

**LAPORAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO
SEMESTER GENAP
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO
SEPTEMBER 2021**

Pendahuluan

Salah satu evaluasi dalam proses akademik yang dilakukan oleh UMSIDA adalah evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di UMSIDA. Evaluasi kepuasan mahasiswa dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja tersebut. Data yang diambil adalah dari setiap mahasiswa di masing-masing Prodi yang berada di UMSIDA. Hasil evaluasi kepuasan mahasiswa diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan bagi kualitas sistem pelayanan Perpustakaan terhadap mahasiswa di UMSIDA.

Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan di UMSIDA semester genap tahun akademik 2020/2021 dilaksanakan oleh BPM melalui penyebaran kuisisioner kepada mahasiswa secara *online* bersamaan dengan saat pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) semester genap 2020/2021 dengan rentang waktu 2 minggu, dari tanggal 2 September 2021 sampai dengan 16 September 2021.

Jumlah mahasiswa yang mengisi kuisisioner Evaluasi Kepuasan Mahasiswa sebesar 6.253 mahasiswa. Jumlah atribut pertanyaan yang digunakan sebanyak 17 atribut. Atribut yang digunakan adalah sebagai berikut :

Dimensi	Kode	Atribut
<i>Tangible</i> (Bentuk fisik)	K5-T1	Ruang kuliah dan seisinya (<i>whiteboard</i> , LCD, kursi) nyaman digunakan
	K5-T2	Fasilitas pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik (Mushola, toilet dll)
	K5-T3	LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik.
	K5-T4	Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Administrasi Fakultas & Prodi
	K5-T5	Kerapian Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi
	K5-T6	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang Layanan akademik mahasiswa
	K5-T7	Kerapian Karyawan Layanan akademik mahasiswa
	K5-T8	Kebersihan dan kenyamanan ruang Kemahasiswaan
	K5-T9	Kerapian Karyawan kemahasiswaan
	K5-T10	Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan <i>speaker central</i>) dan nyaman digunakan
	K5-T11	Kerapian Karyawan Lembaga Bahasa
	K5-T12	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perpustakaan
	K5-T13	Kerapian Karyawan perpustakaan
	K5-T14	Kebersihan dan kerapian ruang PinPKU
	K5-T15	Kerapian Karyawan PinPKU

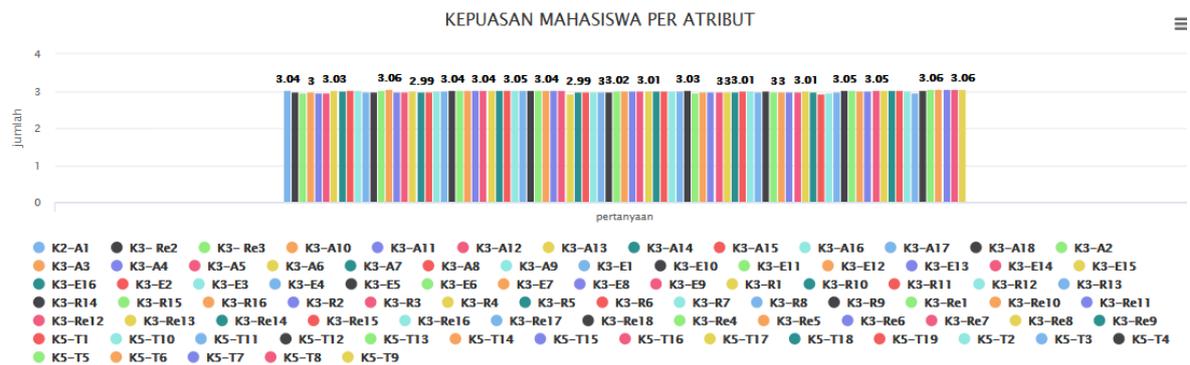
	K5-T16	Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Keuangan Mahasiswa
	K5-T17	Kerapian Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa
	K5-T18	Kerapian Karyawan Layanan AI Islam Kemuhammadiyah
	K5-T19	Kebersihan Karyawan Layanan AI Islam Kemuhammadiyah
<i>Reliability</i> (Keandalan)	K3-R1	Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi
	K3-R2	Penyelesaian urusan administrasi sesuai dengan prosedur yang disampaikan oleh Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi secara lisan atau tertulis.
	K3-R3	Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Akademik Mahasiswa
	K3-R4	Jumlah tenaga administrasi layanan akademik mahasiswa mencukupi
	K3-R5	Kemudahan Prosedur administrasi layanan Kemahasiswaan
	K3-R6	Jumlah tenaga administrasi Kemahasiswaan mencukupi
	K3-R7	Kemudahan Prosedur administrasi dan tata tertib Lembaga Bahasa
	K3-R8	Jumlah tenaga administrasi lembaga bahasa mencukupi
	K3-R9	Kemudahan Prosedur administrasi Perpustakaan dan tata tertib
	K3-R10	Jumlah tenaga administrasi Perpustakaan mencukupi
	K3-R11	Kemudahan Prosedur administrasi PinPKU
	K3-R12	Jumlah tenaga administrasi PinPKU mencukupi
	K3-R13	Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa
	K3-R14	Jumlah tenaga administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa mencukupi
	K3-R15	Jumlah tenaga administrasi Layanan AI Islam Kemuhammadiyah mencukupi
	K3-R16	Kemudahan prosedur administrasi Layanan AI Islam Kemuhammadiyah mencukupi
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	K3-Re1	Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa
	K3- Re2	Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
	K3- Re3	Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa terhadap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa
	K3-Re4	Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa
	K3-Re5	Respon dan kecepatan waktu pelayanan Karyawan Kemahasiswaan terhadap keluhan yang disampaikan
	K3-Re6	Karyawan kemahasiswaan memberikan tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan

	K3-Re7	Respon dan kecepatan waktu pelayanan Karyawan lembaga Bahasa terhadap keluhan yang disampaikan
	K3-Re8	Karyawan memberikan tindak lanjut terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa
	K3-Re9	Respon dan tindak lanjut Karyawan Perpustakaan terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa
	K3-Re10	Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Karyawan Perpustakaan
	K3-Re11	Respon dan tindak lanjut Karyawan PinPKU terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa
	K3-Re12	Kecepatan waktu pelayanan Karyawan PinPKU
	K3-Re13	Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa
	K3-Re14	Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa
	K3-Re15	Respon dan tindak lanjut Karyawan Al Islam Kemuhammadiyah terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa
	K3-Re16	Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Al Islam Kemuhammadiyah
	K3-Re17	Respon dan tindak lanjut Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi terhadap permasalahan yang disampaikan mahasiswa melalui dosen wali
	K3-Re18	Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi
<i>Assurance (Jaminan)</i>	K2-A1	Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
	K3-A2	Ketersediaan informasi yang terkait dengan akademik (informasi tentang pembayaran, absensi, UTS, UAS dll)
	K3-A3	Kejelasan informasi terkait dengan jadwal pelaksanaan UTS / UAS
	K3-A4	Kejelasan informasi terkait dengan proses revisi nilai mahasiswa
	K3-A5	Kejelasan informasi terkait seleksi dan administratif dalam pencairan program beasiswa
	K3-A6	Kejelasan informasi yang terkait dengan Program Kreatifitas Mahasiswa, Simprespemawa, Ormawa, UKM dan program kegiatan yang lainnya
	K3-A7	Kejelasan informasi yang terkait jadwal General English Course dan pelaksanaan TOEFL Preparation
	K3-A8	Kejelasan informasi terkait hasil tes TOEFL Preparation dan Intensive Course
	K3-A9	Kejelasan informasi yang terkait peminjaman dan ketersediaan koleksi Perpustakaan

	K3-A10	Kejelasan informasi terkait dengan proses cek plagiasi mahasiswa di perpustakaan
	K3-A11	Kejelasan informasi terkait dengan <i>Job Fair</i> untuk Mahasiswa
	K3-A12	Kejelasan informasi terkait dengan Magang BUMN & Non BUMN
	K3-A13	Kejelasan informasi terkait dengan <i>virtual account</i> pembayaran
	K3-A14	Kejelasan informasi terkait dengan sinkronisasi pembayaran sistem keuangan
	K3-A15	Kejelasan informasi terkait dengan Informasi Tes Baca Qur'an (BQ)
	K3-A16	Kejelasan informasi terkait dengan Pendidikan Karakter Mahasiswa Umsida (PKMU)
	K3-A17	Kejelasan informasi terkait dengan <i>Maintenance</i> sistem kampus
	K3-A18	Kejelasan informasi terkait dengan kecepatan <i>bandwidth</i> yang diperoleh oleh mahasiswa
<i>Empathy</i> (Empati)	K3-E1	Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa
	K3-E2	Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan
	K3-E3	Karyawan memberikan sikap ramah & berperilaku sopan terhadap mahasiswa yang datang ke Layanan akademik mahasiswa
	K3-E4	Karyawan Layanan akademik mahasiswa (DA) memberikan perhatian dan membantu persoalan dalam bidang akademik
	K3-E5	Karyawan memberikan perhatian dan membantu persoalan mahasiswa yang datang ke Kemahasiswaan (DKKA)
	K3-E6	Karyawan Kemahasiswaan (DKKA) melayani dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan
	K3-E7	Karyawan lembaga bahasa memberikan sikap ramah dan bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi mahasiswa
	K3-E8	Karyawan lembaga bahasa melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan
	K3-E9	Karyawan Perpustakaan memberikan perhatian dalam melayani mahasiswa yang datang
	K3-E10	Karyawan perpustakaan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan
	K3-E11	Karyawan PinPKU memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang
	K3-E12	Karyawan PinPKU melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan
	K3-E13	Karyawan layanan keuangan memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang

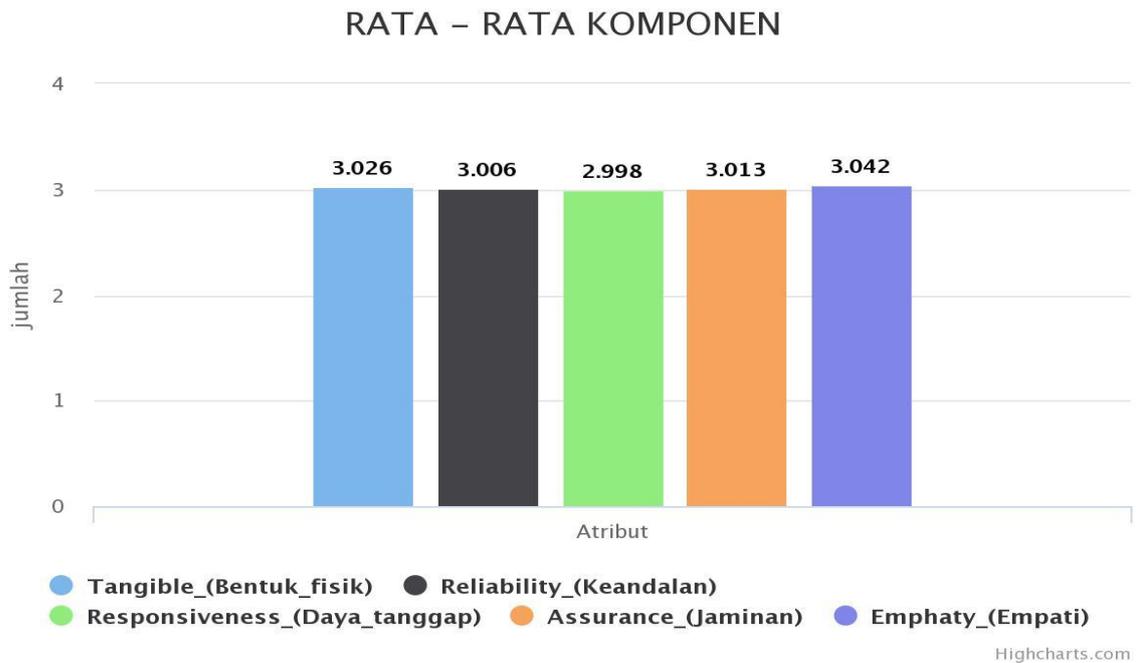
	K3-E14	Karyawan layanan keuangan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan
	K3-E15	Karyawan layanan AI Islam Kemuhammadiyah memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang
	K3-E16	Karyawan layanan AI Islam Kemuhammadiyah melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan

Berikut hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tahun ajaran 2020/2021 di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.



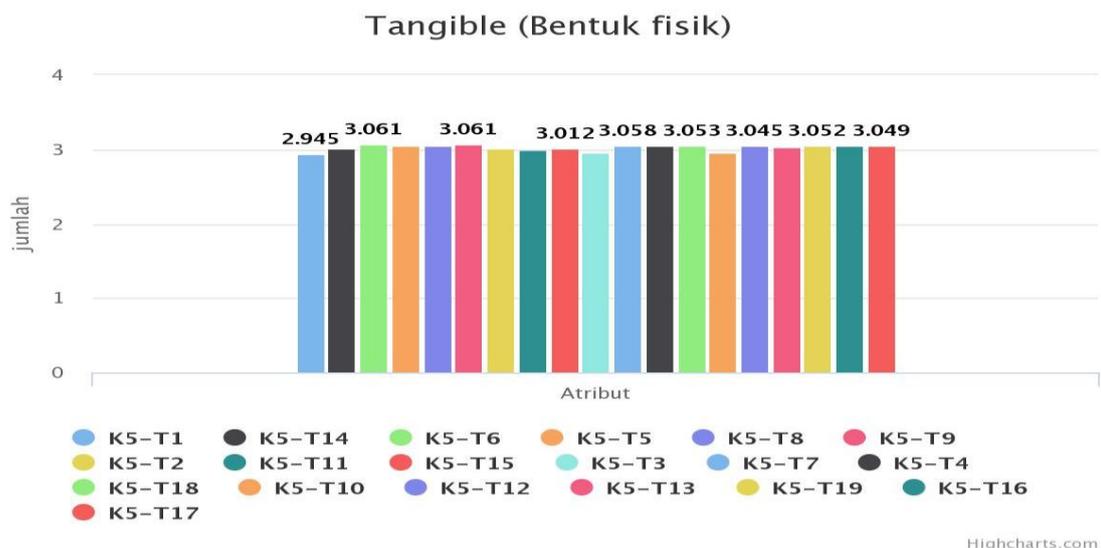
Gambar 1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 1 adalah Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Kerapian Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K5-T5), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang Layanan akademik mahasiswa (K5-T6), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang Layanan akademik mahasiswa (K5-T7), Jumlah tenaga administrasi lembaga bahasa mencukupi (K5-T8), Kemudahan Prosedur administrasi Perpustakaan dan tata tertib (K5-T9) dan Kejelasan informasi terkait dengan jadwal pelaksanaan UTS / UAS (K3-A3) dengan nilai 3,060. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah adalah Ruang kuliah dan seisinya (*whiteboard*, LCD, kursi) nyaman digunakan (K3-R1) dengan nilai 3,030.



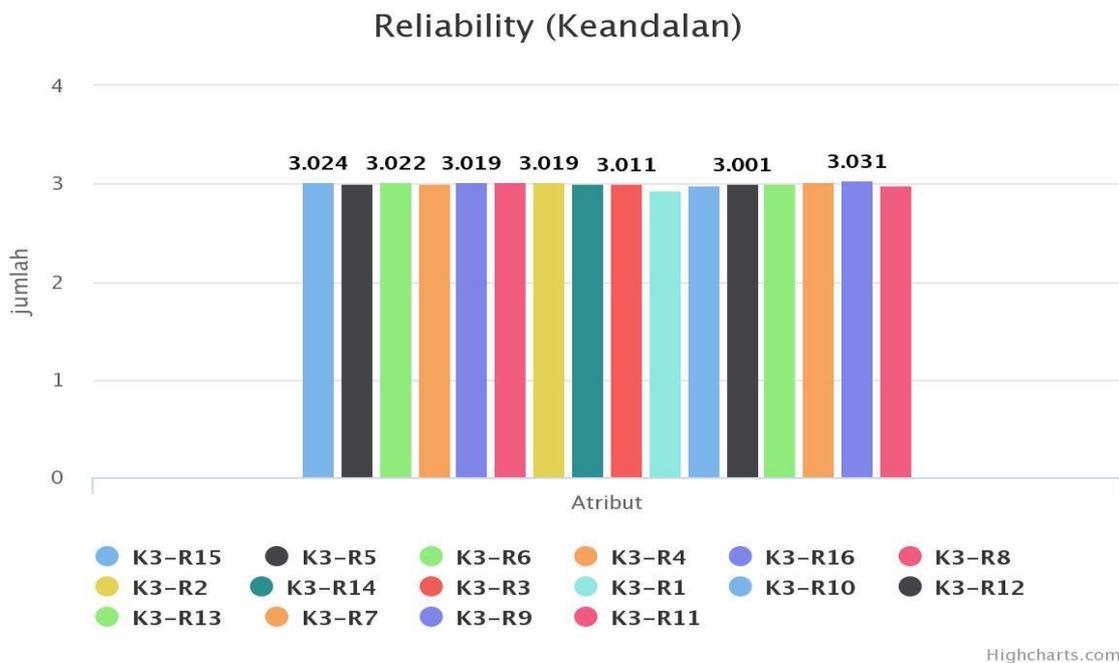
Gambar 2. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan UMSIDA

Gambar 2 adalah Rata-rata Komponen kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi adalah komponen *emphaty* dengan nilai 3,042. Sedangkan komponen yang memiliki nilai terendah adalah *responsivenes* dan *assurance* dengan nilai 2,998.



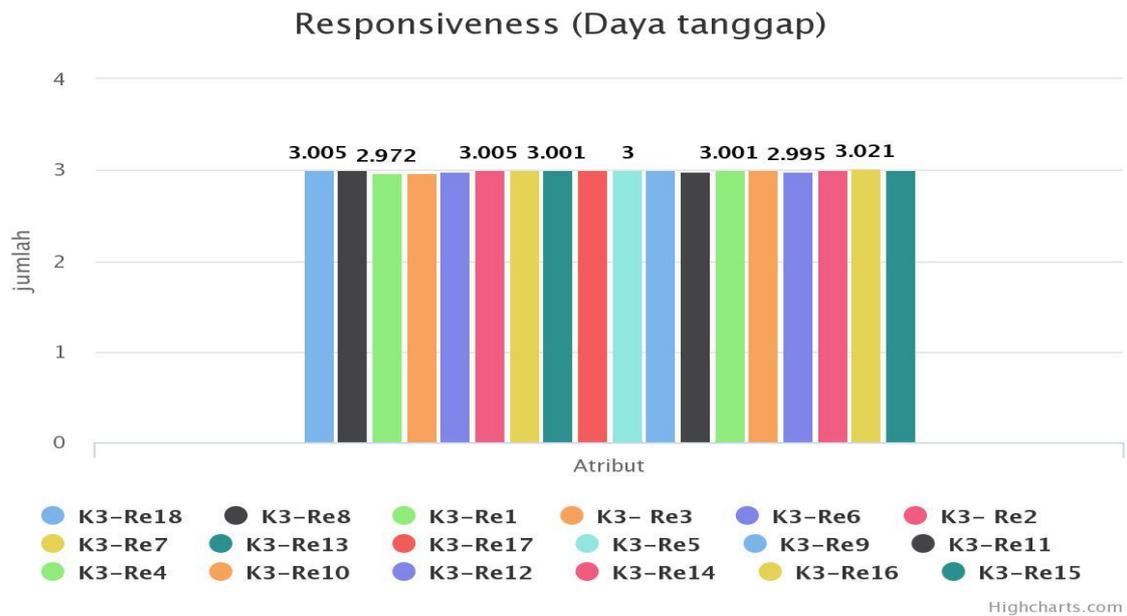
Gambar 3. Penilaian *Tangible* terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 3 adalah Penilaian *Tangible* terhadap Pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu (K5-T6) Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang Layanan akademik mahasiswa dan Kerapian Karyawan kemahasiswaan (K5-T9) dengan nilai 3,022. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah adalah Kebersihan dan kerapian ruang PinPKU (K5-T14) dengan nilai 2,906.



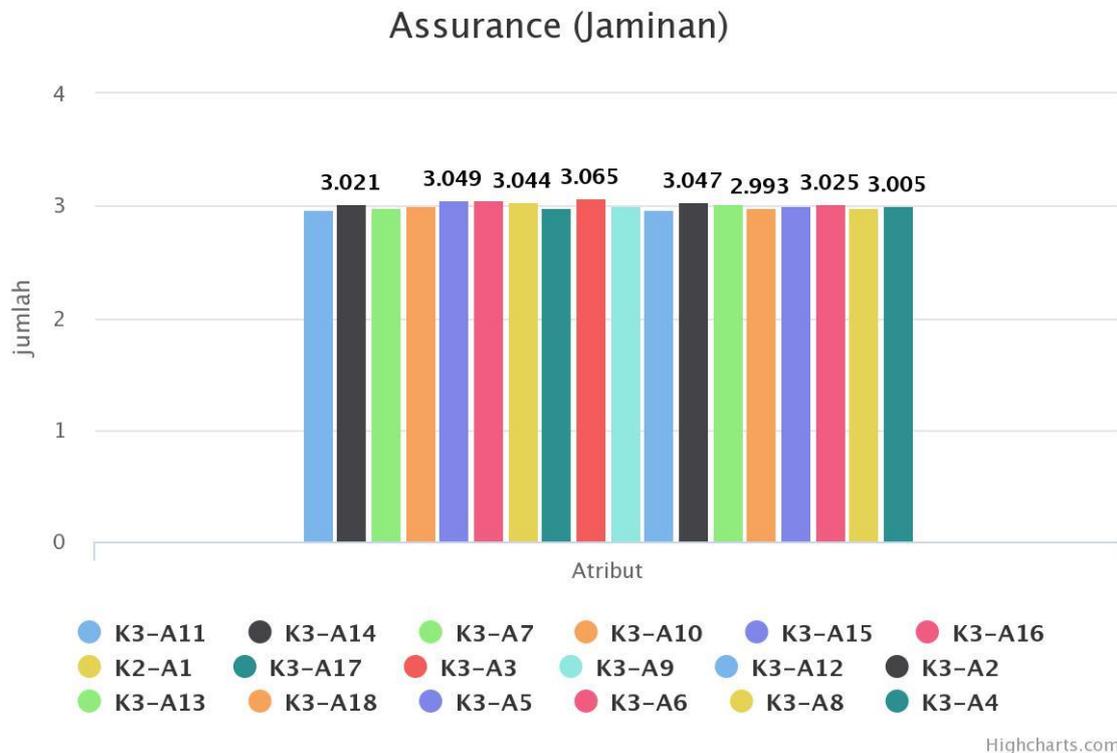
Gambar 4. Penilaian *Reliability* terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 4 adalah Penilaian *Reliability* Pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Jumlah tenaga administrasi Layanan Al Islam Kemuhammadiyahancukupi (K3-R19) dengan nilai 2,985. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah adalah Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1) dengan nilai 2,896.



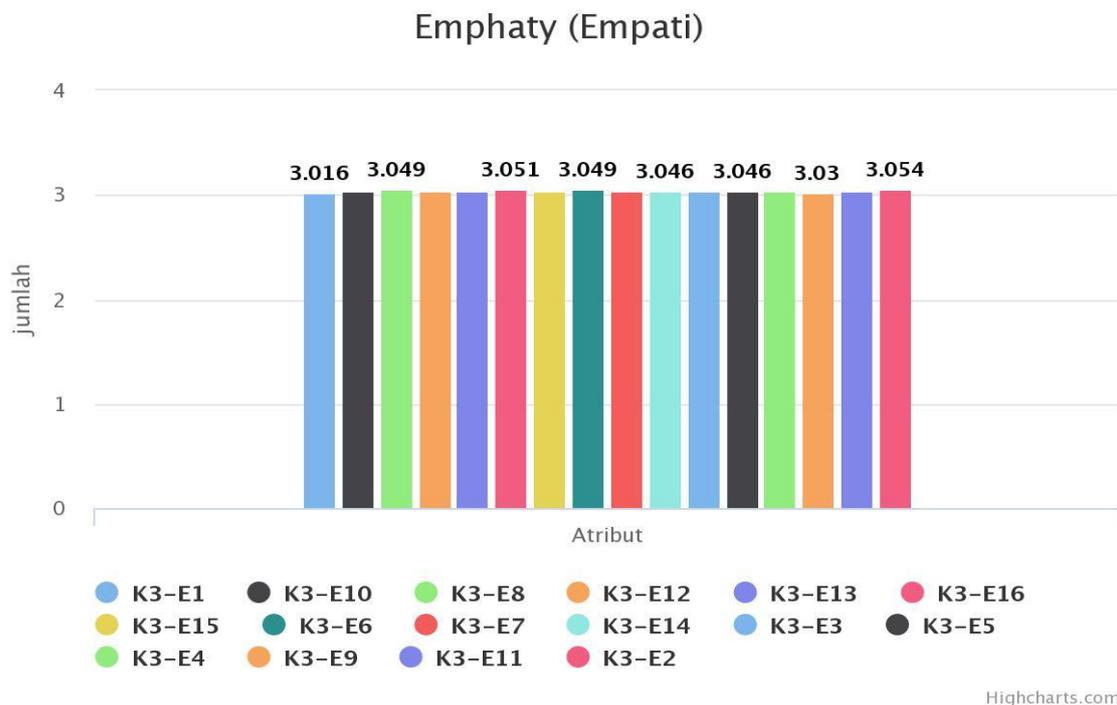
Gambar 5. Penilaian *Responsiveness* terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 5 adalah Penilaian *Responsiveness* Pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Al Islam Kemuhammadiyahhan (K3-Re16) dengan nilai 2,983. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah adalah Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa (K3-Re1) dengan nilai 2,931.



Gambar 6. Penilaian *Assurance* terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 6 adalah Penilaian *Assurance* terhadap Pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Kejelasan informasi terkait dengan jadwal pelaksanaan UTS / UAS (K3-A3) dengan nilai 3,024. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah adalah Kejelasan informasi terkait dengan *Job Fair* untuk Mahasiswa (K3-A11) dan Kejelasan informasi terkait dengan kecepatan *bandwidth* yang diperoleh oleh mahasiswa (K3-A18) dengan nilai 2,925.



Gambar 7. Penilaian *Emphaty* terhadap Pelayanan di UMSIDA

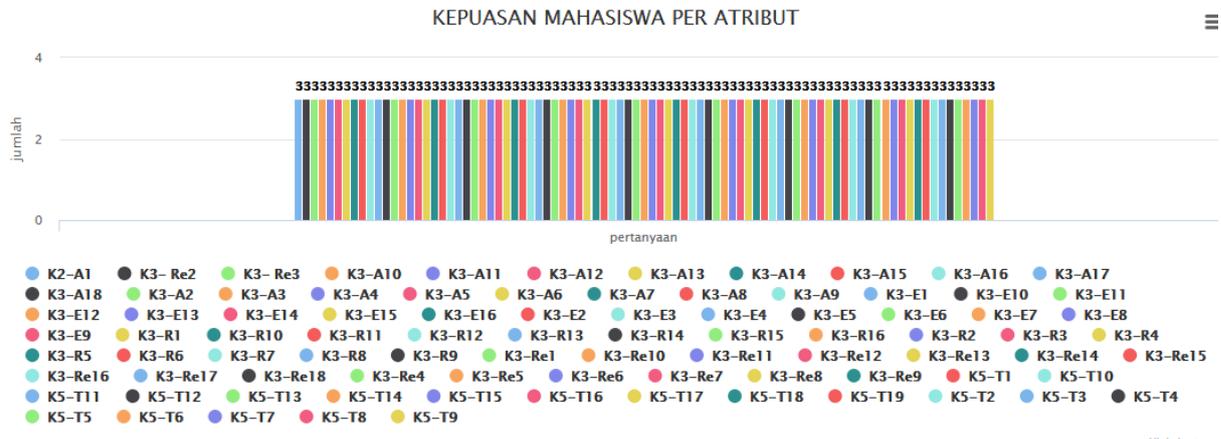
Gambar 7 adalah Penilaian *Emphaty* terhadap Pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E2) dengan nilai 3,105. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah adalah Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E1) dengan nilai 2,996.

