



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

## UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UIN SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2020**



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA  
SEMESTER GENAP 2019/2020  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
2020**

## **Tim Penyusun**

1. M. Fakhri Husein
2. Nuristighfari Masri Khaerani
3. Epha Diana Supandi
4. Irsyadunnas
5. Sri Rohyanti Zulaikha
6. M. Didik R Wahyudi
7. Taufik Nuruzzaman
8. Salim Attari

## **Susunan Kepengurusan Lembaga Penjamin Mutu (LPM)**

Ketua LPM	: Dr. M Fakhri Husein, S.E., M.Si.
Sekretaris LPM	: Nuristighfari Masri Khaerani, S.Psi, M.Psi
Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu	: Dr. Epha Diana Supandi, S.Si., M.Sc
Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu	: Dr. Irsyadunnas, M.Ag.
Kepala Pusat Akreditasi dan Sertifikasi	: Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag, S.S., M.Si.
Kepala Pusat Analisis Informasi, Publikasi Internasional	: M Didik R. Wahyudi, S.T., M.T.
Kepala Sub Bagian	: Ahmad Nasif Al Fikri, S.Ag., M.M.
Staff Administrasi	: Edy Purwanta, S.IP. : Asngadi, S.IP., M.Pd.I. : Zaim Shiddiq, S.Si : Dewi Dwi Utari, S.Pd : Tika Uswatun, S.E.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum wr. wb.*

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan oleh UIN Sunan Kalijaga untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

*Wassalammualaikum*

Ketua LPM UIN Sunan Kalijaga,

  
M. Fakhri Husein

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	4
Daftar Isi .....	5
I. Pendahuluan .....	6
1.1. Latar Belakang .....	6
1.2. Dasar Hukum .....	6
1.3 Maksud dan Tujuan .....	7
1.4 Manfaat .....	7
II. Metode Pengukuran .....	8
2.1. Ruang Lingkup.....	8
2.2. Jumlah Responden .....	8
2.4. Metode SerQual .....	9
2.5 Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) .....	10
III. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan .....	11
IV. Kesimpulan dan Saran .....	15
Lampiran A. Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa .....	16
Lampiran B. Hasil IKM per Prodi .....	19

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni stakeholder dan lingkungan masyarakat di sekitar kampus. Hal ini disebabkan karena keberadaan para civitas akademika dan stakeholder merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa) terhadap layanan.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi, berarti kepuasan layanan yang diperoleh civitas akademika adalah kenyamanan yang diperoleh oleh civitas akademika atas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

### **B. Tujuan Kegiatan**

Laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

### **C. Manfaat Kegiatan**

Manfaat kegiatan ini adalah

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **BAB II**

### **METODE PENGUKURAN**

#### **2.1. Ruang Lingkup**

UIN Sunan Kalijaga memiliki 8 fakultas yaitu Fakultas Adab dan Ilmu Budaya (FAIB), Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK), Fakultas Ushuludin (FUPI), Fakultas Syariah dan Hukum (FSH), Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK), Fakultas Sains dan Teknologi (FST), Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (FISHUM), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) serta Pasca Sarjana. Sedangkan jumlah program studi ada 60

Berdasarkan data dari bagian Akademik jumlah mahasiswa aktif di semester genap TA 2019/2020 adalah 19.909 mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada bulan Juli 2020.

#### **2.2. Operasionalisasi Variabel**

Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1. *Tangibles*: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
2. *Reliability*: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness*: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance*: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.
5. *Empathy*: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

#### **2.3. Indeks Kepuasan Layanan**

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan

menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

### **BAB III**

### **HASIL KEGIATAN**

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan civitas akademika dilakukan secara online di laman <http://mutu.uin-suka.ac.id>. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2. Jumlah responden

<b>Civitas Akademika</b>	<b>Jumlah Populasi</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
Mahasiswa	19909	6158	30,93%

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga menggunakan metode Serqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu tangible, responsiveness, empathy, reliability dan assurance.

Sedangkan metode pengukuran tingkat kepuasan menggunakan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berikut dijelaskan nilai rata – rata tingkat kepuasan per unsur pelayanan

a) Reliability

Dimensi reliability terkait tentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Pada aspek reliability terdapat 10 indikator unsur dimana hasilnya adalah sebaga berikut:

Tabel 1.3. Indikator dan Skor Rata – rata pada aspek Reliability

<b>No</b>	<b>Reliability (Keandalan)</b>	<b>Skor rata - rata</b>
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	2.876
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	2.896
3	kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	2.956
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	2.968
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	2.867
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	2.891

7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	2.925
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	2.913
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	2.870
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	2.793

Skor rata – rata untuk aspek reliability sudah diatas 2.793. Skor rata – rata mengenai Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan paling tinggi yaitu 2.968 dan yang paling rendah Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa (Skor = 2.793)

Hasil pengukuran IKM pada aspek reliability sebesar 72,390 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek reliability sudah BAIK.

#### b) Responsiveness

Responsiveness adalah dimensi yang terkait dengan kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pada dimensi ini ada 10 indikator seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.4. Indikator dan Skor rata – rata pada aspek responsiveness

No	Responsivness	Skor Rata - rata
1	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	2.916
2	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	2.994
3	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	2.896
4	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	2.835
5	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	2.826
6	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	2.853
7	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	2.871
8	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	2.912
9	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3.060
10	Kemudahan membayar UKT/SPP	3.085

Skor rata – rata untuk aspek reliability sudah diatas 2.826. Skor rata – rata tertinggi diperoleh pada komponen Kemudahan membayar UKT/SPP yaitu 3.085 dan yang paling rendah terkait aspek Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu (Skor = 2.826)

Hasil pengukutran IKM pada aspek responsiveness sebesar 73,125 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness sudah BAIK.

c) Assurance

Dimensi Assurance terkait dengan kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap. Pada aspek ini terdapat 4 indikator, dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.5 Indikator dan SKor rata – rata aspek Assurance

No	Assurance	Skor Rata - rata
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	2.921
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	2.811
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	2.843
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	2.907

Skor rata – rata tertinggi pada dimesi Assurance adalah aspek Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik yaitu 2,921. Sedangkan skor rata – rata terendah adalah aspek Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa

Hasil pengukutran IKM pada aspek assurance sebesar 71,722 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek assurance sudah BAIK.

d) Emphaty

Aspek Emphaty terakait dengan kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya. Pada aspek ini, ada 4 indikator.

Tabel 1.5 Indikator dan Skor rata – rata pada aspek Emphaty

No	Emphathy	Skor Rata - rata
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	2.940
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	2.931
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	2.880
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	2.990

Skor rata – rata tertinggi pada dimensi Emphaty yaitu Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi dan paling rendah adalah aspek Petugas melayani dengan sikap menghargai.

Hasil pengukurran IKM pada aspek emphaty sebesar 73,382 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek emphaty sudah BAIK.

e) Tangibles

Aspek tangibles mengenai dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen. Pada aspek ini terdapat 21 indikator.

Tabel 1.6. Indikator dan Skor rata – rata aspek Tangibles

No	Tangibles	Skor Rata - rata
1	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3,000
2	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	2.760
3	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	2.667
4	Keamanan tempat parkir	2.796
5	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	2.778
6	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	2.893
7	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	2.809
8	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	2.828
9	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	2.699
10	Kecepatan dan bandwidth WiFi	2.554
11	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	2.733

12	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa <i>hand out</i> , buku, dll.	2.727
13	Kemudahan akses layanan perpustakaan	2.986
14	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3,000
15	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	2.809
16	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	2.754
17	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	2.847
18	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	2.759
19	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	2.759
20	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	2.881
21	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	2.643

Skor rata – rata tertinggi pada dimensi tangibles adalah aspek Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel dan Kemudahan mendapatkan informasi akademik. Sedangkan skor rata – rata terendah terdapat pada aspek Kecepatan dan Bandwidth Wifi dengan skor 2,554.

Hasil pengukutan IKM pada aspek tangibles sebesar 73,382 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek tangibles 69,870 sudah BAIK.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan UIN Sunan Kalijaga sudah baik. Perhitungan IKM menunjukkan bahwa kelima dimensi layanan sudah berada pada skala 62,51 – 81,25. Artinya mutu layanan sudah masuk ke dalam kategori BAIK.

Berdasarkan analisis ada beberapa aspek – aspek layanan yang perlu ditingkatkan lagi karena skor rata – rata masih rendah. Berikut aspek – aspek yang masih perlu ditingkatkan yaitu:

- Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa  
Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa
- Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa
- Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu
- Petugas melayani dengan sikap menghargai.
- Kecepatan dan Bandwidth Wifi

# LAMPIRAN. KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

## UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

Berikut ini adalah kuesioner untuk melakukan evaluasi terkait kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

### Petunjuk Pengisian

- a. Baca dan cermatilah setiap pernyataan yang disajikan
- b. Berikanlah tanda checklist (√) pada kolom jawaban yang Anda pilih. Pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut:  
 TP : Bila anda merasa **Tidak Puas** dengan pernyataan yang ada  
 KP: Bila anda merasa **Kurang Puas** dengan pernyataan yang ada  
 P : Bila anda merasa **Puas** dengan pernyataan yang ada  
 SP : Bila anda merasa **Sangat Puas** dengan pernyataan yang ada
- c. Jawablah semua pernyataan, jangan sampai ada pernyataan yang terlewat.
- d. Jawablah pernyataan dengan jujur dan sesuai kondisi yang sebenarnya karena tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam angket ini. Kejujuran anda akan menentukan kemajuan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

### A. Identitas Responden

1. Nama : .....
2. Fakultas/Program Studi : .....
3. Semester (mahasiswa) : .....
4. Level studi : S1/S2/S3

### B. Survey Kepuasan Mahasiswa

Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pernyataan-pernyataan berikut:

nyataan				
<i>Reliability</i> (keandalan)				
Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS				
Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik				
kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa				
Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan				
Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa				

	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa				
	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik				
	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik				
	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa				
	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa				
<i>Responsiveness (Daya tanggap)</i>					
	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa				
	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran				
	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi				
	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester				
	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu				
	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi				
	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa				
	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi				
	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP				
	Kemudahan membayar UKT/SPP				
<i>Assurance (kepastian)</i>					
	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik				
	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa				
	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan				
	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan				
<i>Empathy (Empati)</i>					
	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi				
	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi				
	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa				
	Petugas melayani dengan sikap menghargai				
<i>Tangible</i>					
	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel				
	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah				
	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan				
	Keamanan tempat parkir				
	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa				
	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik				
	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum				
	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa				
	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)				

	Kecepatan dan bandwidth WiFi				
	Proses pembelajaran menggunakan e-learning				
	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa <i>hand out</i> , buku, dll.				
	Kemudahan akses layanan perpustakaan				
	Kemudahan mendapatkan informasi akademik				
	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa				
	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.				
	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah				
	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat				
	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling				
	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas				
	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan				

**C. Kritik dan Saran**

1. Menurut pendapat anda, hal apa yang perlu ditingkatkan dalam hal pelayanan mahasiswa di Fakultas/ Prodi/Unit?  
.....  
.....
2. Menurut pendapat anda, sarana dan prasarana fakultas dan prodi apa sajakah yang masih perlu ditingkatkan?  
.....  
.....
3. Menurut anda pelayanan apa yang perlu ditingkatkan di UIN Sunan Kalijaga?  
.....  
.....



1. S1 - Sejarah dan Kebudayaan Islam									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	34	134	41	16	225	2.827	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	30	139	46	10	225	2.840	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	40	116	61	8	225	2.836	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	30	154	40	1	225	2.947	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	31	137	52	5	225	2.862	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	31	144	46	4	225	2.898	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	29	151	38	7	225	2.898	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	28	145	41	11	225	2.844	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	26	143	45	11	225	2.818	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	15	140	56	14	225	2.693	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	23	143	59	0	225	2.840	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	35	160	29	1	225	3.018	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	26	153	43	3	225	2.898	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	23	140	53	9	225	2.787	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	25	134	60	6	225	2.791	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	20	144	52	9	225	2.778	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	21	142	55	7	225	2.787	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	27	147	40	11	225	2.844	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	35	167	18	5	225	3.031	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	42	158	20	5	225	3.053	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	28	146	46	5	225	2.876	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	21	150	48	6	225	2.827	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	13	161	45	6	225	2.804	B	Baik

24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	22	160	39	4	225	2.889	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	34	153	31	7	225	2.951	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	31	153	35	6	225	2.929	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	21	158	39	7	225	2.858	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	29	164	25	7	225	2.956	B	Baik
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	33	157	30	5	225	2.969	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	20	149	47	9	225	2.800	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	22	148	51	4	225	2.836	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	25	165	30	5	225	2.933	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	26	137	53	9	225	2.800	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	24	137	49	15	225	2.756	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	28	154	37	6	225	2.907	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	24	162	34	5	225	2.911	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	23	137	57	8	225	2.778	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	22	125	63	15	225	2.684	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	25	133	53	14	225	2.751	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	18	124	70	13	225	2.653	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	32	138	47	8	225	2.862	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	32	153	33	7	225	2.933	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	24	136	55	10	225	2.773	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	23	123	67	12	225	2.698	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	28	147	42	8	225	2.867	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	28	157	34	6	225	2.920	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	23	132	59	11	225	2.742	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	34	147	35	9	225	2.916	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	23	137	52	13	225	2.756	B	Baik

2. S1 - Ilmu Perpustakaan									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	41	203	45	6	295	2.946	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	40	202	44	9	295	2.925	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	51	195	42	7	295	2.983	B	Baik

4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	47	212	33	3	295	3.027	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	25	211	55	4	295	2.871	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	34	222	34	5	295	2.966	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	44	206	40	5	295	2.980	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	46	208	36	5	295	3.000	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	46	195	51	3	295	2.963	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	28	203	60	4	295	2.864	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	36	216	40	3	295	2.966	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	41	221	32	1	295	3.024	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	26	215	49	5	295	2.888	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	31	209	52	3	295	2.908	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	26	207	56	6	295	2.858	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	38	208	46	3	295	2.953	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	33	214	46	2	295	2.942	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	40	216	36	3	295	2.993	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	58	212	22	3	295	3.102	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	73	206	14	2	295	3.186	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	38	217	37	3	295	2.983	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	25	200	66	4	295	2.834	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	23	219	48	5	295	2.881	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	30	229	33	3	295	2.969	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	40	215	36	4	295	2.986	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	31	213	46	5	295	2.915	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	29	211	53	2	295	2.905	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	43	218	31	3	295	3.020	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	44	204	42	5	295	2.973	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	26	185	76	8	295	2.776	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	29	177	81	8	295	2.769	B	Baik

32	Keamanan tempat parkir	42	191	54	8	295	2.905	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	47	179	60	9	295	2.895	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	37	210	44	4	295	2.949	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	33	179	78	5	295	2.814	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	36	218	37	4	295	2.969	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	28	180	79	8	295	2.773	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	41	150	91	13	295	2.742	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	31	168	78	18	295	2.719	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	25	192	69	9	295	2.790	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	70	203	15	7	295	3.139	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	52	217	24	2	295	3.081	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	25	204	64	2	295	2.854	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	30	198	60	7	295	2.851	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	33	194	63	5	295	2.864	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	31	192	66	6	295	2.841	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	26	185	78	6	295	2.783	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	33	203	53	6	295	2.892	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	35	187	56	17	295	2.814	B	Baik

3. S1 - Bahasa dan Sastra Arab									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	45	118	51	14	228	2.851	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	42	123	54	9	228	2.868	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	54	116	50	8	228	2.947	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	43	144	39	2	228	3.000	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	34	142	48	4	228	2.904	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	41	141	42	4	228	2.961	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	47	136	40	5	228	2.987	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	40	141	41	6	228	2.943	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	42	136	46	4	228	2.947	B	Baik

