LAPORAN

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN

PROGRAM STUDI D-III KEPERAWATAN

T.A 2023-2024

AKPER BAHRUL ULUM JOMBANG

Jl. KH. Wahab Hasbullah Gg. IV Tambakberas Jombang

LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN

Program Studi D-III Keperawatan

Semester Ganjil

Tahun Akademik : 2023/2024

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan hasil survei kepuasan ini telah diperiksa baik dari segi akuntabilitas dan pertanggungjawabannya, dan telah disetujui

Jombang, 14 Februari 2024

Ketua Penjaminan Mutu Internal



Umi S. Fitriyah, S.Kep,Ns.,M.Kep

Menyetujui,

Direktur,

Tiara Fatma Pratiwi, S.Kep,.Ns.M.Tr.Kep

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan hasil survei kepuasan ini telah diperiksa baik dari segi akuntabilitas dan pertanggungjawabannya, dan telah disetujui

Jombang, 14 Februari 2024
Ketua Penjaminan Mutu Internal

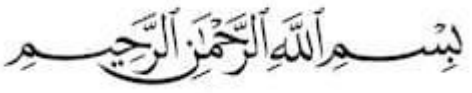
Erna Ts. Fitriyah, S.Kep,Ns.,M.Kep

Menyetujui,

Direktur,

Tiara Fatma Pratiwi, S.Kep,.Ns.M.Tr.Kep

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum, wr. wb.

Puji dan Syukur kita panjatkan kehadirat Allah Subhana wata'ala, semoga kita selalu diberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Shalawat serta salah kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wa sallam beserta sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Alhamdulillah, laporan survei kepuasan dosen, tenaga kependidikan, sistem pengelola, dan sarana prasarana di AKPER Bahrul Ulum Jombang telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada :

1. Ketua AKPER Bahrul Ulum yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
2. Responden yaitu mahasiswa di lingkungan AKPER Bahrul Ulum yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya mengisi instrumen kepuasan dosen, tenaga kependidikan, sistem pengelola, dan sarana prasarana di kampus ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Wassalamualaikum, wr. wb

Jombang,14 Februari 2024

DAFTAR ISI

Halaman Judul ii
Halaman Pengesahan iii
Kata Pengantar iv
Daftar Isi v
1. PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Tujuan 2
1.3. Waktu Pelaksanaan 3
1.4. Komponen yang diukur 3
2. Metode Pengumpulan dan Analisis Data
2.1. Metode Pengumpulan Data 4
2.2. Metode Analisis Data 5
3. Hasil 7
3.1. Hasil Uji Validitas dan reabilitas 7
3.2. Hasil Kepuasan Mahasiswa 9
4. Simpulan dan Rekomendasi 14
4.1 Simpulan 14
4.2. Rekomendasi 14
5. Lampiran - lampiran
5.1 Hasil Validitas dan Reliabilitas 15
5.2. Kuesioner 16

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN

I. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang adalah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sitem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Tenaga kependidikan merupakan bagian yang sangat penting dalam menunjang terlaksananya implementasi sistem mutu pada Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang, apabila tenaga kependidikan bekerja dengan baik maka semua kegiatan yang dilakukan akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan program kerja yang akan dicapai.

Tenaga kependidikan (TKP) adalah sumber daya manusia/ SDM yang bertugas menunjang penyelengaraan pendididikan/pengajatran sesuai dengan tupoksi yang berlaku di lingkungan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang, TKP terdiri dari admin akademik, admin keuangan, dan laboran.

Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum kinerja tenaga kependidikan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas kinerja tenaga kependidikan secara terus menerus.Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negative yang bisa ditimbulkan sebagai akibatkualitas pelayanan/kinerja tenaga kependidikan yangkurang memuaskan.

Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang terus berupaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan/kinerja tenaga kependidikan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk

kualitas pelayanan/kinerja tenaga kependidikan adalah survei kepuasan pelayanan/kinerja tenaga kependidikan yang hasilnya dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas kinerja tenaga kependidikan serta keberhasilan tindak lanjut dari periode monev.

1.2. TUJUAN SURVEI

Tujuan dari kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan yaitu untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang. Hasil yang diperoleh dari pengukuran ini bisa digunakan sebagai masukan atau umpan balik bagi pihak intitusi dalam program pengembangan dan tatanan yang lebih luas.