Berikut ini adalah Hasil evaluasi Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Genap 2020/2021 pada tiap Prodi yang ada di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, sebagai berikut :

1. FAKULTAS AGAMA ISLAM

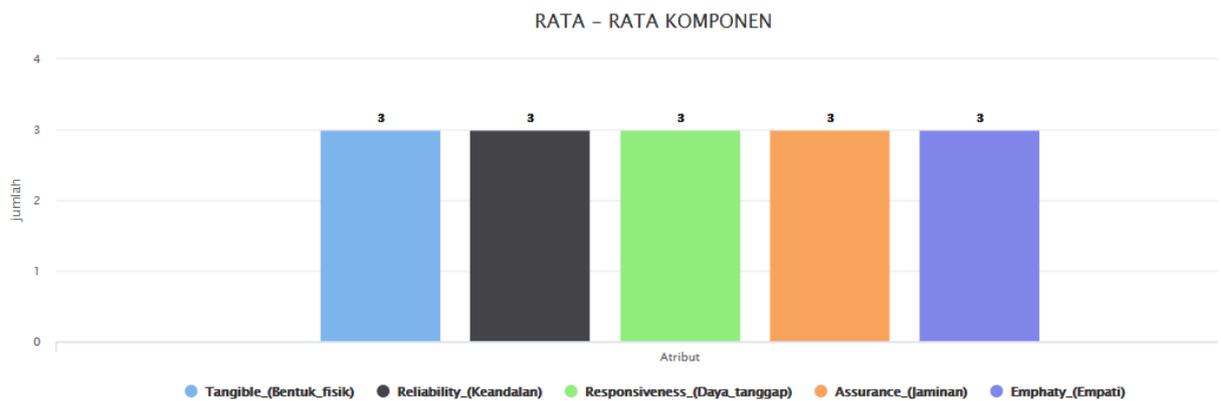
Hasil evaluasi Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan di UMSIDA Genap 2020/2021, prodi-prodi di Fakultas Agama Islam, yaitu di bawah ini.

PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM



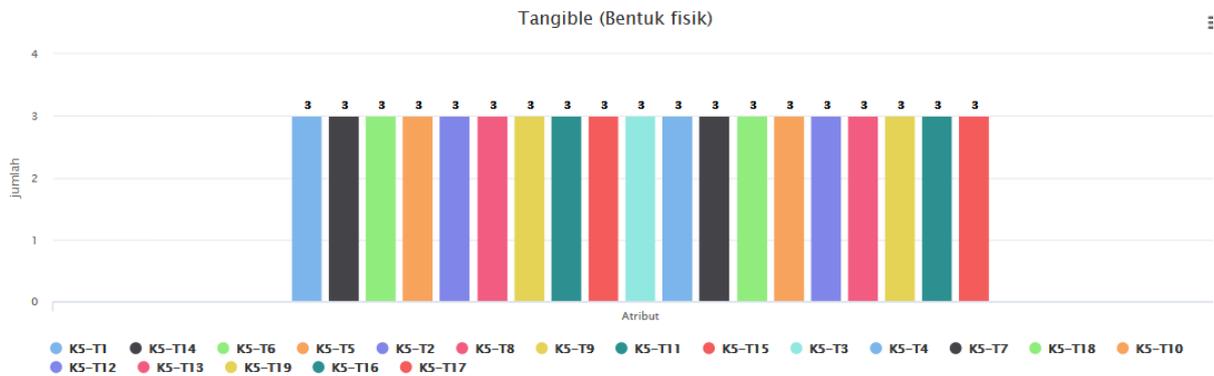
Gambar 8. Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 8 adalah kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen pendidikan islam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, setiap atribut pada penilaian ini memiliki nilai yang sama yakni 3.



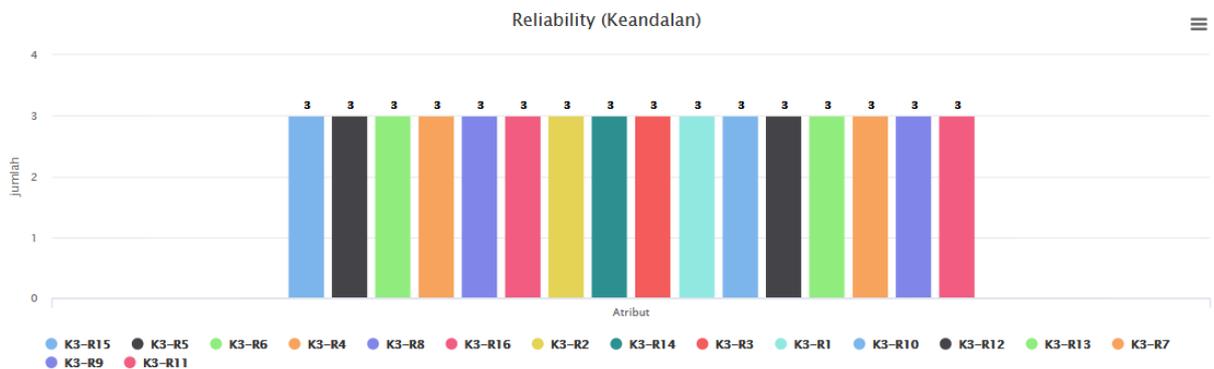
Gambar 9. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 9 adalah kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen pendidikan islam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, setiap komponen pada penilaian tersebut memiliki angka yang sama yaitu 3.



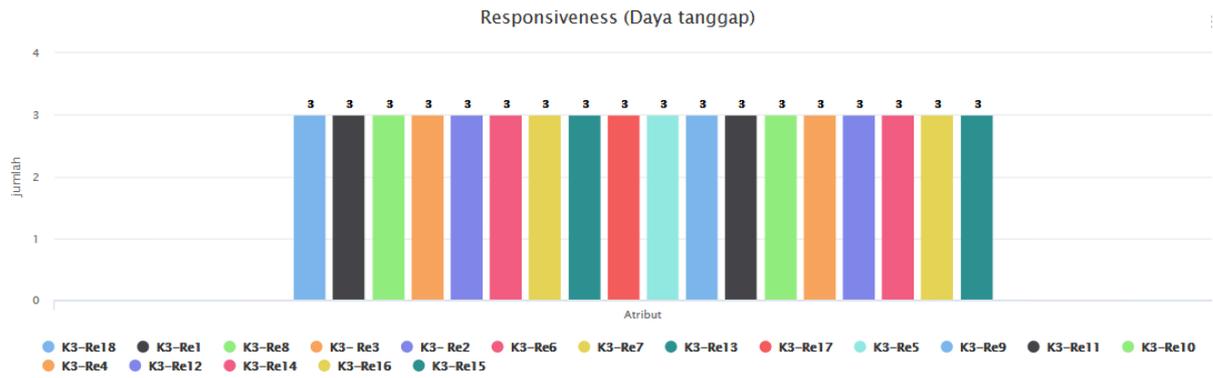
Gambar 10. Penilaian *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 10 adalah *Tangible* kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen pendidikan islam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, setiap atribut pada penilaian ini memiliki nilai yang sama yakni 3



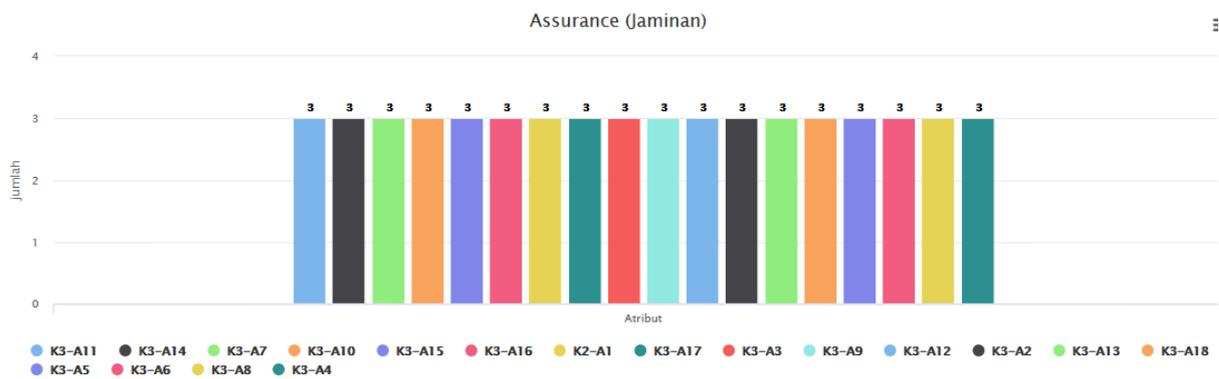
Gambar 11 adalah *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 11 adalah *Tangible* kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen pendidikan islam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, setiap atribut pada penilaian ini memiliki nilai yang sama yakni 3



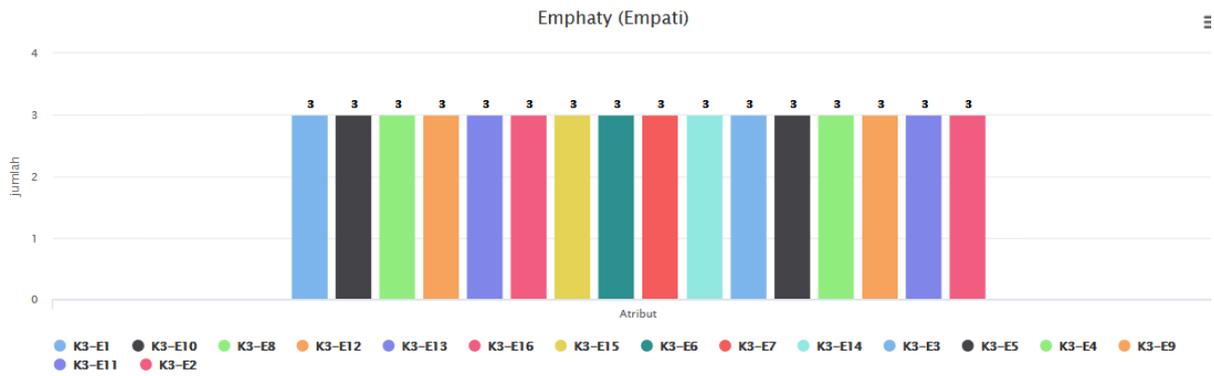
Gambar 12 adalah Komponen *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 12 adalah *Responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen pendidikan islam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, setiap atribut pada penilaian ini memiliki nilai yang sama yakni 3



Gambar 13. Komponen *Assurance* Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

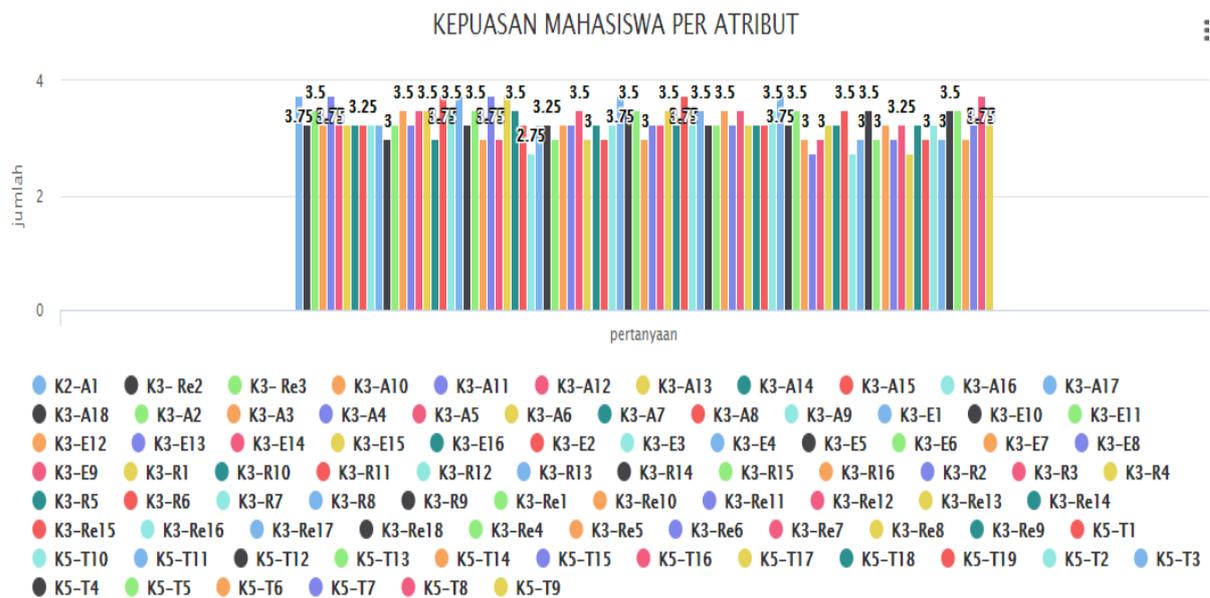
Gambar 13 adalah *Assurance* kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen pendidikan islam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, setiap atribut pada penilaian ini memiliki nilai yang sama yakni 3



Gambar 14. Komponen *Empathy* Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

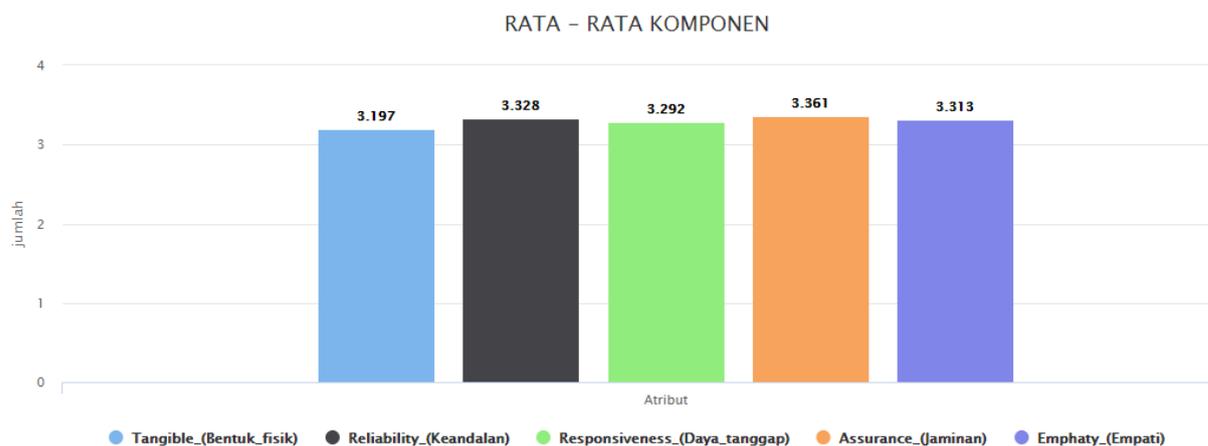
Gambar 14 adalah *emphaty* kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen pendidikan islam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, setiap atribut pada penilaian ini memiliki nilai yang sama yakni 3.

PRODI PERBANKAN SYARIAH



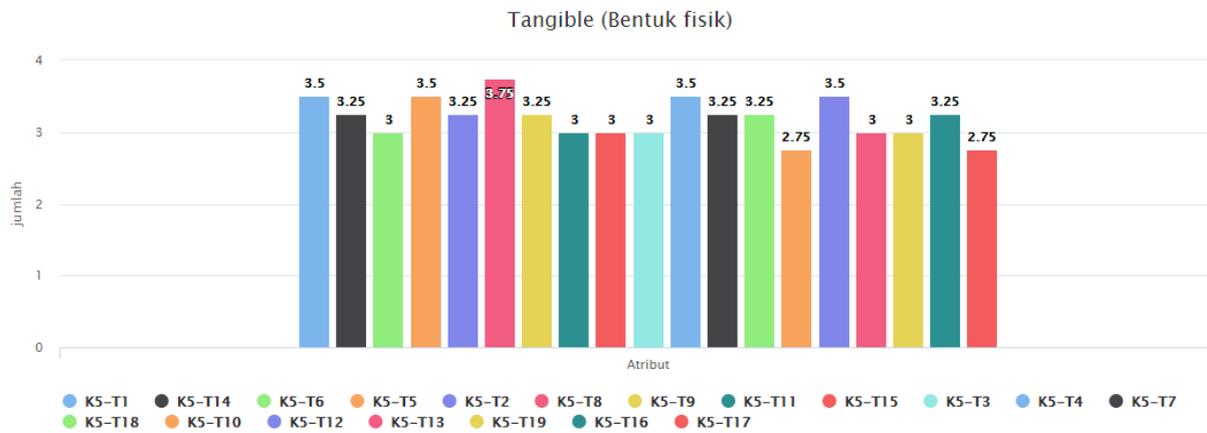
Gambar 15. Kepuasan Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 15 adalah kepuasan mahasiswa prodi perbankan syariah terhadap pelayanan di Unniveritas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah (K5-T8), Jumlah tenaga administrasi Kemahasiswaan mencukupi (K3-R6), Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-R13), Respon dan tindak lanjut Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi terhadap permasalahan yang disampaikan mahasiswa melalui dosen wali (K3Re17), Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (K2-A1), Kejelasan informasi terkait hasil tes TOEFL Preparation dan Intensive Course (K3-A8), Kejelasan informasi terkait dengan *Job Fair* untuk Mahasiswa (K3-A11), Karyawan layanan keuangan memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K5-E13), dan Karyawan layanan Al Islam Kemuhammadiyah memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K5-E15) dengan nilai 3,750. Sedangkan nilai atribut yang terendah adalah Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan *speaker central*) dan nyaman digunakan (K5-T10), Kerapian Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T17), Karyawan kemahasiswaan memberikan tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re6) dan Karyawan memberikan sikap ramah & berperilaku sopan terhadap mahasiswa yang datang ke Layanan akademik mahasiswa (K3-E3) dengan nilai 2,750.



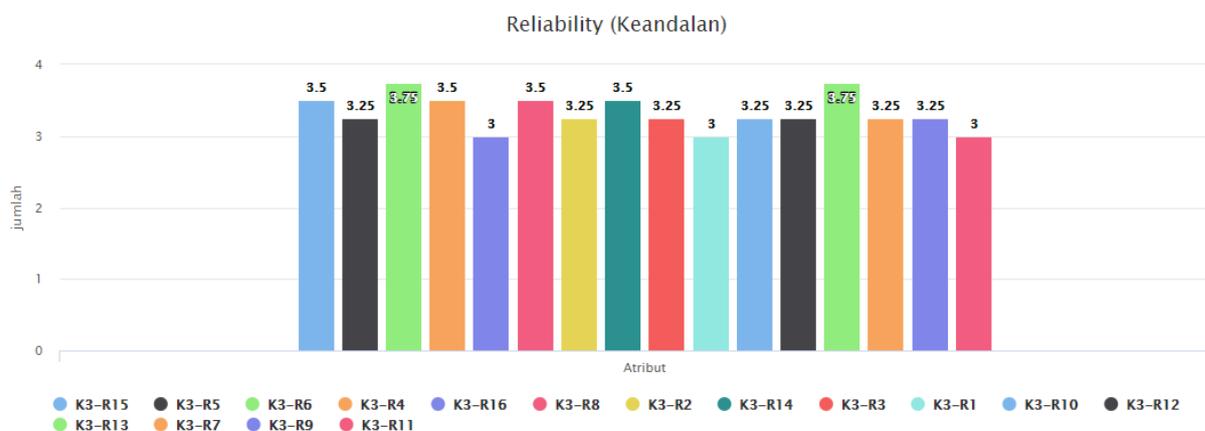
Gambar 16. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 16 adalah rata-rata komponen kepuasan mahasiswa prodi perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi adalah *assurance* dengan nilai 3,361. Sedangkan komponen yang memiliki nilai terendah adalah *tangible* dengan nilai 3,197.



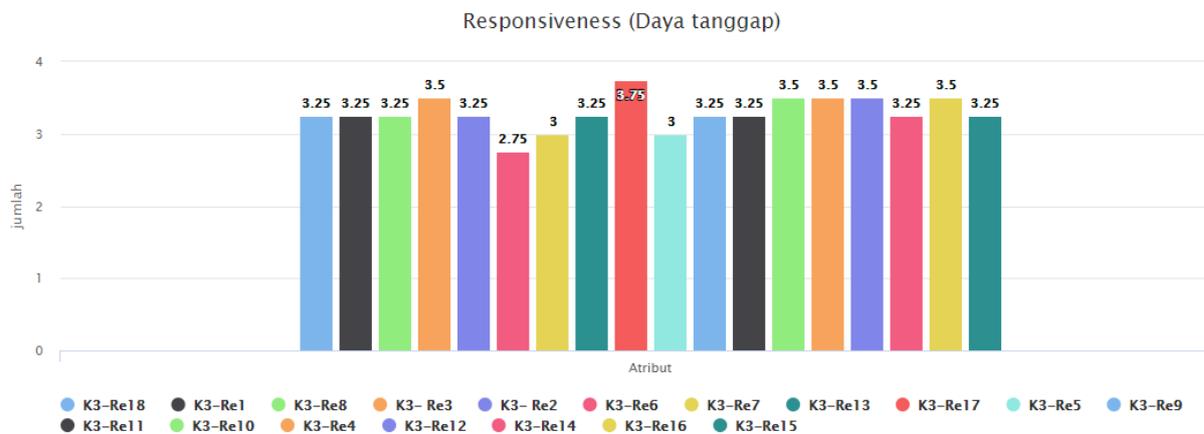
Gambar 17. Komponen *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 17 adalah *Tangible* kepuasan mahasiswa prodi perbankan Syariah terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah Kebersihan dan kenyamanan ruang Kemahasiswaan (K5-T8) dengan nilai 3,750. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan *speaker central*) dan nyaman digunakan Kerapian Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T10) dan Kerapian Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T17) dengan nilai sama 2.750.



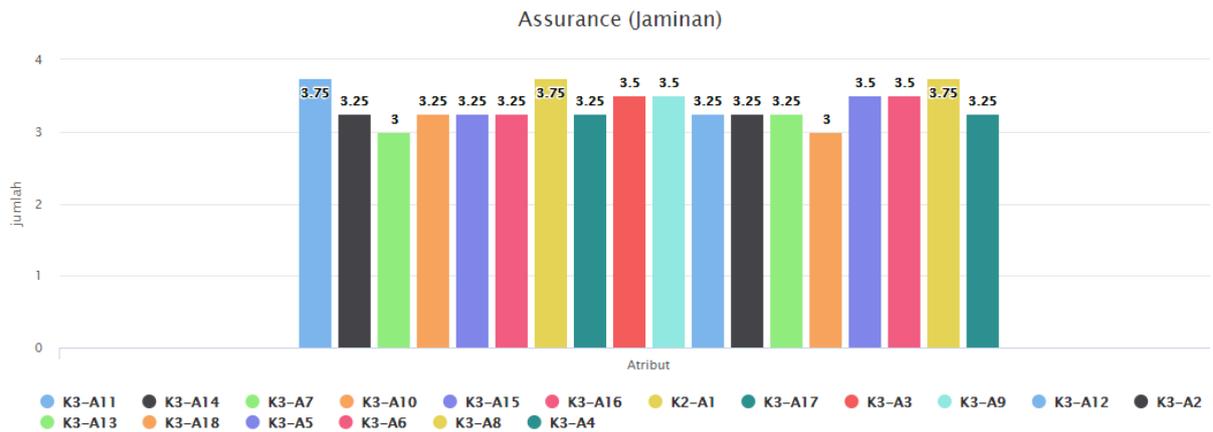
Gambar 18. Komponen *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 18 adalah Komponen *Reliability* kepuasan mahasiswa prodi perbankan Syariah terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah atribut Jumlah tenaga administrasi Kemahasiswaan mencukupi (K3-R6) dan Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-R13) dengan nilai yang sama 3,750. Dan atribut yang memiliki nilai terendah adalah atribut Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1), Kemudahan Prosedur administrasi PinPKU (K3-R11) dan Kemudahan prosedur administrasi Layanan Al Islam Kemuhammadiyahhan mencukupi (K3-R16) dengan nilai 3,000..



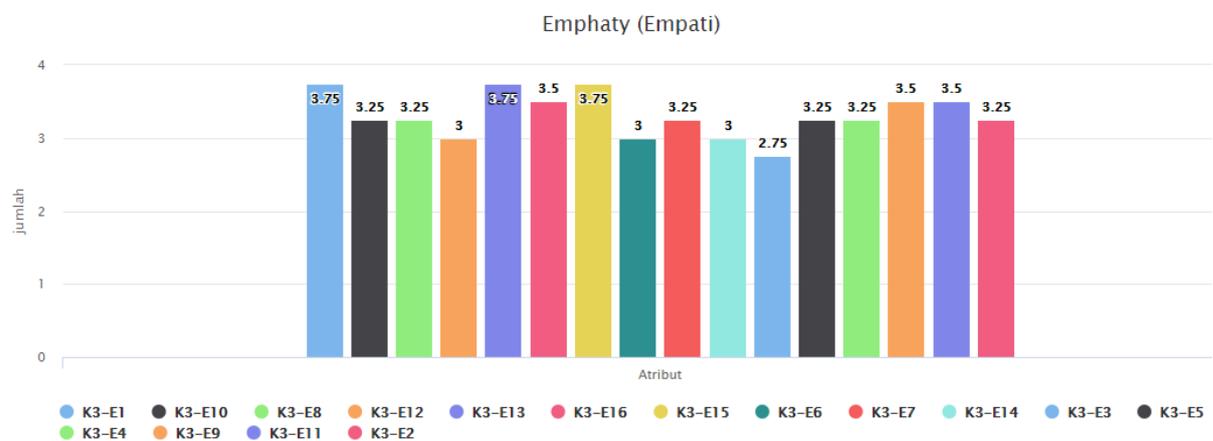
Gambar19. Komponen *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 19 adalah Komponen *Responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi perbankan Syariah terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah atribut Respon dan tindak lanjut Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi terhadap permasalahan yang disampaikan mahasiswa melalui dosen wali (K3-Re17) dengan nilai 3,750. Dan atribut yang memiliki nilai terendah adalah Karyawan kemahasiswaan memberikan tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re6) dengan nilai 2,750.



Gambar 20. Komponen *Assurance* Kepuasan Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Terhadap Pelayanan di UMSIDA

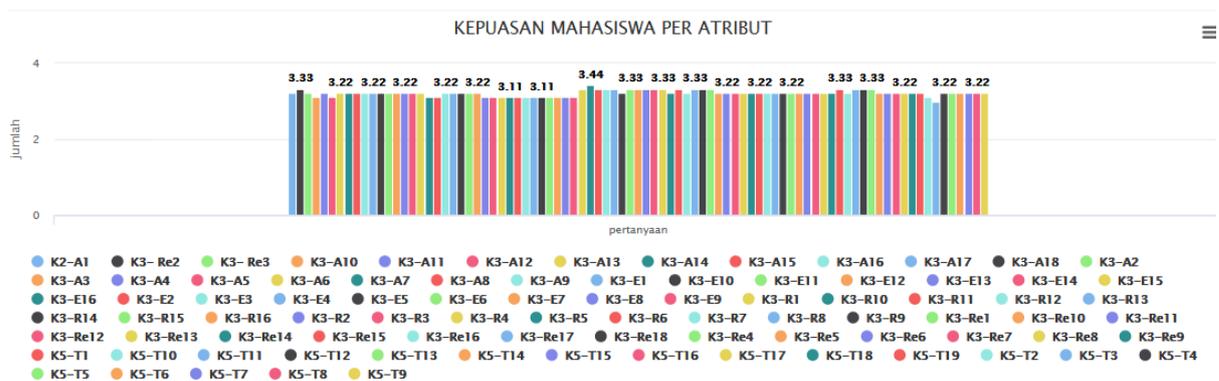
Gambar 20 adalah Komponen *Assurance* kepuasan mahasiswa prodi perbankan Syariah terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (K2-A1), Kejelasan informasi yang terkait jadwal General English Course dan pelaksanaan TOEFL Preparation (K3-A8) dan Kejelasan informasi terkait dengan *Job Fair* untuk Mahasiswa (K3-A11) dengan nilai 3,750. Dan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Kejelasan informasi yang terkait jadwal General English Course dan pelaksanaan TOEFL Preparation (K3-A7) dan Kejelasan informasi terkait dengan kecepatan *bandwidth* yang diperoleh oleh mahasiswa (K3-A18) dengan nilai 2,750.