10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	35	139	49	5	228	2.895	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	44	142	37	5	228	2.987	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	48	151	27	2	228	3.075	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	33	148	42	5	228	2.917	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	31	134	57	6	228	2.833	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	28	138	55	7	228	2.820	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	33	143	48	4	228	2.899	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	41	140	43	4	228	2.956	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	38	151	36	3	228	2.982	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	60	145	22	1	228	3.158	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	60	142	24	2	228	3.140	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	41	150	33	4	228	3.000	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	34	142	46	6	228	2.895	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	31	142	51	4	228	2.877	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	31	157	37	3	228	2.947	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	39	146	42	1	228	2.978	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	43	140	43	2	228	2.982	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	36	149	42	1	228	2.965	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	44	150	33	1	228	3.039	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	47	161	19	1	228	3.114	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	33	147	42	6	228	2.908	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	30	143	48	7	228	2.860	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	38	151	34	5	228	2.974	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	34	122	60	12	228	2.781	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	37	155	33	3	228	2.991	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	35	151	36	6	228	2.943	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	41	153	30	4	228	3.013	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	31	139	53	5	228	2.860	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	26	117	68	17	228	2.667	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	25	129	63	11	228	2.737	B	Baik

40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	26	133	62	7	228	2.781	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	44	152	27	5	228	3.031	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	38	166	21	3	228	3.048	B	Baik
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	32	132	58	6	228	2.833	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	26	130	67	5	228	2.776	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	29	160	37	2	228	2.947	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	31	159	33	5	228	2.947	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	18	148	54	8	228	2.772	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	30	164	33	1	228	2.978	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	37	145	38	8	228	2.925	B	Baik

4. S1 - Sastra Inggris									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	21	56	15	8	100	2.900	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	22	54	20	4	100	2.940	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	30	44	21	5	100	2.990	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	17	68	15	0	100	3.020	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	20	58	20	2	100	2.960	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	16	62	19	3	100	2.910	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	17	65	12	6	100	2.930	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	14	65	15	6	100	2.870	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	12	56	27	5	100	2.750	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	12	64	22	2	100	2.860	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	17	66	16	1	100	2.990	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	22	66	12	0	100	3.100	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	15	68	16	1	100	2.970	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	18	61	19	2	100	2.950	B	Baik

15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	17	63	18	2	100	2.950	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	10	68	17	5	100	2.830	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	12	66	18	4	100	2.860	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	12	64	18	6	100	2.820	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	18	71	11	0	100	3.070	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	21	67	10	2	100	3.070	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	12	75	13	0	100	2.990	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	13	64	20	3	100	2.870	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	9	63	26	2	100	2.790	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	11	73	15	1	100	2.940	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	15	57	27	1	100	2.860	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	16	60	24	0	100	2.920	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	13	67	19	1	100	2.920	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	15	68	14	3	100	2.950	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	16	74	10	0	100	3.060	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	12	51	35	2	100	2.730	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	13	59	23	5	100	2.800	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	13	59	24	4	100	2.810	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	14	56	28	2	100	2.820	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	14	63	21	2	100	2.890	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	13	56	25	6	100	2.760	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	11	63	24	2	100	2.830	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	11	51	35	3	100	2.700	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	11	62	24	3	100	2.810	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	14	59	20	7	100	2.800	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	15	63	19	3	100	2.900	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	21	65	14	0	100	3.070	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	16	71	13	0	100	3.030	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	14	60	22	4	100	2.840	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	12	63	23	2	100	2.850	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	14	63	22	1	100	2.900	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	13	62	20	5	100	2.830	B	Baik

47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	13	61	26	0	100	2.870	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	12	65	21	2	100	2.870	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	16	56	23	5	100	2.830	B	Baik

5. S2 - Bahasa dan Sastra Arab									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	7	13	1	0	21	3.286	A	Sangat Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	8	10	3	0	21	3.238	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	9	8	4	0	21	3.238	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	9	10	2	0	21	3.333	A	Sangat Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	7	10	4	0	21	3.143	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	5	13	3	0	21	3.095	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	6	13	2	0	21	3.190	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	5	14	2	0	21	3.143	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	6	11	4	0	21	3.095	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	5	11	5	0	21	3.000	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	7	12	2	0	21	3.238	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	7	12	2	0	21	3.238	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	8	9	4	0	21	3.190	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	6	10	5	0	21	3.048	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	6	10	5	0	21	3.048	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	6	14	1	0	21	3.238	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	5	14	2	0	21	3.143	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	4	15	2	0	21	3.095	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	8	11	2	0	21	3.286	A	Sangat Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	9	11	1	0	21	3.381	A	Sangat Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									

21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	6	13	2	0	21	3.190	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	3	15	3	0	21	3.000	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	3	15	3	0	21	3.000	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	5	13	3	0	21	3.095	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	6	13	1	1	21	3.143	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	6	14	1	0	21	3.238	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	4	13	4	0	21	3.000	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	6	13	2	0	21	3.190	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	5	15	1	0	21	3.190	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	8	12	1	0	21	3.333	A	Sangat Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	5	14	2	0	21	3.143	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	6	13	1	1	21	3.143	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	5	11	4	1	21	2.952	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	4	15	2	0	21	3.095	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	6	14	1	0	21	3.238	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	6	12	3	0	21	3.143	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	7	11	3	0	21	3.190	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	2	13	5	1	21	2.762	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3	13	4	1	21	2.857	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	5	11	4	1	21	2.952	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	5	13	3	0	21	3.095	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	6	13	2	0	21	3.190	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	3	16	2	0	21	3.048	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	4	12	4	1	21	2.905	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3	17	1	0	21	3.095	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	3	15	3	0	21	3.000	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	5	13	3	0	21	3.095	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	5	15	1	0	21	3.190	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	4	12	3	2	21	2.857	B	Baik

#### 6. S2 - Sejarah Peradaban Islam

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									

1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	0	0	1	0	1	2.000	C	Kurang Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	0	0	1	0	1	2.000	C	Kurang Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	0	0	1	0	1	2.000	C	Kurang Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	0	0	1	0	1	2.000	C	Kurang Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	0	0	1	0	1	2.000	C	Kurang Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik

27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
32	Keamanan tempat parkir	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik

<b>7. S1 - Hukum Tata Negara (Siyasah)</b>									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	11	48	16	3	78	2.859	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	10	49	16	3	78	2.846	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	20	42	12	4	78	3.000	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	17	51	10	0	78	3.090	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	13	50	14	1	78	2.962	B	Baik

6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	13	49	13	3	78	2.923	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	10	44	22	2	78	2.795	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	10	51	15	2	78	2.885	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	14	40	21	3	78	2.833	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	9	43	23	3	78	2.744	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	9	53	16	0	78	2.910	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	15	55	7	1	78	3.077	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	10	51	15	2	78	2.885	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	8	51	14	5	78	2.795	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	10	44	21	3	78	2.782	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	9	49	17	3	78	2.821	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	9	49	17	3	78	2.821	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	9	52	14	3	78	2.859	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	13	53	10	2	78	2.987	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	15	51	9	3	78	3.000	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	9	54	13	2	78	2.897	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	6	46	20	6	78	2.667	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	9	47	19	3	78	2.795	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	9	51	17	1	78	2.872	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	12	47	17	2	78	2.885	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	10	57	10	1	78	2.974	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	10	53	12	3	78	2.897	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	14	55	7	2	78	3.038	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	15	52	9	2	78	3.026	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	8	37	25	8	78	2.577	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	8	33	27	10	78	2.500	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	10	40	22	6	78	2.692	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	11	37	25	5	78	2.692	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	11	49	17	1	78	2.897	B	Baik

35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	10	45	19	4	78	2.782	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	11	43	20	4	78	2.782	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	9	39	22	8	78	2.628	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	6	29	25	18	78	2.295	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	10	38	24	6	78	2.667	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	8	42	26	2	78	2.718	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	20	42	14	2	78	3.026	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	16	51	10	1	78	3.051	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	8	44	23	3	78	2.731	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	10	42	22	4	78	2.744	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	10	46	19	3	78	2.808	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	11	32	32	3	78	2.654	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	7	49	21	1	78	2.795	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	10	46	20	2	78	2.821	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	6	40	23	9	78	2.551	B	Baik

8. S1 - Ilmu Hukum									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	22	63	26	6	117	2.863	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	15	79	18	5	117	2.889	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	27	64	20	6	117	2.957	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	19	81	16	1	117	3.009	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	18	75	21	3	117	2.923	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	15	76	24	2	117	2.889	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	13	73	24	7	117	2.786	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	15	70	24	8	117	2.786	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	13	67	34	3	117	2.769	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	15	61	36	5	117	2.735	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	17	75	23	2	117	2.915	B	Baik

12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	17	77	20	3	117	2.923	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	13	78	24	2	117	2.872	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	16	62	37	2	117	2.786	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	13	71	29	4	117	2.795	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	13	70	29	5	117	2.778	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	13	66	33	5	117	2.744	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	16	70	26	5	117	2.829	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	24	72	16	5	117	2.983	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	27	71	17	2	117	3.051	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	16	72	26	3	117	2.863	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	15	63	33	6	117	2.744	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	11	67	35	4	117	2.726	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	14	70	29	4	117	2.803	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	14	70	25	8	117	2.769	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	11	75	25	6	117	2.778	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	10	76	29	2	117	2.803	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	16	81	17	3	117	2.940	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	18	74	20	5	117	2.897	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	10	46	45	16	117	2.427	C	Kurang Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	8	49	40	20	117	2.385	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	13	55	38	11	117	2.598	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	12	62	36	7	117	2.675	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	12	76	26	3	117	2.829	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	14	55	41	7	117	2.650	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	13	53	42	9	117	2.598	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	10	48	42	17	117	2.436	C	Kurang Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	9	38	48	22	117	2.291	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	9	67	34	7	117	2.667	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	12	69	31	5	117	2.752	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	26	75	13	3	117	3.060	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	19	78	17	3	117	2.966	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	11	68	32	6	117	2.718	B	Baik

44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	14	68	30	5	117	2.778	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	12	71	25	9	117	2.735	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	11	53	45	8	117	2.573	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	11	71	29	6	117	2.744	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	16	58	36	7	117	2.709	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	8	58	33	18	117	2.479	C	Kurang Baik

9. S1 - Perbandingan Mazhab									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	21	76	21	4	122	2.934	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	22	79	17	4	122	2.975	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	27	69	23	3	122	2.984	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	26	78	16	2	122	3.049	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	18	76	27	1	122	2.910	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	24	76	21	1	122	3.008	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	19	87	15	1	122	3.016	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	18	91	11	2	122	3.025	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	18	83	19	2	122	2.959	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	13	80	26	3	122	2.844	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	20	72	28	2	122	2.902	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	19	86	16	1	122	3.008	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	17	85	19	1	122	2.967	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	14	83	19	6	122	2.861	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	12	83	21	6	122	2.828	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	17	75	30	0	122	2.893	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	15	84	23	0	122	2.934	B	Baik

18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	19	79	23	1	122	2.951	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	23	92	6	1	122	3.123	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	30	82	9	1	122	3.156	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	21	78	21	2	122	2.967	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	15	77	26	4	122	2.844	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	14	82	24	2	122	2.885	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	16	85	17	4	122	2.926	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	18	84	15	5	122	2.943	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	14	87	19	2	122	2.926	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	15	81	24	2	122	2.893	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	16	84	19	3	122	2.926	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	22	80	18	2	122	3.000	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	17	59	37	9	122	2.689	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	18	56	38	10	122	2.672	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	19	67	30	6	122	2.811	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	19	64	33	6	122	2.787	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	18	80	19	5	122	2.910	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	19	67	28	8	122	2.795	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	17	69	31	5	122	2.803	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	16	52	47	7	122	2.631	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	12	51	40	19	122	2.459	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	19	60	36	7	122	2.746	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	12	67	38	5	122	2.705	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	21	75	25	1	122	2.951	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	22	84	15	1	122	3.041	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	14	73	30	5	122	2.787	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	17	69	31	5	122	2.803	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	19	74	26	3	122	2.893	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	18	57	40	7	122	2.705	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	14	65	38	5	122	2.721	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	18	74	26	4	122	2.869	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	11	56	40	15	122	2.516	B	Baik

#### 10. S1 - Hukum Keluarga Islam (Ahwal Syakhshiyah)

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	27	133	55	6	221	2.819	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	21	147	45	8	221	2.819	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	39	136	41	5	221	2.946	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	38	145	36	2	221	2.991	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	22	146	50	3	221	2.846	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	25	136	57	3	221	2.828	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	24	143	44	10	221	2.819	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	24	143	43	11	221	2.814	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	27	134	54	6	221	2.824	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	18	131	61	11	221	2.706	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	25	150	44	2	221	2.867	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	30	158	30	3	221	2.973	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	17	152	50	2	221	2.833	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	25	144	46	6	221	2.851	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	22	145	50	4	221	2.837	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	16	143	52	10	221	2.747	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	19	137	57	8	221	2.756	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	16	151	46	8	221	2.792	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	32	147	36	6	221	2.928	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	42	144	30	5	221	3.009	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	23	143	49	6	221	2.828	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	21	129	63	8	221	2.738	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	21	138	56	6	221	2.787	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	21	150	43	7	221	2.837	B	Baik

Empathy (Empati)									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	30	150	39	2	221	2.941	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	31	147	39	4	221	2.928	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	23	131	59	8	221	2.765	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	33	154	31	3	221	2.982	B	Baik
Tangible									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	36	152	29	4	221	2.995	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	17	112	70	22	221	2.561	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	26	113	56	26	221	2.629	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	30	131	43	17	221	2.787	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	29	120	57	15	221	2.738	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	25	150	40	6	221	2.878	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	33	119	57	12	221	2.783	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	20	117	64	20	221	2.620	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	22	101	77	21	221	2.561	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	18	84	77	42	221	2.353	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	24	138	52	7	221	2.810	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	21	125	62	13	221	2.697	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	35	139	40	7	221	2.914	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	34	155	26	6	221	2.982	B	Baik
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	21	142	46	12	221	2.778	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	31	130	49	11	221	2.819	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	31	139	42	9	221	2.869	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	19	116	65	21	221	2.602	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	21	136	52	12	221	2.751	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	24	144	39	14	221	2.805	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	18	94	64	45	221	2.385	C	Kurang Baik

11. S1 - Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
Reliability (keandalan)									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	21	86	28	2	137	2.920	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	22	88	24	3	137	2.942	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	30	82	22	3	137	3.015	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	28	87	20	2	137	3.029	B	Baik

5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	15	94	25	3	137	2.883	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	18	95	22	2	137	2.942	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	23	87	25	2	137	2.956	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	24	87	24	2	137	2.971	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	25	86	23	3	137	2.971	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	17	90	27	3	137	2.883	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	21	90	25	1	137	2.956	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	23	95	16	3	137	3.007	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	15	104	16	2	137	2.964	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	17	85	32	3	137	2.847	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	18	91	21	7	137	2.876	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	20	91	22	4	137	2.927	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	24	86	23	4	137	2.949	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	23	88	25	1	137	2.971	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	34	88	12	3	137	3.117	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	34	85	16	2	137	3.102	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	21	93	23	0	137	2.985	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	22	77	36	2	137	2.869	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	19	87	29	2	137	2.898	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	22	87	27	1	137	2.949	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	28	92	17	0	137	3.080	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	31	86	20	0	137	3.080	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	20	88	27	2	137	2.920	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	29	93	13	2	137	3.088	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	28	96	11	2	137	3.095	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	18	69	43	7	137	2.715	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	11	72	42	12	137	2.599	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	18	84	28	7	137	2.825	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	18	83	33	3	137	2.847	B	Baik

34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	20	94	20	3	137	2.956	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	22	82	27	6	137	2.876	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	19	83	27	8	137	2.825	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	16	71	40	10	137	2.679	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	17	54	49	17	137	2.518	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	18	83	32	4	137	2.839	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	22	76	33	6	137	2.832	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	34	84	16	3	137	3.088	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	31	92	14	0	137	3.124	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	19	87	29	2	137	2.898	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	25	82	28	2	137	2.949	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	19	93	22	3	137	2.934	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	16	77	36	8	137	2.737	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	20	88	26	3	137	2.912	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	21	85	25	6	137	2.883	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	22	62	38	15	137	2.664	B	Baik

## 12. S2 - Ilmu Syariah

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	0	4	0	0	4	3.000	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	0	4	0	0	4	3.000	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	0	4	0	0	4	3.000	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	2	2	0	0	4	3.500	A	Sangat Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	0	3	1	0	4	2.750	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	0	4	0	0	4	3.000	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	1	2	1	0	4	3.000	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	1	3	0	0	4	3.250	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	2	1	1	0	4	3.250	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	0	3	1	0	4	2.750	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									