1.3. WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan monitoring & evaluasi survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan dilakukan pada akhir semester.

1.4. KOMPONEN YANG DIUKUR

Kotler mengungkapkan ada 5 faktor dominan atau penentu kualitas jasa layanan yaitu:

1) Bukti Langsung (*tangible*) yaitu bukti nyata/bukti fisik (berwujud) yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan personil/petugas
2) Keandalan (reliability), yaitu dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan apa yang telah di janjikan sebelumnya, dapat dipercaya, akurat, dan konsisten.
3) Daya tanggap (responsiveness), ialah rasa kesadaran diri yang tinggi dari karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat serta memberikan hak kepadapelangganapabila terjadi suatu keluhan dan mau meperbaiki keluhan tersebut.
4) Kepastian (assurance), yaitu memberikan kualitas tinggi dalam melakukan pelayanan sehingga memerikan kepercayaan kepada konsumen. Jaminan (assurance) yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan,

respek terhadap siswa, staf yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan nama baik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pada lembaga pendidikan tersebut.

5) Empati (emphaty), yaitu rasa soliaritas yang tinggi yang diberikan oleh karyawan memberikan perlakukan yang istimewa atau perhatian secara pribadi kepada pelanggan. contohnya karyawan atau pengusaha harus mencoba menempatkan situasi berbading sebagai pelanggan. Jika pelanggan merasa mengeluh maka harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Empati (emphaty) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan mahasiswa.

Berdasarkan hal tersebut diatas pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan diukur melalui aspek sebagai berikut:

1) Bukti nyata/bukti fisik tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa.
2) Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadapmahasiswa.
3) Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengancepat.
4) Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.
5) Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1. Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang telah disusun oleh Lembaga Penjaminan Mutu meliputi pertanyaan tentang aspek kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Aspek Kemauan dari tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, kemampuan tenaga kependidikan dalam penanganan masalah dengan efektif, penanganan keluhan tenaga kependidikan dengan baik dan solutif. pertanyaan dalam aspek

kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan Ketentuan. Pertanyaan aspek kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. aspek penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana, yang disediakan dalam pelayanan tenaga kependidikan. Waktu pengisian kuesioner untuk survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan di Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang TA. 2023/2024. Kuesioner yang sudah terisi terekap oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah *Microsoft excel*. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan *Microssoft Excell* sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

2.1. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam survei kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang tahun akademik 2023/2024 ini dilakukan dengan uji korelasi *Product Moment*.

Sedangkan reliabilitas dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang menggunakan Formulasi korelasi *pearson*.

2. Analisis Deskripsi Frekuensi

Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dengan menggunakan *Skala Likert* yang ditunjukkan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2-1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan

Rentang Skor	Tingkat kepuasan
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Baik Sekali

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut: $\sum \frac{Data\ x\ Bobot}{Jumlah\ Responden}$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan yang ingin diketahui. Rerata *(mean)* dari masing-masing komponenpertanyaan dinilai dengan rentang skor (*range*) berikut:

Tabel 2 - 2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan

Rentang Skor	Tingkat kepuasan
1 – 1,5	Kurang
1,51 – 2,5	Cukup
2,5 – 3,5	Baik
3,51 - 4	Baik Sekali

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*barchart*). Nilai rata- rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur.

Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan.

Beberapa peraga digunakan untuk:

1) Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel.
2) Menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam pemeringkatan *chart.*

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut(RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan tenaga kependidikan. Masukan dan program tindaklanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) ditingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Institusi.

III. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap KinerjaTenaga Kependidikan

1. Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan di Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang TA. 2023/2024 ini didasarkan pada seluruh data. Data dalam survei ini dikumpulkan dari mahasiswa yang berpartisipasi mengisi kuesioner. Untuk uji validitas ini, sebelumnya ditunjukkan terlebih dahulu besarnya rtabel pada n = 30 dan α = 0,05 diketahui sebesar 0,361. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan di Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang TA. 2023/2024 dapat di simpulkan valid (lampiran 1)

Hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan Mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang TA. 2023/2024 ditunjukkan bahwa nilai Product Momment Correlation masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,498 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,917 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang di TA. 2023/2024 bersifat valid (lampiran 1)

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sukadji (2000), uji reliabilitas adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur. Reliabilitas merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen *(equivalent items)* yang berbeda, atau di bawah kondisi pengujian yang berbeda.

Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian mahasiswa terhadap tenaga kependidikan tahun akademik 2023/2024 nilai *korelasi pearson* dari

seluruh aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan yakni lebih dari rtable (0,361) sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penilaian yang dipakai dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang kepada mahasiswa tahun akademik 2023/2024 bersifat reliable (lampiran 1).

3.2. HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan yang telah dilakukan berasal dari mahasiswa, Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang, didapatkan hasil sebagai berikut :

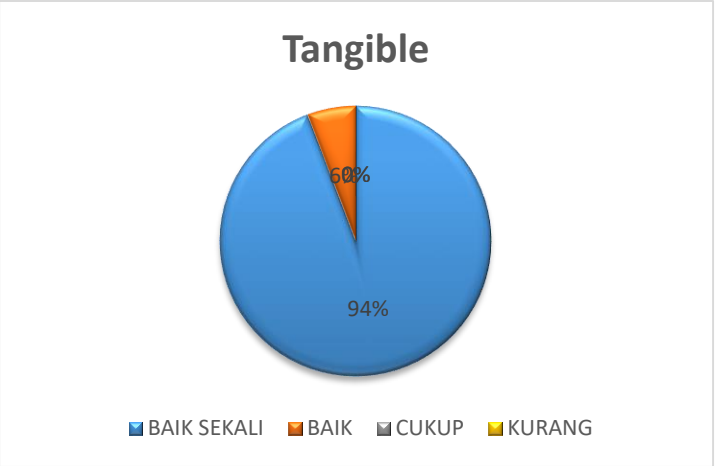
Tabel 3.1. Hasil Penialaian Kepuasan Mahsiswa terhadap layanan tenaga kependidikan

NILAI	% KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN			
	BAIK SEKALI	BAIK	CUKUP	KURANG
Bukti Langsung (Tangible)	94,2%	5,8%	0,00%	0,00%
Keandalan (Reliability)	92,3%	7,7%	0,00%	0,00%
Daya Tanggap (Responsiveness)	94,2%	5,8%	0,00%	0,00%
Kepastian (Assurance)	98,1%	1,9%	0,00%	0,00%
Kepedulian/empati (Empathy)	94,2%	5,8%	0,00%	0,00%
RERATA KEPUASAN	94,6%	5,4%	0,00%	0,00%

selanjutnya data kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang pada tabel 3.1 digambarkan dalam bentuk diagram pie untuk lebih memudahkan dalam pembacaan dan analisis lebih lanjut.

1. **Aspek Bukti Langsung (Tangible)**

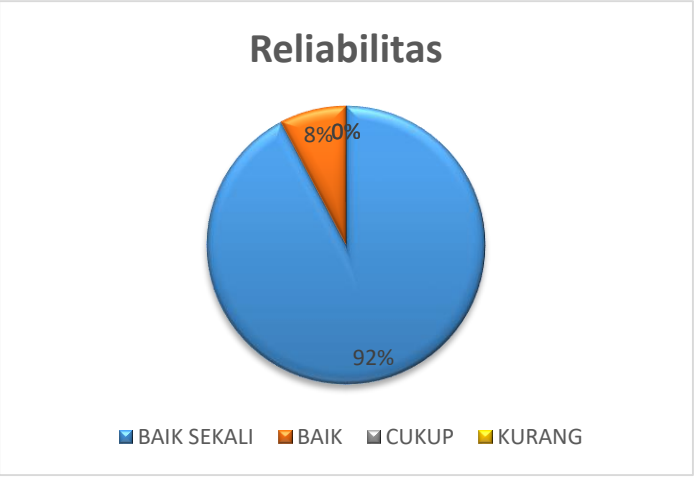
Hasil Penilaian mahasiswa terhadap bukti langsung tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut:



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap bukti langsung tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 94,2% mahasiswa menilai Baik sekali dan 5,8% menilai Baik.

