesaikan permasalahan layanan	0%	9%	55%	36%	100%	3,27	Sangat Baik
17	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	8%	53%	39%	100%	3,31	Sangat Baik
18	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	1%	9%	55%	36%	100%	3,26	Sangat Baik
	Rata-rata Empathy	0%	9%	54%	37%	100%	3,28	Sangat Baik
	Tangible							
19	Kemudahan akses ke unit kemahasiswaan	0%	8%	56%	35%	100%	3,26	Sangat Baik
20	Kecukupan sarana dan prasarana	1%	10%	54%	35%	100%	3,23	Sangat Baik
	Rata-rata Tangible	0%	9%	55%	35%	100%	3,25	Sangat Baik
	Rata-rata Skor Keseluruhan	0%	9%	55%	36%	100%	3,25	Sangat Baik
21	Kepuasan yang dirasakan atas layanan unit kemahasiswaan	0%	8%	57%	35%	100%	3,25	Sangat Baik

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,28 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek responsiveness yaitu sebesar 3,23. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek responsiveness masih berada di skala sangat baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal kecepatan dalam memberikan layanan yang memiliki bobot nilai 3,22 pada aspek responsiveness.

B. RESPONDEN DOSEN DAN TENDIK

B.1. Data Responden

Berikut rincian responden dosen dan tendik yang mengisi kuesioner Kemahasiswaan:

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

B.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

B.2.1. Uji Validitas

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

Correlations

		REL1	REL2
REL1	Pearson Correlation	1	.770**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	101	101
REL2	Pearson Correlation	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	101	101

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

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

Correlations

		RES1	RES2	RES3
RES1	Pearson Correlation	1	.697**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
RES2	Pearson Correlation	.697**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
RES3	Pearson Correlation	.719**	.815**	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 instrument ass1 (assurance 1) dan ass2 (assurance 2) nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel assurance adalah Valid.

Correlations

		ASS1	ASS2
ASS1	Pearson Correlation	1	.833**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	101	101
ASS2	Pearson Correlation	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	101	101

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrument emp1 (empathy 1), emp2 (empathy 2) dan 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	.774**	.781**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
EMP2	Pearson Correlation	.774**	1	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
EMP3	Pearson Correlation	.781**	.835**	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 instrument tan1 (tangible 1), tan2 (tangible 2) dan 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	.745**	.729**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
TAN2	Pearson Correlation	.745**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
TAN3	Pearson Correlation	.729**	.782**	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 Realiabilitas 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 0.897. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	3

3. Variabel assurance terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.906. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	2

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.920. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	3

5. Variabel tangible terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.901. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	3

B.3. Hasil Survei

Dosen

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan Bagian Kemahasiswaan dalam memberikan layanan	0%	12%	67%	21%	100%	3,08	Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan	1%	16%	62%	21%	100%	3,01	Baik
	Rata-rata Reliability	1%	14%	64%	21%	100%	3,05	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
3	Selalu ada ditempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	7%	63%	30%	100%	3,23	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	1%	14%	62%	23%	100%	3,07	Baik
5	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	1%	12%	63%	23%	100%	3,08	Baik
	Rata-rata Responsiveness	1%	11%	63%	26%	100%	3,13	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0%	10%	68%	22%	100%	3,12	Baik
7	Layanan tentang data mahasiswa sesuai dengan data terkini	1%	11%	63%	25%	100%	3,11	Baik
	Rata-rata Assurance	1%	10%	66%	23%	100%	3,12	Baik
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	10%	58%	33%	100%	3,23	Baik
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan	1%	8%	66%	25%	100%	3,14	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	0%	8%	66%	26%	100%	3,18	Baik
	Rata-rata Empathy	0%	9%	63%	28%	100%	3,18	Baik
11	Kesesuaian sarana prasarana Bagian Kemahasiswaan untuk proses layanan	0%	12%	62%	26%	100%	3,14	Baik
12	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	10%	56%	34%	100%	3,25	Baik
13	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Kemahasiswaan	0%	4%	60%	36%	100%	3,32	Baik
	Rata-rata Tangible	0%	9%	59%	32%	100%	3,23	Baik
	Rata-rata Skor Keseluruhan	1%	11%	63%	26%	100%	3,14	Baik
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Kemahasiswaan	1%	10%	62%	27%	100%	3,15	Baik

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,23 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek reliability yaitu sebesar 3,05. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek reliability masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan yang memiliki bobot nilai 3,01 pada aspek reliability.

Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan Bagian Kemahasiswaan dalam memberikan layanan	4%	14%	71%	11%	100%	2,89	Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan	0%	25%	64%	11%	100%	2,86	Baik
	Rata-rata Reliability	2%	20%	68%	11%	100%	2,88	Baik
3	Selalu ada ditempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	18%	61%	21%	100%	3,04	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi	4%	14%	71%	11%	100%	2,89	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
	keluhan atas layanan							
5	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	21%	68%	11%	100%	2,89	Baik
	Rata-rata Responsiveness	1%	18%	67%	14%	100%	2,94	Baik
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0%	18%	71%	11%	100%	2,93	Baik
7	Layanan tentang data mahasiswa sesuai dengan data terkini	0%	21%	68%	11%	100%	2,89	Baik
	Rata-rata Assurance	0%	20%	70%	11%	100%	2,91	Baik
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	21%	61%	18%	100%	2,96	Baik
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan	0%	21%	64%	14%	100%	2,93	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	0%	14%	68%	18%	100%	3,04	Baik
	Rata-rata Empathy	0%	19%	64%	17%	100%	2,98	Baik
11	Kesesuaian sarana prasarana Bagian Kemahasiswaan untuk proses layanan	0%	14%	68%	18%	100%	3,04	Baik
12	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	14%	71%	14%	100%	3,00	Baik
13	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Kemahasiswaan	0%	14%	61%	25%	100%	3,11	Baik
	Rata-rata Tangible	0%	14%	67%	19%	100%	3,05	Baik
	Rata-rata Skor Keseluruhan	1%	18%	67%	14%	100%	2,95	Baik
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Kemahasiswaan	0%	18%	71%	11%	100%	2,93	Baik

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,05 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek reliability yaitu sebesar 2,88. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek reliability masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan yang memiliki bobot nilai 2,86 pada aspek reliability.

Dosen & Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
Reliability								
1	Kemampuan Bagian Kemahasiswaan dalam memberikan layanan	1%	13%	68%	18%	100%	3,03	Sangat Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan	1%	19%	62%	18%	100%	2,97	Baik
	Rata-rata Reliability	1%	16%	65%	18%	100%	3,00	Baik
Responsiveness								
3	Selalu ada ditempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	10%	62%	28%	100%	3,18	Sangat Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	2%	14%	64%	20%	100%	3,02	Sangat Baik
5	Ketepatan dalam menyelesaikan	1%	15%	64%	20%	100%	3,03	Sangat Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	keluhan atas layanan							
	Rata-rata Responsiveness	1%	13%	64%	22%	100%	3,08	Baik
	Assurance							
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0%	12%	69%	19%	100%	3,07	Sangat Baik
7	Layanan tentang data mahasiswa sesuai dengan data terkini	1%	14%	64%	21%	100%	3,05	Sangat Baik
	Rata-rata Assurance	0%	13%	67%	20%	100%	3,06	Baik
	Empathy							
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	13%	58%	29%	100%	3,16	Sangat Baik
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan	1%	12%	65%	22%	100%	3,08	Sangat Baik
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	0%	10%	66%	24%	100%	3,14	Sangat Baik
	Rata-rata Empathy	0%	12%	63%	25%	100%	3,13	Baik
	Tangible							
11	Kesesuaian sarana prasarana Bagian Kemahasiswaan untuk proses layanan	0%	13%	63%	24%	100%	3,11	Sangat Baik
12	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	11%	60%	29%	100%	3,18	Sangat Baik
13	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Kemahasiswaan	0%	7%	60%	33%	100%	3,26	Sangat Baik
	Rata-rata Tangible	0%	10%	61%	28%	100%	3,18	Baik
	Rata-rata Skor Keseluruhan	1%	13%	64%	23%	100%	3,09	Baik
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Kemahasiswaan	1%	12%	64%	23%	100%	3,09	Sangat Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,18 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek reliability yaitu sebesar 3,00. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek reliability masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan yang memiliki bobot nilai 2,97 pada aspek reliability.

SARAN/MASUKKAN

No.	Saran / Masukan
1.	Supaya lebih ditingkatkan lagi
2.	Kemampuan tim masih hanya bersifat administratif, belum mampu melakukan akses peningkatan kinerja organisasi maupun prestasi mahasiswa dibidang non akademik. Belum bisa menjadi agen informasi dibidang kemahasiswaan di lingkungan internal apalagi eksternal.
3.	Layanan data based untuk prestasi sebaiknya terdokumentasi dengan memperhatikan kriteia akreditasi.
4.	Bagian kemahasiswaan perlu meningkatkan layanannya
5.	Dipertahankan
6.	Baik