11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	1	3	0	0	4	3.250	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3	1	0	0	4	3.750	A	Sangat Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	0	2	2	0	4	2.500	C	Kurang Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	0	4	0	0	4	3.000	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	0	3	1	0	4	2.750	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	1	3	0	0	4	3.250	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	2	1	1	0	4	3.250	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	1	3	0	0	4	3.250	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	2	2	0	0	4	3.500	A	Sangat Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	2	2	0	0	4	3.500	A	Sangat Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	1	2	1	0	4	3.000	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	0	3	1	0	4	2.750	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	0	3	1	0	4	2.750	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	0	3	1	0	4	2.750	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	2	1	1	0	4	3.250	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	1	3	0	0	4	3.250	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	0	4	0	0	4	3.000	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	3	1	0	0	4	3.750	A	Sangat Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	2	2	0	0	4	3.500	A	Sangat Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	1	3	0	0	4	3.250	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	1	3	0	0	4	3.250	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	2	2	0	0	4	3.500	A	Sangat Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	1	3	0	0	4	3.250	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	1	3	0	0	4	3.250	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	2	2	0	0	4	3.500	A	Sangat Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	2	2	0	0	4	3.500	A	Sangat Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	2	2	0	0	4	3.500	A	Sangat Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	3	1	0	0	4	3.750	A	Sangat Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	1	1	2	0	4	2.750	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	1	3	0	0	4	3.250	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3	1	0	0	4	3.750	A	Sangat Baik

42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3	1	0	0	4	3.750	A	Sangat Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	2	2	0	0	4	3.500	A	Sangat Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	2	2	0	0	4	3.500	A	Sangat Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	0	4	0	0	4	3.000	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	2	2	0	0	4	3.500	A	Sangat Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	0	4	0	0	4	3.000	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	3	1	0	0	4	3.750	A	Sangat Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	1	3	0	0	4	3.250	B	Baik

13. S1 - Studi Agama-Agama									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	21	54	33	11	119	2.714	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	19	60	31	9	119	2.748	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	24	52	32	11	119	2.748	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	23	66	26	4	119	2.908	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	14	64	34	7	119	2.714	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	14	69	29	7	119	2.756	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	13	66	31	9	119	2.697	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	18	63	29	9	119	2.756	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	18	61	35	5	119	2.773	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	15	61	33	10	119	2.681	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	12	76	29	2	119	2.824	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	20	75	22	2	119	2.950	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	14	72	27	6	119	2.790	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	14	73	22	10	119	2.765	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	19	62	30	8	119	2.773	B	Baik

16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	17	66	28	8	119	2.773	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	20	60	31	8	119	2.773	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	20	64	27	8	119	2.807	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	20	69	22	8	119	2.849	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	25	72	13	9	119	2.950	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	19	68	27	5	119	2.849	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	16	61	35	7	119	2.723	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	14	71	28	6	119	2.782	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	15	72	27	5	119	2.815	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	23	67	26	3	119	2.924	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	21	69	24	5	119	2.891	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	13	71	29	6	119	2.765	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	24	76	15	4	119	3.008	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	26	67	22	4	119	2.966	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	15	60	34	10	119	2.672	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	14	59	33	13	119	2.622	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	16	63	32	8	119	2.731	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	18	55	35	11	119	2.672	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	14	72	26	7	119	2.782	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	17	61	29	12	119	2.697	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	14	71	29	5	119	2.790	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	15	59	38	7	119	2.689	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	18	46	37	18	119	2.538	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	23	60	30	6	119	2.840	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	17	59	32	11	119	2.689	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	24	67	24	4	119	2.933	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	25	66	23	5	119	2.933	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	17	67	27	8	119	2.782	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	19	54	36	10	119	2.689	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	17	65	29	8	119	2.765	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	15	59	30	15	119	2.622	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	13	63	33	10	119	2.664	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	16	72	23	8	119	2.807	B	Baik

49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	10	53	41	15	119	2.487	C	Kurang Baik
----	---	----	----	----	----	-----	-------	---	-------------

#### 14. S1 - Sosiologi Agama

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	22	63	26	4	115	2.896	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	17	70	24	4	115	2.870	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	25	64	19	7	115	2.930	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	18	72	24	1	115	2.930	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	17	62	32	4	115	2.800	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	17	68	25	5	115	2.843	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	17	63	32	3	115	2.817	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	13	69	30	3	115	2.800	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	14	67	31	3	115	2.800	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	12	69	31	3	115	2.783	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	19	68	26	2	115	2.904	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	25	64	25	1	115	2.983	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	15	74	24	2	115	2.887	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	14	68	30	3	115	2.809	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	13	73	25	4	115	2.826	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	10	69	31	5	115	2.730	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	11	71	29	4	115	2.774	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	15	74	21	5	115	2.861	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	21	80	12	2	115	3.043	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	26	72	15	2	115	3.061	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	13	76	22	4	115	2.852	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	14	70	25	6	115	2.800	B	Baik

23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	13	72	26	4	115	2.817	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	12	73	26	4	115	2.809	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	28	64	17	6	115	2.991	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	21	71	17	6	115	2.930	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	14	77	21	3	115	2.887	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	19	85	7	4	115	3.035	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	16	82	16	1	115	2.983	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	12	67	31	5	115	2.748	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	13	64	30	8	115	2.713	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	18	62	25	10	115	2.765	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	19	61	33	2	115	2.843	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	13	74	25	3	115	2.843	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	15	68	27	5	115	2.809	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	11	63	33	8	115	2.670	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	14	49	44	8	115	2.600	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	12	55	38	10	115	2.600	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	17	69	21	8	115	2.826	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	15	62	36	2	115	2.783	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	18	75	18	4	115	2.930	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	16	78	19	2	115	2.939	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	17	71	22	5	115	2.870	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	16	57	36	6	115	2.722	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	17	70	23	5	115	2.861	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	19	69	18	9	115	2.852	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	13	64	30	8	115	2.713	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	18	64	27	6	115	2.817	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	15	68	21	11	115	2.757	B	Baik

15. S1 - Ilmu Hadis									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	12	41	21	4	78	2.782	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	14	38	25	1	78	2.833	B	Baik

3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	15	40	21	2	78	2.872	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	11	48	19	0	78	2.897	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	9	42	27	0	78	2.769	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	10	44	24	0	78	2.821	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	12	47	19	0	78	2.910	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	9	53	15	1	78	2.897	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	10	47	20	1	78	2.846	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	13	42	23	0	78	2.872	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	10	55	11	2	78	2.936	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	12	50	16	0	78	2.949	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	8	51	19	0	78	2.859	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	9	44	24	1	78	2.782	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	7	41	30	0	78	2.705	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	9	48	20	1	78	2.833	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	12	48	18	0	78	2.923	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	14	50	14	0	78	3.000	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	18	48	12	0	78	3.077	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	19	52	7	0	78	3.154	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	14	49	15	0	78	2.987	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	10	52	15	1	78	2.910	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	10	51	17	0	78	2.910	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	12	55	11	0	78	3.013	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	15	50	11	2	78	3.000	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	14	53	10	1	78	3.026	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	10	49	18	1	78	2.872	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	15	54	7	2	78	3.051	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	15	52	11	0	78	3.051	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	13	42	21	2	78	2.846	B	Baik

31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	14	37	24	3	78	2.795	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	16	38	18	6	78	2.821	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	13	41	22	2	78	2.833	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	13	49	15	1	78	2.949	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	13	40	21	4	78	2.795	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	16	39	20	3	78	2.872	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	11	29	29	9	78	2.538	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	7	38	27	6	78	2.590	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	10	42	21	5	78	2.731	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	9	40	27	2	78	2.718	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	18	44	15	1	78	3.013	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	14	47	15	2	78	2.936	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	11	52	13	2	78	2.923	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	15	44	16	3	78	2.910	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	10	49	16	3	78	2.846	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	7	47	19	5	78	2.718	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	7	48	21	2	78	2.769	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	12	48	16	2	78	2.897	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	8	42	24	4	78	2.692	B	Baik

16. S1 - Aqidah dan Filsafat Islam									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	7	41	18	7	73	2.658	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	8	41	20	4	73	2.726	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	9	42	18	4	73	2.767	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	8	41	21	3	73	2.740	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	10	39	20	4	73	2.753	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	6	44	19	4	73	2.712	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	8	42	15	8	73	2.685	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	11	40	14	8	73	2.740	B	Baik

9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	13	35	18	7	73	2.740	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3	42	21	7	73	2.562	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	6	41	24	2	73	2.699	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	9	39	23	2	73	2.753	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	7	44	19	3	73	2.753	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	9	39	20	5	73	2.712	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	7	41	20	5	73	2.685	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	9	38	18	8	73	2.658	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	9	43	13	8	73	2.726	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	10	38	18	7	73	2.699	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	12	48	9	4	73	2.932	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	14	48	6	5	73	2.973	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	9	39	21	4	73	2.726	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	8	37	21	7	73	2.630	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	7	43	19	4	73	2.726	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	8	44	15	6	73	2.740	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	8	47	12	6	73	2.781	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	11	41	15	6	73	2.781	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	9	37	20	7	73	2.658	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	8	49	10	6	73	2.808	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	12	46	11	4	73	2.904	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	8	35	22	8	73	2.589	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	6	40	20	7	73	2.616	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	9	43	13	8	73	2.726	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	9	36	22	6	73	2.658	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	8	39	21	5	73	2.685	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	8	36	22	7	73	2.616	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	6	47	16	4	73	2.753	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	8	38	20	7	73	2.644	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	9	31	20	13	73	2.493	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	8	28	26	11	73	2.452	C	Kurang Baik

40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	7	30	25	11	73	2.452	C	Kurang Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	9	41	17	6	73	2.726	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	8	45	15	5	73	2.767	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	4	46	18	5	73	2.671	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	5	32	30	6	73	2.493	C	Kurang Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	9	37	21	6	73	2.671	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	8	39	19	7	73	2.658	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	7	36	23	7	73	2.589	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	11	42	11	9	73	2.753	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	11	28	22	12	73	2.521	B	Baik

17. S1 - Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	31	104	23	12	170	2.906	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	35	101	27	7	170	2.965	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	48	94	22	6	170	3.082	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	43	104	18	5	170	3.088	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	29	106	33	2	170	2.953	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	31	108	25	6	170	2.965	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	27	109	30	4	170	2.935	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	27	106	31	6	170	2.906	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	27	104	36	3	170	2.912	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	24	97	44	5	170	2.824	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	33	114	17	6	170	3.024	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	39	110	19	2	170	3.094	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	27	123	18	2	170	3.029	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	31	106	27	6	170	2.953	B	Baik

15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	31	100	33	6	170	2.918	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	24	106	37	3	170	2.888	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	20	110	34	6	170	2.847	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	26	113	27	4	170	2.947	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	49	107	11	3	170	3.188	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	53	102	10	5	170	3.194	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	32	112	21	5	170	3.006	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	25	105	34	6	170	2.876	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	23	113	29	5	170	2.906	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	23	113	31	3	170	2.918	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	35	115	14	6	170	3.053	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	29	111	26	4	170	2.971	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	27	109	29	5	170	2.929	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	31	119	17	3	170	3.047	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	41	110	16	3	170	3.112	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	29	98	35	8	170	2.871	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	25	94	40	11	170	2.782	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	30	95	32	13	170	2.835	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	29	88	38	15	170	2.771	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	24	109	31	6	170	2.888	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	26	86	47	11	170	2.747	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	23	103	33	11	170	2.812	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	16	92	53	9	170	2.676	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	23	87	46	14	170	2.700	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	27	98	35	10	170	2.835	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	22	95	44	9	170	2.765	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	48	96	21	5	170	3.100	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	44	105	16	5	170	3.106	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	26	111	30	3	170	2.941	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	25	97	42	6	170	2.829	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	28	108	28	6	170	2.929	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	29	105	28	8	170	2.912	B	Baik

47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	20	100	44	6	170	2.788	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	29	111	25	5	170	2.965	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	25	88	42	15	170	2.724	B	Baik

18. S2 - Aqidah dan Filsafat Islam									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	2	12	2	0	16	3.000	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3	12	1	0	16	3.125	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	4	11	1	0	16	3.188	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	4	12	0	0	16	3.250	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3	12	1	0	16	3.125	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3	12	1	0	16	3.125	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3	12	1	0	16	3.125	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	3	11	2	0	16	3.063	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	3	10	3	0	16	3.000	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3	11	2	0	16	3.063	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3	11	2	0	16	3.063	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	3	13	0	0	16	3.188	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3	13	0	0	16	3.188	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	4	9	3	0	16	3.063	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	3	10	3	0	16	3.000	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	3	10	3	0	16	3.000	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	3	10	3	0	16	3.000	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	3	11	2	0	16	3.063	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3	11	2	0	16	3.063	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	2	13	1	0	16	3.063	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									

21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	3	13	0	0	16	3.188	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	3	10	3	0	16	3.000	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	3	10	3	0	16	3.000	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	3	10	3	0	16	3.000	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	4	10	2	0	16	3.125	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	5	8	3	0	16	3.125	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	4	9	3	0	16	3.063	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	4	9	3	0	16	3.063	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	4	12	0	0	16	3.250	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	3	12	1	0	16	3.125	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	4	9	3	0	16	3.063	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	4	10	2	0	16	3.125	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	2	7	5	2	16	2.563	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3	8	5	0	16	2.875	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	3	11	2	0	16	3.063	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	2	10	3	1	16	2.813	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	2	14	0	0	16	3.125	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	2	9	5	0	16	2.813	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3	8	4	1	16	2.813	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3	7	6	0	16	2.813	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3	11	2	0	16	3.063	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3	11	2	0	16	3.063	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	3	10	3	0	16	3.000	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3	11	2	0	16	3.063	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	4	11	1	0	16	3.188	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	4	10	2	0	16	3.125	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	3	10	3	0	16	3.000	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	3	11	2	0	16	3.063	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	3	11	2	0	16	3.063	B	Baik

19. S2 - Studi Agama-Agama									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									

1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	0	0	1	0	1	2.000	C	Kurang Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	0	0	1	0	1	2.000	C	Kurang Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik

27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	0	0	1	0	1	2.000	C	Kurang Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	0	0	1	0	1	2.000	C	Kurang Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	0	0	1	0	1	2.000	C	Kurang Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	0	0	1	0	1	2.000	C	Kurang Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	0	0	1	0	1	2.000	C	Kurang Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	0	1	0	0	1	3.000	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	1	0	0	0	1	4.000	A	Sangat Baik

<b>20. S2 - Ilmu Al-Quran dan Tafsir</b>									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puan	Puas	Kurang Puan	Tidak Puan				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	1	6	1	0	8	3.000	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3	4	1	0	8	3.250	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	5	2	1	0	8	3.500	A	Sangat Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	1	7	0	0	8	3.125	B	Baik

7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3	5	0	0	8	3.375	A	Sangat Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	2	6	0	0	8	3.250	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	1	7	0	0	8	3.125	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	2	6	0	0	8	3.250	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	4	3	1	0	8	3.375	A	Sangat Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	5	3	0	0	8	3.625	A	Sangat Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	2	6	0	0	8	3.250	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	1	6	1	0	8	3.000	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	0	7	1	0	8	2.875	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	1	7	0	0	8	3.125	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	1	7	0	0	8	3.125	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	2	6	0	0	8	3.250	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	2	6	0	0	8	3.250	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	2	6	0	0	8	3.250	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	3	5	0	0	8	3.375	A	Sangat Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	3	5	0	0	8	3.375	A	Sangat Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	1	7	0	0	8	3.125	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	3	5	0	0	8	3.375	A	Sangat Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	2	6	0	0	8	3.250	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	1	7	0	0	8	3.125	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	1	7	0	0	8	3.125	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	1	7	0	0	8	3.125	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	2	6	0	0	8	3.250	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	1	7	0	0	8	3.125	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	0	8	0	0	8	3.000	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	1	3	4	0	8	2.625	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	1	6	1	0	8	3.000	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	1	6	1	0	8	3.000	B	Baik

36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3	5	0	0	8	3.375	A	Sangat Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	3	1	2	2	8	2.625	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3	3	1	1	8	3.000	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	5	1	2	0	8	3.375	A	Sangat Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	4	2	2	0	8	3.250	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3	5	0	0	8	3.375	A	Sangat Baik
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	1	6	1	0	8	3.000	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	4	1	3	0	8	3.125	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	1	7	0	0	8	3.125	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	1	7	0	0	8	3.125	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	0	6	2	0	8	2.750	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	0	5	2	1	8	2.500	C	Kurang Baik