2. **Aspek Keandalan (Reliabilitas)**

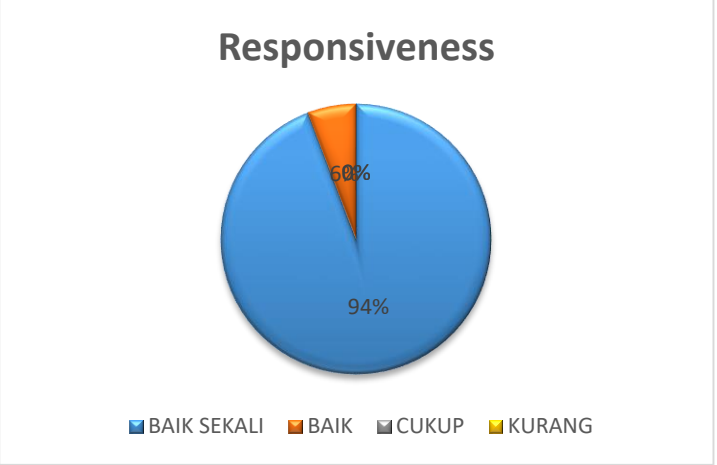
Hasil Penilaian mahasiswa terhadap keandalan tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut:



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Keandalan tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 92,3% mahasiswa menilai Baik sekali dan 7,7% menilai Baik.

3. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

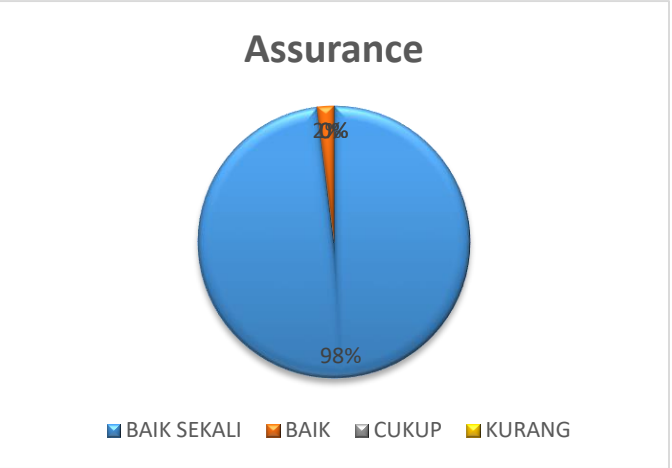
Hasil Penilaian mahasiswa terhadap daya tanggap tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut :



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Daya Tanggap tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 94,2% mahasiswa menilai Baik sekali dan 5,8% menilai Baik.

4. Aspek Kepastian (Assurance)

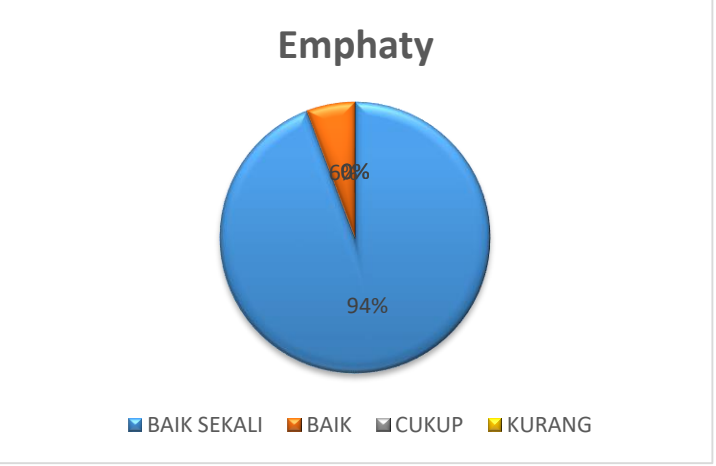
Hasil penilaian mahasiswa terhadap kepastian tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut :



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kepastian tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 98,1% mahasiswa menilai Baik sekali dan 1,9% menilai Baik.

5. Aspek Kepedulian (Emphaty)

Hasil Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kepedulian tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang disajikan pada diagram berikut :



Berdasarkan hasil diatas, menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kepedulian tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang dalam memberikan pelayanan sebagai berikut: 94,2% mahasiswa menilai Baik sekali dan 5,8% menilai Baik.

