|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ITERA**  **(Per 30 Desember 2017)** | | | | | | | | | | |
|  |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| Keterangan: | | |  | |  | |  |  |  |  |
| Semester 2017/2018 Ganjil Sebelum UAS | | |  | |  | |  |  |  |  |
| Jumlah Responden = 1.656 (38,51% dari total mahasiswa ITERA) | | | | | |  | |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |  |  |
| **A. SARANA PRASARANA PENDIDIKAN** | |  | |  | |  | |  |  |  |
| **No** | **Komponen Penilaian** | **STS** | | **TS** | | **S** | | **SST** | **Mahasiswa PUAS dengan Layanan (S + SST)** | **Mahasiswa TIDAK PUAS dengan Layanan (STS + TS)** |
| 1 | Kondisi perkuliahan yang kondusif (tidak bising) | 3 | | 30 | | 12 | | 55 | 67 | 33 |
| 2 | Temperatur ruang kelas kondusif untuk perkuliahan | 17 | | 52 | | 22 | | 9 | 31 | 69 |
| 3 | Ruang kuliah yang bersih dan rapi | 1 | | 10 | | 69 | | 20 | 89 | 11 |
| 4 | Setiap ruang kuliah tersedia sarana pembelajaran berupa spidol, penghapus | 1 | | 13 | | 59 | | 27 | 86 | 14 |
| 5 | Ruang kuliah mempunyai pencahayaan yang nyaman untuk belajar | 1 | | 10 | | 60 | | 28 | 88 | 12 |
| 6 | Perkuliahan selalu dilengkapi dengan infocus dan kabel | 1 | | 14 | | 60 | | 25 | 85 | 15 |
| 7 | Ruang kuliah memungkinkan dosen mengajar tanpa microphone | 3 | | 25 | | 59 | | 13 | 72 | 28 |
| 8 | Ruang kuliah mempunyai jumlah kursi yang cukup | 1 | | 12 | | 62 | | 22 | 84 | 16 |
| 9 | ITERA mempunyai Laboratoium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (IPA, Bahasa, Komputer, dan Lain-lain) | 1 | | 12 | | 62 | | 25 | 87 | 13 |
| 10 | Laboratorium dilengkapi dengan bahan praktikum yang cukup untuk semua mahasiswa | 3 | | 19 | | 60 | | 19 | 79 | 21 |
| 11 | ITERA mempunyai perpustakaan yang memadai | 6 | | 38 | | 45 | | 11 | 56 | 44 |
| 12 | ITERA menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan | 5 | | 38 | | 48 | | 10 | 58 | 42 |
| 13 | ITERA menyediakan ruang belajar bersama yang nyaman dan memadai | 5 | | 34 | | 49 | | 12 | 61 | 39 |
| 14 | ITERA menyediakan faslitas toilet yang nyaman dan bersih | 9 | | 36 | | 42 | | 12 | 54 | 46 |
| 15 | ITERA menyediakan ruang untuk himpunan mahasiswa yang memadai | 9 | | 33 | | 48 | | 1 | 49 | 51 |
| 16 | ITERA menyediakan ruang untuk KM (Keluarga Mahasiswa) yang memadai | 5 | | 23 | | 63 | | 9 | 72 | 28 |
| 17 | ITERA menyediakan ruang untuk UKM yang memadai | 7 | | 31 | | 52 | | 10 | 62 | 38 |
| 18 | ITERA mempunyai fasilitas ibadah yang nyaman dan memadai dan dapat digunakan oleh mahasiswa | 3 | | 16 | | 60 | | 22 | 82 | 18 |
| 19 | ITERA menyediakan fasilitas kesehatan yang nyaman dan memadai | 5 | | 33 | | 51 | | 11 | 62 | 38 |
| 20 | ITERA memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dengan gratis kepada mahasiswa | 5 | | 26 | | 55 | | 14 | 69 | 31 |
| 21 | ITERA menyediakan kantin yang bersih dan nyaman | 1 | | 7 | | 70 | | 22 | 92 | 8 |
| 22 | Pembayaran di kantin (dengan e-money) mempermudah mahasiswa | 24 | | 43 | | 26 | | 7 | 33 | 67 |
|  |  |  | |  | |  | |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |  |  |
| **B. KEHANDALAN DOSEN** | |  | |  | |  | |  |  |  |
| **No** | **Komponen Penilaian** | **STS** | | **TS** | | **S** | | **SST** | **Mahasiswa PUAS dengan Layanan (S + SST)** | **Mahasiswa TIDAK PUAS dengan Layanan (STS + TS)** |
| 1 | Dosen menyampaikan silabus / RPS/ SAP/ Kontrak kuliah di awal perkuliahan | 0 | | 2 | | 55 | | 42 | 97 | 3 |
| 2 | Dosen memberikan informasi rujukan buku teks yang digunakan | 0 | | 3 | | 62 | | 34 | 96 | 4 |
| 3 | Dosen menyediakan bahan ajar di luar buku rujukan (*handout, slide power point*) untuk setiap materi | 0 | | 4 | | 63 | | 32 | 95 | 5 |
| 4 | Tugas yang diberikan relevan dengan materi yang diajarkan | 0 | | 2 | | 69 | | 29 | 98 | 2 |