21. S1 - Biologi									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	17	47	7	2	73	3.082	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	16	49	7	1	73	3.096	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	16	48	8	1	73	3.082	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	11	51	8	3	73	2.959	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	9	52	11	1	73	2.945	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	7	56	9	1	73	2.945	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	8	54	10	1	73	2.945	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	7	52	13	1	73	2.890	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	5	44	22	2	73	2.712	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	5	45	20	3	73	2.712	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	10	47	15	1	73	2.904	B	Baik

12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	13	55	4	1	73	3.096	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	10	52	10	1	73	2.973	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	12	55	5	1	73	3.068	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	9	58	5	1	73	3.027	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	3	53	15	2	73	2.781	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	3	54	14	2	73	2.795	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	5	50	16	2	73	2.795	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	11	49	9	4	73	2.918	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	12	43	12	6	73	2.836	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	8	51	10	4	73	2.863	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	4	48	18	3	73	2.726	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	5	50	16	2	73	2.795	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	5	52	13	3	73	2.808	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	10	47	13	3	73	2.877	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	10	45	16	2	73	2.863	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	6	51	14	2	73	2.836	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	10	49	10	4	73	2.890	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	10	55	6	2	73	3.000	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	4	43	23	3	73	2.658	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	6	28	31	8	73	2.438	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	7	42	20	4	73	2.712	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	4	42	22	5	73	2.616	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	11	52	8	2	73	2.986	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	7	43	19	4	73	2.726	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	9	46	15	3	73	2.836	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	4	42	24	3	73	2.644	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	1	26	36	10	73	2.247	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	4	48	18	3	73	2.726	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	6	36	28	3	73	2.616	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	11	52	8	2	73	2.986	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	5	56	12	0	73	2.904	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	3	48	19	3	73	2.699	B	Baik

44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	6	39	24	4	73	2.644	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	5	49	17	2	73	2.781	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	3	36	30	4	73	2.521	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	4	47	17	5	73	2.685	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	7	51	14	1	73	2.877	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	3	31	26	13	73	2.329	C	Kurang Baik

22. S1 - Fisika									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	17	13	0	0	30	3.567	A	Sangat Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	15	14	1	0	30	3.467	A	Sangat Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	16	14	0	0	30	3.533	A	Sangat Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	8	20	2	0	30	3.200	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	6	18	5	1	30	2.967	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	7	18	4	1	30	3.033	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	7	20	3	0	30	3.133	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	6	21	3	0	30	3.100	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	4	21	5	0	30	2.967	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	6	18	6	0	30	3.000	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	7	22	1	0	30	3.200	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	5	25	0	0	30	3.167	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	7	19	3	1	30	3.067	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	13	15	1	1	30	3.333	A	Sangat Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	9	20	0	1	30	3.233	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	6	20	4	0	30	3.067	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	5	20	5	0	30	3.000	B	Baik

18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	5	22	3	0	30	3.067	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	6	21	3	0	30	3.100	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	7	17	6	0	30	3.033	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	8	17	5	0	30	3.100	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	5	17	8	0	30	2.900	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	7	17	6	0	30	3.033	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	6	22	2	0	30	3.133	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	5	21	3	1	30	3.000	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	6	19	5	0	30	3.033	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	7	19	4	0	30	3.100	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	7	19	4	0	30	3.100	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	7	20	3	0	30	3.133	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	5	18	6	1	30	2.900	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	5	14	8	3	30	2.700	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	4	21	4	1	30	2.933	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	6	12	11	1	30	2.767	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	5	16	8	1	30	2.833	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	5	14	10	1	30	2.767	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	6	16	5	3	30	2.833	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	5	19	5	1	30	2.933	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	7	12	10	1	30	2.833	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	4	21	5	0	30	2.967	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	4	22	4	0	30	3.000	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	7	21	1	1	30	3.133	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	4	22	4	0	30	3.000	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	5	15	10	0	30	2.833	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3	18	8	1	30	2.767	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3	24	3	0	30	3.000	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	6	15	6	3	30	2.800	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	5	23	1	1	30	3.067	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	7	20	3	0	30	3.133	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	6	13	8	3	30	2.733	B	Baik

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	17	67	17	3	104	2.942	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	12	71	19	2	104	2.894	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	22	60	18	4	104	2.962	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	11	82	11	0	104	3.000	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	12	79	11	2	104	2.971	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	14	75	12	3	104	2.962	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	16	61	22	5	104	2.846	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	11	63	25	5	104	2.769	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	13	64	21	6	104	2.808	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	9	60	30	5	104	2.702	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	12	76	15	1	104	2.952	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	15	79	10	0	104	3.048	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	11	79	11	3	104	2.942	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	13	66	19	6	104	2.827	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	12	69	19	4	104	2.856	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	7	69	24	4	104	2.760	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	7	71	20	6	104	2.760	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	8	64	26	6	104	2.712	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	21	72	7	4	104	3.058	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	17	71	14	2	104	2.990	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	10	65	27	2	104	2.798	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	9	59	34	2	104	2.721	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	8	63	29	4	104	2.721	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	9	71	20	4	104	2.817	B	Baik

Empathy (Empati)									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	11	65	22	6	104	2.779	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	7	69	22	6	104	2.740	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	6	69	26	3	104	2.750	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	7	74	18	5	104	2.798	B	Baik
Tangible									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	16	72	16	0	104	3.000	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	12	54	35	3	104	2.721	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	4	39	47	14	104	2.317	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	14	62	24	4	104	2.827	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	11	51	31	11	104	2.596	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	13	60	26	5	104	2.779	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	9	61	28	6	104	2.702	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	11	64	20	9	104	2.740	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	11	57	27	9	104	2.673	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	6	42	39	17	104	2.356	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	7	77	19	1	104	2.865	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	5	53	41	5	104	2.558	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	17	64	19	4	104	2.904	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	16	72	14	2	104	2.981	B	Baik
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	6	64	24	10	104	2.635	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	7	43	40	14	104	2.413	C	Kurang Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	7	72	22	3	104	2.798	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	5	54	35	10	104	2.519	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	6	59	32	7	104	2.615	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	12	69	20	3	104	2.865	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	6	44	39	15	104	2.394	C	Kurang Baik

24. S1 - Matematika									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
Reliability (keandalan)									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	9	52	11	0	72	2.972	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	5	55	12	0	72	2.903	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	10	46	15	1	72	2.903	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	5	52	13	2	72	2.833	B	Baik

5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3	56	13	0	72	2.861	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	5	54	13	0	72	2.889	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3	57	11	1	72	2.861	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	4	55	13	0	72	2.875	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	8	50	14	0	72	2.917	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	2	46	22	2	72	2.667	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	2	58	11	1	72	2.847	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	5	57	9	1	72	2.917	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	4	60	7	1	72	2.931	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	5	49	16	2	72	2.792	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	2	57	12	1	72	2.833	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	2	56	14	0	72	2.833	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	5	52	14	1	72	2.847	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	7	49	16	0	72	2.875	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	9	52	11	0	72	2.972	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	12	54	4	2	72	3.056	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	7	53	9	3	72	2.889	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	3	52	16	1	72	2.792	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	4	50	17	1	72	2.792	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	4	58	9	1	72	2.903	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	4	49	18	1	72	2.778	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	6	51	13	2	72	2.847	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	6	53	13	0	72	2.903	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	5	58	9	0	72	2.944	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	9	58	5	0	72	3.056	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	2	46	22	2	72	2.667	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	3	26	32	11	72	2.292	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	4	29	31	8	72	2.403	C	Kurang Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	4	50	17	1	72	2.792	B	Baik

34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	6	51	15	0	72	2.875	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	6	46	18	2	72	2.778	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	2	48	20	2	72	2.694	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3	46	21	2	72	2.694	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	2	35	28	7	72	2.444	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	4	39	27	2	72	2.625	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	1	50	21	0	72	2.722	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	7	55	7	3	72	2.917	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	9	57	6	0	72	3.042	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	1	49	19	3	72	2.667	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	2	43	24	3	72	2.611	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	5	50	16	1	72	2.819	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	5	39	22	6	72	2.597	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	2	51	17	2	72	2.736	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	4	50	17	1	72	2.792	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	5	37	24	6	72	2.569	B	Baik

#### 25. S1 - Teknik Informatika

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	16	68	41	11	136	2.654	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	15	82	31	8	136	2.765	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	15	72	41	8	136	2.691	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	16	81	37	2	136	2.816	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	16	80	37	3	136	2.801	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	18	83	32	3	136	2.853	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	17	90	25	4	136	2.882	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	14	99	22	1	136	2.926	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	15	86	30	5	136	2.816	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	10	84	38	4	136	2.735	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									

11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	16	84	31	5	136	2.816	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	17	90	24	5	136	2.875	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	13	90	29	4	136	2.824	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	14	79	34	9	136	2.721	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	13	91	24	8	136	2.801	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	11	96	28	1	136	2.860	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	15	97	21	3	136	2.912	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	17	103	14	2	136	2.993	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	26	92	15	3	136	3.037	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	37	79	16	4	136	3.096	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	19	92	21	4	136	2.926	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	15	81	36	4	136	2.787	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	14	93	26	3	136	2.868	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	13	98	22	3	136	2.890	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	20	95	17	4	136	2.963	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	16	100	15	5	136	2.934	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	13	98	21	4	136	2.882	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	15	102	16	3	136	2.949	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	16	89	27	4	136	2.860	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	12	82	33	9	136	2.713	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	9	59	46	22	136	2.404	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	13	72	38	13	136	2.625	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	14	73	43	6	136	2.699	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	21	84	28	3	136	2.904	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	15	79	36	6	136	2.757	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	13	87	31	5	136	2.794	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	15	75	39	7	136	2.721	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	12	67	47	10	136	2.596	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	18	80	29	9	136	2.787	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	14	78	39	5	136	2.743	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	26	95	15	0	136	3.081	B	Baik

42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	20	96	18	2	136	2.985	B	Baik
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	13	78	37	8	136	2.706	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	12	85	35	4	136	2.772	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	12	79	40	5	136	2.721	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	15	63	47	11	136	2.603	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	12	82	35	7	136	2.728	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	16	86	29	5	136	2.831	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	9	50	45	32	136	2.265	C	Kurang Baik

26. S1 - Teknik Industri									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	12	79	23	6	120	2.808	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	12	85	20	3	120	2.883	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	27	74	19	0	120	3.067	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	11	87	22	0	120	2.908	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	10	90	19	1	120	2.908	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	13	83	23	1	120	2.900	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	9	82	21	8	120	2.767	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	7	82	25	6	120	2.750	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	7	76	31	6	120	2.700	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	6	69	41	4	120	2.642	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	7	91	22	0	120	2.875	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	12	90	18	0	120	2.950	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	10	89	20	1	120	2.900	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	7	88	20	5	120	2.808	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	7	90	18	5	120	2.825	B	Baik

16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	7	77	30	6	120	2.708	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	7	75	30	8	120	2.675	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	11	77	28	4	120	2.792	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	16	83	20	1	120	2.950	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	20	80	17	3	120	2.975	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	12	71	32	5	120	2.750	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	7	76	31	6	120	2.700	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	8	75	34	3	120	2.733	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	9	83	25	3	120	2.817	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	15	76	24	5	120	2.842	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	14	77	24	5	120	2.833	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	8	79	28	5	120	2.750	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	18	79	18	5	120	2.917	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	17	78	23	2	120	2.917	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	9	52	46	13	120	2.475	C	Kurang Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	7	50	39	24	120	2.333	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	11	63	29	17	120	2.567	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	12	69	33	6	120	2.725	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	15	62	40	3	120	2.742	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	14	65	29	12	120	2.675	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	11	66	37	6	120	2.683	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	11	64	38	7	120	2.658	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	5	51	47	17	120	2.367	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	6	66	40	8	120	2.583	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	6	70	35	9	120	2.608	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	20	74	21	5	120	2.908	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	12	82	24	2	120	2.867	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	7	70	36	7	120	2.642	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	7	67	39	7	120	2.617	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	10	79	27	4	120	2.792	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	5	60	46	9	120	2.508	A	Sangat Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	8	71	36	5	120	2.683	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	13	71	29	7	120	2.750	B	Baik

49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	5	45	40	30	120	2.208	C	Kurang Baik
----	---	---	----	----	----	-----	-------	---	-------------

**27. S2 - Informatika**

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	6	11	0	0	17	3.353	A	Sangat Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	7	9	1	0	17	3.353	A	Sangat Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	10	7	0	0	17	3.588	A	Sangat Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	6	11	0	0	17	3.353	A	Sangat Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	5	11	1	0	17	3.235	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	4	11	2	0	17	3.118	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	5	9	2	1	17	3.059	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	5	11	0	1	17	3.176	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	6	7	4	0	17	3.118	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	4	11	2	0	17	3.118	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	7	10	0	0	17	3.412	A	Sangat Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	4	12	1	0	17	3.176	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	5	12	0	0	17	3.294	A	Sangat Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	6	8	3	0	17	3.176	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	6	10	1	0	17	3.294	A	Sangat Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	6	8	3	0	17	3.176	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	7	9	0	1	17	3.294	A	Sangat Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	5	10	1	1	17	3.118	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	5	9	3	0	17	3.118	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	6	11	0	0	17	3.353	A	Sangat Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	5	10	1	1	17	3.118	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	6	10	0	1	17	3.235	B	Baik

23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	4	12	0	1	17	3.118	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	5	10	1	1	17	3.118	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	5	10	2	0	17	3.176	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	5	11	1	0	17	3.235	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	5	10	2	0	17	3.176	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	6	10	1	0	17	3.294	A	Sangat Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	5	12	0	0	17	3.294	A	Sangat Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	6	9	1	1	17	3.176	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	7	9	0	1	17	3.294	A	Sangat Baik
32	Keamanan tempat parkir	6	8	1	2	17	3.059	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	7	7	2	1	17	3.176	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	6	9	1	1	17	3.176	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	5	10	1	1	17	3.118	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	6	9	1	1	17	3.176	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	5	10	1	1	17	3.118	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	4	11	2	0	17	3.118	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	7	9	1	0	17	3.353	A	Sangat Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	4	12	1	0	17	3.176	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	6	9	2	0	17	3.235	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	6	11	0	0	17	3.353	A	Sangat Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	4	11	2	0	17	3.118	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	5	10	1	1	17	3.118	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	4	11	0	2	17	3.000	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	6	9	1	1	17	3.176	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	5	12	0	0	17	3.294	A	Sangat Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	5	11	0	1	17	3.176	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	6	8	2	1	17	3.118	B	Baik

28. S1 - Psikologi									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	62	189	36	12	299	3.007	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	62	192	38	7	299	3.033	B	Baik

3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	55	184	54	6	299	2.963	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	39	216	43	1	299	2.980	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	27	203	63	6	299	2.839	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	28	211	51	9	299	2.863	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	41	197	52	9	299	2.903	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	39	195	57	8	299	2.886	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	36	180	74	9	299	2.813	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	29	178	86	6	299	2.769	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	39	195	61	4	299	2.900	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	49	213	34	3	299	3.030	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	29	220	45	5	299	2.913	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	40	195	56	8	299	2.893	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	33	208	51	7	299	2.893	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	33	186	76	4	299	2.829	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	34	191	69	5	299	2.849	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	35	200	60	4	299	2.890	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	57	191	44	7	299	2.997	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	58	202	34	5	299	3.047	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	35	208	51	5	299	2.913	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	30	180	82	7	299	2.779	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	29	193	73	4	299	2.826	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	28	207	63	1	299	2.876	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	51	190	50	8	299	2.950	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	39	204	51	5	299	2.926	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	37	201	58	3	299	2.910	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	39	211	45	4	299	2.953	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	43	196	55	5	299	2.926	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	22	181	80	16	299	2.699	B	Baik

31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	24	151	96	28	299	2.572	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	26	150	90	33	299	2.565	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	34	168	88	9	299	2.759	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	41	183	70	5	299	2.870	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	30	172	83	14	299	2.729	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	26	163	95	15	299	2.669	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	25	157	93	24	299	2.612	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	23	168	88	20	299	2.649	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	31	177	78	13	299	2.756	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	25	180	86	8	299	2.742	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	45	211	38	5	299	2.990	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	39	218	39	3	299	2.980	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	33	194	62	10	299	2.836	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	24	198	67	10	299	2.789	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	32	173	82	12	299	2.753	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	23	179	84	13	299	2.709	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	31	205	54	9	299	2.863	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	30	185	76	8	299	2.793	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	23	129	97	50	299	2.418	C	Kurang Baik