IV. SIMPULAN & REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan Program Studi D-III Keperawatan AKPER Bahrul Ulum Jombang berdasarkan pada penilaian aspek Bukti Langsung (Tangible) Keandalan (Reliability) Daya Tanggap (Responsiveness) Kepastian (Assurance) & Kepedulian/empati (Empathy) adalah 94,6% mahasiswa menilai Baik sekali dan 5,4% menilai Baik.

4.2. Rekomendasi

1. Mengirimkan tenaga kependidikan untuk mengikuti workshop Pelatihan Service excellent untuk meningkatkan daya tangap dan kepastian dalam memberikan pelayanan admintrasi dan perpustakaan.
2. Mengirimkan tenaga kependidikan untuk mengikuti workshop managemen pengelolaan administrasi & kearsipan untuk meningkatkan aspek keandalan dan daya tanggap tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan

LAMPIRAN 1
HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

a. Validitas

No.	r Hitung	r Tabel (N=30, α = 0,05)	Keterangan
P1.1	0,696	0,361	Valid
P1.2	0,498		Valid
P1.3	0,696		Valid
P1.4	0,696		Valid
P2.1	0,917		Valid
P2.2	0,906		Valid
P2.3	0,708		Valid
P2.4	0,906		Valid
P3.1	0,917		Valid
P3.2	0,906		Valid
P3.3	0,708		Valid
P3.4	0,906		Valid
P4.1	0,906		Valid
P4.2	0,708		Valid
P4.3	0,906		Valid
P4.4	0,906		Valid
P5.1	0,906		Valid
P5.2	0,906		Valid
P5.3	0,917		Valid
P5.4	0,906		Valid

b. Reliabilitas

No.	r Hitung	r Tabel (N=30, α = 0,05)	Keterangan
P1.1	0,973	0,361	Reliabel
P1.2	0,975		Reliabel
P1.3	0,973		Reliabel
P1.4	0,973		Reliabel
P2.1	0,971		Reliabel
P2.2	0,971		Reliabel
P2.3	0,975		Reliabel
P2.4	0,971		Reliabel
P3.1	0,971		Reliabel
P3.2	0,971		Reliabel
P3.3	0,975		Reliabel
P3.4	0,971		Reliabel
P4.1	0,971		Reliabel
P4.2	0,975		Reliabel
P4.3	0,971		Reliabel
P4.4	0,971		Reliabel
P5.1	0,971		Reliabel
P5.2	0,971		Reliabel
P5.3	0,971		Reliabel
P5.4	0,971		Reliabel

LAMPIRAN 2
KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN

NO	URAIAN	KRITERIA			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	***Tangible*** **(Bukti Langsung)**				
	1 Ruangan yang strategis dan mudah terjangkau				
	2 Kebersihan ruangan tenaga kependidikan				
	3 Peralatan yang canggih dan modern				
	4 Kemudahan prosedur layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan				
2	***Reliability*** **(Keandalan)**				
	1 Informasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan mudah dimengerti dan dipahami				
	2 Tenaga kependidikan melayani semua mahasiswa sesuai dengan janjinya				
	3 Tenaga kependidikan memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh mahasiswa				
	4 Tenaga kependidikan mengetahui kebutuhan mahasiswa				
3	***Responsiveness*** **(Daya Tanggap)**				
	1 Tenaga kependidikan melayani dengan cepat dan tepat				
	2 Tenaga kependidikan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab setiap pertanyaan dan permasalahan				
	3 Tenaga kependidikan dapat menyimpan data dengan benar dan akurat				
	4 Tenaga kependidikan disiplin, rapi, dan teratur dalam memberikan layanan				
4	***Assurance*** **(Jaminan)**				
	1 Tenaga kependidikan dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada mahasiswa				
	2 Tenaga kependidikan selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat				
	3 Tenaga kependidikan menjamin kevalidan setiap informasi yang diberikan				
	4 Tenaga kependidikan bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan dipahami mahasiswa				
5	***Empathy*** **(Empati)**				
	1 Tenaga kependidikan bersikap ramah dan sopan				
	2 Tenaga kependidikan penuh perhatian dan sabar melayani mahasiswa				
	3 Tenaga kependidikan bersikap simpatik terhadap permasalahan mahasiswa				
	4 Dosen memiliki toleransi terhadap keberagaman mahasiswa dan bijak dalam melayani mahasiswa				