| 5 | Materi yang disampaikan sesuai dengan silabus/RPS/SAP | 0 | | 2 | | 69 | | 29 | 98 | 2 |
| 6 | Materi kuliah disampaikan dosen dengan jelas | 1 | | 15 | | 67 | | 17 | 84 | 16 |
| 7 | Dosen mendorong mahasiswa untuk aktif di kelas (bertanya, berdiskusi) | 1 | | 6 | | 69 | | 24 | 93 | 7 |
| 8 | Kuliah dilaksanakan tepat waktu | 1 | | 11 | | 67 | | 25 | 92 | 8 |
| 9 | Pertanyaan ujian (UTS/UAS) sesuai dengan lingkup materi yang diajarkan | 1 | | 6 | | 69 | | 25 | 94 | 6 |
| 10 | Penampilan dosen rapi dan sopan | 0 | | 1 | | 63 | | 36 | 99 | 1 |
| 11 | Tutur kata dan bahasa dosen kepada mahasiswa sopan | 0 | | 1 | | 62 | | 37 | 99 | 1 |
| 12 | Dosen dapat menjawab pertanyataan terkait dengan materi kuliah kepada mahasiswa dengan jelas | 0 | | 4 | | 70 | | 26 | 96 | 4 |
|  |  |  | |  | |  | |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |  |  |
| **C. LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK** | |  | |  | |  | |  |  |  |
| **No** | **Komponen Penilaian** | **STS** | | **TS** | | **S** | | **SST** | **Mahasiswa PUAS dengan Layanan (S + SST)** | **Mahasiswa TIDAK PUAS dengan Layanan (STS + TS)** |
| 1 | Prosedur pelayanan yang jelas, mudah, cepat dan efektif | 3 | | 18 | | 63 | | 15 | 78 | 22 |
| 2 | Staff menunjukkan kedisiplinan yang tinggi | 2 | | 9 | | 72 | | 17 | 89 | 11 |
| 3 | Staff melayani dengan ramah, sopan, jujur, adil dan dipercaya | 4 | | 13 | | 66 | | 17 | 83 | 17 |
| 4 | Staff berpakaian rapi dan sopan | 0 | | 1 | | 74 | | 24 | 98 | 2 |
| 5 | Staff melayani tepat waktu | 2 | | 17 | | 69 | | 13 | 82 | 18 |
| 6 | Sistem informasi yang ada, bekerja handal | 2 | | 13 | | 70 | | 15 | 85 | 15 |
| 7 | Pelayanan KRS dan PRS dijalankan dengan baik | 2 | | 7 | | 74 | | 17 | 91 | 9 |
| 8 | Ruang administrasi akademik mampu melayani seluruh mahasiswa | 5 | | 25 | | 56 | | 14 | 70 | 30 |
|  |  |  | |  | |  | |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |  |  |
| **D. LAYANAN KONSELING** | |  | |  | |  | |  |  |  |
| **No** | **Komponen Penilaian** | **STS** | | **TS** | | **S** | | **SST** | **Mahasiswa PUAS dengan Layanan (S + SST)** | **Mahasiswa TIDAK PUAS dengan Layanan (STS + TS)** |
| 1 | ITERA menyediakan bimbingan konseling bagi mahasiswa | 1 | | 6 | | 69 | | 24 | 93 | 7 |
| 2 | Dosen wali cepat tanggap dan responsif terhadap keluhan mahasiswa | 1 | | 10 | | 65 | | 24 | 89 | 11 |
| 3 | ITERA selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik dan non-akademik | 1 | | 13 | | 69 | | 16 | 85 | 15 |
| 4 | ITERA menyediakan waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi | 2 | | 19 | | 67 | | 12 | 79 | 21 |
| 5 | Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali | 1 | | 7 | | 67 | | 25 | 92 | 8 |
| 6 | ITERA selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa | 3 | | 13 | | 68 | | 16 | 84 | 16 |
| 7 | Dosen wali anda selalu memonitor terhadap kemajuan akademik anda | 2 | | 15 | | 64 | | 20 | 84 | 16 |
| 8 | ITERA berusaha memfasilitasi minat dan bakat mahasiswa | 2 | | 10 | | 70 | | 18 | 88 | 12 |
| 9 | ITERA menyediakan ruang konsleing yang nyaman dan memadai | 2 | | 18 | | 66 | | 14 | 80 | 20 |
|  |  |  | |  | |  | |  |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |  |  |
| **E. LAYANAN BEASISWA** | |  | |  | |  | |  |  |  |
| **No** | **Komponen Penilaian** | **STS** | | **TS** | | **S** | | **SST** | **Mahasiswa PUAS dengan Layanan (S + SST)** | **Mahasiswa TIDAK PUAS dengan Layanan (STS + TS)** |
| 1 | ITERA menawarkan lebih dari 1 jenis beasiswa | 1 | | 5 | | 58 | | 35 | 93 | 7 |
| 2 | Informasi mengenai beasswa ITERA disebarluaskan di berbagai media secara terbuka | 4 | | 19 | | 54 | | 23 | 77 | 23 |
| 3 | Prosedur pengajuan beasiswa oleh mahasiswa sangat mudah dan cepat | 3 | | 22 | | 58 | | 16 | 74 | 26 |
| 4 | Beasiswa yang diterima selalu tepat waktu | 5 | | 22 | | 59 | | 15 | 74 | 26 |
|  |  |  | |  | |  | |  |  |  |