29. S1 - Ilmu Komunikasi									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Pua	Puas	Kurang Pua	Tidak Pua				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	42	210	63	9	324	2.880	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	42	203	68	11	324	2.852	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	61	190	61	12	324	2.926	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	31	217	69	7	324	2.840	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	17	225	72	10	324	2.769	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	18	235	58	13	324	2.796	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	34	224	63	3	324	2.892	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	28	225	67	4	324	2.855	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	29	209	79	7	324	2.802	B	Baik

10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	18	220	76	10	324	2.759	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	30	227	59	8	324	2.861	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	47	215	56	6	324	2.935	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	21	235	62	6	324	2.836	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	24	215	74	11	324	2.778	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	25	209	76	14	324	2.756	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	25	226	67	6	324	2.833	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	28	228	63	5	324	2.861	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	30	225	65	4	324	2.867	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	52	225	43	4	324	3.003	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	69	213	36	6	324	3.065	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	24	229	62	9	324	2.827	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	16	218	81	9	324	2.744	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	13	234	70	7	324	2.781	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	13	253	53	5	324	2.846	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	50	232	37	5	324	3.009	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	42	230	45	7	324	2.948	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	26	233	61	4	324	2.867	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	46	236	39	3	324	3.003	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	37	230	53	4	324	2.926	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	18	184	101	21	324	2.614	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	11	164	99	50	324	2.420	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	15	200	75	34	324	2.605	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	34	185	90	15	324	2.735	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	30	210	75	9	324	2.806	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	28	203	76	17	324	2.747	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	23	194	88	19	324	2.682	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	12	179	103	30	324	2.534	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	21	171	97	35	324	2.549	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	25	183	89	27	324	2.636	B	Baik

40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	16	184	103	21	324	2.602	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	35	225	53	11	324	2.877	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	43	230	43	8	324	2.951	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	21	200	91	12	324	2.710	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	16	194	97	17	324	2.645	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	23	220	72	9	324	2.793	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	21	168	105	30	324	2.556	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	14	212	83	15	324	2.694	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	26	202	82	14	324	2.741	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	17	172	93	42	324	2.506	A	Sangat Baik

30. S1 - Sosiologi									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Pua	Puas	Kurang Pua	Tidak Pua				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	15	95	31	5	146	2.822	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	14	92	35	5	146	2.788	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	18	83	39	6	146	2.774	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	13	96	35	2	146	2.822	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	9	98	35	4	146	2.767	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	7	102	33	4	146	2.767	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	16	108	19	3	146	2.938	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	12	109	23	2	146	2.897	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	10	92	41	3	146	2.747	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	5	98	40	3	146	2.719	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	15	99	26	6	146	2.842	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	16	103	26	1	146	2.918	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	11	97	33	5	146	2.781	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	11	86	43	6	146	2.699	B	Baik

15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	8	95	38	5	146	2.726	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	11	104	29	2	146	2.849	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	11	106	26	3	146	2.856	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	12	105	27	2	146	2.870	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	18	106	20	2	146	2.959	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	24	104	15	3	146	3.021	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	9	101	31	5	146	2.781	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	5	99	36	6	146	2.705	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	7	97	40	2	146	2.747	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	8	108	27	3	146	2.829	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	20	96	27	3	146	2.911	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	19	94	32	1	146	2.897	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	10	103	31	2	146	2.829	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	17	111	17	1	146	2.986	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	18	100	26	2	146	2.918	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	8	77	47	14	146	2.541	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	5	61	48	32	146	2.267	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	8	68	46	24	146	2.411	C	Kurang Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	16	79	43	8	146	2.705	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	10	93	38	5	146	2.740	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	13	71	48	14	146	2.568	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	8	83	39	16	146	2.568	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	6	69	52	19	146	2.425	C	Kurang Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	12	69	49	16	146	2.527	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	15	83	36	12	146	2.692	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	6	86	47	7	146	2.623	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	19	104	20	3	146	2.952	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	16	98	28	4	146	2.863	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	13	88	41	4	146	2.753	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	16	88	36	6	146	2.781	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	12	79	51	4	146	2.678	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	8	60	57	21	146	2.377	C	Kurang Baik

47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	9	87	47	3	146	2.699	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	12	75	51	8	146	2.623	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	10	72	48	16	146	2.521	B	Baik

31. S1 - Ekonomi Syari'ah									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	20	74	39	6	139	2.777	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	12	93	28	6	139	2.799	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	23	78	30	8	139	2.835	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	18	99	16	6	139	2.928	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	14	88	32	5	139	2.799	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	21	85	28	5	139	2.878	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	18	90	26	5	139	2.871	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	17	91	26	5	139	2.863	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	19	89	27	4	139	2.885	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	15	85	33	6	139	2.784	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	14	102	17	6	139	2.892	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	15	101	20	3	139	2.921	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	14	97	23	5	139	2.863	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	9	86	40	4	139	2.719	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	15	80	38	6	139	2.748	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	13	85	38	3	139	2.777	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	11	92	32	4	139	2.791	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	16	93	24	6	139	2.856	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	25	102	8	4	139	3.065	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	35	86	13	5	139	3.086	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									

21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	25	90	20	4	139	2.978	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	12	92	32	3	139	2.813	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	17	91	27	4	139	2.871	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	17	100	19	3	139	2.942	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	19	92	23	5	139	2.899	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	13	98	21	7	139	2.842	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	15	90	28	6	139	2.820	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	22	95	17	5	139	2.964	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	32	90	12	5	139	3.072	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	43	87	5	4	139	3.216	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	44	77	13	5	139	3.151	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	51	77	7	4	139	3.259	A	Sangat Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	25	80	21	13	139	2.842	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	24	100	12	3	139	3.043	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	31	95	9	4	139	3.101	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	33	96	6	4	139	3.137	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	39	87	8	5	139	3.151	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	19	67	38	15	139	2.647	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	11	84	31	13	139	2.669	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	12	79	38	10	139	2.669	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	26	89	19	5	139	2.978	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	27	95	12	5	139	3.036	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	19	94	20	6	139	2.906	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	17	76	38	8	139	2.734	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	22	98	14	5	139	2.986	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	29	94	10	6	139	3.050	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	12	88	32	7	139	2.755	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	29	96	11	3	139	3.086	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	21	74	31	13	139	2.741	B	Baik

### 32. S1 - Manajemen Keuangan Syariah

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Pua	Puas	Kurang Pua	Tidak Pua				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	35	118	31	10	194	2.918	B	Baik

2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	37	122	29	6	194	2.979	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	41	116	31	6	194	2.990	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	38	133	22	1	194	3.072	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	32	120	40	2	194	2.938	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	26	124	42	2	194	2.897	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	35	127	30	2	194	3.005	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	41	126	24	3	194	3.057	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	46	115	29	4	194	3.046	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	34	120	36	4	194	2.948	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	31	124	37	2	194	2.948	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	36	139	19	0	194	3.088	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	23	131	35	5	194	2.887	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	23	115	51	5	194	2.804	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	19	129	39	7	194	2.825	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	33	130	29	2	194	3.000	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	29	137	26	2	194	2.995	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	34	134	22	4	194	3.021	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	49	130	15	0	194	3.175	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	57	118	16	3	194	3.180	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	41	123	29	1	194	3.052	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	31	120	39	4	194	2.918	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	27	132	33	2	194	2.948	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	33	128	32	1	194	2.995	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	31	131	31	1	194	2.990	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	33	136	24	1	194	3.036	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	29	131	30	4	194	2.954	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	38	133	23	0	194	3.077	B	Baik
<b>Tangible</b>									

29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	42	130	20	2	194	3.093	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	66	118	9	1	194	3.284	A	Sangat Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	56	110	23	5	194	3.119	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	58	115	17	4	194	3.170	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	35	110	38	11	194	2.871	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	41	134	16	3	194	3.098	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	56	116	21	1	194	3.170	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	62	119	13	0	194	3.253	A	Sangat Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	53	111	28	2	194	3.108	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	34	74	64	22	194	2.619	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	28	113	44	9	194	2.825	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	28	114	45	7	194	2.840	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	43	119	25	7	194	3.021	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	43	125	24	2	194	3.077	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	34	117	36	7	194	2.918	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	33	109	44	8	194	2.861	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	37	129	23	5	194	3.021	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	51	119	21	3	194	3.124	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	21	121	44	8	194	2.799	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	57	116	18	3	194	3.170	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	31	113	33	17	194	2.814	B	Baik

### 33. S1 - Perbankan Syariah

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Pura	Puas	Kurang Pura	Tidak Pura				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	19	82	20	3	124	2.944	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	22	79	22	1	124	2.984	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	30	73	21	0	124	3.073	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	27	84	13	0	124	3.113	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	19	86	18	1	124	2.992	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	16	89	18	1	124	2.968	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	19	95	10	0	124	3.073	B	Baik

8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	19	91	14	0	124	3.040	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	22	83	19	0	124	3.024	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	17	88	18	1	124	2.976	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	24	86	12	2	124	3.065	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	22	90	11	1	124	3.073	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	11	94	17	2	124	2.919	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	11	92	19	2	124	2.903	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	14	90	17	3	124	2.927	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	16	93	14	1	124	3.000	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	15	93	15	1	124	2.984	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	21	93	9	1	124	3.081	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	39	76	7	2	124	3.226	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	42	73	6	3	124	3.242	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	26	85	13	0	124	3.105	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	13	85	25	1	124	2.887	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	14	90	20	0	124	2.952	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	18	94	12	0	124	3.048	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	18	93	13	0	124	3.040	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	18	91	15	0	124	3.024	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	17	95	12	0	124	3.040	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	24	92	8	0	124	3.129	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	23	95	6	0	124	3.137	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	42	78	4	0	124	3.306	A	Sangat Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	38	80	6	0	124	3.258	A	Sangat Baik
32	Keamanan tempat parkir	33	80	9	2	124	3.161	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	22	73	24	5	124	2.903	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	25	90	8	1	124	3.121	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	28	84	11	1	124	3.121	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	38	82	4	0	124	3.274	A	Sangat Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	37	74	13	0	124	3.194	B	Baik

38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	12	60	40	12	124	2.581	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	15	78	28	3	124	2.847	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	14	80	27	3	124	2.847	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	25	86	12	1	124	3.089	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	30	86	7	1	124	3.169	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	18	89	17	0	124	3.008	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	16	78	28	2	124	2.871	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	20	91	13	0	124	3.056	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	34	82	7	1	124	3.202	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	16	84	23	1	124	2.927	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	35	78	11	0	124	3.194	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	25	81	17	1	124	3.048	B	Baik

34. S1 - Akuntansi Syariah									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puan	Puas	Kurang Puan	Tidak Puan				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	44	151	45	11	251	2.908	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	44	145	57	5	251	2.908	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	57	134	52	8	251	2.956	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	30	170	48	3	251	2.904	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	31	158	56	6	251	2.853	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	27	168	50	6	251	2.861	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	33	167	46	5	251	2.908	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	37	166	44	4	251	2.940	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	36	157	53	5	251	2.892	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	25	158	59	9	251	2.793	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	35	170	44	2	251	2.948	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	35	170	43	3	251	2.944	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	18	185	43	5	251	2.861	B	Baik

14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	29	153	58	11	251	2.797	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	28	156	55	12	251	2.797	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	21	170	56	4	251	2.829	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	26	166	55	4	251	2.853	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	32	175	41	3	251	2.940	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	53	176	19	3	251	3.112	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	59	167	22	3	251	3.124	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	33	174	42	2	251	2.948	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	27	160	61	3	251	2.841	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	26	171	51	3	251	2.876	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	30	186	34	1	251	2.976	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	42	169	36	4	251	2.992	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	36	176	35	4	251	2.972	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	27	171	49	4	251	2.880	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	43	175	31	2	251	3.032	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	45	178	27	1	251	3.064	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	55	166	24	6	251	3.076	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	50	157	37	7	251	2.996	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	57	154	36	4	251	3.052	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	42	145	55	9	251	2.876	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	43	175	30	3	251	3.028	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	44	175	30	2	251	3.040	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	48	172	29	2	251	3.060	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	41	151	53	6	251	2.904	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	21	116	95	19	251	2.554	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	28	155	62	6	251	2.817	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	25	143	75	8	251	2.737	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	43	155	46	7	251	2.932	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	44	176	27	4	251	3.036	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	25	167	54	5	251	2.845	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	25	141	71	14	251	2.705	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	32	176	41	2	251	2.948	B	Baik

46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	38	174	34	5	251	2.976	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	20	159	66	6	251	2.769	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	53	168	26	4	251	3.076	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	27	151	55	18	251	2.745	B	Baik

35. S2 - Ekonomi Syariah									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Pua	Puas	Kurang Pua	Tidak Pua				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	2	15	6	1	24	2.750	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	5	13	6	0	24	2.958	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	6	12	6	0	24	3.000	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3	17	4	0	24	2.958	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3	16	5	0	24	2.917	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3	14	6	1	24	2.792	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	9	14	1	0	24	3.333	A	Sangat Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	6	17	1	0	24	3.208	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	5	14	5	0	24	3.000	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	5	17	2	0	24	3.125	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	6	14	4	0	24	3.083	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	4	17	3	0	24	3.042	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3	18	1	2	24	2.917	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	2	18	4	0	24	2.917	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	4	14	6	0	24	2.917	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	5	16	3	0	24	3.083	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	6	15	3	0	24	3.125	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	5	15	4	0	24	3.042	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	8	15	1	0	24	3.292	A	Sangat Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	10	13	1	0	24	3.375	A	Sangat Baik

Assurance (kepastian)									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	8	14	2	0	24	3.250	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	6	15	3	0	24	3.125	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	5	18	1	0	24	3.167	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	6	18	0	0	24	3.250	B	Baik
Empathy (Empati)									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	6	14	4	0	24	3.083	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	7	13	4	0	24	3.125	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	6	16	2	0	24	3.167	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	7	15	2	0	24	3.208	B	Baik
Tangible									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	5	17	2	0	24	3.125	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	9	14	0	1	24	3.292	A	Sangat Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	6	15	3	0	24	3.125	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	6	13	5	0	24	3.042	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	1	7	13	3	24	2.250	C	Kurang Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	5	13	6	0	24	2.958	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	4	18	2	0	24	3.083	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	5	19	0	0	24	3.208	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	4	19	1	0	24	3.125	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	1	14	8	1	24	2.625	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3	11	9	1	24	2.667	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	5	13	5	1	24	2.917	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	4	12	6	2	24	2.750	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	4	18	2	0	24	3.083	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	5	14	5	0	24	3.000	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	5	11	8	0	24	2.875	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	2	19	3	0	24	2.958	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	4	18	2	0	24	3.083	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	1	14	9	0	24	2.667	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	4	19	1	0	24	3.125	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	6	12	6	0	24	3.000	B	Baik

36. S1 - Pengembangan Masyarakat Islam									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
Reliability (keandalan)									

1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	26	83	53	10	172	2.727	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	29	89	46	8	172	2.808	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	44	77	45	6	172	2.924	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	24	106	39	3	172	2.878	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	20	106	42	4	172	2.826	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	26	100	41	5	172	2.855	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	23	99	43	7	172	2.802	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	25	95	46	6	172	2.808	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	17	104	44	7	172	2.762	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	20	85	59	8	172	2.680	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	17	98	52	5	172	2.738	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	24	108	36	4	172	2.884	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	18	106	43	5	172	2.797	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	21	101	44	6	172	2.797	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	18	104	43	7	172	2.773	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	17	96	51	8	172	2.709	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	17	111	40	4	172	2.820	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	24	107	36	5	172	2.872	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	32	115	18	7	172	3.000	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	35	107	21	9	172	2.977	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	19	97	49	7	172	2.744	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	17	94	54	7	172	2.703	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	14	100	51	7	172	2.703	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	15	103	49	5	172	2.744	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	19	108	37	8	172	2.802	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	20	108	37	7	172	2.820	B	Baik