Gambar 21. Komponen *Emphaty* Kepuasan Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Terhadap Pelayanan di UMSIDA

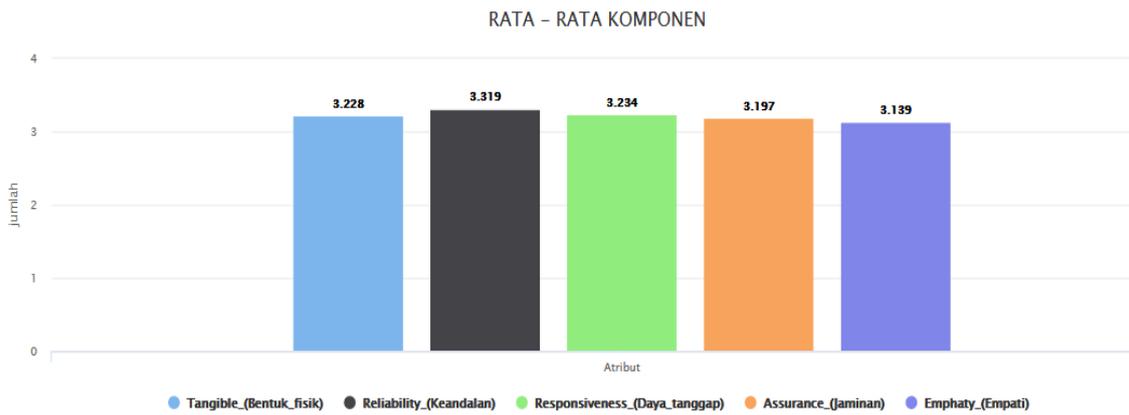
Gambar 21 adalah Komponen *Empathy* kepuasan mahasiswa prodi perbankan Syariah terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E1), Karyawan layanan keuangan memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E13) dan Karyawan layanan Al Islam Kemuhammadiyah memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-A15) dengan nilai 3,750. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E2) dengan nilai 2,750.

PRODI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM



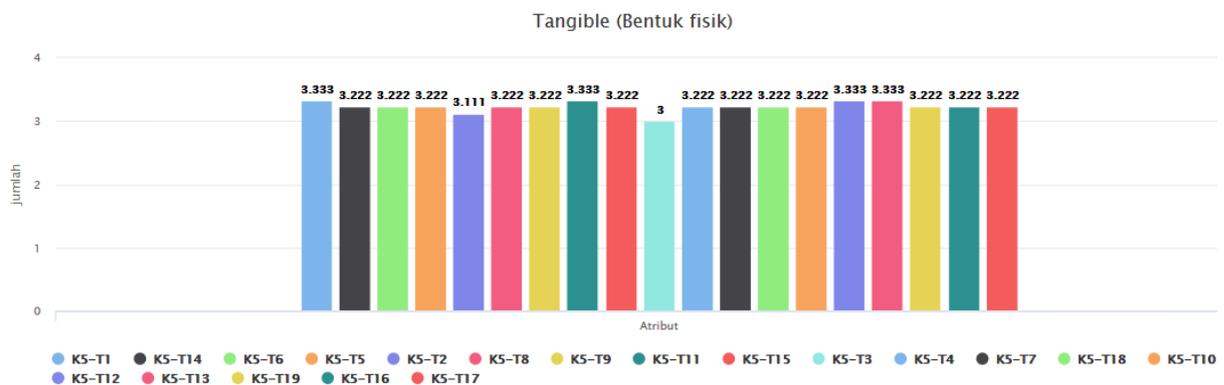
Gambar 22. Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Agama Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 22 adalah kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan agama islam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Jumlah tenaga administrasi Perpustakaan mencukupi (K3-R10) dengan nilai 3,444. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik (K3-T3) dengan nilai 3,000.



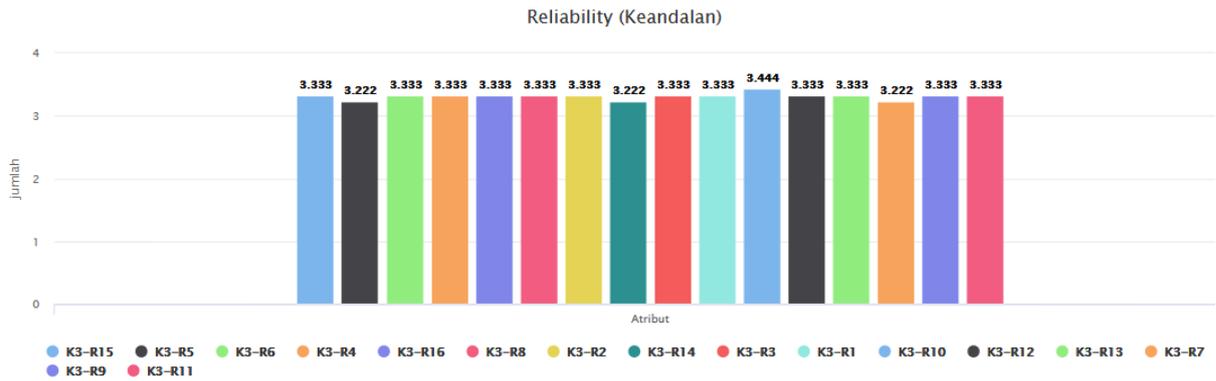
Gambar 23. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Agama Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 23 adalah Rata-rata Komponen kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan agama islam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yaitu *reliabilit* dengan nilai 3,319. Sedangkan komponen yang memiliki nilai terendah adalah *emphaty* dengan nilai 3,139.



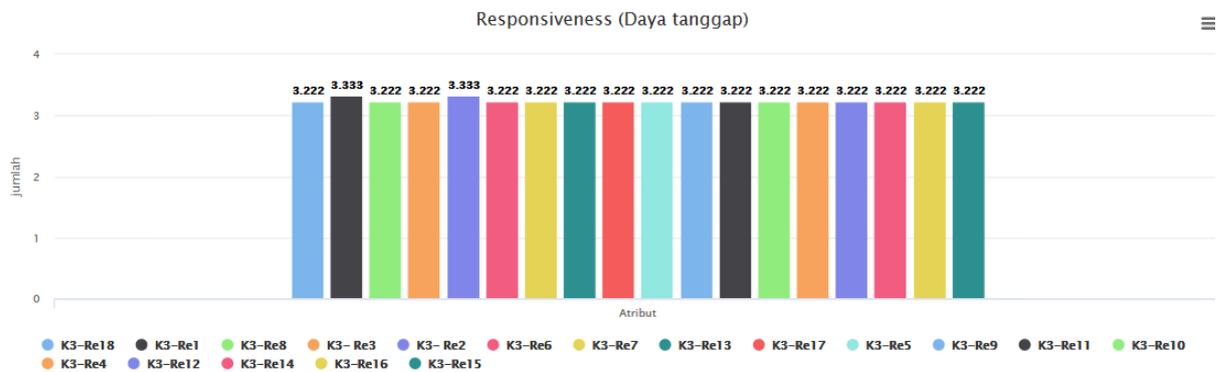
Gambar 24. Komponen *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Agama Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 24 adalah Komponen *Tangible* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan agama islam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Ruang kuliah dan seisinya (*whiteboard*, LCD, kursi) nyaman digunakan (K3-T1), Kerapian Karyawan Lembaga Bahasa (K3-T11), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perpustakaan (K3-T12) dan Kerapian Karyawan perpustakaan (K3-T13) dengan nilai 3,444. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik (K3-T3) dengan nilai 3,42.



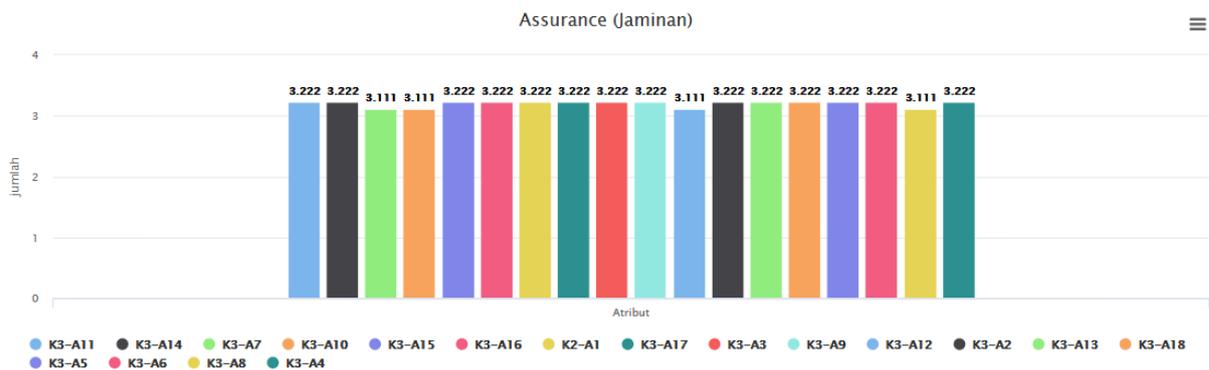
Gambar 25. Komponen *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Agama Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 25 adalah Komponen *Reliability* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan agama islam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Jumlah tenaga administrasi Perpustakaan mencukupi (K3-R10) dengan nilai 3,444. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Kemudahan Prosedur administrasi layanan Kemahasiswaan (K3-R5), Kemudahan Prosedur administrasi dan tata tertib Lembaga Bahasa (K3-R7) dan Jumlah tenaga administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa mencukupi (K3-R14) dengan nilai 2,99.



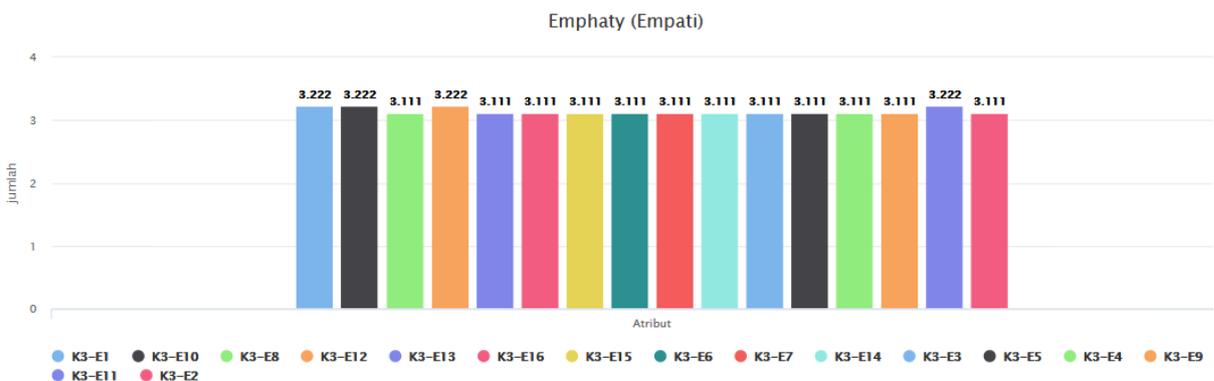
Gambar 26. Komponen *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Agama Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 26 adalah Komponen *Responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan agama islam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa (K3-Re1) dan Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (K3-Re2) dengan nilai 3,222. Sedangkan hamper seluruh atribut memiliki nilai terendah yakni dengan nilai 3,111.



Gambar 27. Komponen *Assurance* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Agama Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 27 adalah Komponen *Assurance* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan agami slam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut memiliki nilai tertinggi yaitu dengan nilai 3,222. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yaitu Kejelasan informasi yang terkait jadwal General English Course dan pelaksanaan TOEFL Preparation (K3-A7), Kejelasan informasi terkait hasil tes TOEFL Preparation dan Intensive Course (K3-A8), Kejelasan informasi terkait dengan proses cek plagiasi mahasiswa di perpustakaan (K3-A10) dan Kejelasan informasi terkait dengan Magang BUMN & Non BUMN (K3-A12) dengan nilai 3,111.

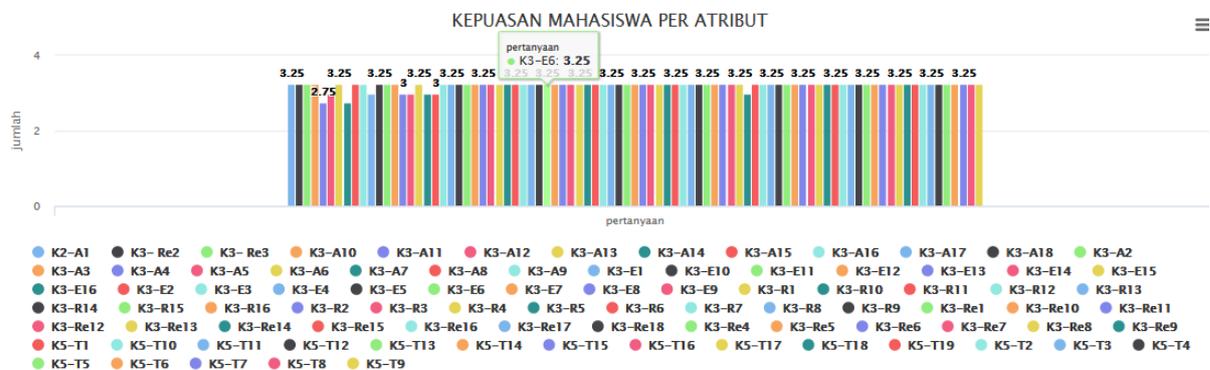


Gambar 28. Komponen *Emphaty* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Agama Islam Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 28 adalah Komponen *Emphaty* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan agami slam terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E1), Karyawan perpustakaan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E10), Karyawan

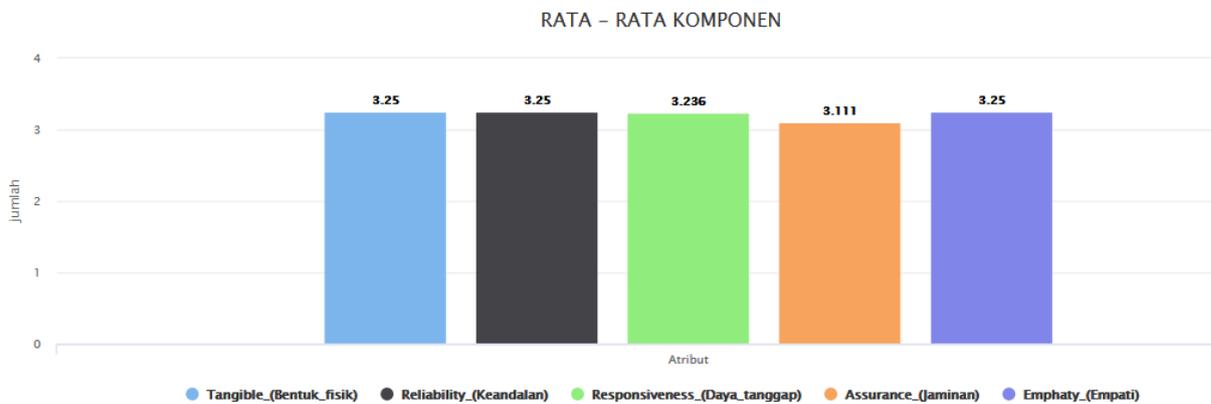
PinPKU memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E11) dan Karyawan PinPKU melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E12) dengan nilai 3,222. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E2), Karyawan memberikan sikap ramah & berperilaku sopan terhadap mahasiswa yang datang ke Layanan akademik mahasiswa (K3-E3), Karyawan Layanan akademik mahasiswa (DA) memberikan perhatian dan membantu persoalan dalam bidang akademik (K3-E4), Karyawan memberikan perhatian dan membantu persoalan mahasiswa yang datang ke Kemahasiswaan (DKKA) (K3-E5), Karyawan Kemahasiswaan (DKKA) melayani dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E6), Karyawan lembaga bahasa memberikan sikap ramah dan bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi mahasiswa (K3-E7), Karyawan lembaga bahasa melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E8), Karyawan Perpustakaan memberikan perhatian dalam melayani mahasiswa yang datang (K3-E9), Karyawan layanan keuangan memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E13), Karyawan layanan keuangan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E14), Karyawan layanan Al Islam Kemuhammadiyah memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E15) dan Karyawan layanan Al Islam Kemuhammadiyah melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E16) dengan nilai 3,111.

PRODI PENDIDIKAN BAHASA ARAB



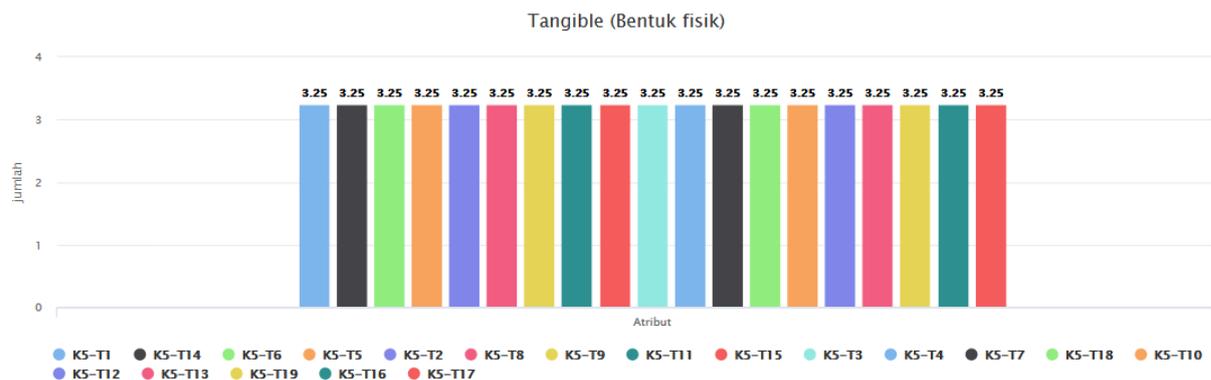
Gambar 29. Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Arab Terhadap Pelayanan

Gambar 29 adalah kepuasan mahasiswa prodi pendidikan Bahasa arab terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hamper semua atribut memiliki nilai tertinggi yakni dengan nilai 3.250. sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni (K3-A11) dan Kejelasan informasi terkait dengan sinkronisasi pembayaran sistem keuangan Kejelasan informasi terkait dengan *Job Fair* untuk Mahasiswa (K3-A14) dengan nilai 2,750



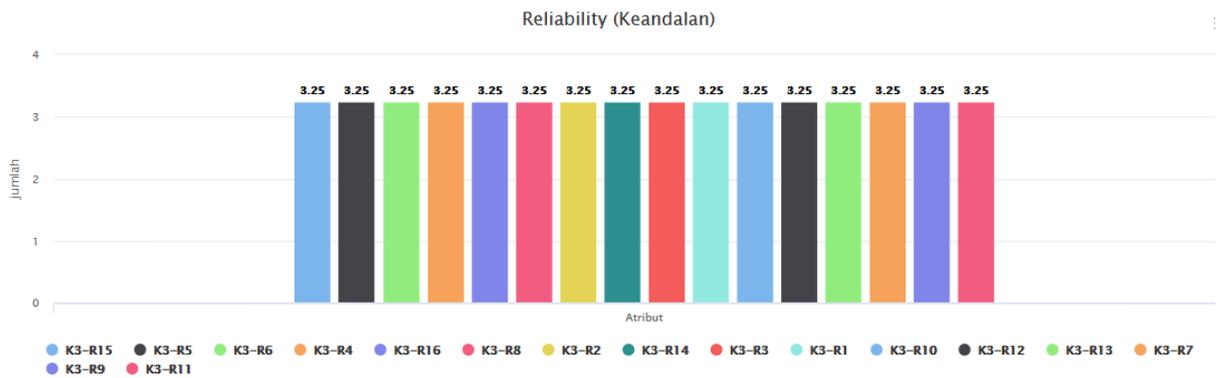
Gambar 30. Rata-rata Perkomponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Arab Terhadap Pelayanan UMSIDA

Gambar 30 adalah *perkomponen* kepuasan mahasiswa prodi pendidikan Bahasa arab terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yaitu *tangible*, *reliability* dan *emphathy* dengan nilai 3,250. Sedangkan komponen yang memiliki nilai terendah yakni *assurance* dengan nilai yang sama 3,111.



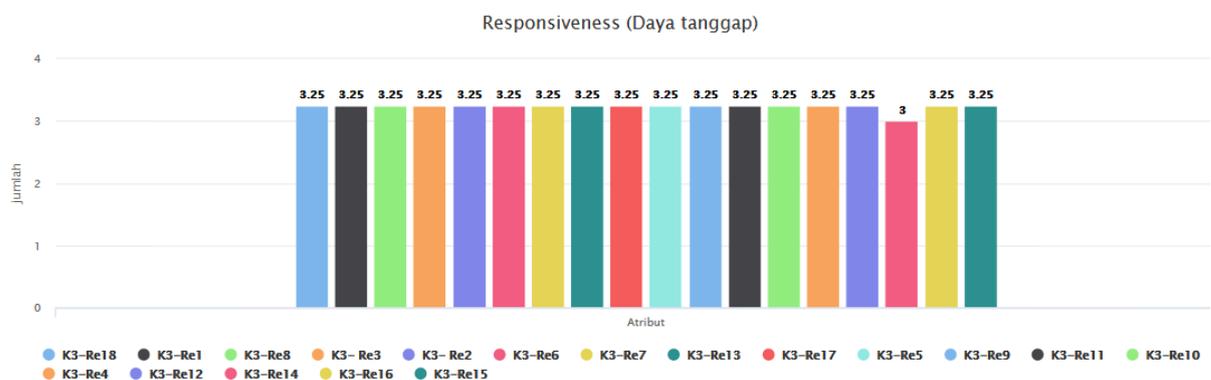
Gambar 31. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Arab Terhadap Pelayanan UMSIDA

Gambar 31 adalah *Tangible* kepuasan mahasiswa prodi pendidikan Bahasa arab terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua atribut memiliki nilai sama yakni dengan nilai 3,250.



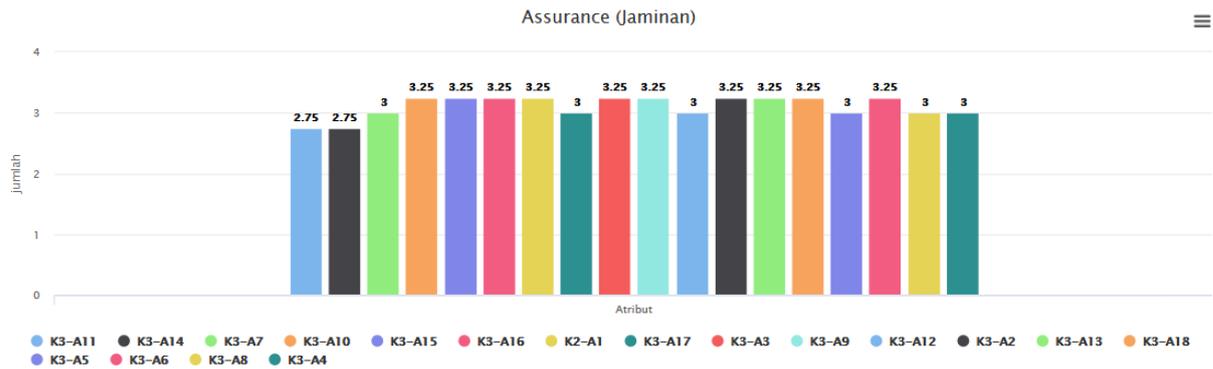
Gambar 32. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Arab Terhadap Pelayanan UMSIDA

Gambar 32 adalah *Reliability* kepuasan mahasiswa prodi pendidikan Bahasa arab terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua atribut memiliki nilai sama yakni dengan nilai 3,250.



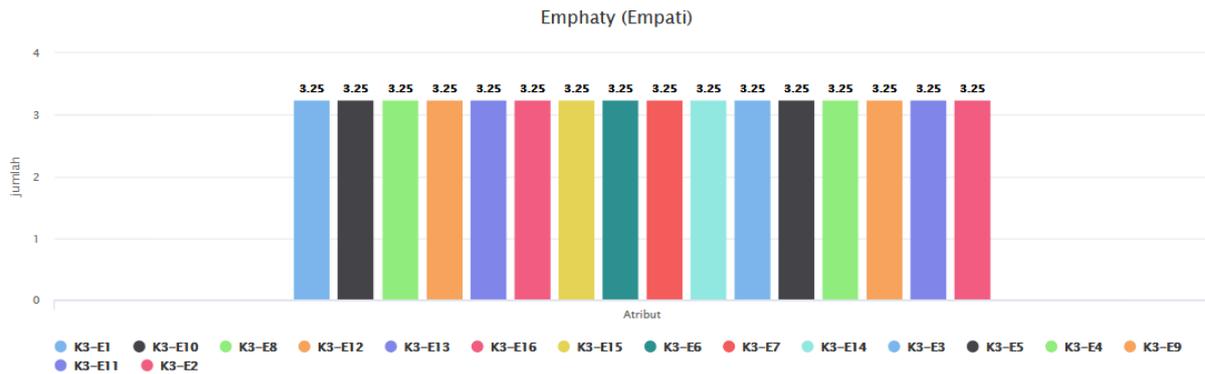
Gambar 33. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Arab Terhadap Pelayanan UMSIDA

Gambar 33 adalah *Responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi pendidikan Bahasa arab terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua atribut memiliki nilai sama yakni dengan nilai 3,250. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-Re14) dengan nilai 3,000.