27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	19	94	54	5	172	2.738	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	22	119	27	4	172	2.924	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	23	110	34	5	172	2.878	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	11	80	56	25	172	2.448	C	Kurang Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	17	61	65	29	172	2.384	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	16	79	50	27	172	2.488	C	Kurang Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	28	92	41	11	172	2.797	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	22	99	39	12	172	2.762	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	15	88	55	14	172	2.605	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	14	95	51	12	172	2.645	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	10	73	66	23	172	2.407	C	Kurang Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	15	66	64	27	172	2.401	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	15	95	50	12	172	2.657	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	16	76	71	9	172	2.576	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	32	106	27	7	172	2.948	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	30	112	24	6	172	2.965	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	16	85	61	10	172	2.622	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	20	100	47	5	172	2.785	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	16	97	50	9	172	2.698	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	17	76	64	15	172	2.552	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	15	89	58	10	172	2.634	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	16	98	49	9	172	2.703	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	19	79	48	26	172	2.529	B	Baik

<b>37. S1 - Komunikasi dan Penyiaran Islam</b>									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	10	53	28	9	100	2.640	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	11	54	29	6	100	2.700	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	15	53	26	6	100	2.770	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	11	62	25	2	100	2.820	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	7	51	39	3	100	2.620	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	9	63	24	4	100	2.770	B	Baik

7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	17	59	24	0	100	2.930	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	16	59	25	0	100	2.910	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	12	60	26	2	100	2.820	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	6	56	35	3	100	2.650	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	12	60	26	2	100	2.820	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	15	61	23	1	100	2.900	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	6	61	29	4	100	2.690	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	12	48	33	7	100	2.650	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	9	55	29	7	100	2.660	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	14	55	28	3	100	2.800	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	15	55	28	2	100	2.830	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	16	63	19	2	100	2.930	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	21	63	16	0	100	3.050	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	22	64	12	2	100	3.060	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	10	61	24	5	100	2.760	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	11	59	24	6	100	2.750	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	9	65	23	3	100	2.800	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	9	65	24	2	100	2.810	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	21	55	21	3	100	2.940	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	16	58	24	2	100	2.880	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	12	68	18	2	100	2.900	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	14	68	15	3	100	2.930	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	16	62	21	1	100	2.930	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	10	53	24	13	100	2.600	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	6	45	26	23	100	2.340	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	8	51	32	9	100	2.580	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	10	51	31	8	100	2.630	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	11	59	22	8	100	2.730	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	10	52	25	13	100	2.590	B	Baik

36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	8	63	21	8	100	2.710	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	10	39	41	10	100	2.490	C	Kurang Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	9	42	31	18	100	2.420	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	10	43	37	10	100	2.530	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	6	47	35	12	100	2.470	C	Kurang Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	15	62	18	5	100	2.870	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	12	68	18	2	100	2.900	B	Baik
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	7	61	24	8	100	2.670	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	6	55	33	6	100	2.610	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	6	57	29	8	100	2.610	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	7	48	33	12	100	2.500	C	Kurang Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	4	59	30	7	100	2.600	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	10	61	21	8	100	2.730	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	8	50	29	13	100	2.530	B	Baik

### 38. S1 - Manajemen Dakwah

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puan	Puas	Kurang Puan	Tidak Puan				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	3	16	6	1	26	2.808	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3	19	3	1	26	2.923	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	3	15	6	2	26	2.731	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3	17	6	0	26	2.885	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	2	18	6	0	26	2.846	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	4	18	3	1	26	2.962	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	4	18	4	0	26	3.000	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	3	19	4	0	26	2.962	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	5	18	3	0	26	3.077	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	5	8	12	1	26	2.654	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	2	23	1	0	26	3.038	B	Baik

12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	4	20	2	0	26	3.077	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3	21	2	0	26	3.038	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	5	12	7	2	26	2.769	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	3	14	8	1	26	2.731	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	5	18	3	0	26	3.077	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	4	18	4	0	26	3.000	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	6	17	3	0	26	3.115	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	7	19	0	0	26	3.269	A	Sangat Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	7	17	2	0	26	3.192	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	3	19	4	0	26	2.962	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	4	14	8	0	26	2.846	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	2	20	2	2	26	2.846	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	2	21	2	1	26	2.923	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	5	17	3	1	26	3.000	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	7	14	4	1	26	3.038	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3	20	3	0	26	3.000	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	5	18	2	1	26	3.038	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	7	16	3	0	26	3.154	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	2	15	5	4	26	2.577	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	3	12	8	3	26	2.577	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	3	13	8	2	26	2.654	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	8	8	7	3	26	2.808	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	4	16	6	0	26	2.923	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	3	15	7	1	26	2.769	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	4	16	4	2	26	2.846	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	2	12	11	1	26	2.577	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	4	10	9	3	26	2.577	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	4	11	8	3	26	2.615	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	2	13	8	3	26	2.538	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	5	18	2	1	26	3.038	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	6	14	5	1	26	2.962	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	1	13	10	2	26	2.500	C	Kurang Baik

44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3	13	9	1	26	2.692	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3	16	7	0	26	2.846	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	3	14	9	0	26	2.769	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	2	13	10	1	26	2.615	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	5	16	4	1	26	2.962	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	3	18	4	1	26	2.885	B	Baik

### 39. S1 - Ilmu Kesejahteraan Sosial

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Pua	Puas	Kurang Pua	Tidak Pua				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	15	86	26	3	130	2.869	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	15	93	21	1	130	2.938	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	22	86	17	5	130	2.962	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	20	91	17	2	130	2.992	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	11	91	27	1	130	2.862	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	11	93	24	2	130	2.869	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	16	103	11	0	130	3.038	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	14	101	15	0	130	2.992	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	14	92	22	2	130	2.908	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	7	89	28	6	130	2.746	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	8	104	15	3	130	2.900	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	14	103	13	0	130	3.008	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	7	102	18	3	130	2.869	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	10	94	23	3	130	2.854	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	9	92	26	3	130	2.823	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	11	102	17	0	130	2.954	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	17	92	21	0	130	2.969	B	Baik

18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	17	98	15	0	130	3.015	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	28	88	14	0	130	3.108	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	28	92	8	2	130	3.123	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	17	88	24	1	130	2.931	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	9	83	35	3	130	2.754	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	10	99	21	0	130	2.915	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	10	97	23	0	130	2.900	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	23	86	18	3	130	2.992	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	20	94	15	1	130	3.023	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	13	86	30	1	130	2.854	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	19	96	14	1	130	3.023	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	14	94	20	2	130	2.923	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	5	68	48	9	130	2.531	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	8	53	50	19	130	2.385	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	7	57	47	19	130	2.400	C	Kurang Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	14	85	29	2	130	2.854	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	10	95	25	0	130	2.885	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	4	70	47	9	130	2.531	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	7	98	22	3	130	2.838	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	10	67	46	7	130	2.615	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	6	56	60	8	130	2.462	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	16	73	37	4	130	2.777	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	9	79	37	5	130	2.708	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	16	97	16	1	130	2.985	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	23	96	11	0	130	3.092	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	12	89	28	1	130	2.862	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	11	87	29	3	130	2.815	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	10	79	39	2	130	2.746	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	7	62	49	12	130	2.492	C	Kurang Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	8	85	37	0	130	2.777	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	9	84	36	1	130	2.777	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	11	69	45	5	130	2.662	B	Baik

#### 40. S2 - Komunikasi dan Penyiaran Islam

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puan	Puas	Kurang Puan	Tidak Puan				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	3	4	1	0	8	3.250	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	2	4	2	0	8	3.000	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	1	4	3	0	8	2.750	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	2	4	2	0	8	3.000	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	2	4	2	0	8	3.000	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	1	6	1	0	8	3.000	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3	4	1	0	8	3.250	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3	3	2	0	8	3.125	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	2	3	3	0	8	2.875	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	1	4	3	0	8	2.750	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	1	4	3	0	8	2.750	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	2	4	2	0	8	3.000	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	2	4	2	0	8	3.000	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	3	4	1	0	8	3.250	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	3	5	0	0	8	3.375	A	Sangat Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	3	5	0	0	8	3.375	A	Sangat Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	1	5	2	0	8	2.875	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									

25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	3	5	0	0	8	3.375	A	Sangat Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	1	7	0	0	8	3.125	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	2	6	0	0	8	3.250	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	2	6	0	0	8	3.250	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3	5	0	0	8	3.375	A	Sangat Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	0	8	0	0	8	3.000	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	0	5	3	0	8	2.625	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	0	5	3	0	8	2.625	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	1	5	2	0	8	2.875	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	2	4	2	0	8	3.000	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	1	4	3	0	8	2.750	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	0	6	2	0	8	2.750	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	0	7	0	1	8	2.750	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	0	6	2	0	8	2.750	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	0	6	2	0	8	2.750	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	1	6	1	0	8	3.000	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	2	5	1	0	8	3.125	B	Baik
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	1	6	1	0	8	3.000	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	2	6	0	0	8	3.250	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	1	6	1	0	8	3.000	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	1	4	3	0	8	2.750	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	2	3	3	0	8	2.875	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	1	5	2	0	8	2.875	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	0	6	2	0	8	2.750	B	Baik

41. S1 - Bimbingan dan Konseling Islam									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puan	Puas	Kurang Puan	Tidak Puan				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	22	74	19	3	118	2.975	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	20	79	15	4	118	2.975	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	37	65	13	3	118	3.153	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	29	76	13	0	118	3.136	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	21	81	15	1	118	3.034	B	Baik

6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	14	84	19	1	118	2.941	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	26	86	6	0	118	3.169	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	23	86	9	0	118	3.119	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	18	87	13	0	118	3.042	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	11	85	22	0	118	2.907	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	21	86	10	1	118	3.076	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	23	86	9	0	118	3.119	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	14	92	12	0	118	3.017	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	16	81	16	5	118	2.915	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	12	86	18	2	118	2.915	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	15	90	12	1	118	3.008	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	14	96	8	0	118	3.051	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	18	88	12	0	118	3.051	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	22	89	6	1	118	3.119	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	22	87	7	2	118	3.093	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	13	94	10	1	118	3.008	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	10	87	21	0	118	2.907	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	11	90	17	0	118	2.949	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	14	93	11	0	118	3.025	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	21	89	8	0	118	3.110	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	25	87	6	0	118	3.161	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	17	86	15	0	118	3.017	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	22	91	4	1	118	3.136	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	19	86	13	0	118	3.051	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	8	68	41	1	118	2.703	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	11	64	37	6	118	2.678	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	17	81	19	1	118	2.966	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	22	68	27	1	118	2.941	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	12	82	23	1	118	2.890	B	Baik

35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	10	76	29	3	118	2.788	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	10	87	19	2	118	2.890	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	11	64	39	4	118	2.695	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	10	54	51	3	118	2.602	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	13	74	29	2	118	2.831	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	13	72	32	1	118	2.822	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	24	79	14	1	118	3.068	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	18	87	13	0	118	3.042	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	15	79	23	1	118	2.915	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	10	65	40	3	118	2.695	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	11	80	27	0	118	2.864	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	12	81	23	2	118	2.873	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	20	86	12	0	118	3.068	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	16	87	15	0	118	3.008	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	12	73	31	2	118	2.805	B	Baik

42. S1 - Pendidikan Agama Islam									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puan	Puas	Kurang Puan	Tidak Puan				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	26	110	48	9	193	2.793	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	24	117	45	7	193	2.819	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	37	108	43	5	193	2.917	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	31	112	50	0	193	2.902	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	24	119	47	3	193	2.850	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	25	129	34	5	193	2.902	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	34	114	38	7	193	2.907	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	34	115	39	5	193	2.922	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	27	120	41	5	193	2.876	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	22	116	46	9	193	2.782	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	21	123	46	3	193	2.839	B	Baik

12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	23	131	35	4	193	2.896	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	24	138	28	3	193	2.948	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	24	116	44	9	193	2.803	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	23	120	43	7	193	2.824	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	23	117	49	4	193	2.824	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	27	120	41	5	193	2.876	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	32	123	34	4	193	2.948	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	34	142	14	3	193	3.073	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	41	136	13	3	193	3.114	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	28	129	34	2	193	2.948	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	17	123	50	3	193	2.798	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	22	124	44	3	193	2.855	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	24	139	28	2	193	2.959	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	28	114	43	8	193	2.839	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	28	120	39	6	193	2.881	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	29	116	43	5	193	2.876	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	26	129	30	8	193	2.896	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	29	132	30	2	193	2.974	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	17	90	63	23	193	2.523	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	19	100	51	23	193	2.596	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	28	115	35	15	193	2.808	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	21	107	54	11	193	2.715	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	20	123	40	10	193	2.793	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	22	99	54	18	193	2.648	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	20	125	36	12	193	2.793	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	15	83	76	19	193	2.487	C	Kurang Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	16	79	74	24	193	2.451	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	15	102	63	13	193	2.617	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	16	114	53	10	193	2.705	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	39	114	36	4	193	2.974	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	31	132	29	1	193	3.000	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	20	115	51	7	193	2.767	B	Baik

44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	15	112	53	13	193	2.668	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	22	107	58	6	193	2.751	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	18	125	31	19	193	2.736	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	16	107	62	8	193	2.679	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	20	118	40	15	193	2.741	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	20	100	50	23	193	2.606	B	Baik

#### 43. S1 - Pendidikan Islam Anak Usia Dini

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Pua	Puas	Kurang Pua	Tidak Pua				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	24	102	38	0	164	2.915	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	12	120	32	0	164	2.878	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	35	98	31	0	164	3.024	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	22	102	38	2	164	2.878	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	10	107	45	2	164	2.762	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	10	120	31	3	164	2.835	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	20	112	29	3	164	2.909	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	15	111	35	3	164	2.841	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	19	112	31	2	164	2.902	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	13	108	41	2	164	2.805	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	15	120	28	1	164	2.909	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	24	113	27	0	164	2.982	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	18	117	29	0	164	2.933	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	19	110	35	0	164	2.902	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	17	111	32	4	164	2.860	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	19	111	33	1	164	2.902	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	14	116	32	2	164	2.866	B	Baik

18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	16	117	28	3	164	2.890	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	25	120	16	3	164	3.018	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	28	116	17	3	164	3.030	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	17	112	33	2	164	2.878	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	14	110	37	3	164	2.823	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	12	116	35	1	164	2.848	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	16	116	30	2	164	2.890	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	19	105	38	2	164	2.860	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	16	106	39	3	164	2.823	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	20	108	35	1	164	2.896	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	18	129	15	2	164	2.994	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	31	118	14	1	164	3.091	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	16	106	36	6	164	2.805	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	22	108	28	6	164	2.890	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	26	116	20	2	164	3.012	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	26	97	35	6	164	2.872	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	22	116	24	2	164	2.963	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	21	110	31	2	164	2.915	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	21	122	19	2	164	2.988	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	16	106	38	4	164	2.817	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	16	93	49	6	164	2.726	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	16	90	45	13	164	2.665	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	14	112	34	4	164	2.829	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	21	119	22	2	164	2.970	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	23	122	17	2	164	3.012	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	15	125	23	1	164	2.939	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	13	110	39	2	164	2.817	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	18	126	20	0	164	2.988	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	20	121	18	5	164	2.951	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	15	120	26	3	164	2.896	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	22	124	16	2	164	3.012	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	18	104	39	3	164	2.835	B	Baik

#### 44. S1 - Manajemen Pendidikan Islam

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Pua	Puas	Kurang Pua	Tidak Pua				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	17	95	41	9	162	2.741	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	14	96	46	6	162	2.728	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	23	101	31	7	162	2.864	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	20	116	24	2	162	2.951	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	15	110	32	5	162	2.833	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	13	114	32	3	162	2.846	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	16	107	33	6	162	2.821	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	16	112	29	5	162	2.858	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	14	102	40	6	162	2.765	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	14	94	48	6	162	2.716	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	17	105	35	5	162	2.827	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	15	115	29	3	162	2.877	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	10	118	29	5	162	2.821	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	9	108	36	9	162	2.722	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	11	101	42	8	162	2.710	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	14	108	31	9	162	2.784	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	14	102	40	6	162	2.765	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	19	104	31	8	162	2.827	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	22	118	19	3	162	2.981	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	20	120	19	3	162	2.969	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	17	104	39	2	162	2.840	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	15	93	48	6	162	2.722	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	14	102	40	6	162	2.765	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	14	116	28	4	162	2.864	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									

25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	18	99	39	6	162	2.796	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	14	105	37	6	162	2.784	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	9	107	42	4	162	2.747	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	12	116	30	4	162	2.840	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	15	120	24	3	162	2.907	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	13	96	44	9	162	2.698	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	10	97	41	14	162	2.636	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	17	114	26	5	162	2.883	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	20	91	40	11	162	2.741	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	14	108	35	5	162	2.809	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	11	103	41	7	162	2.728	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	8	115	34	5	162	2.778	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	11	82	56	13	162	2.562	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	12	72	56	22	162	2.457	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	15	95	42	10	162	2.710	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	12	93	50	7	162	2.679	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	28	100	28	6	162	2.926	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	16	116	27	3	162	2.895	B	Baik
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	12	95	47	8	162	2.685	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	10	100	44	8	162	2.691	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	15	100	41	6	162	2.765	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	10	109	31	12	162	2.722	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	13	88	52	9	162	2.648	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	15	104	37	6	162	2.790	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	11	96	41	14	162	2.642	B	Baik

45. S1 - Pendidikan Kimia									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	18	75	14	1	108	3.019	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	13	80	15	0	108	2.981	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	15	79	14	0	108	3.009	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	8	89	10	1	108	2.963	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	15	69	23	1	108	2.907	B	Baik

6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	8	78	21	1	108	2.861	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	11	70	26	1	108	2.843	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	13	66	26	3	108	2.824	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	11	64	30	3	108	2.769	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	7	68	26	7	108	2.694	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	13	85	9	1	108	3.019	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	15	84	9	0	108	3.056	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	10	85	12	1	108	2.963	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	9	74	24	1	108	2.843	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	9	75	22	2	108	2.843	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	4	67	35	2	108	2.676	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	4	72	30	2	108	2.722	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	7	67	31	3	108	2.722	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	14	78	15	1	108	2.972	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	13	77	15	3	108	2.926	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	8	82	16	2	108	2.889	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	6	72	28	2	108	2.759	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	8	74	22	4	108	2.796	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	8	77	21	2	108	2.843	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	15	60	30	3	108	2.806	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	12	65	29	2	108	2.806	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	7	72	28	1	108	2.787	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	13	68	23	4	108	2.833	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	16	82	8	2	108	3.037	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	9	71	26	2	108	2.806	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	8	49	41	10	108	2.509	A	Sangat Baik
32	Keamanan tempat parkir	9	56	34	9	108	2.602	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	11	62	28	7	108	2.713	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	19	72	16	1	108	3.009	B	Baik

35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	13	71	18	6	108	2.843	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	8	61	34	5	108	2.667	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	5	68	27	8	108	2.648	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	9	53	36	10	108	2.565	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	8	61	35	4	108	2.676	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	7	63	34	4	108	2.676	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	12	71	22	3	108	2.852	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	14	74	17	3	108	2.917	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	8	58	33	9	108	2.602	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	8	40	52	8	108	2.444	C	Kurang Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	9	78	17	4	108	2.852	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	10	55	38	5	108	2.648	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	4	60	41	3	108	2.602	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	9	77	18	4	108	2.843	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	4	55	30	19	108	2.407	C	Kurang Baik

46. S1 - Pendidikan Fisika									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Pua	Puas	Kurang Pua	tidak Pua				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	4	29	12	0	45	2.822	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	5	31	9	0	45	2.911	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	10	29	6	0	45	3.089	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	5	33	7	0	45	2.956	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	9	24	12	0	45	2.933	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	11	26	8	0	45	3.067	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	5	25	14	1	45	2.756	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	6	27	12	0	45	2.867	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	5	25	13	2	45	2.733	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	4	27	12	2	45	2.733	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	7	26	12	0	45	2.889	B	Baik

12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	6	31	8	0	45	2.956	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	4	28	11	2	45	2.756	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	1	31	13	0	45	2.733	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	1	29	15	0	45	2.689	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	2	28	13	2	45	2.667	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	3	24	16	2	45	2.622	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	2	30	11	2	45	2.711	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	3	36	6	0	45	2.933	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	5	36	4	0	45	3.022	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	1	31	12	1	45	2.711	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	1	31	13	0	45	2.733	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	1	33	10	1	45	2.756	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	3	32	9	1	45	2.822	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	7	24	12	2	45	2.800	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	4	30	9	2	45	2.800	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3	30	9	3	45	2.733	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	5	28	10	2	45	2.800	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	5	35	5	0	45	3.000	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	4	31	10	0	45	2.867	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	4	22	17	2	45	2.622	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	6	25	10	4	45	2.733	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	3	26	13	3	45	2.644	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	5	33	7	0	45	2.956	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	5	29	11	0	45	2.867	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	2	25	17	1	45	2.622	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	2	29	14	0	45	2.733	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	4	25	12	4	45	2.644	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3	29	12	1	45	2.756	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	5	27	11	2	45	2.778	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	6	29	9	1	45	2.889	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	6	32	7	0	45	2.978	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	4	18	22	1	45	2.556	B	Baik

44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	6	22	15	2	45	2.711	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3	30	12	0	45	2.800	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	5	23	13	4	45	2.644	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	4	29	11	1	45	2.800	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	5	30	10	0	45	2.889	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	2	24	16	3	45	2.556	B	Baik

47. S1 - Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Pua	Puas	Kurang Pua	Tidak Pua				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	18	108	53	3	182	2.775	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	14	115	52	1	182	2.780	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	29	108	41	4	182	2.890	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	23	116	39	4	182	2.868	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	16	118	46	2	182	2.813	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	22	121	37	2	182	2.896	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	26	127	27	2	182	2.973	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	16	129	35	2	182	2.874	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	12	136	31	3	182	2.863	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	9	132	34	7	182	2.786	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	15	117	48	2	182	2.797	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	17	125	38	2	182	2.863	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	10	124	45	3	182	2.775	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	6	117	56	3	182	2.692	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	5	113	63	1	182	2.670	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	10	129	41	2	182	2.808	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	12	130	39	1	182	2.841	B	Baik

18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	14	133	33	2	182	2.874	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	35	129	17	1	182	3.088	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	40	129	12	1	182	3.143	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	18	137	27	0	182	2.951	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	12	124	43	3	182	2.797	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	9	130	42	1	182	2.808	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	13	138	31	0	182	2.901	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	21	119	38	4	182	2.863	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	18	124	37	3	182	2.863	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	14	129	38	1	182	2.857	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	22	132	26	2	182	2.956	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	15	131	31	5	182	2.857	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	10	95	63	14	182	2.555	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	9	86	68	19	182	2.467	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	21	104	41	16	182	2.714	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	18	109	50	5	182	2.769	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	19	123	34	6	182	2.852	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	14	96	60	12	182	2.615	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	11	96	63	12	182	2.582	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	10	74	79	19	182	2.412	C	Kurang Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	10	57	84	31	182	2.253	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	9	94	63	16	182	2.527	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	9	103	63	7	182	2.626	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	41	113	24	4	182	3.049	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	27	135	15	5	182	3.011	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	13	117	42	10	182	2.731	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	12	107	56	7	182	2.681	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	9	108	59	6	182	2.659	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	14	107	46	15	182	2.659	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	9	108	58	7	182	2.654	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	16	119	40	7	182	2.791	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	16	107	45	14	182	2.687	B	Baik

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puan	Puas	Kurang Puan	Tidak Puan				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	25	93	6	1	125	3.136	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	31	78	16	0	125	3.120	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	38	70	16	1	125	3.160	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	16	91	17	1	125	2.976	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	14	84	24	3	125	2.872	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	14	91	18	2	125	2.936	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	9	90	23	3	125	2.840	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	10	93	20	2	125	2.888	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	10	88	23	4	125	2.832	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	11	82	30	2	125	2.816	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	16	87	19	3	125	2.928	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	20	93	12	0	125	3.064	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	17	96	9	3	125	3.016	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	28	85	11	1	125	3.120	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	21	89	14	1	125	3.040	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	8	84	30	3	125	2.776	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	11	86	24	4	125	2.832	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	12	90	19	4	125	2.880	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	17	98	8	2	125	3.040	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	22	96	7	0	125	3.120	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	12	98	13	2	125	2.960	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	10	94	18	3	125	2.888	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	7	96	20	2	125	2.864	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	10	100	13	2	125	2.944	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									

25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	10	88	24	3	125	2.840	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	9	86	26	4	125	2.800	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	9	97	16	3	125	2.896	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	11	97	16	1	125	2.944	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	17	97	10	1	125	3.040	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	7	80	34	4	125	2.720	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	6	55	49	15	125	2.416	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	7	77	32	9	125	2.656	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	13	77	31	4	125	2.792	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	11	98	14	2	125	2.944	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	11	85	26	3	125	2.832	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	8	77	33	7	125	2.688	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	9	85	29	2	125	2.808	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	12	66	38	9	125	2.648	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	8	75	35	7	125	2.672	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	9	86	26	4	125	2.800	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	26	80	14	5	125	3.016	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	17	95	10	3	125	3.008	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	11	79	28	7	125	2.752	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	9	90	22	4	125	2.832	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	7	92	24	2	125	2.832	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	7	75	39	4	125	2.680	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	9	85	26	5	125	2.784	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	10	89	23	3	125	2.848	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	10	69	33	13	125	2.608	B	Baik

49. S1 - Pendidikan Bahasa Arab									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puan	Puas	Kurang Puan	Tidak Puan				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	21	116	42	5	184	2.832	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	33	108	39	4	184	2.924	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	45	104	32	3	184	3.038	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	45	111	26	2	184	3.082	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	35	120	26	3	184	3.016	B	Baik

6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	37	117	26	4	184	3.016	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	50	124	9	1	184	3.212	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	45	127	11	1	184	3.174	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	32	131	18	3	184	3.043	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	28	123	32	1	184	2.967	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	36	124	23	1	184	3.060	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	39	123	22	0	184	3.092	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	31	134	16	3	184	3.049	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	28	116	38	2	184	2.924	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	28	109	44	3	184	2.880	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	36	128	19	1	184	3.082	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	38	126	19	1	184	3.092	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	32	131	20	1	184	3.054	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	45	128	11	0	184	3.185	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	46	125	13	0	184	3.179	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	32	125	24	3	184	3.011	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	29	118	35	2	184	2.946	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	26	128	29	1	184	2.973	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	26	133	24	1	184	3.000	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	33	124	24	3	184	3.016	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	37	128	18	1	184	3.092	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	35	122	25	2	184	3.033	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	37	132	14	1	184	3.114	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	39	133	11	1	184	3.141	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	26	96	58	4	184	2.783	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	28	94	50	12	184	2.750	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	27	111	37	9	184	2.848	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	36	106	36	6	184	2.935	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	32	121	27	4	184	2.984	B	Baik

35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	30	113	33	8	184	2.897	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	25	113	38	8	184	2.842	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	19	96	61	8	184	2.685	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	19	84	60	21	184	2.549	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	25	101	50	8	184	2.777	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	26	108	47	3	184	2.853	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	39	125	20	0	184	3.103	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	38	127	19	0	184	3.103	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	26	119	35	4	184	2.908	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	24	117	36	7	184	2.859	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	26	125	28	5	184	2.935	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	25	110	44	5	184	2.842	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	27	106	45	6	184	2.837	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	31	126	22	5	184	2.995	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	28	113	36	7	184	2.880	B	Baik

50. S1 - Pendidikan Biologi									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	9	39	21	5	74	2.703	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	9	42	20	3	74	2.770	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	13	41	18	2	74	2.878	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	7	43	23	1	74	2.757	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	10	37	23	4	74	2.716	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	6	49	19	0	74	2.824	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	6	46	19	3	74	2.743	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	6	42	25	1	74	2.716	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	4	48	20	2	74	2.730	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	5	40	27	2	74	2.649	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	11	42	21	0	74	2.865	B	Baik

12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	11	41	21	1	74	2.838	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	5	48	20	1	74	2.770	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	8	39	21	6	74	2.662	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	5	42	24	3	74	2.662	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	5	41	26	2	74	2.662	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	5	45	22	2	74	2.716	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	7	48	16	3	74	2.797	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	15	47	10	2	74	3.014	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	11	51	7	5	74	2.919	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	9	44	19	2	74	2.811	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	8	40	24	2	74	2.730	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	8	42	22	2	74	2.757	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	7	52	15	0	74	2.892	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	6	46	18	4	74	2.730	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	8	47	17	2	74	2.824	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	3	46	23	2	74	2.676	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	6	54	12	2	74	2.865	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	12	51	11	0	74	3.014	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	5	37	30	2	74	2.608	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	5	30	30	9	74	2.419	C	Kurang Baik
32	Keamanan tempat parkir	5	40	21	8	74	2.568	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	2	33	28	11	74	2.351	C	Kurang Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	11	48	13	2	74	2.919	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	6	47	18	3	74	2.757	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	4	37	28	5	74	2.541	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	5	39	25	5	74	2.595	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	6	28	33	7	74	2.446	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	5	40	23	6	74	2.595	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	6	36	25	7	74	2.554	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	14	43	15	2	74	2.932	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	10	49	14	1	74	2.919	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	5	38	27	4	74	2.595	B	Baik

44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	4	40	28	2	74	2.622	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	6	53	12	3	74	2.838	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	2	36	30	6	74	2.459	C	Kurang Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	4	35	26	9	74	2.459	C	Kurang Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	6	46	16	6	74	2.703	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	3	34	23	14	74	2.351	C	Kurang Baik

51. S2 - Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puan	Puas	Kurang Puan	Tidak Puan				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	6	9	1	0	16	3.313	A	Sangat Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	4	11	1	0	16	3.188	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	4	11	1	0	16	3.188	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3	13	0	0	16	3.188	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3	13	0	0	16	3.188	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	4	12	0	0	16	3.250	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	6	10	0	0	16	3.375	A	Sangat Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	4	11	1	0	16	3.188	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	5	10	1	0	16	3.250	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	4	11	1	0	16	3.188	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	6	10	0	0	16	3.375	A	Sangat Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	6	10	0	0	16	3.375	A	Sangat Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	4	11	1	0	16	3.188	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	5	10	1	0	16	3.250	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	5	10	1	0	16	3.250	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	3	13	0	0	16	3.188	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	4	11	1	0	16	3.188	B	Baik

18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	3	13	0	0	16	3.188	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	6	9	1	0	16	3.313	A	Sangat Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	7	9	0	0	16	3.438	A	Sangat Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	6	10	0	0	16	3.375	A	Sangat Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	3	12	1	0	16	3.125	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	3	13	0	0	16	3.188	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	3	13	0	0	16	3.188	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	5	10	1	0	16	3.250	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	4	11	1	0	16	3.188	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	4	11	1	0	16	3.188	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	5	10	1	0	16	3.250	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	3	12	1	0	16	3.125	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	2	12	2	0	16	3.000	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	6	9	1	0	16	3.313	A	Sangat Baik
32	Keamanan tempat parkir	5	10	1	0	16	3.250	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	2	11	3	0	16	2.938	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3	10	3	0	16	3.000	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	2	13	1	0	16	3.063	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	4	12	0	0	16	3.250	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3	12	1	0	16	3.125	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	2	13	1	0	16	3.063	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3	11	2	0	16	3.063	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3	13	0	0	16	3.188	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	4	12	0	0	16	3.250	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	3	13	0	0	16	3.188	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	3	13	0	0	16	3.188	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	2	13	1	0	16	3.063	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3	12	1	0	16	3.125	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	6	10	0	0	16	3.375	A	Sangat Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	4	12	0	0	16	3.250	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	4	12	0	0	16	3.250	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	2	14	0	0	16	3.125	B	Baik

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	3	19	8	3	33	2.667	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	5	19	6	3	33	2.788	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	8	15	7	3	33	2.848	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	8	22	3	0	33	3.152	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3	22	6	2	33	2.788	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3	21	8	1	33	2.788	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	9	14	9	1	33	2.939	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	8	17	6	2	33	2.939	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	7	20	4	2	33	2.970	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3	24	5	1	33	2.879	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	5	20	6	2	33	2.848	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	6	23	3	1	33	3.030	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	2	26	4	1	33	2.879	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	2	26	2	3	33	2.818	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	4	18	8	3	33	2.697	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	7	17	7	2	33	2.879	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	7	18	5	3	33	2.879	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	9	15	6	3	33	2.909	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	7	22	3	1	33	3.061	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	7	22	3	1	33	3.061	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	4	24	4	1	33	2.939	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	6	17	8	2	33	2.818	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	4	20	7	2	33	2.788	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	5	18	8	2	33	2.788	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									