Gambar 34. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Arab Terhadap Pelayanan UMSIDA

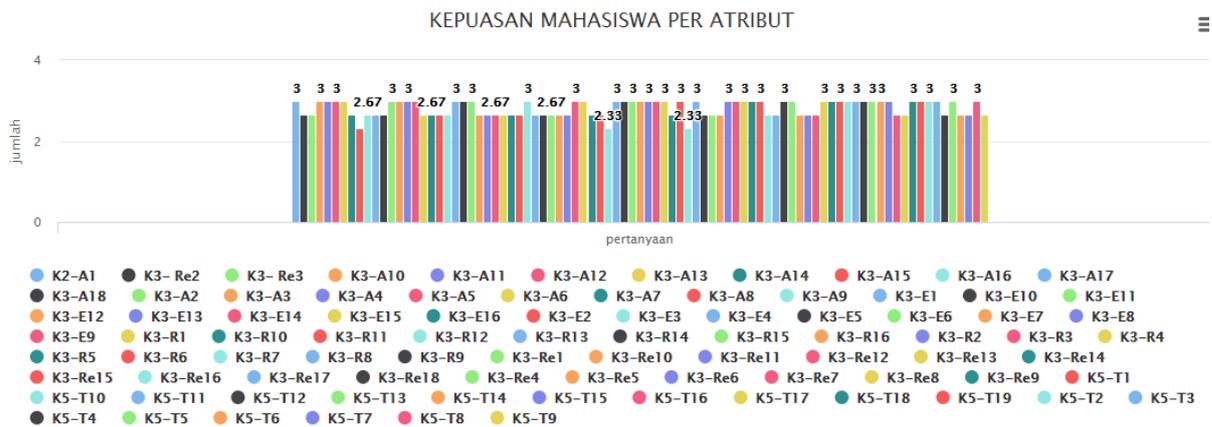
Gambar 34 adalah Assurance kepuasan mahasiswa prodi pendidikan Bahasa arab terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (K2-A1), Ketersediaan informasi yang terkait dengan akademik (informasi tentang pembayaran, absensi, UTS, UAS dll) (K3-A2), Kejelasan informasi terkait dengan jadwal pelaksanaan UTS / UAS (K3-A3), Kejelasan informasi yang terkait dengan Program Kreativitas Mahasiswa, Simpresmawa, Ormawa, UKM dan program kegiatan yang lainnya (K3-A6), Kejelasan informasi yang terkait peminjaman dan ketersediaan koleksi Perpustakaan (K3-A9), Kejelasan informasi terkait dengan proses cek plagiasi mahasiswa di perpustakaan (K3-A10), Kejelasan informasi terkait dengan *virtual account* pembayaran (K3-A13), Kejelasan informasi terkait dengan Informasi Tes Baca Qur'an (BQ) (K3-A15), Kejelasan informasi terkait dengan Pendidikan Karakter Mahasiswa Umsida (PKMU) (K3-A16) dan Kejelasan informasi terkait dengan kecepatan *bandwidth* yang diperoleh oleh mahasiswa (K3-A18) dengan nilai 3,250. Sedangkan yang memiliki atribut rendah yakni Kejelasan informasi terkait dengan *Job Fair* untuk Mahasiswa (K3-A11) dan Kejelasan informasi terkait dengan sinkronisasi pembayaran sistem keuangan (K3-A14) dengan nilai 2,750.



Gambar 35. *Emphaty* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Arab Terhadap Pelayanan UMSIDA

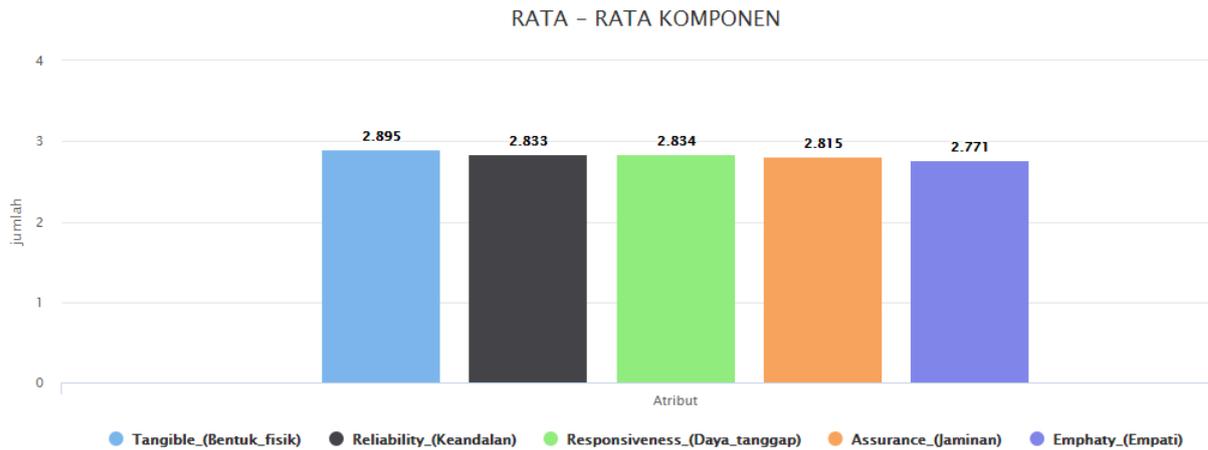
Gambar 35 adalah *Emphaty* kepuasan mahasiswa prodi pendidikan Bahasa arab terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua atribut memiliki nilai sama yakni dengan nilai 3,250.

PRODI PENDIDIKAN GURU MI



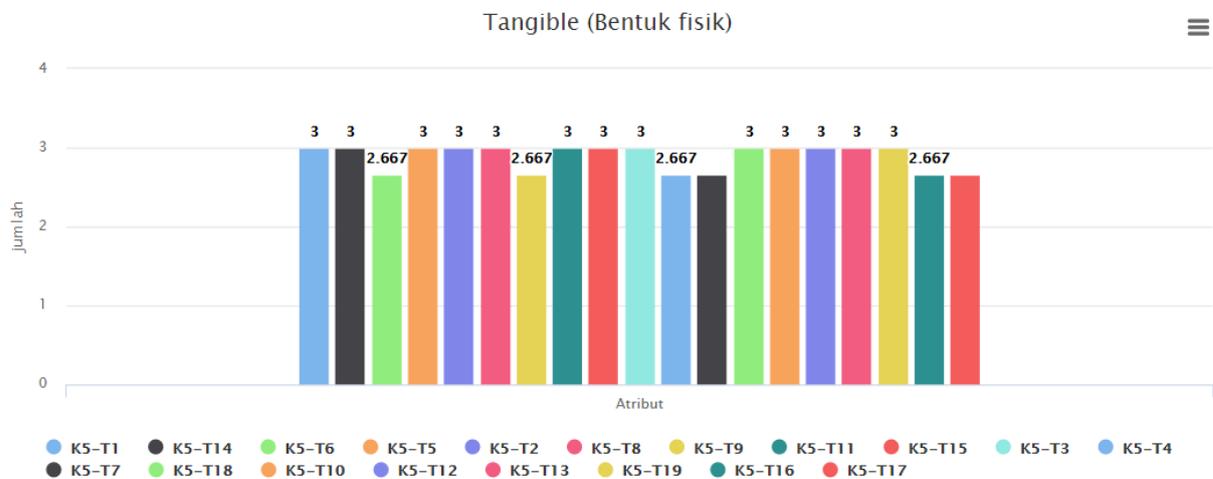
Gambar 36. Kepuasan Mahasiswa Prodi PGMI Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 36. Kepuasan Mahasiswa Prodi PGMI terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut memiliki nilai yang sama tinggi yakni dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Kemudahan Prosedur administrasi dan tata tertib Lembaga Bahasa (K3-R7), Jumlah tenaga administrasi PinPKU mencukupi (K3-R12) dan Kejelasan informasi terkait dengan Informasi Tes Baca Qur'an (BQ) (K3-A15) dengan nilai 2,330.



Gambar 37. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Prodi PGMI

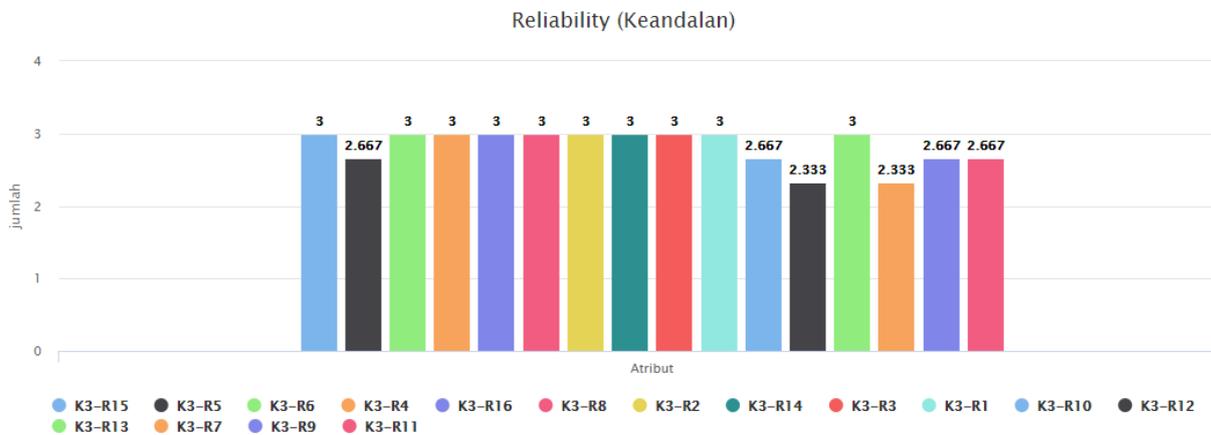
Gambar 37. Rata-rata komponen kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan guru MI terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yaitu komponen *tangible* dengan nilai 2,895. Sedangkan komponen yang memiliki nilai rendah yakni komponen *emphaty* dengan nilai 2,771.



Gambar 38. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru MI terhadap Pelayanan di UMSIDA

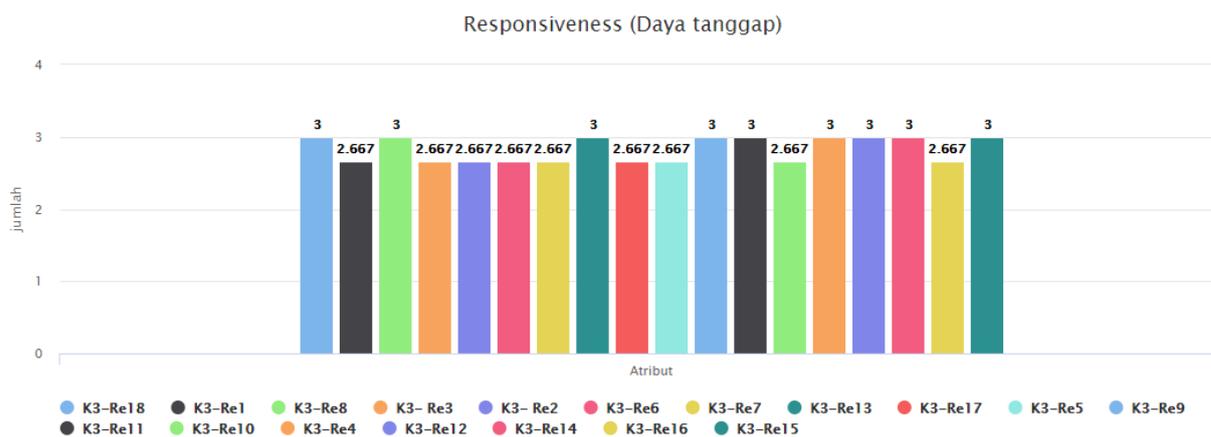
Gambar 38 adalah *tangible* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan guru MI terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut memiliki nilai tinggi, yakni dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K5-T4), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang Layanan akademik mahasiswa (K5-T6), Kerapian

Karyawan Layanan akademik mahasiswa (K5-T7), Kerapian Karyawan kemahasiswaan (K5-T9), Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T16) dan Kerapian Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T17) dengan nilai 2,667.



Gambar 39. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru MI terhadap Pelayanan di UMSIDA

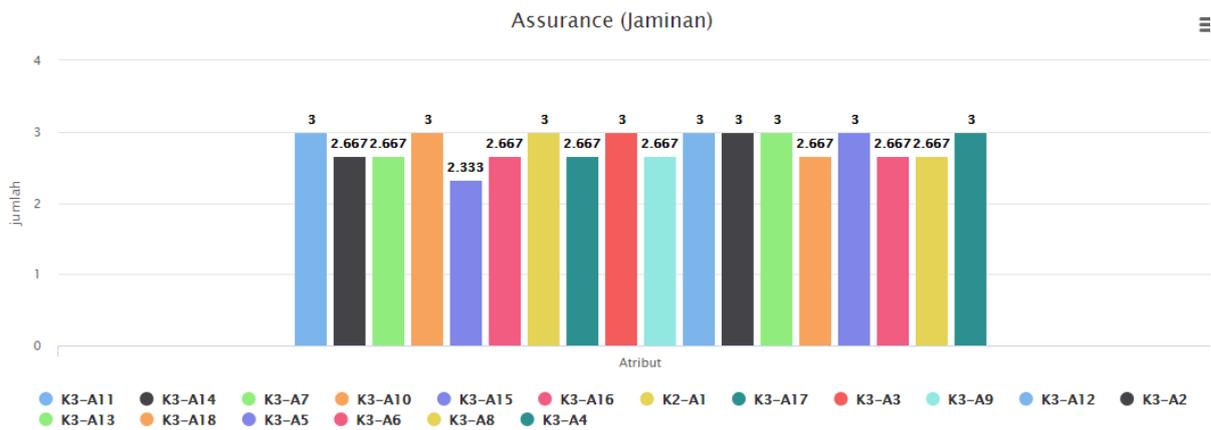
Gambar 39 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan guru MI terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut memiliki nilai tertinggi yaitu dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kemudahan Prosedur administrasi dan tata tertib Lembaga Bahasa (K3-R7) dan Jumlah tenaga administrasi PinPKU mencukupi (K3-R12) dengan nilai 2,330,



Gambar 40. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru MI terhadap Pelayanan di UMSIDA

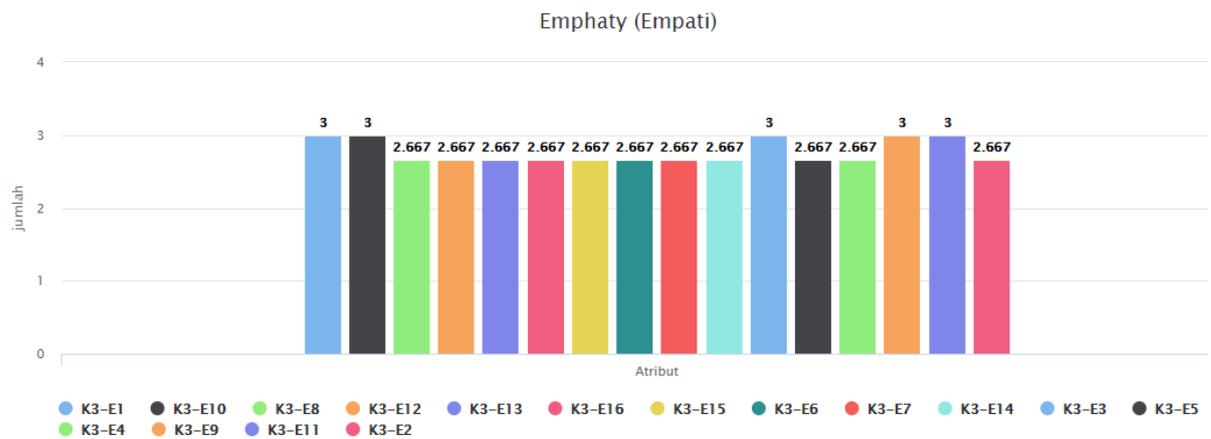
Gambar 40 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan guru MI terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa (K3-Re4), Karyawan memberikan tindak lanjut terhadap pertanyaan yang disampaikan

mahasiswa (K3-Re8), Respon dan tindak lanjut Karyawan Perpustakaan terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re9), Respon dan tindak lanjut Karyawan PinPKU terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re11), Kecepatan waktu pelayanan Karyawan PinPKU (K3-Re12), Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re13), Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-Re14), Respon dan tindak lanjut Karyawan AI Islam Kemuhammadiyah terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re15) dan Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi (K3-Re18) dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut lainnya memiliki nilai yang sama rendah yakni 2,667.



Gambar 41. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru MI terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 41 adalah assurance kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan guru MI terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut memiliki nilai yang sama yakni dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kejelasan informasi terkait dengan Informasi Tes Baca Qur'an (BQ) (K3-A15) dengan nilai 2,333.



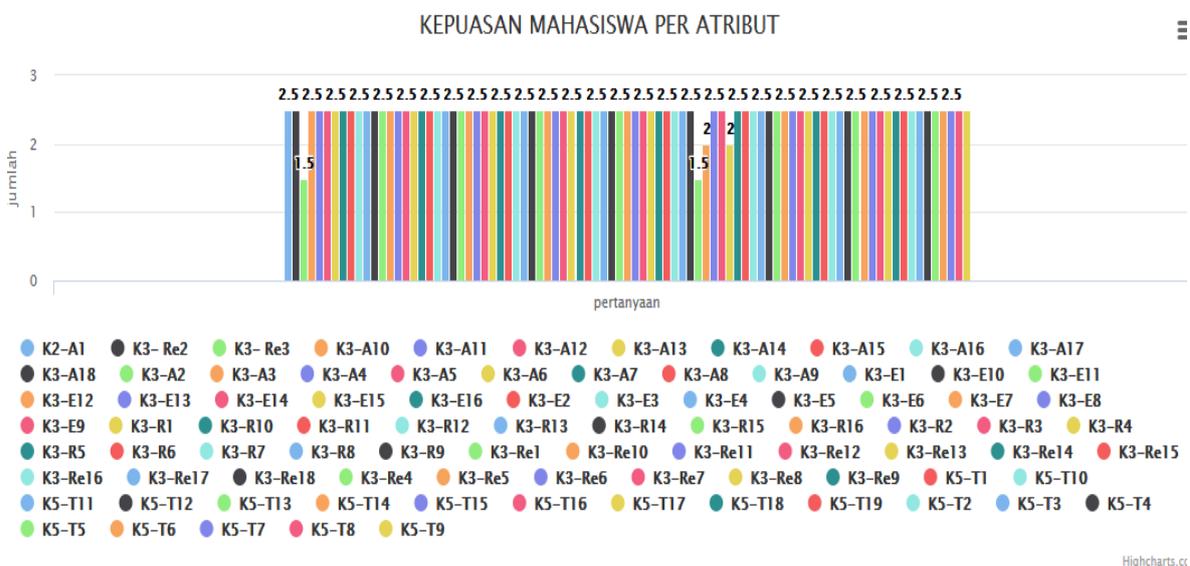
Gambar 42. Empathy Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru MI terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 42 adalah *emphaty* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan guru MI terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E1), Karyawan memberikan sikap ramah & berperilaku sopan terhadap mahasiswa yang datang ke Layanan akademik mahasiswa (K3-E3), Karyawan Perpustakaan memberikan perhatian dalam melayani mahasiswa yang datang (K3-E9), Karyawan perpustakaan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E10) dan Karyawan PinPKU memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E11) dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut lainnya memiliki nilai sama rendah yakni dengan nilai 2,667.

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Hasil evaluasi Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Genap 2020/2021, prodi-prodi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yaitu di bawah ini.

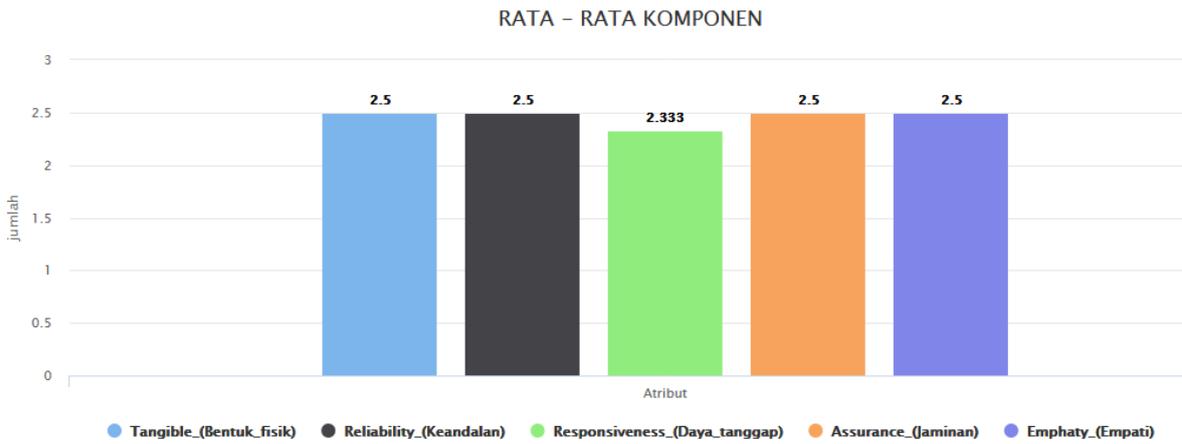
PRODI MAGISTER MANAJEMEN



Gambar 43. Kepuasan Mahasiswa Prodi Magister Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

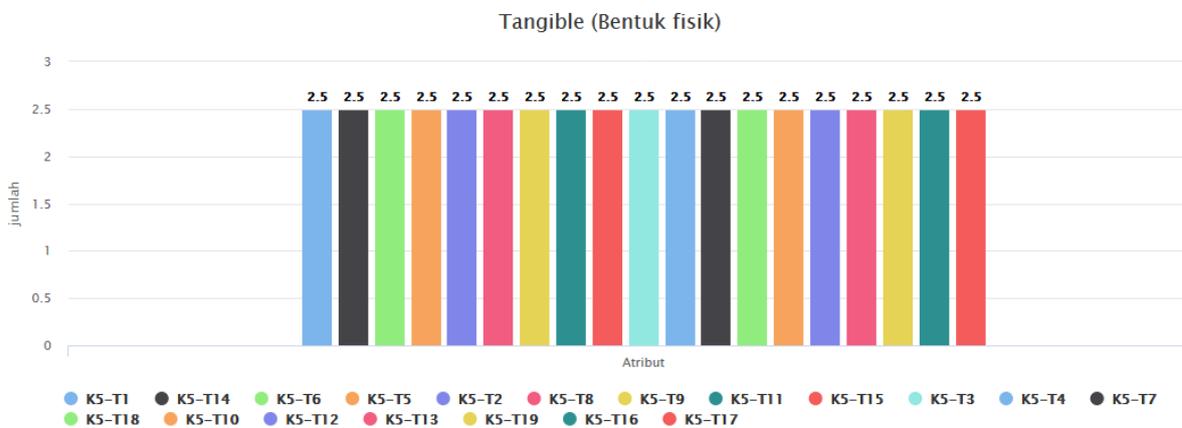
Gambar 43 adalah kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, masing-masing atribut memiliki nilai sama dengan nilai 2,500, sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni atribut Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan bantuan sesuai dengan

kebutuhan mahasiswa (K3-Re3) dan atribut Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Karyawan Perpustakaan (K3-Re10)yakni 1,500.



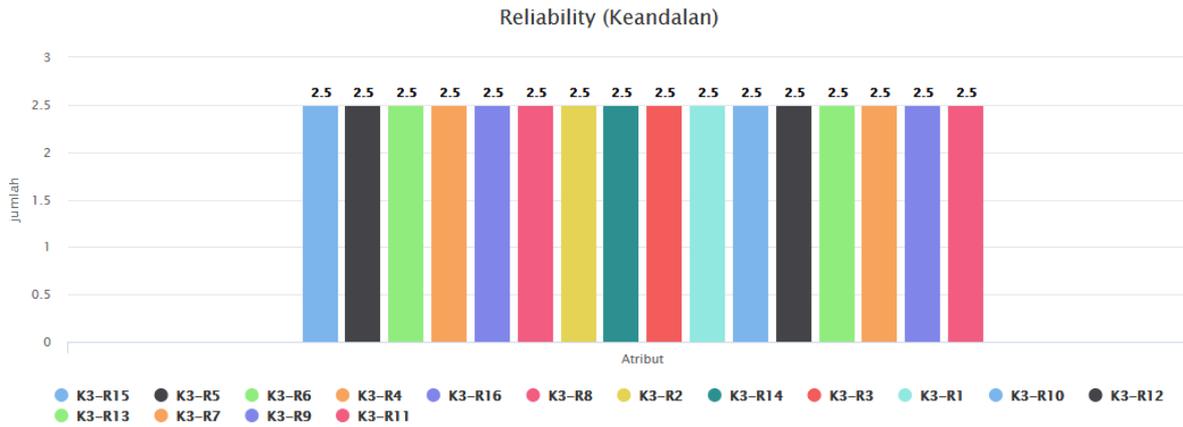
Gambar 44. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Magister Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 44 adalah rata-rata komponen kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua komponen memiliki nilai sama 2,500. hanya komponen *responsiveness* yang memiliki nilai terendah yakni 2,333.



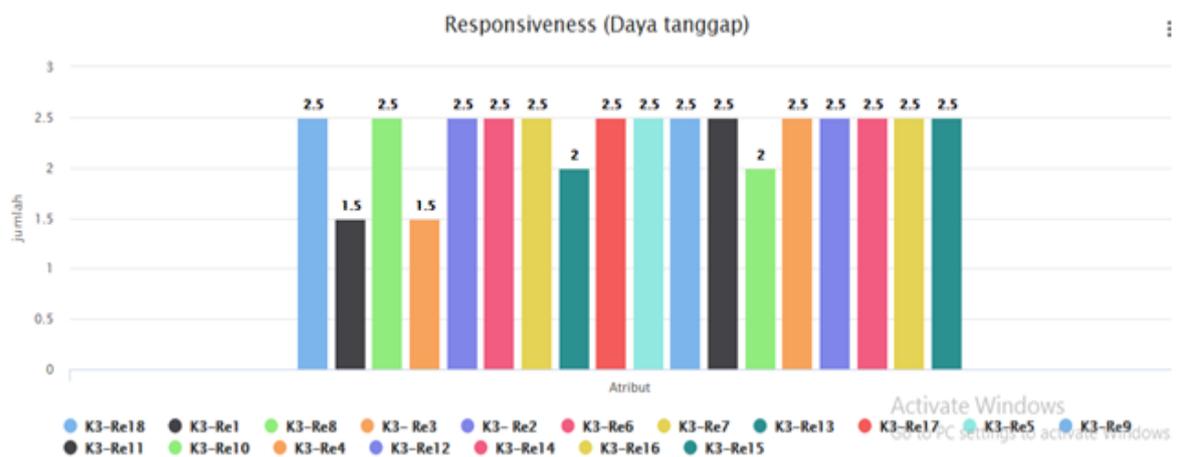
Gambar 45. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Magister Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 45 adalah *Tangible* kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua atribut memiliki nilai sama yakni 2.500.



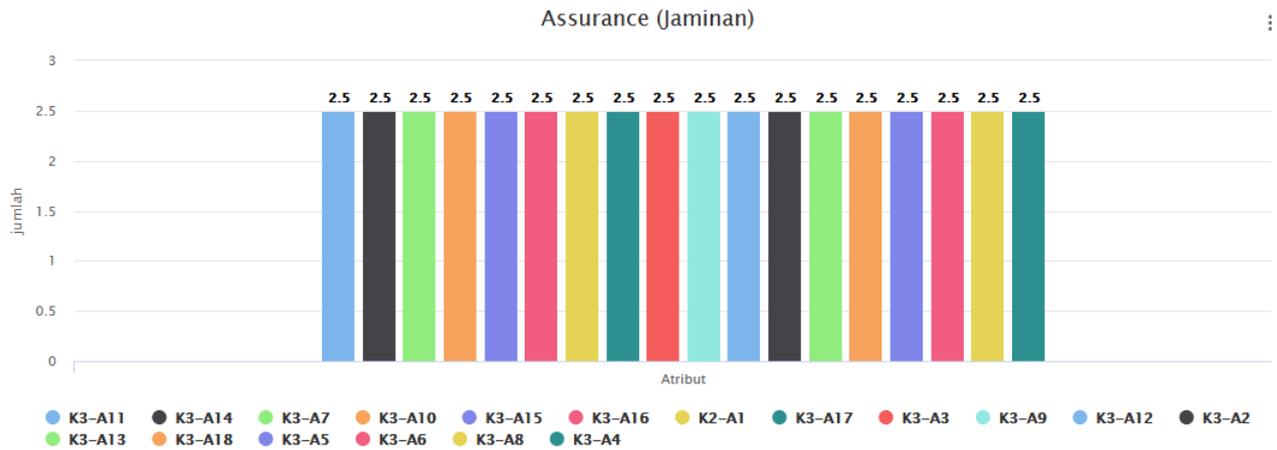
Gambar 46. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Magister Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 46 adalah *Reliability* kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua atribut memiliki nilai sama yakni 2.500.



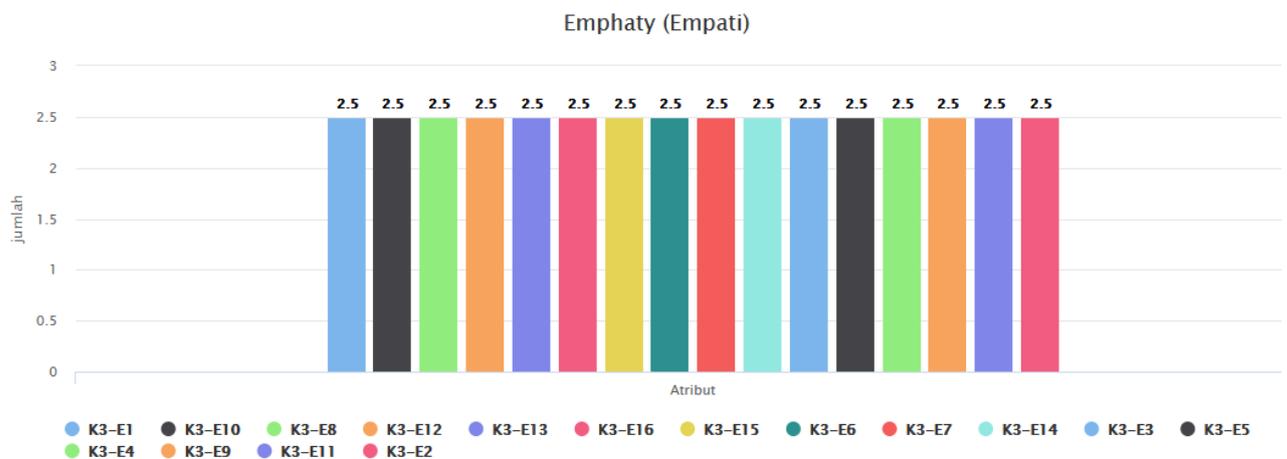
Gambar 47. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Magister Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 47 adalah *Responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut memiliki nilai tertinggi yakni 2.500, sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah adalah atribut Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa (K3-Re1) dan Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa terhadap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa (K3-Re3) yakni 2,500.



Gambar 48. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Magister Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

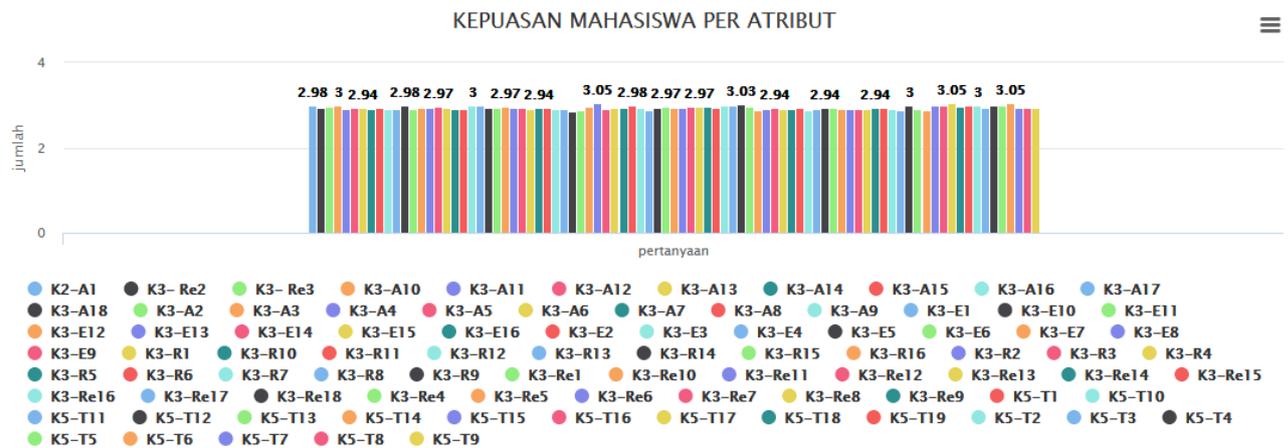
Gambar 48 adalah Assurance kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua atribut memiliki nilai sama yakni 2.500.



Gambar 49. Emphaty Kepuasan Mahasiswa Prodi Magister Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

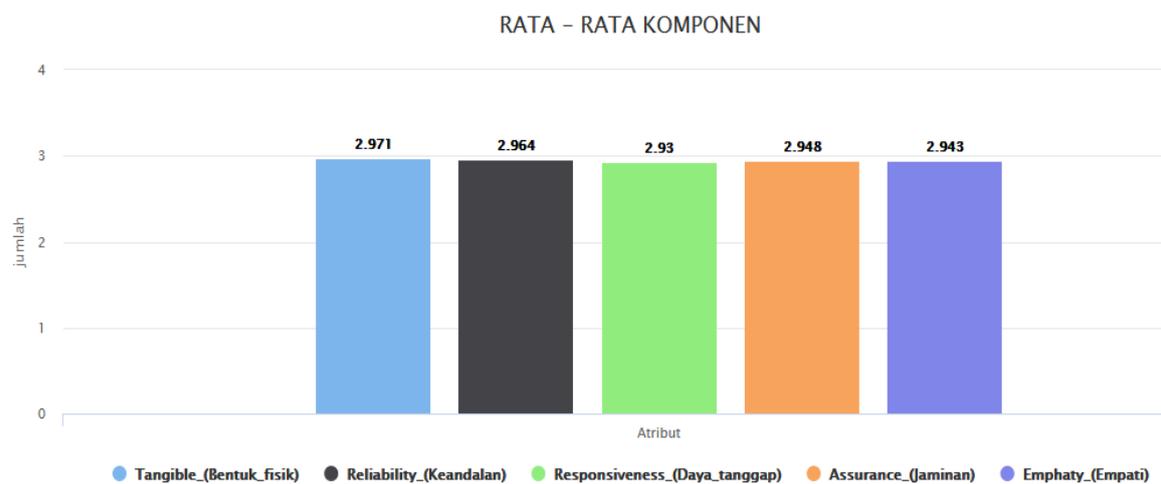
Gambar 49 adalah Emphaty kepuasan mahasiswa prodi magister manajemen di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua atribut memiliki nilai sama yakni 2.500.

PRODI MANAJEMEN



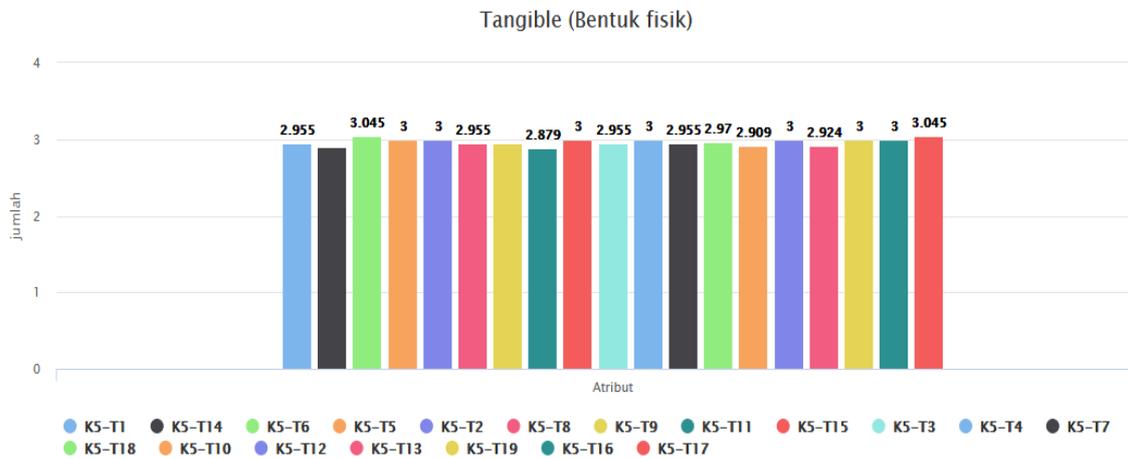
Gambar 50. Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 50 adalah kepuasan mahasiswa prodi manajemen terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Karyawan lembaga bahasa melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E8), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang Layanan akademik mahasiswa (K5-T6) dan Kerapian Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T17) dengan nilai 3,050. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Karyawan memberikan perhatian dan membantu persoalan mahasiswa yang datang ke Kemahasiswaan (DKKA) (K3-E5) dengan nilai 2,860.



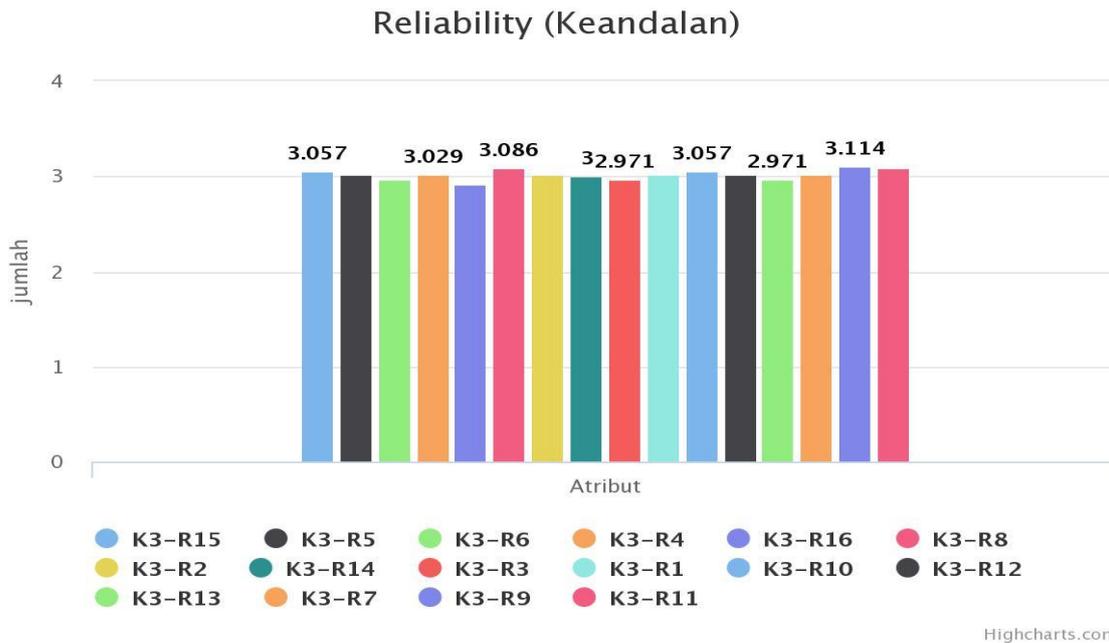
Gambar 51. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 51 adalah Rata-rata komponen kepuasan mahasiswa prodi manajemen terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yaitu *tangible* dengan nilai 2,971. Sedangkan komponen yang memiliki nilai terendah yakni *responsiveness* dengan nilai 2,930.



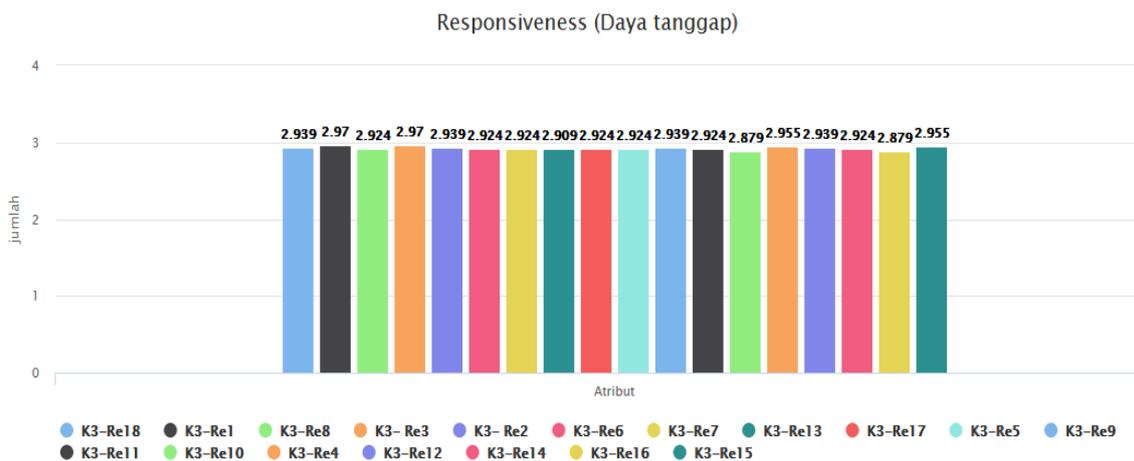
Gambar 52. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 52 adalah *Tangible* kepuasan mahasiswa prodi manajemen terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang Layanan akademik mahasiswa (K5-T6) dan Kerapian Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T17) dengan nilai 3,045. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Kerapian Karyawan Lembaga Bahasa (K5-T11) dengan nilai 2,879.



Gambar 53. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

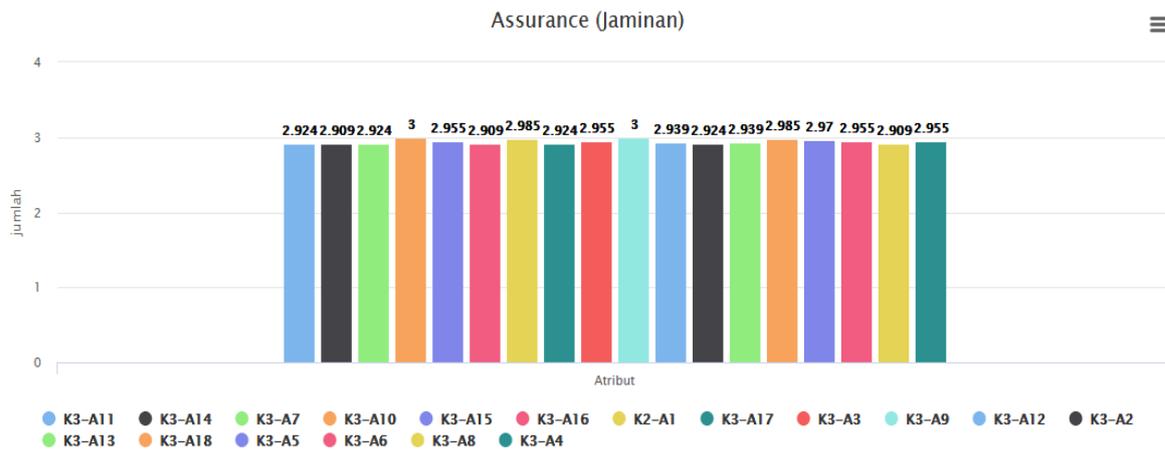
Gambar 53 adalah *Reliability* kepuasan mahasiswa prodi manajemen terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Kemudahan Prosedur administrasi Perpustakaan dan tata tertib (K3-R9) dengan nilai 3,050. Sedangkan komponen yang memiliki nilai terendah yakni Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-R13) dengan nilai 2,894.



Gambar 54. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

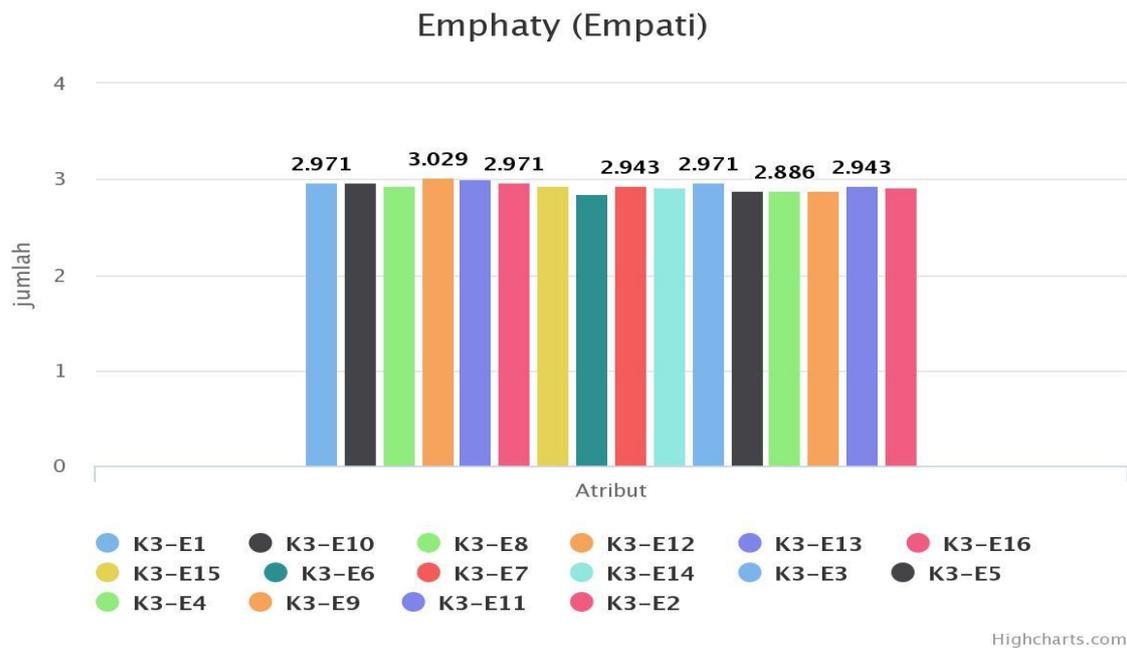
Gambar 54 adalah *Responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi manajemen terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai

tertinggi yaitu Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa (K3-Re1) dan Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa terhadap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa (K3-Re3) dengan nilai 2,970. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Karyawan Perpustakaan (K3-Re10) dan Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Al Islam Kemuhammadiyah (K3-Re16) dengan nilai 2,879.



Gambar 55. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

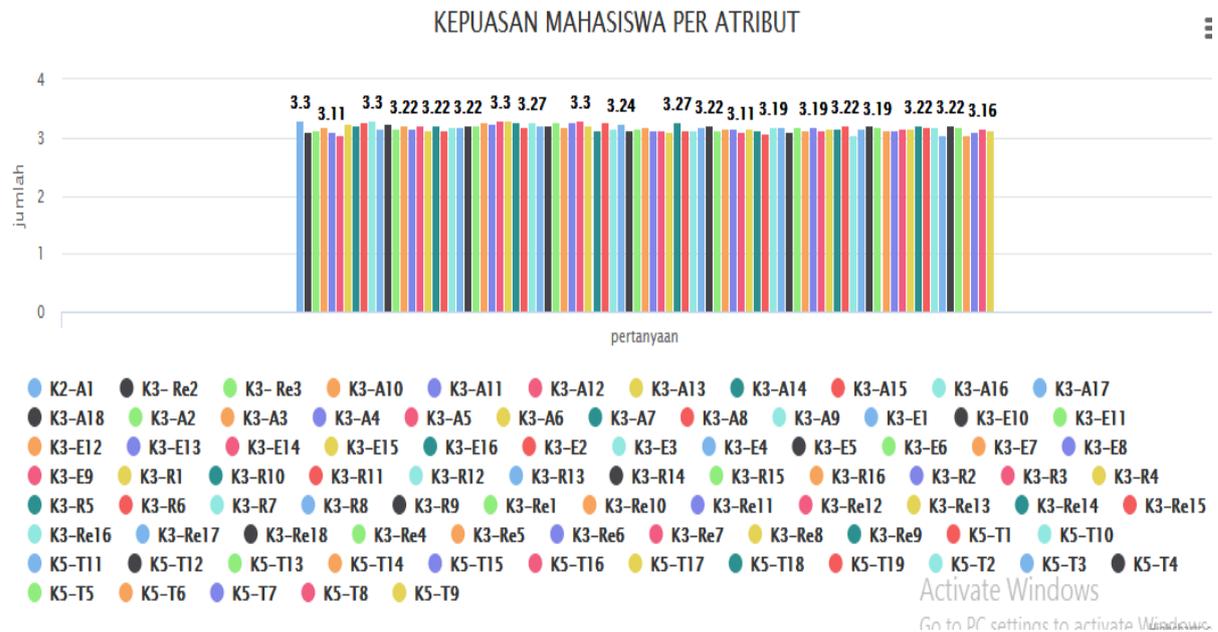
Gambar 55 adalah Assurance kepuasan mahasiswa prodi manajemen terhadap pelayan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Kejelasan informasi yang terkait peminjaman dan ketersediaan koleksi Perpustakaan (K3-A9) dan Kejelasan informasi terkait dengan proses cek plagiasi mahasiswa di perpustakaan (K3-A10) dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Kejelasan informasi terkait dengan sinkronisasi pembayaran sistem keuangan (K3-A14) dan Kejelasan informasi terkait dengan Pendidikan Karakter Mahasiswa Umsida (PKMU) (K3-A16) dengan nilai 2,900.



Gambar 56. *Emphaty* Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Terhadap Pelayanan di UMSIDA

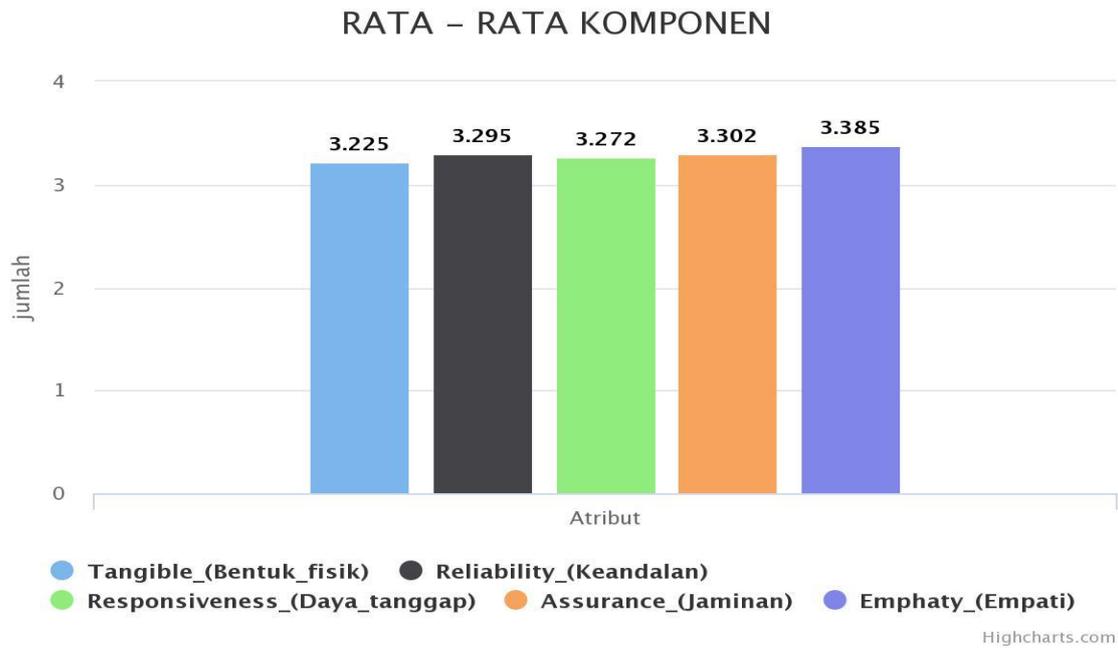
Gambar56 adalah *Emphaty* kepuasan mahasiswa prodi manajemen terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi Karyawan lembaga bahasa melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E8) dengan nilai 3,045. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah Karyawan memberikan perhatian dan membantu persoalan mahasiswa yang datang ke Kemahasiswaan (DKKA) (K3-E5) dengan nilai 2,864.

PRODI AKUNTANSI



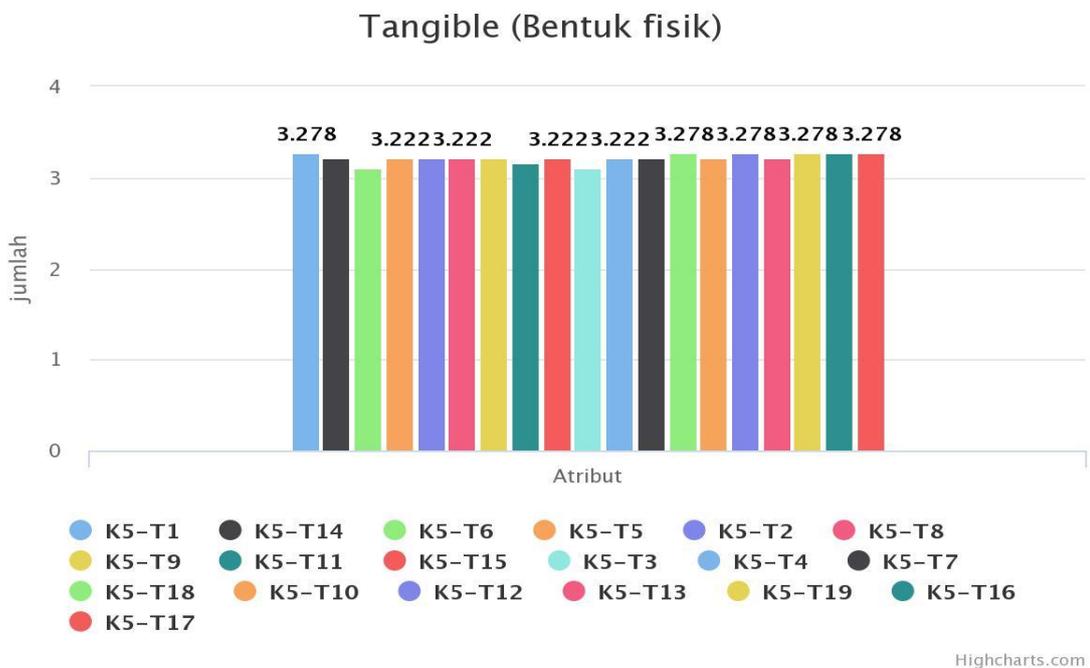
Gambar 57. Kepuasan Mahasiswa Prodi Akuntansi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 57. Kepuasan mahasiswa prodi akuntansi terhadap pelayanan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (K2-A1), Kejelasan informasi terkait dengan Pendidikan Karakter Mahasiswa Umsida (PKMU) (K3-A16), Karyawan Perpustakaan memberikan perhatian dalam melayani mahasiswa yang datang (K3-E9), Karyawan layanan keuangan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E14) dan Karyawan layanan Al Islam Kemuhammadiyah memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E15) dengan nilai 3,30. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Karyawan layanan keuangan memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-A12), Kebersihan dan kenyamanan ruang Kemahasiswaan (K5-T3), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang Layanan akademik mahasiswa (K5-T6) dan Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan *speaker central*) dan nyaman digunakan (K5-T10) dengan nilai 3,050.