25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	8	19	5	1	33	3.030	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	7	20	5	1	33	3.000	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	7	19	7	0	33	3.000	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	5	23	5	0	33	3.000	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	8	21	3	1	33	3.091	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	5	22	6	0	33	2.970	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	5	21	5	2	33	2.879	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	3	21	4	5	33	2.667	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	5	14	12	2	33	2.667	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3	21	8	1	33	2.788	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	2	20	10	1	33	2.697	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	5	24	4	0	33	3.030	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3	20	8	2	33	2.727	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	1	15	13	4	33	2.394	C	Kurang Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3	21	8	1	33	2.788	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3	25	5	0	33	2.939	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	6	21	6	0	33	3.000	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	6	22	5	0	33	3.030	B	Baik
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	5	21	5	2	33	2.879	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3	18	9	3	33	2.636	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	7	19	6	1	33	2.970	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	7	19	7	0	33	3.000	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	6	17	10	0	33	2.879	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	4	21	7	1	33	2.848	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	3	18	11	1	33	2.697	B	Baik

53. S2 - Pendidikan Bahasa Arab									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puan	Puas	Kurang Puan	Tidak Puan				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	3	9	2	1	15	2.933	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	2	11	1	1	15	2.933	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	4	10	0	1	15	3.133	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	8	4	3	0	15	3.333	A	Sangat Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3	10	1	1	15	3.000	B	Baik

6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	2	11	1	1	15	2.933	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	2	11	2	0	15	3.000	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	2	10	3	0	15	2.933	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	1	11	3	0	15	2.867	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	2	8	5	0	15	2.800	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	2	12	1	0	15	3.067	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	5	8	2	0	15	3.200	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	2	10	3	0	15	2.933	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	1	12	1	1	15	2.867	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	4	10	0	1	15	3.133	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	2	9	4	0	15	2.867	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	1	12	2	0	15	2.933	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	3	9	3	0	15	3.000	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	6	7	2	0	15	3.267	A	Sangat Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	6	8	1	0	15	3.333	A	Sangat Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	3	11	1	0	15	3.133	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	1	10	4	0	15	2.800	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	0	12	3	0	15	2.800	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	3	11	1	0	15	3.133	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	4	9	2	0	15	3.133	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	4	10	1	0	15	3.200	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	1	13	1	0	15	3.000	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	1	12	2	0	15	2.933	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	2	11	2	0	15	3.000	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	4	10	1	0	15	3.200	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	4	10	1	0	15	3.200	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	4	9	2	0	15	3.133	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	4	6	5	0	15	2.933	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	2	9	4	0	15	2.867	B	Baik

35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	2	10	3	0	15	2.933	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	2	13	0	0	15	3.133	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	5	9	0	1	15	3.200	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	4	8	3	0	15	3.067	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	5	8	2	0	15	3.200	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	4	9	2	0	15	3.133	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3	10	2	0	15	3.067	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	4	9	2	0	15	3.133	B	Baik
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	3	10	2	0	15	3.067	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3	10	2	0	15	3.067	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	2	10	3	0	15	2.933	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	4	10	1	0	15	3.200	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	3	7	5	0	15	2.867	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	2	10	3	0	15	2.933	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	4	9	0	2	15	3.000	B	Baik

54. S2 - Pendidikan Islam Anak Usia Dini									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puan	Puas	Kurang Puan	Tidak Puan				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	1	14	4	0	19	2.842	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	3	11	5	0	19	2.895	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	4	10	4	1	19	2.895	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	4	12	3	0	19	3.053	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	3	10	6	0	19	2.842	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	2	11	6	0	19	2.789	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	6	9	4	0	19	3.105	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	5	10	4	0	19	3.053	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	4	11	4	0	19	3.000	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	4	11	4	0	19	3.000	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	1	13	5	0	19	2.789	B	Baik

12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	2	14	3	0	19	2.947	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	1	12	6	0	19	2.737	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	3	11	5	0	19	2.895	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	3	11	4	1	19	2.842	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	4	11	4	0	19	3.000	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	3	11	5	0	19	2.895	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	6	9	4	0	19	3.105	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	5	11	3	0	19	3.105	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	5	11	3	0	19	3.105	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	3	12	4	0	19	2.947	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	2	11	5	1	19	2.737	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	2	12	5	0	19	2.842	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	3	12	4	0	19	2.947	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	3	12	4	0	19	2.947	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	5	10	4	0	19	3.053	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	4	11	4	0	19	3.000	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	4	12	3	0	19	3.053	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	4	13	2	0	19	3.105	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	4	13	1	1	19	3.053	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	7	9	2	1	19	3.158	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	5	11	3	0	19	3.105	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	2	10	7	0	19	2.737	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	4	11	4	0	19	3.000	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	2	12	4	1	19	2.789	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	5	12	1	1	19	3.105	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	4	13	1	1	19	3.053	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	3	10	4	2	19	2.737	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	3	14	2	0	19	3.053	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	2	13	3	1	19	2.842	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3	12	3	1	19	2.895	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	2	12	5	0	19	2.842	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	3	12	4	0	19	2.947	B	Baik

44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	3	10	5	1	19	2.789	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	2	14	3	0	19	2.947	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	2	13	4	0	19	2.895	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	1	13	4	1	19	2.737	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	4	10	4	1	19	2.895	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	1	12	4	2	19	2.632	B	Baik

55. S2 - Manajemen Pendidikan Islam									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puan	Puas	Kurang Puan	Tidak Puan				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	4	11	0	0	15	3.267	A	Sangat Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	4	10	1	0	15	3.200	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	4	11	0	0	15	3.267	A	Sangat Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	3	11	1	0	15	3.133	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	2	12	1	0	15	3.067	B	Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	3	11	1	0	15	3.133	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	3	8	3	1	15	2.867	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	3	9	3	0	15	3.000	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	4	8	3	0	15	3.067	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	3	11	1	0	15	3.133	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	3	11	1	0	15	3.133	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	4	11	0	0	15	3.267	A	Sangat Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	3	10	2	0	15	3.067	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	2	11	2	0	15	3.000	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	4	8	3	0	15	3.067	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	4	6	5	0	15	2.933	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	4	7	4	0	15	3.000	B	Baik

18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	4	9	2	0	15	3.133	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	5	10	0	0	15	3.333	A	Sangat Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	5	10	0	0	15	3.333	A	Sangat Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	5	8	2	0	15	3.200	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	4	9	2	0	15	3.133	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	4	8	3	0	15	3.067	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	3	11	1	0	15	3.133	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	4	11	0	0	15	3.267	A	Sangat Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	5	10	0	0	15	3.333	A	Sangat Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	5	10	0	0	15	3.333	A	Sangat Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	4	11	0	0	15	3.267	A	Sangat Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	4	10	1	0	15	3.200	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	4	9	2	0	15	3.133	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	5	10	0	0	15	3.333	A	Sangat Baik
32	Keamanan tempat parkir	5	8	2	0	15	3.200	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	5	5	5	0	15	3.000	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	3	8	4	0	15	2.933	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	4	8	3	0	15	3.067	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	4	11	0	0	15	3.267	A	Sangat Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	3	10	2	0	15	3.067	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	4	8	3	0	15	3.067	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	5	9	1	0	15	3.267	A	Sangat Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	3	12	0	0	15	3.200	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	3	11	1	0	15	3.133	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	4	10	1	0	15	3.200	B	Baik
43	Ketersediaan ruang diskusi mahasiswa	3	12	0	0	15	3.200	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	5	6	4	0	15	3.067	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3	10	1	1	15	3.000	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	4	11	0	0	15	3.267	A	Sangat Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	3	10	2	0	15	3.067	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	3	11	1	0	15	3.133	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	4	9	2	0	15	3.133	B	Baik

No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Sangat Baik	Puas	Kurang Baik	Tidak Baik				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	5	5	1	0	11	3.364	A	Sangat Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	6	4	1	0	11	3.455	A	Sangat Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	6	4	1	0	11	3.455	A	Sangat Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	7	4	0	0	11	3.636	A	Sangat Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	6	3	1	1	11	3.273	A	Sangat Baik
6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	4	6	1	0	11	3.273	A	Sangat Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	6	2	1	2	11	3.091	B	Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	6	2	2	1	11	3.182	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	5	3	2	1	11	3.091	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	6	4	0	1	11	3.364	A	Sangat Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	6	4	1	0	11	3.455	A	Sangat Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	6	4	1	0	11	3.455	A	Sangat Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	6	3	2	0	11	3.364	A	Sangat Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	6	5	0	0	11	3.545	A	Sangat Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	5	5	1	0	11	3.364	A	Sangat Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	6	4	0	1	11	3.364	A	Sangat Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	6	3	1	1	11	3.273	A	Sangat Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	6	4	0	1	11	3.364	A	Sangat Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	7	2	1	1	11	3.364	A	Sangat Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	7	3	0	1	11	3.455	A	Sangat Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	6	3	1	1	11	3.273	A	Sangat Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	6	3	1	1	11	3.273	A	Sangat Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	5	3	2	1	11	3.091	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	6	4	0	1	11	3.364	A	Sangat Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									

25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	5	6	0	0	11	3.455	A	Sangat Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	6	4	1	0	11	3.455	A	Sangat Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	5	4	1	1	11	3.182	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	6	4	1	0	11	3.455	A	Sangat Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	4	6	1	0	11	3.273	A	Sangat Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	6	4	1	0	11	3.455	A	Sangat Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	6	4	1	0	11	3.455	A	Sangat Baik
32	Keamanan tempat parkir	7	4	0	0	11	3.636	A	Sangat Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	6	2	1	2	11	3.091	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	6	2	2	1	11	3.182	B	Baik
35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	5	6	0	0	11	3.455	A	Sangat Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	6	5	0	0	11	3.545	A	Sangat Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	6	5	0	0	11	3.545	A	Sangat Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	3	7	0	1	11	3.091	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	6	3	1	1	11	3.273	A	Sangat Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	5	4	2	0	11	3.273	A	Sangat Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	6	3	1	1	11	3.273	A	Sangat Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	6	4	0	1	11	3.364	A	Sangat Baik
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	4	7	0	0	11	3.364	A	Sangat Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	7	4	0	0	11	3.636	A	Sangat Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	3	8	0	0	11	3.273	A	Sangat Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	6	4	1	0	11	3.455	A	Sangat Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	5	4	1	1	11	3.182	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	6	5	0	0	11	3.545	A	Sangat Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	6	4	0	1	11	3.364	A	Sangat Baik

57. S2 - Interdisciplinary Islamic Studies									
No	Pertanyaan	Hasil				Total	Nilai Butir	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Jangat Puan	Puas	Kurang Puan	Tidak Puan				
<b>Reliability (keandalan)</b>									
1	Keterlibatan dosen pembimbing dalam mengarahkan dan menentukan matakuliah yang diambil dalam KRS	16	45	14	1	76	3.000	B	Baik
2	Kemampuan dosen pembimbing dalam membantu mengatasi persoalan akademik dan non-akademik	16	46	13	1	76	3.013	B	Baik
3	Kemampuan dosen pembimbing memotivasi mahasiswa	21	44	9	2	76	3.105	B	Baik
4	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	23	47	6	0	76	3.224	B	Baik
5	Kemampuan dosen dalam membimbing penelitian mahasiswa	19	36	21	0	76	2.974	B	Baik

6	Kemampuan dosen dalam membimbing kegiatan pengabdian mahasiswa	7	52	17	0	76	2.868	B	Baik
7	Kemampuan staff dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik	27	43	6	0	76	3.276	A	Sangat Baik
8	Kemampuan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait administrasi akademik	24	43	8	1	76	3.184	B	Baik
9	Kejelasan prosedur pelayanan mahasiswa	12	50	13	1	76	2.961	B	Baik
10	Tindak lanjut fakultas/unit terkait dengan kebutuhan dan permasalahan mahasiswa	8	53	13	2	76	2.882	B	Baik
<b>Responsiveness (Daya tanggap)</b>									
11	Respon dosen terhadap masalah yang mempengaruhi akademik mahasiswa	15	43	18	0	76	2.961	B	Baik
12	Repon dosen pengampu terhadap pemberian umpan balik proses pembelajaran	14	54	8	0	76	3.079	B	Baik
13	Respon dosen terhadap janji temu konsultasi	11	53	11	1	76	2.974	B	Baik
14	Monitoring dosen pembimbing terhadap hasil perkuliahan di tiap semester	8	47	20	1	76	2.816	B	Baik
15	Pelayanan konsultasi secara periodik oleh dosen pembimbing demi tercapainya studi tepat waktu	7	48	20	1	76	2.803	B	Baik
16	Kecepatan dan ketepatan layanan staff administrasi	15	50	11	0	76	3.053	B	Baik
17	Kesigapan staff administrasi dalam melayani mahasiswa	22	45	9	0	76	3.171	B	Baik
18	Kemudahan layanan yang diberikan oleh staff administrasi	20	49	7	0	76	3.171	B	Baik
19	Kemudahan mendapat informasi terkait pembayaran UKT/SPP	22	49	5	0	76	3.224	B	Baik
20	Kemudahan membayar UKT/SPP	23	49	4	0	76	3.250	B	Baik
<b>Assurance (kepastian)</b>									
21	Kepastian dalam mendapatkan layanan akademik	16	49	11	0	76	3.066	B	Baik
22	Kepastian dalam mendapatkan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa	14	48	13	1	76	2.987	B	Baik
23	Kepastian lama waktu layanan telah sesuai dengan aturan	11	55	10	0	76	3.013	B	Baik
24	Kepastian bahwa layanan telah diberikan sesuai dengan aturan	13	55	8	0	76	3.066	B	Baik
<b>Empathy (Empati)</b>									
25	Keramahan pelayanan di fakultas/unit/prodi	19	51	5	1	76	3.158	B	Baik
26	Kesabaran pelayanan di fakultas/unit/prodi	19	48	8	1	76	3.118	B	Baik
27	Pelayanan mengakomodir semua kebutuhan mahasiswa	12	52	11	1	76	2.987	B	Baik
28	Petugas melayani dengan sikap menghargai	16	54	6	0	76	3.132	B	Baik
<b>Tangible</b>									
29	Ketersediaan media informasi khusus mahasiswa difabel	19	54	2	1	76	3.197	B	Baik
30	Kecukupan dan kenyamanan kursi kuliah	17	47	12	0	76	3.066	B	Baik
31	Kecukupan luasan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan	15	41	18	2	76	2.908	B	Baik
32	Keamanan tempat parkir	12	52	9	3	76	2.961	B	Baik
33	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa	6	41	26	3	76	2.658	B	Baik
34	Ketersediaan fasilitas laboratorium untuk menunjang kegiatan akademik	5	51	20	0	76	2.803	B	Baik

35	Ketersediaan toilet bagi difabel dan umum	13	52	11	0	76	3.026	B	Baik
36	Kecukupan ruang kuliah bila dibandingkan dengan jumlah mahasiswa	11	49	16	0	76	2.934	B	Baik
37	Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, lcd proyektor, komputer, AC, dll)	6	45	24	1	76	2.737	B	Baik
38	Kecepatan dan bandwidth WiFi	6	38	27	5	76	2.592	B	Baik
39	Proses pembelajaran menggunakan e-learning	5	46	20	5	76	2.671	B	Baik
40	Kemudahan mendapatkan materi kuliah berupa hand out, buku, dll.	8	51	15	2	76	2.855	B	Baik
41	Kemudahan akses layanan perpustakaan	16	44	16	0	76	3.000	B	Baik
42	Kemudahan mendapatkan informasi akademik	16	54	6	0	76	3.132	B	Baik
43	Ketersedian ruang diskusi mahasiswa	8	46	22	0	76	2.816	B	Baik
44	Kemudahan mendownload jurnal terakreditasi nasional dan internasional beserta ebook pembelajaran.	12	39	25	0	76	2.829	B	Baik
45	Fasilitas bagi difabel di ruang kuliah	9	58	9	0	76	3.000	B	Baik
46	Kemudahan untuk parkir roda dua dan empat	10	53	11	2	76	2.934	B	Baik
47	Kemudahan mendapatkan layanan bimbingan konseling	4	49	22	1	76	2.737	B	Baik
48	Kenyamanan dan kebersihan sarana/prasarana di fakultas	13	57	6	0	76	3.092	B	Baik
49	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan di UKT/SPP dengan fasilitas yang didapatkan	10	44	21	1	76	2.829	B	Baik



**LEMBAGA**  
PENJAMINAN MUTU  
UIN SUNAN KALIJAGA

**2020**