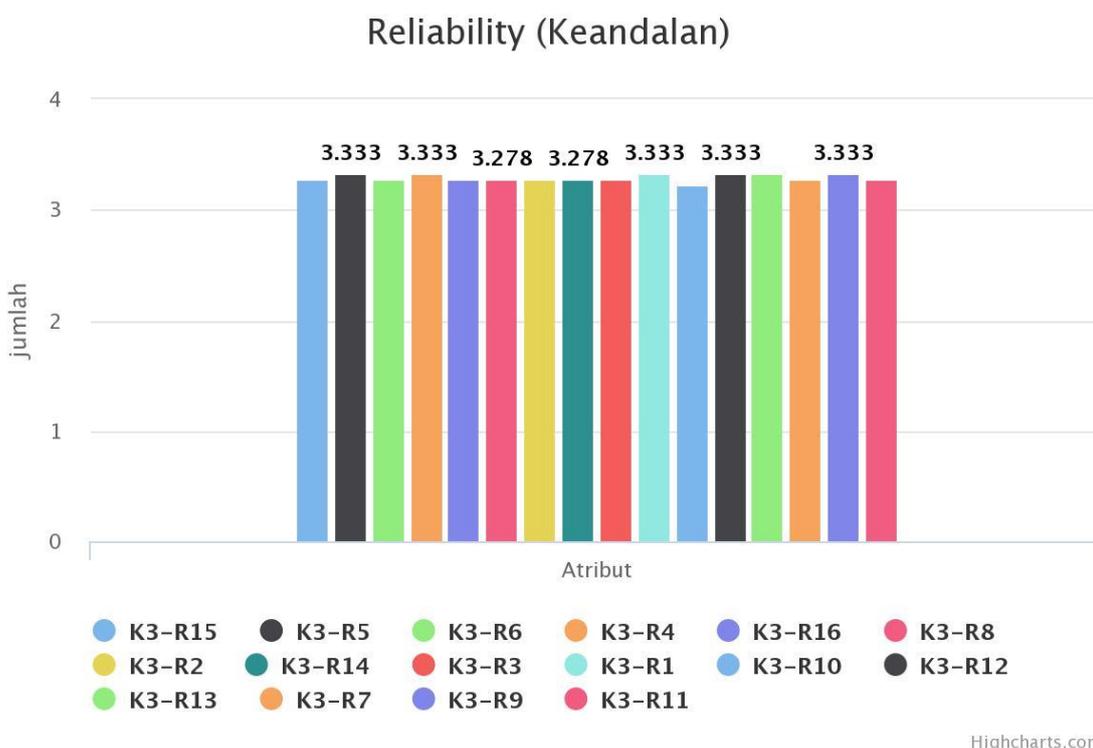
Gambar 58. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Akuntansi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 58 adalah rata-rata komponen kepuasan mahasiswa prodi akuntansi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yaitu *emphaty* dengan nilai 3,385. Sedangkan komponen yang memiliki nilai terendah yakni *responsiveness* dan *Tangible* dengan nilai 3,225.



Gambar 59. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Akuntansi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

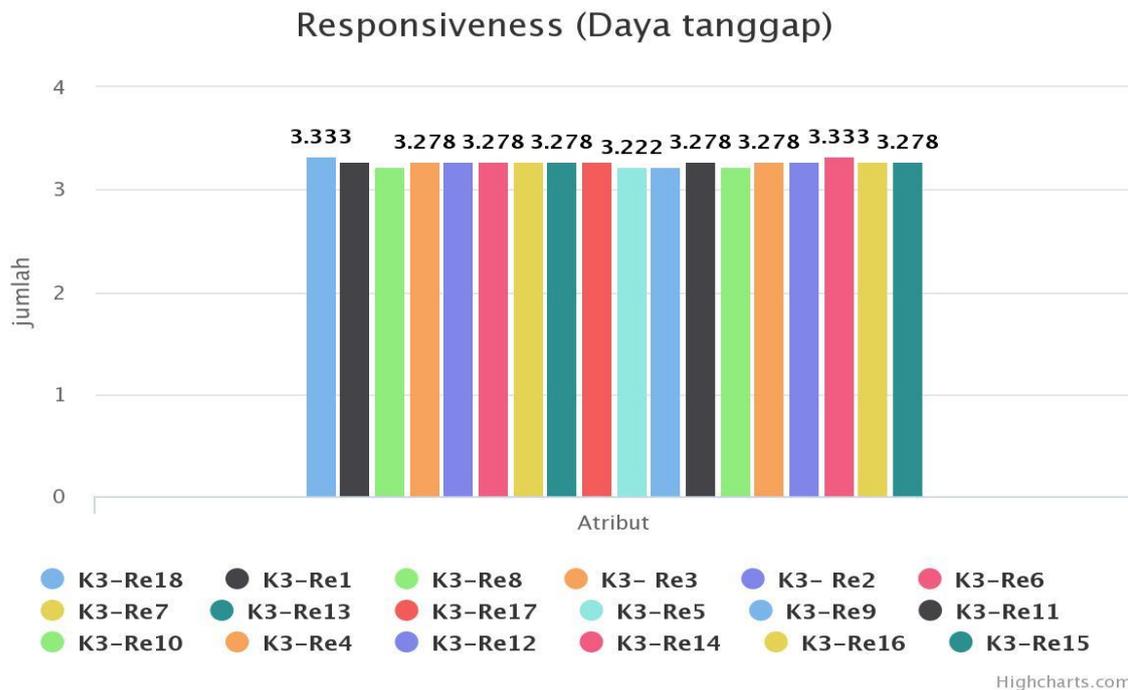
Gambar 59 adalah *Tangible* kepuasan mahasiswa prodi akuntansi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Ruang kuliah dan seisinya (*whiteboard*, LCD, kursi) nyaman digunakan (K5-T1), Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K5-T4), Kebersihan dan kenyamanan ruang Kemahasiswaan (K5-T8), Kerapian Karyawan Lembaga Bahasa (K5-T11), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perpustakaan (K5-T12) dan Kerapian Karyawan Layanan Al Islam Kemuhammadiyah (K5-T18) dengan nilai 3,612 Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik. (K5-T3), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang Layanan akademik mahasiswa (K5-T6) dan Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan *speaker central*) dan nyaman digunakan (K5-T10) dengan nilai 3,054.



Gambar 60. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Akuntansi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

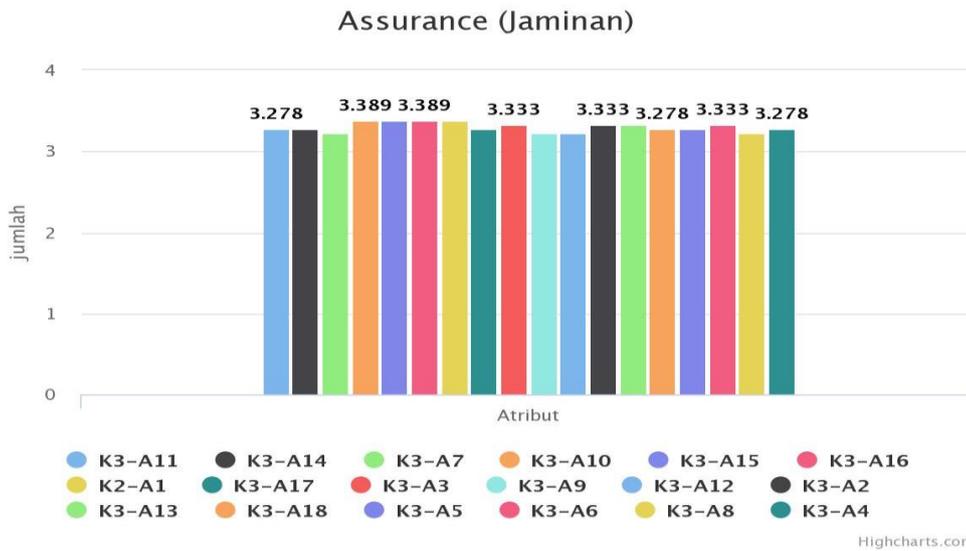
Gambar 60 adalah *Reliability* kepuasan mahasiswa prodi akuntansi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Kemudahan Prosedur administrasi layanan Kemahasiswaa (K3-R5) dan Kemudahan Prosedur administrasi PinPKU (K3-R11) dengan nilai 3,270. Sedangkan atribut yang

memiliki nilai terendah yakni Jumlah tenaga administrasi layanan akademik mahasiswa mencukupi (K3-R4) dengan nilai 3,108.



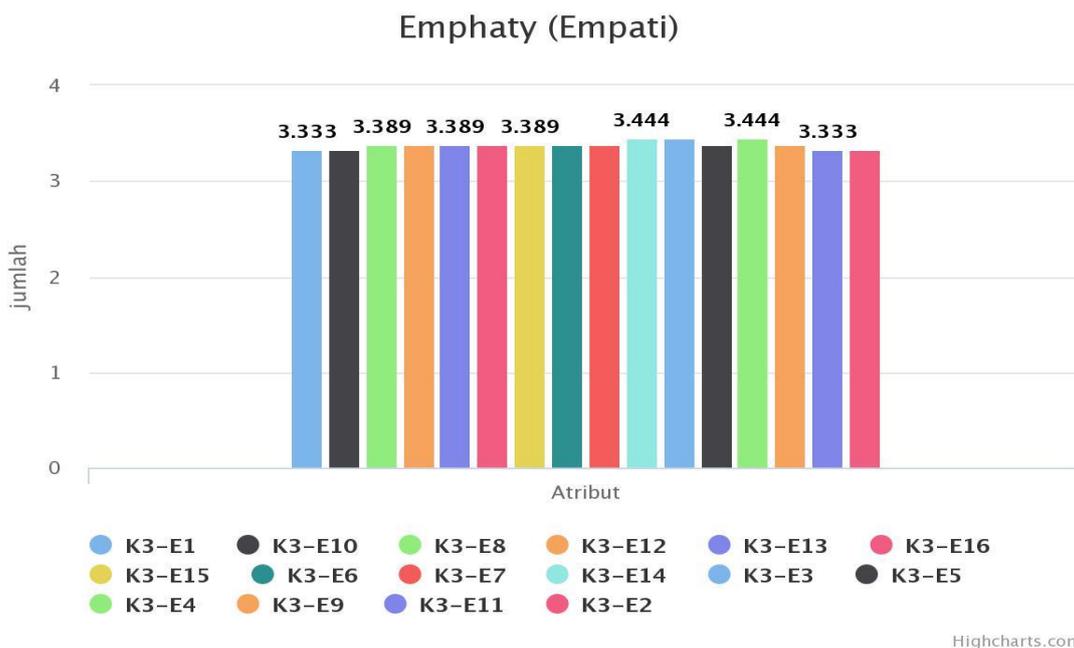
Gambar 61. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Akuntansi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 61 adalah *Responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi akuntansi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa (K3-Re4), Karyawan kemahasiswaan memberikan tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re6), Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Al Islam Kemuhammadiyah (K3-Re16) dan Respon dan tindak lanjut Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi terhadap permasalahan yang disampaikan mahasiswa melalui dosen wali (K3-Re17) dengan nilai 3,189. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni (K3-Re2), (K3-Re12) dan (K3-Re18) dengan nilai 3,108.



Gambar 62. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Akuntansi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

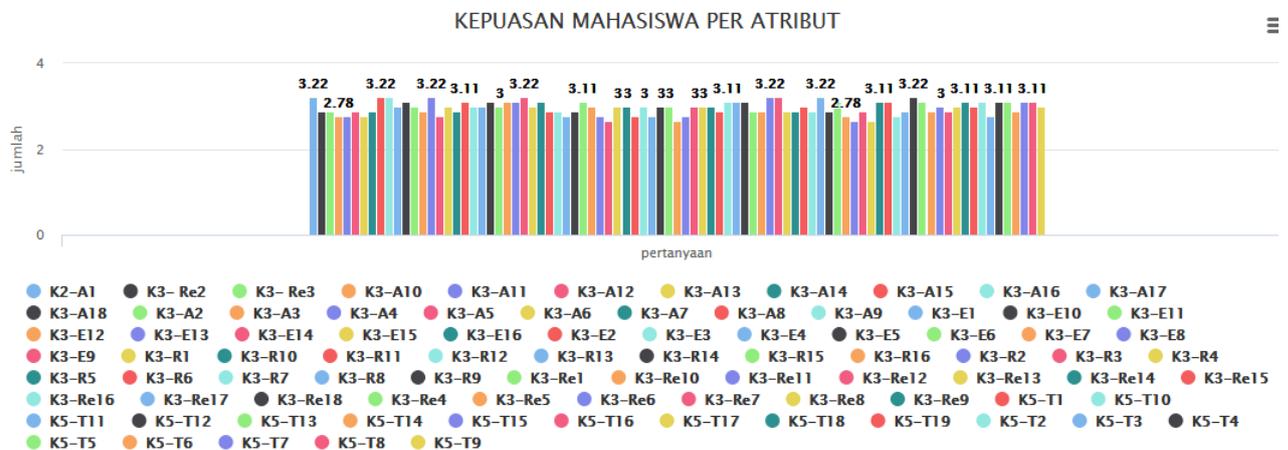
Gambar 62 adalah Assurance kepuasan mahasiswa prodi akuntansi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (K2-A1) dan Kejelasan informasi terkait dengan Pendidikan Karakter Mahasiswa Umsida (PKMU) (K3-A16) dengan nilai 3,297. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Kejelasan informasi terkait dengan Magang BUMN & Non BUMN (K3-A12) dengan nilai 3,054.



Gambar 63. *Empathy* Kepuasan Mahasiswa Prodi Akuntansi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 63 adalah *Empathy* kepuasan mahasiswa prodi akuntansi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Karyawan Perpustakaan memberikan perhatian dalam melayani mahasiswa yang datang (K3-E9), Karyawan layanan keuangan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E14) dan Karyawan layanan Al Islam Kemuhammadiyah memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E15) dengan nilai 3,2,97. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E1), Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E2) dan Karyawan lembaga bahasa memberikan sikap ramah dan bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi mahasiswa (K3-E7) dengan nilai 3,189.

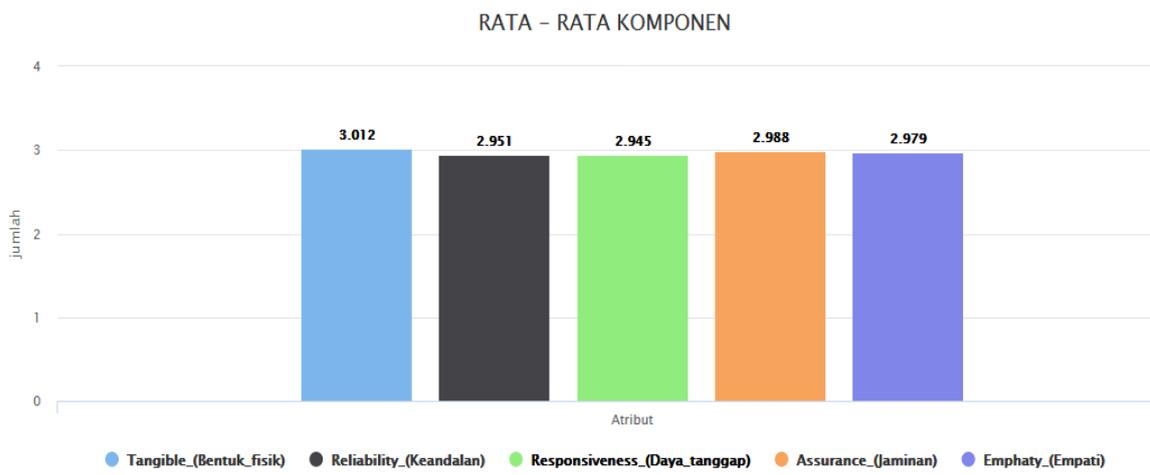
PRODI HUKUM



Gambar 64. Kepuasan Mahasiswa Prodi Hukum Terhadap Pelayanan di UMSIDA

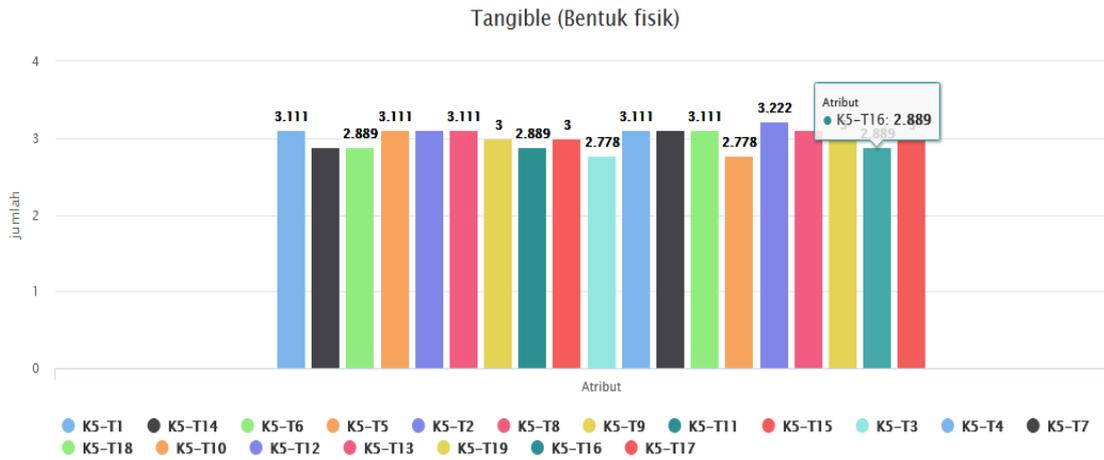
Gambar 64. Kepuasan mahasiswa prodi hukum terhadap pelayanan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (K2-A1), Kejelasan informasi terkait dengan proses revisi nilai mahasiswa (K3-A4), Kejelasan informasi terkait dengan Informasi Tes Baca Qur'an (BQ) (K3-A15), Kejelasan informasi terkait dengan Pendidikan Karakter Mahasiswa Umsida (PKMU) (K3-A16), Karyawan layanan keuangan melayani

mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E14), Respon dan tindak lanjut Karyawan PinPKU terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re11), Kecepatan waktu pelayanan Karyawan PinPKU (K3-Re12), Respon dan tindak lanjut Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi terhadap permasalahan yang disampaikan mahasiswa melalui dosen wali (K3-Re17) dan Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perpustakaan (K3-T12) dengan nilai 3,220. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Karyawan Perpustakaan memberikan perhatian dalam melayani mahasiswa yang datang (K3-E9), Kemudahan prosedur administrasi Layanan Al Islam Kemuhammadiyahanc mencukupi (K3-R16), Karyawan kemahasiswaan memberikan tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re6) dan Karyawan memberikan tindak lanjut terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re8) dengan nilai 2,670.



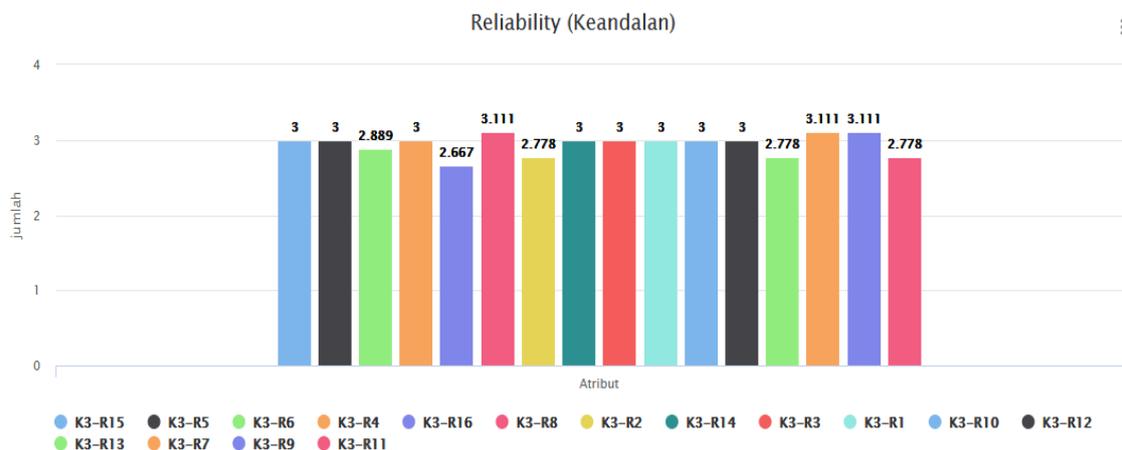
Gambar 65. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Hukum Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 65 adalah Rata-rata Komponen Prodi Hukum, komponen yang memiliki nilai tertinggi yaitu *tangible* dengan nilai 3,012. Sedangkan komponen yang memiliki nilai terendah yakni *responsiveness* dengan nilai 2,945.



Gambar 66. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Hukum Terhadap Pelayanan di UMSIDA

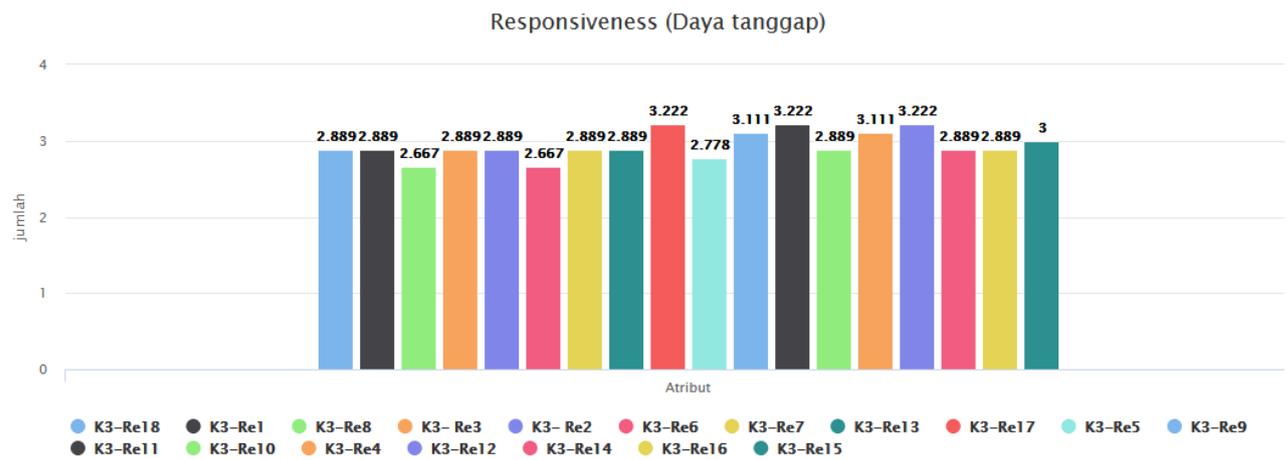
Gambar 66 adalah *Tangible* kepuasan mahasiswa prodi hukum terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perpustakaan (K5-T12) dan Kerapian Karyawan Layanan Al Islam Kemuhammadiyahhan (K5-T18) dengan nilai 3,220 Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik. (K5-T3) dan Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan *speaker central*) dan nyaman digunakan (K5-T10) dengan nilai 2,945.



Gambar 77. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Hukum Terhadap Pelayanan di UMSIDA

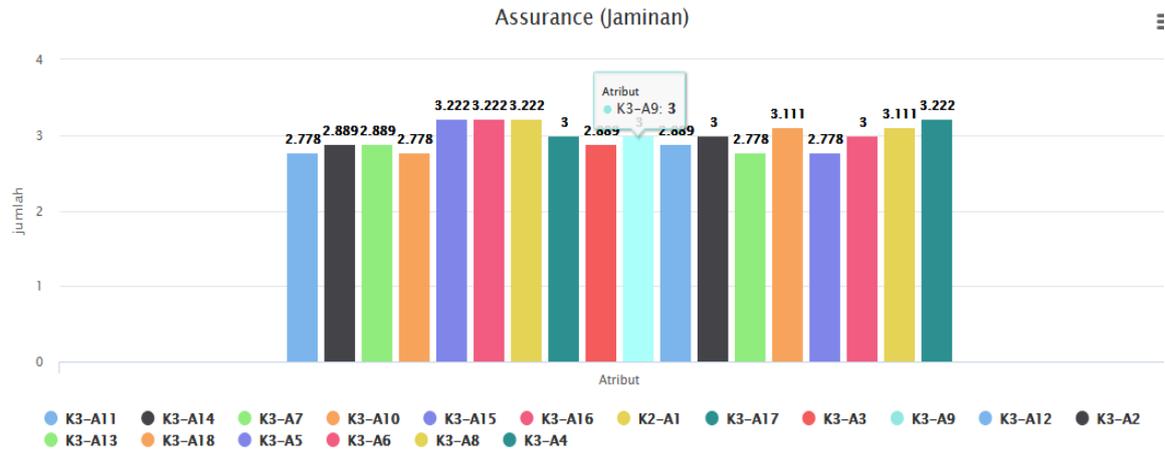
Gambar 77 adalah *Reliability* kepuasan mahasiswa prodi hukum terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi

yaitu Kemudahan Prosedur administrasi dan tata tertib Lembaga Bahasa (K3-R7), Jumlah tenaga administrasi lembaga bahasa mencukupi (K3-R8) dan Kemudahan Prosedur administrasi Perpustakaan dan tata tertib (K3-R9) dengan nilai 3,111 Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Kemudahan prosedur administrasi Layanan Al Islam Kemuhammadiyah dengan nilai 2,778.



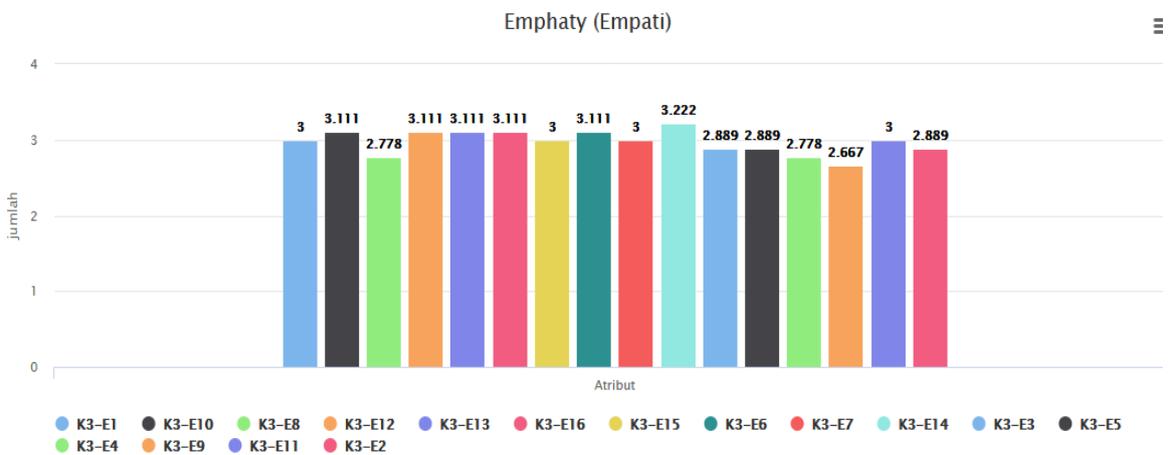
Gambar 78. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Hukum Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 78 adalah *Responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi hukum terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Respon dan tindak lanjut Karyawan PinPKU terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re11), Kecepatan waktu pelayanan Karyawan PinPKU (K3-Re12) dan Respon dan tindak lanjut Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi terhadap permasalahan yang disampaikan mahasiswa melalui dosen wali (K3-Re17) dengan nilai 3,111. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Al Islam Kemuhammadiyah (K3-Re16) dengan nilai 2,677.



Gambar 79. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Hukum Terhadap Pelayanan di UMSIDA

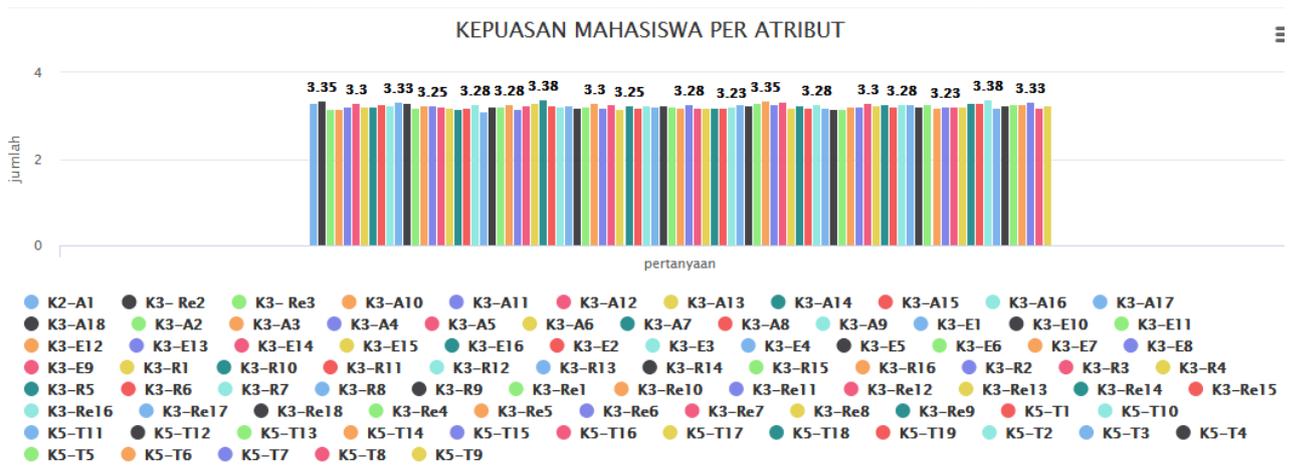
Gambar 79 adalah Assurance kepuasan mahasiswa prodi hukum terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (K2-A1), Kejelasan informasi terkait dengan proses revisi nilai mahasiswa (K3-A4), Kejelasan informasi terkait dengan Informasi Tes Baca Qur'an (BQ) (K3-A15) dan Kejelasan informasi terkait dengan Pendidikan Karakter Mahasiswa Umsida (PKMU) (K3-A16) dengan nilai 3,222. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Kejelasan informasi terkait seleksi dan administratif dalam pencairan program beasiswa (K3-A5), Kejelasan informasi terkait dengan proses cek plagiasi mahasiswa di perpustakaan (K3-A10), Kejelasan informasi terkait dengan Job Fair untuk Mahasiswa (K3-A11) dan Kejelasan informasi terkait dengan virtual account pembayaran (K3-A13) dengan nilai 2,778.



Gambar 80. Emphaty Kepuasan Mahasiswa Prodi Hukum Terhadap Pelayanan di UMSIDA

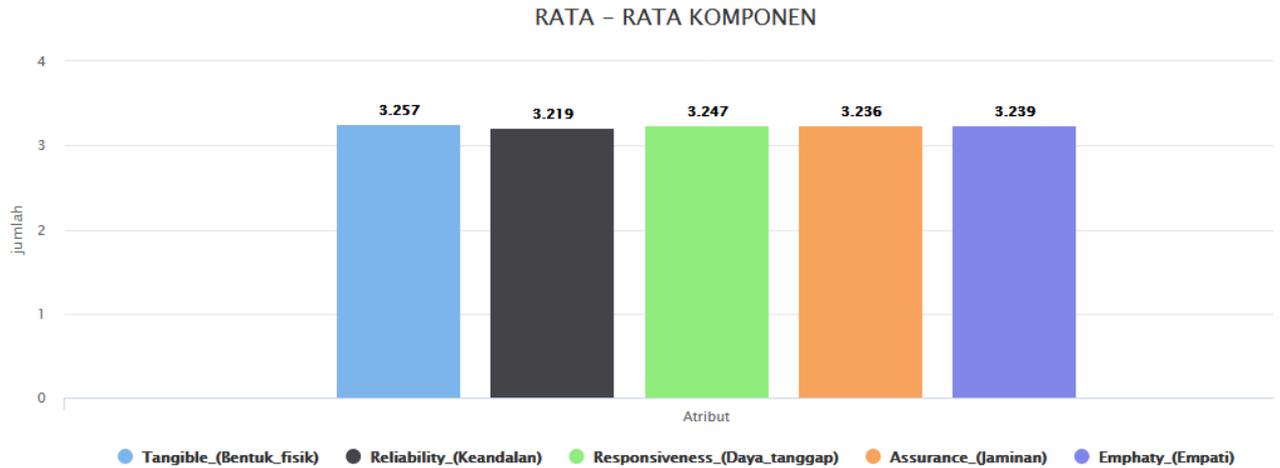
Gambar 80 adalah *Empathy* kepuasan mahasiswa prodi hukum terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Karyawan layanan keuangan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E14) dengan nilai 3,222. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Karyawan Perpustakaan memberikan perhatian dalam melayani mahasiswa yang datang (K3-E9) dengan nilai 2,778.

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK



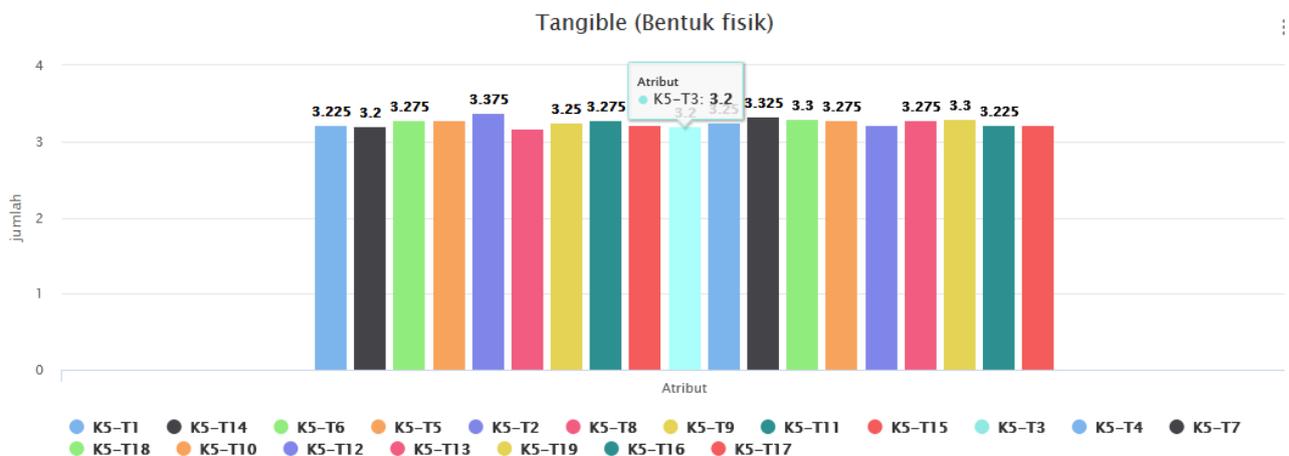
Gambar 81. Kepuasan Mahasiswa Prodi Administrasi Publik Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 81 adalah kepuasan mahasiswa prodi administrasi publik terhadap Pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Fasilitas pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik (Mushola, toilet dll) (K5-T2) dan Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-E16) dengan nilai yang sama 3,380. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E1) dengan nilai 3,100.



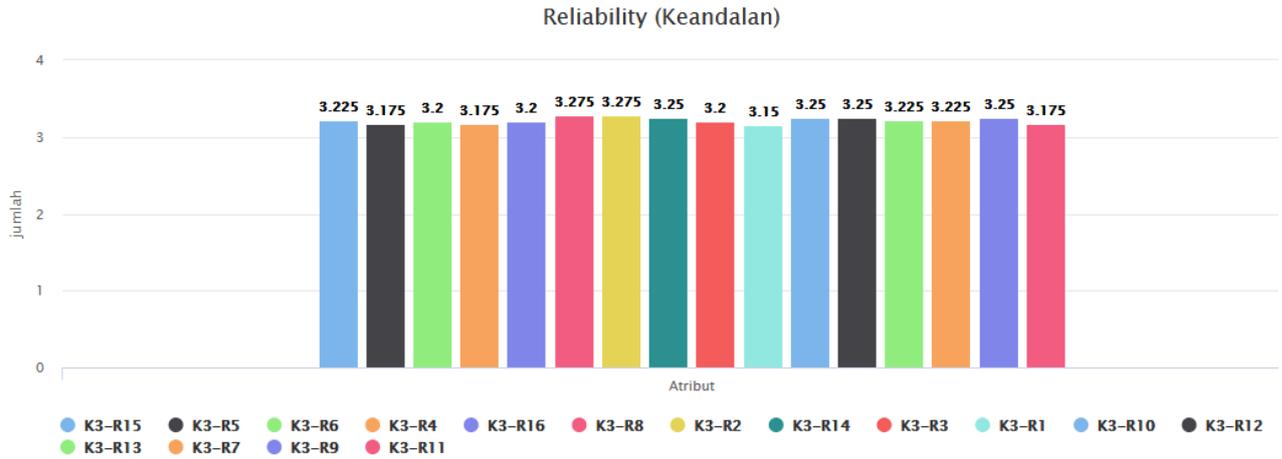
Gambar 82. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Administrasi Publik Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 82 adalah rata-rata komponen mahasiswa prodi administrasi publik terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yaitu *tangible* dengan nilai 3,257. Sedangkan komponen yang memiliki nilai terendah yakni *reliability* dengan nilai 3,219.



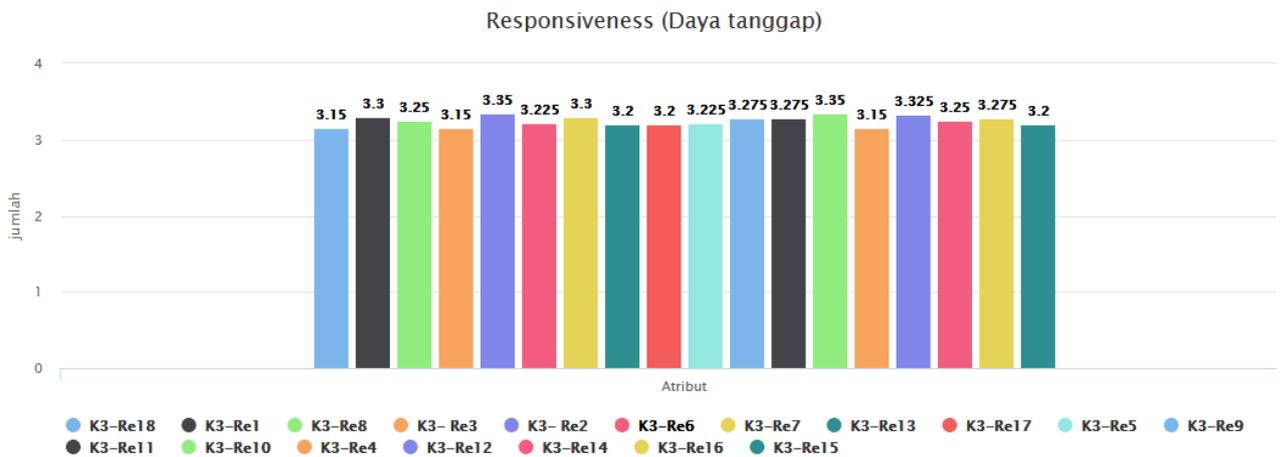
Gambar 83. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Administrasi Publik Terhadap Pelayanan di UMSIDA kepentingan akademik mahasiswa

Gambar 83 adalah *Tangible* kepuasan mahasiswa prodi administrasi publik, atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah Fasilitas pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik (Mushola, toilet dll) (K5-T2) dengan nilai 3,375. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah Kebersihan dan kenyamanan ruang Kemahasiswaan (K5-T8) yakni dengan nilai 3,175.



Gambar 84. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Administrasi Publik Terhadap Pelayanan di UMSIDA

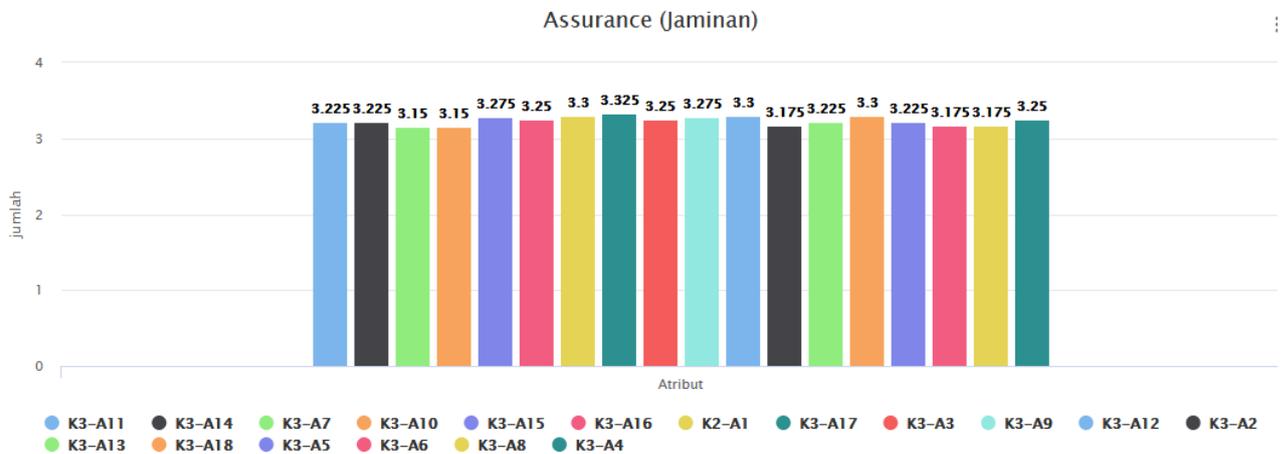
Gambar 84 adalah *Reliability* kepuasan mahasiswa prodi psikologi, atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah (K3-R2) dan umlah tenaga administrasi lembaga bahasa mencukupi (K3-R8) dengan nilai 3,275. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1) dengan nilai 3,150.



Gambar 85. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Administrasi Publik Terhadap Pelayanan di UMSIDA

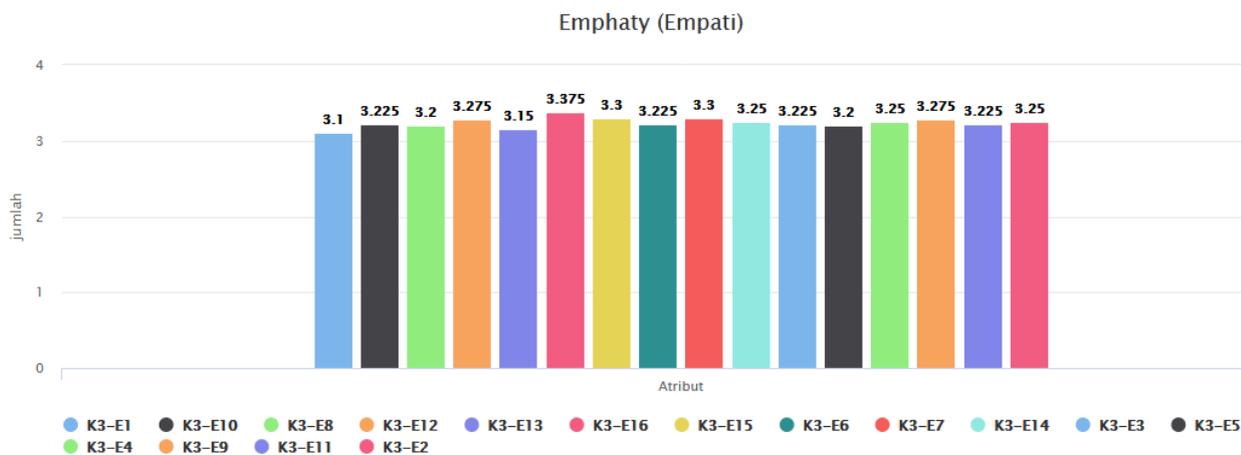
Gambar 85 adalah *Responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi administrasi public terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (K3-Re2) dan Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Karyawan Perpustakaan (K3-Re10) dengan nilai 3,350. Sedangkan atribut yang

memiliki nilai terendah yakni Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa terhadap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa (K3-Re3), Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa (K3-Re4) dan Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi (K3-Re18) dengan nilai 3,150.



Gambar 86. AssuranceP Kepuasan Mahasiswa Prodi Administrasi Publik Terhadap Pelayanan di UMSIDA

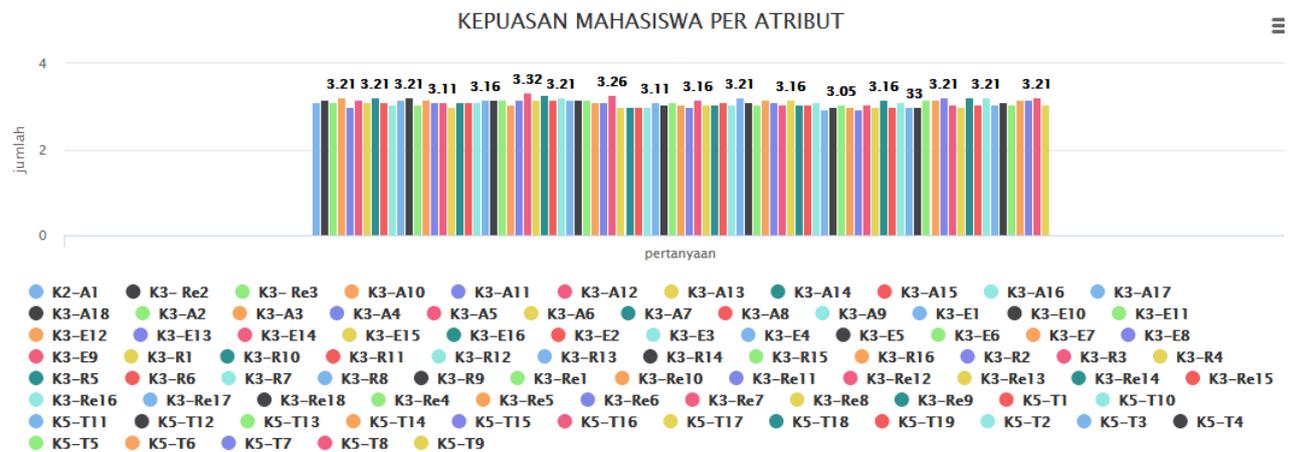
Gambar 86 adalah Assurance kepuasan mahasiswa prodi administrasi publik terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah (K3-A17) dengan nilai 3,325. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah adalah Kejelasan informasi yang terkait jadwal General English Course dan pelaksanaan TOEFL Preparation (K3-A7) dan Kejelasan informasi terkait dengan proses cek plagiasi mahasiswa di perpustakaan Kejelasan informasi terkait dengan Maintenance sistem kampus (K3-A10) dengan nilai 3,150.



Gambar 87. Emphaty Kepuasan Mahasiswa Prodi Administrasi Publik Terhadap Pelayanan di UMSIDA

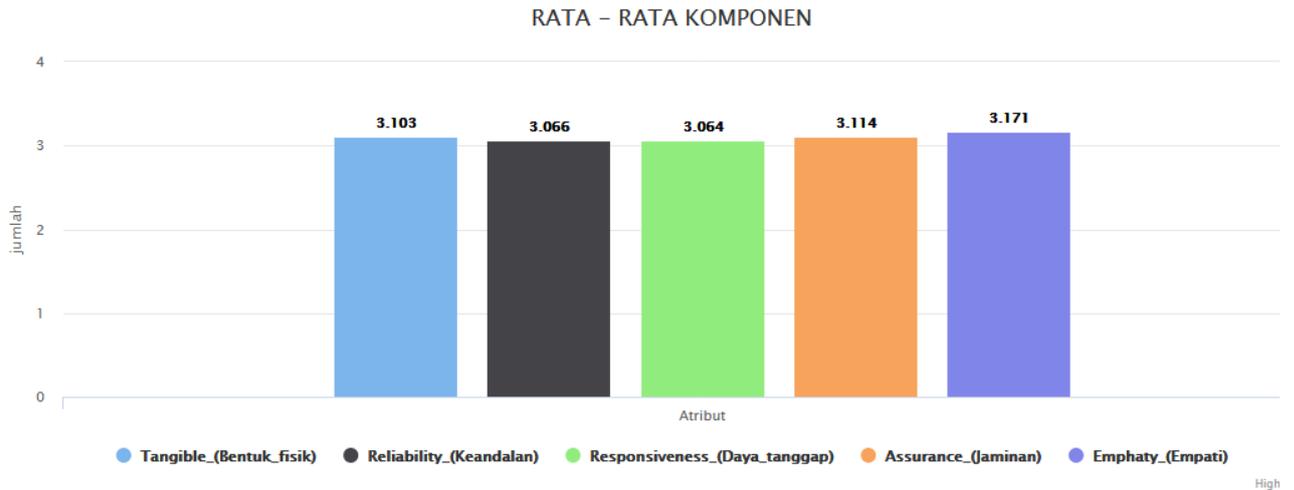
Gambar 87 adalah *Empathy* kepuasan mahasiswa prodi administrasi public terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan layanan Al Islam Kemuhammadiyahyan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E16) dengan nilai 3,375. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E1) dengan nilai 3,100.

PRODI ILMU KOMUNIKASI



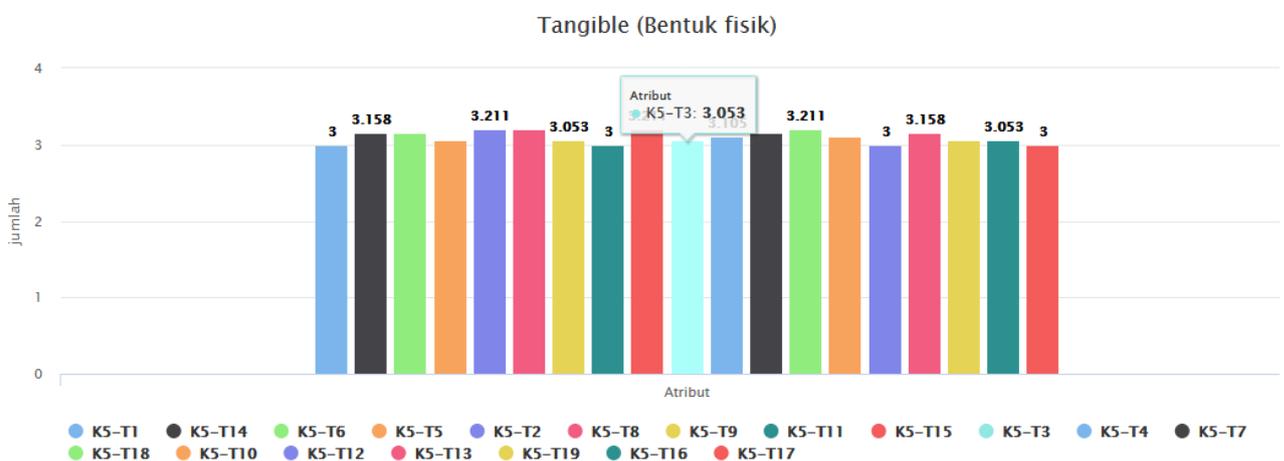
Gambar 88. Kepuasan Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 88 adalah kepuasan mahasiswa prodi ilmu komunikasi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan layanan keuangan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E14) dengan nilai 3,20. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Karyawan kemahasiswaan memberikan tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re6) dan Respon dan tindak lanjut Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi terhadap permasalahan yang disampaikan mahasiswa melalui dosen wali (K3-Re17) dengan nilai 2,950.



Gambar 89. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

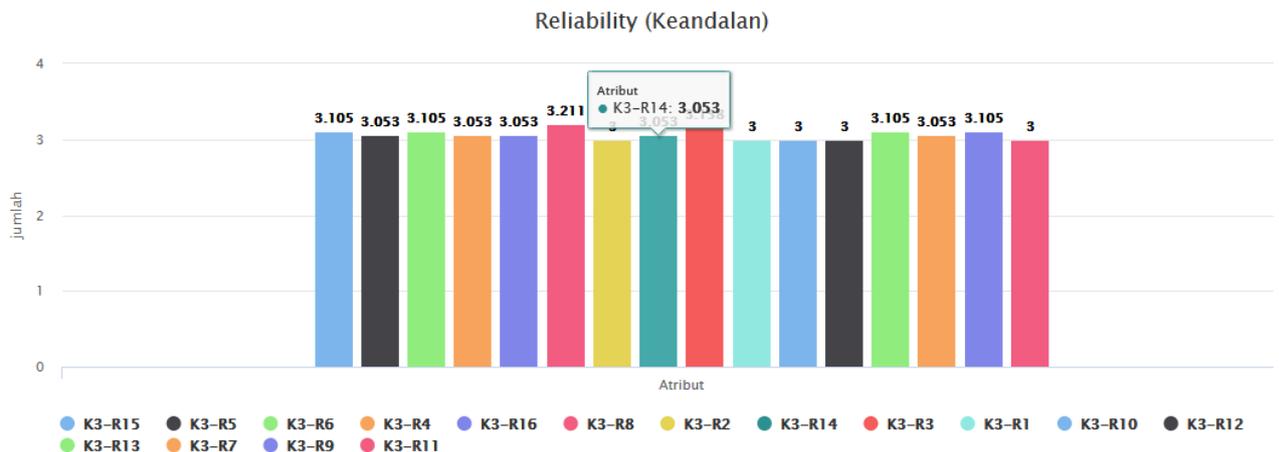
Gambar 89 adalah Rata-rata komponen kepuasan mahasiswa prodi ilmu komunikasi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yaitu *enphaty* dengan nilai 3,171. Sedangkan komponen yang memiliki nilai terendah yakni *responsiveness* dengan nilai 3,064.



Gambar 90. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikai Terhadap Pelayanan di UMSIDA

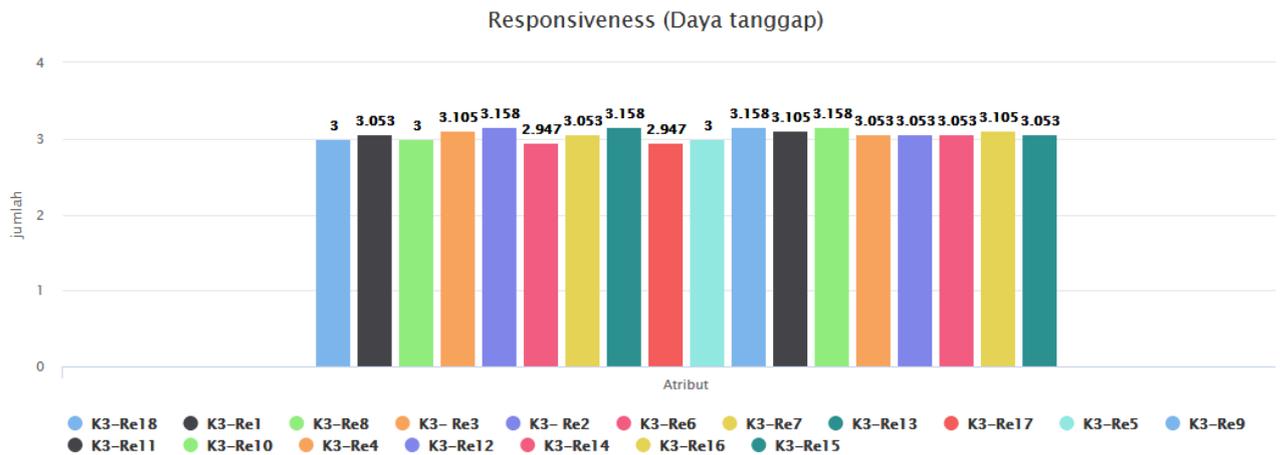
Gambar 90 adalah *Tangible* kepuasan mahasiswa prodi ilmu komunikasi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Fasilitas pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik (Mushola, toilet dll) (K5-T2), Kebersihan dan kenyamanan ruang Kemahasiswaan (K5-T8), Kerapian Karyawan

PinPKU (K5-T15) dan Kerapian Karyawan Layanan Al Islam Kemuhammadiyahhan (K5-T18) dengan nilai 3,211. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Ruang kuliah dan seisinya (*whiteboard*, LCD, kursi) nyaman digunakan (K5-T1), Kerapian Karyawan Lembaga Bahasa (K5-T11), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perpustakaan (K5-T12) dan Kerapian Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T17) dengan nilai 3,000.



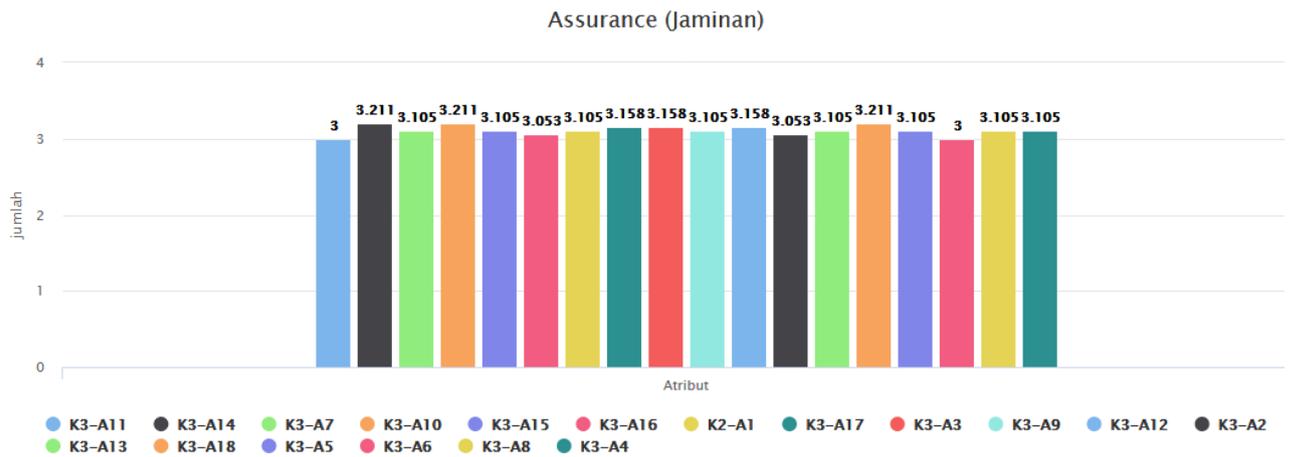
Gambar 91. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 91 adalah *Reliability* kepuasan mahasiswa prodi ilmu komunikasi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi Jumlah tenaga administrasi lembaga bahasa mencukupi (K3-R8) yaitu dengan nilai 3,211. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1), Penyelesaian urusan administrasi sesuai dengan prosedur yang disampaikan oleh Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi secara lisan atau tertulis (K3-R2), Jumlah tenaga administrasi Perpustakaan mencukupi (K3-R10), Kemudahan Prosedur administrasi PinPKU (K3-R11) dan Jumlah tenaga administrasi PinPKU mencukupi (K3-R12) dengan nilai 3,000.



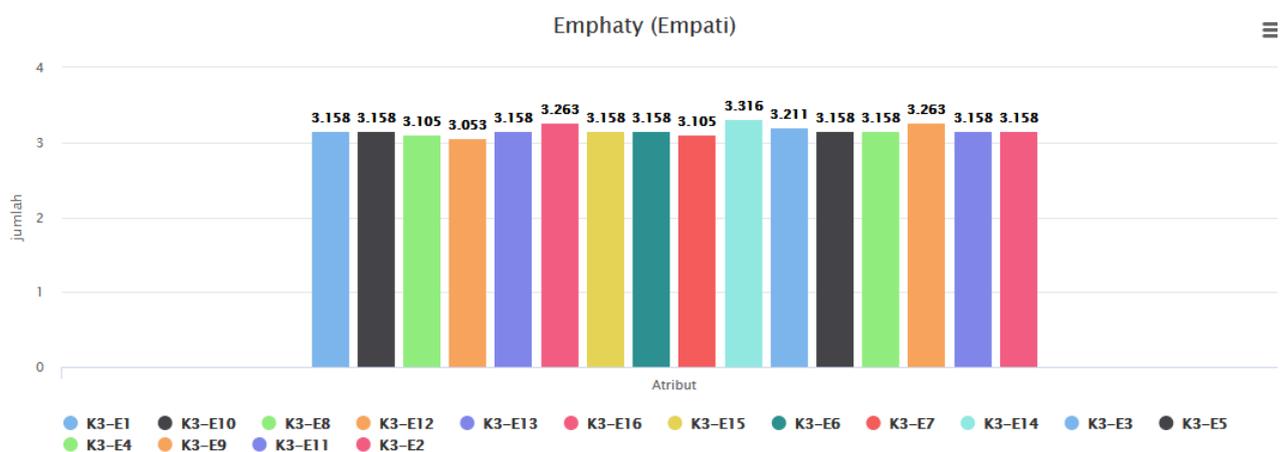
Gambar 92. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 92 adalah *Responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi ilmu komunikasi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (K3-Re2), Respon dan tindak lanjut Karyawan Perpustakaan terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re9), Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Karyawan Perpustakaan (K3-Re10) dan Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re13) dengan nilai 3,158. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Karyawan kemahasiswaan memberikan tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re6) dan Respon dan tindak lanjut Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi terhadap permasalahan yang disampaikan mahasiswa melalui dosen wali (K3-Re17) dengan nilai 2,974



Gambar 93. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 93 adalah Assurance kepuasan mahasiswa prodi ilmu komunikasi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Kejelasan informasi terkait dengan proses cek plagiasi mahasiswa di perpustakaan (K3-A10), Kejelasan informasi terkait dengan sinkronisasi pembayaran sistem keuangan (K3-A14) dan Kejelasan informasi terkait dengan kecepatan *bandwidth* yang diperoleh oleh mahasiswa (K3-A18) dengan nilai 3,211. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni Kejelasan informasi yang terkait dengan Program Kreatifitas Mahasiswa, Simprespawa, Ormawa, UKM dan program kegiatan yang lainnya (K3-A6) dan Kejelasan informasi terkait dengan *Job Fair* untuk Mahasiswa (K3-A11) dengan nilai 3,000.



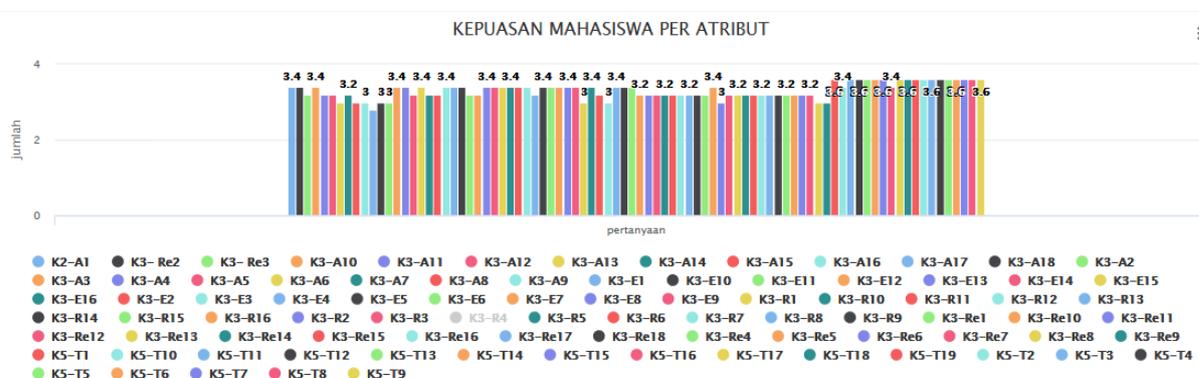
Gambar 94. Emphaty Kepuasan Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 94 adalah *emphaty* kepuasan mahasiswa prodi ilmu komunikasi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi Karyawan Layanan akademik mahasiswa (DA) memberikan perhatian dan membantu persoalan dalam bidang akademik (K3-E4) dengan nilai 3,316. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah yakni (Karyawan PinPKU melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E12) dengan nilai 3,053.

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

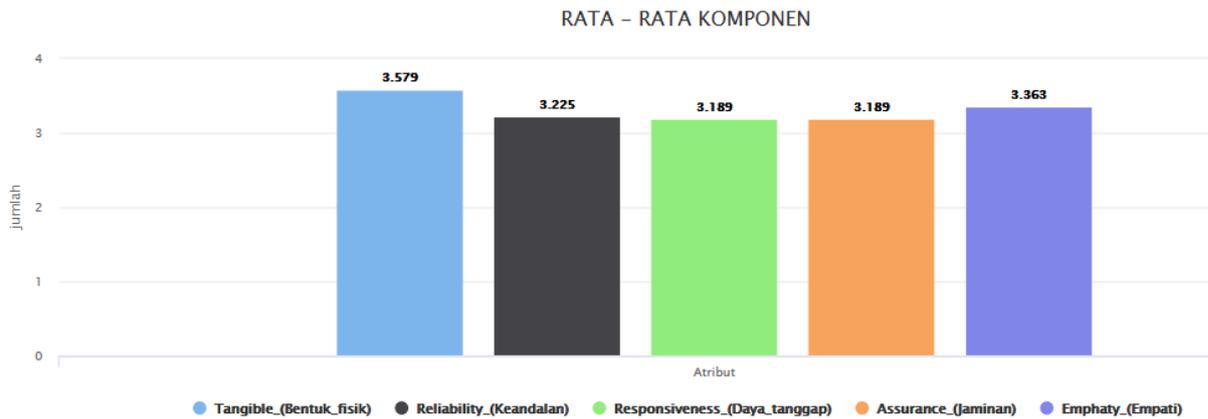
Hasil evaluasi Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Genap 2020/2021, prodi-prodi di Fakultas Ilmu Kesehatan, yaitu di bawah ini.

PRODI KEBIDANAN S1



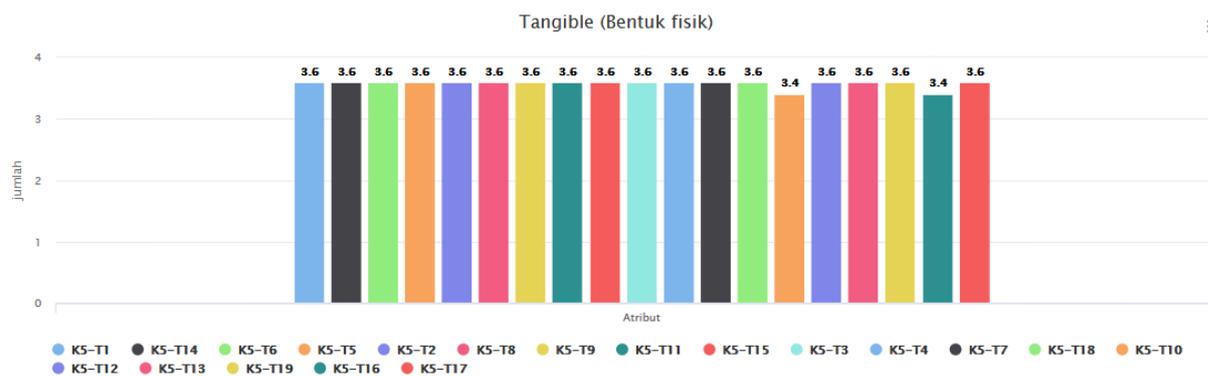
Gambar 95. Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 95 adalah kepuasan mahasiswa prodi kebidanan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yaitu Ruang kuliah dan seisinya (*whiteboard*, LCD, kursi) nyaman digunakan (K5-T1), Fasilitas pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik (Mushola, toilet dll (K5-T2), LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik (K5-T3), Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K5-T4), Kerapian Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K5-T5), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang Layanan akademik mahasiswa (K5-T6), Kerapian Karyawan Layanan akademik mahasiswa (K5-T7), Kebersihan dan kenyamanan ruang Kemahasiswaan (K5-T8), Kerapian Karyawan kemahasiswaan (K5-T9), Kerapian Karyawan Lembaga Bahasa (K5-T11), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perpustakaan (K5-T12), Kerapian Karyawan perpustakaan (K5-T13), Kebersihan dan kerapian ruang PinPKU (K5-T14), Kerapian Karyawan PinPKU (K5-T15), Kerapian Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T17), Kerapian Karyawan Layanan Al Islam Kemuhammadiyah (K5-T18) dan Kebersihan Karyawan Layanan Al Islam Kemuhammadiyah (K5-T19) dengan nilai 3,600. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kejelasan informasi terkait dengan *Maintenance* sistem kampus (K3-A17) dengan nilai 2,800.



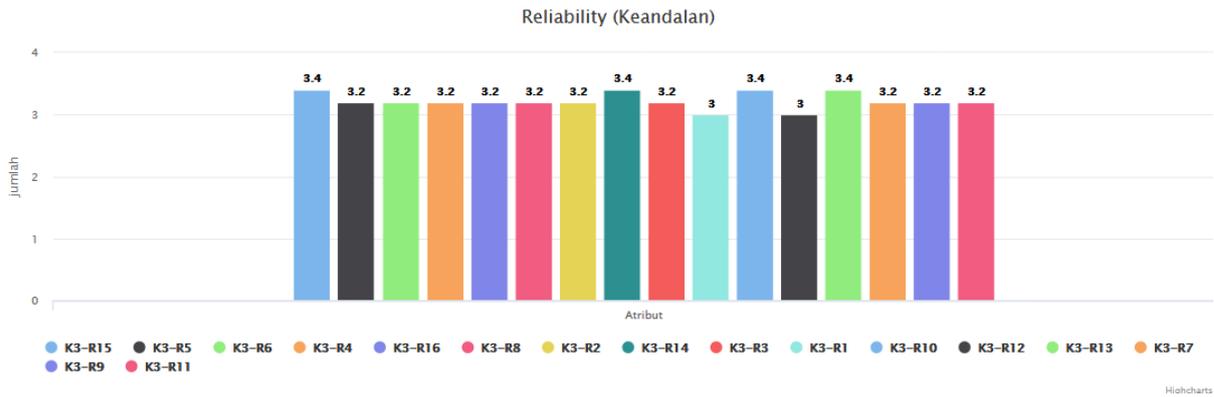
Gambar 96. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 96 adalah komponen kepuasan mahasiswa prodi kebidanan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Komponen yang memiliki nilai tertinggi yakni komponen *tangible* dengan nilai 3,579. Sedangkan komponen yang memilii nilai rendah yakni kompnen *responsiveness* dan *assurance* dengan nilai 3,198.



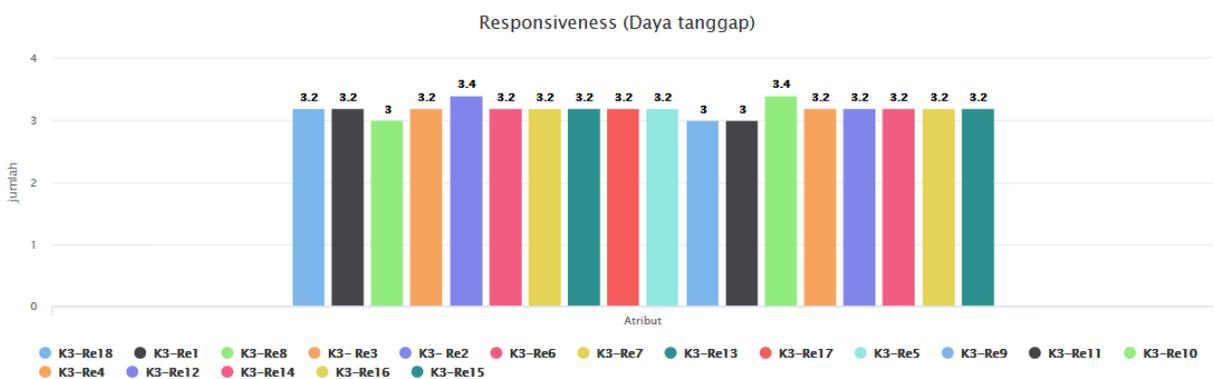
Gambar 97. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 97 adalah *tangible* komponen kepuasan mahasiswa prodi kebidanan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Hampir semua atribut mamiliki nilai tertinggi yakni dengan nilai 3,600. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan *speaker central*) dan nyaman digunakan (K5-T10) dan Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T16) dengan nilai 3,400.



Gambar 98. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

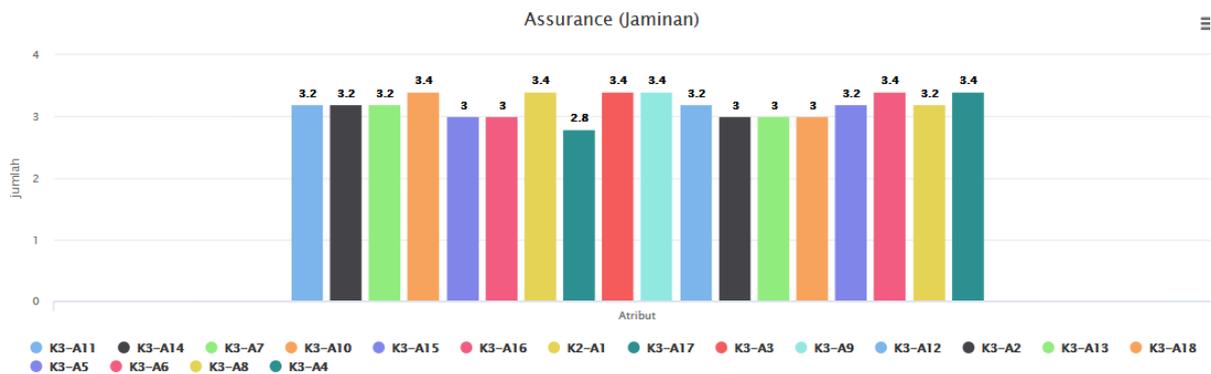
Gambar 98 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi kebidanan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni atribut Jumlah tenaga administrasi Perpustakaan mencukupi (K3-R10), Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-R13), Jumlah tenaga administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa mencukupi (K3-R14) dan Jumlah tenaga administrasi Layanan AI Islam Kemuhammadiyah mencukupi (K3-R15) dengan nilai 3,400. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni atribut Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1) dan Penyelesaian urusan administrasi sesuai dengan prosedur yang disampaikan oleh Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi secara lisan atau tertulis (K3-R2) dengan nilai 3,000.



Gambar 99. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

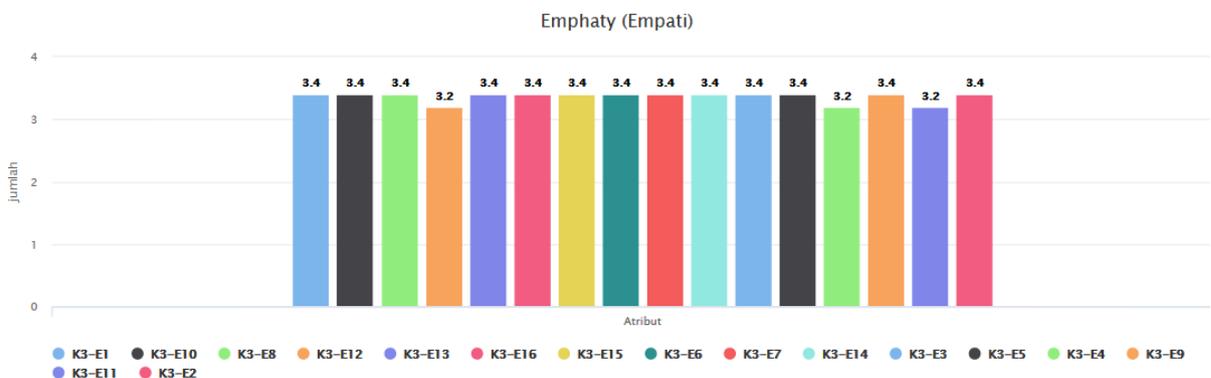
Gambar 99 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi kebidanan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni atribut Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (K3-Re2) dan Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Karyawan Perpustakaan (K3-Re10) dengan nilai 3,400. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni atribut Karyawan memberikan tindak lanjut terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re8), Respon dan tindak lanjut Karyawan Perpustakaan terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re9) dan Respon dan tindak lanjut

Karyawan PinPKU terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re11) dengan nilai 3,000.



Gambar 100. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 100 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi kebidanan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni atribut Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (K2-A1), Kejelasan informasi terkait dengan jadwal pelaksanaan UTS / UAS (K3-A3), Kejelasan informasi terkait dengan proses revisi nilai mahasiswa (K3-A4), Kejelasan informasi yang terkait dengan Program Kreatifitas Mahasiswa, Simpresmawa, Ormawa, UKM dan program kegiatan yang lainnya (K3-A6) dan Kejelasan informasi terkait dengan proses cek plagiasi mahasiswa di perpustakaan (K3-A10) dengan nilai 3,400. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni atribut Kejelasan informasi terkait dengan *Maintenance* sistem kampus (K3-A17) dengan nilai 2,800.

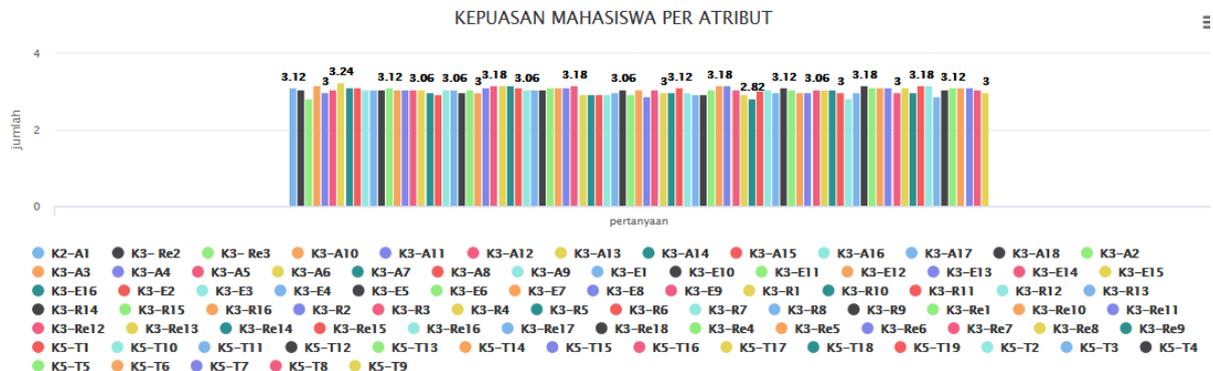


Gambar 101. Emphaty Kepuasan Mahasiswa Prodi Kebidanan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 101 adalah *emphaty* kepuasan mahasiswa prodi kebidanan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Hampir semua atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni dengan nilai 3,400. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni atribut Karyawan Layanan akademik mahasiswa (DA) memberikan perhatian dan membantu persoalan dalam bidang akademik (K3-E4), Karyawan PinPKU memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E11) dan

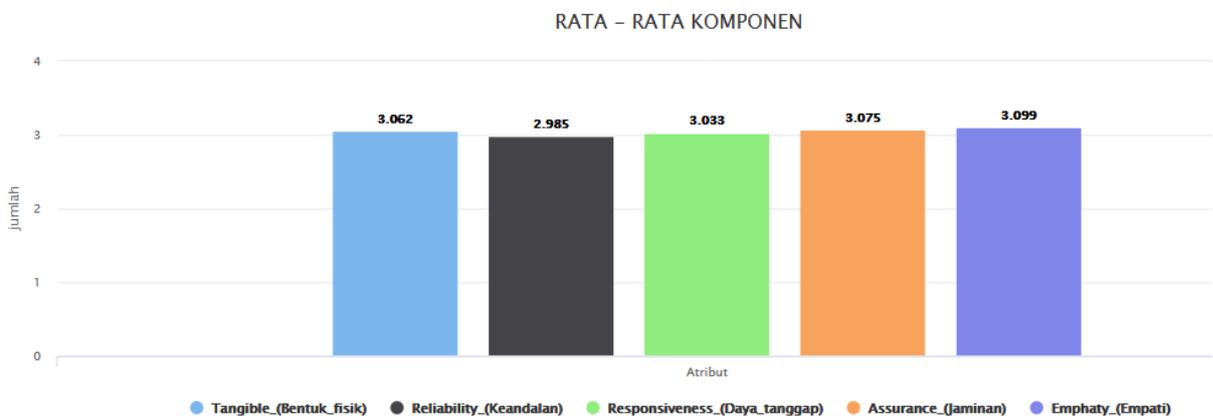
Karyawan PinPKU melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E12) dengan nilai 3,200.

PRODI MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN



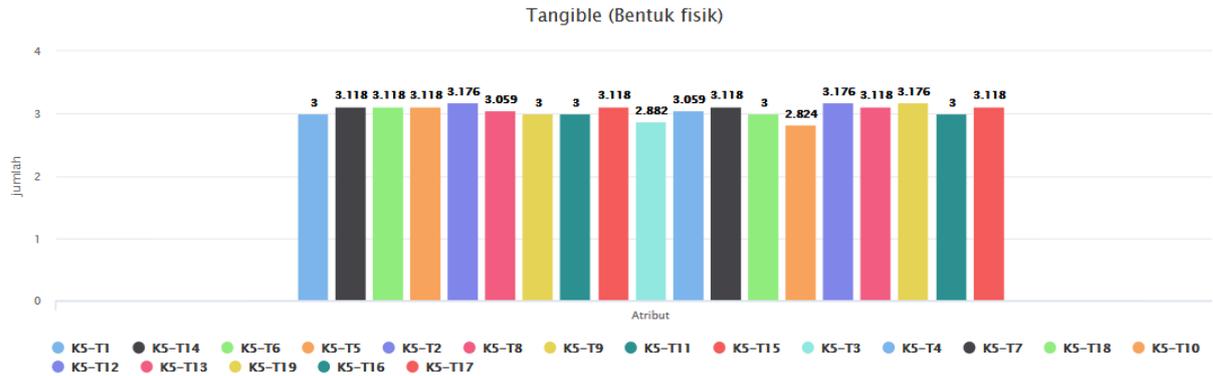
Gambar 102. Kepuasan Mahasiswa Prodi MIK Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 102 adalah kepuasan mahasiswa prodi MIK terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni atribut Kejelasan informasi terkait dengan *virtual account* pembayaran (K3-A13) dengan nilai 3,240. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni atribut Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan *speaker central*) dan nyaman digunakan (K5-T10), Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa terhadap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa (K3-Re3) dan Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-Re14) dengan nilai 2,820.



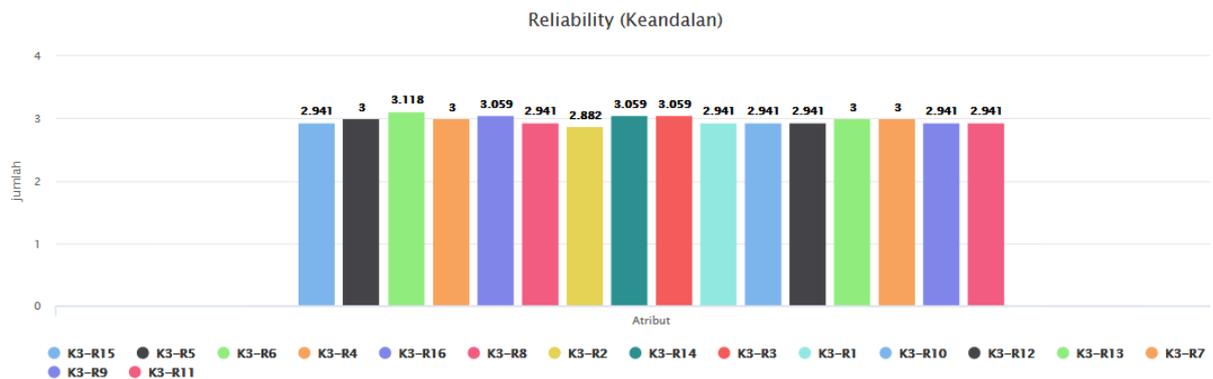
Gambar 103. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi MIK Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 103 adalah rata-rata komponen kepuasan mahasiswa prodi MIK terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Komponen yang memiliki nilai tertinggi yakni *emphaty* dengan nilai 3,099. Sedangkan komponen yang memiliki nilai rendah yakni *reliability* dengan nilai 2,985.



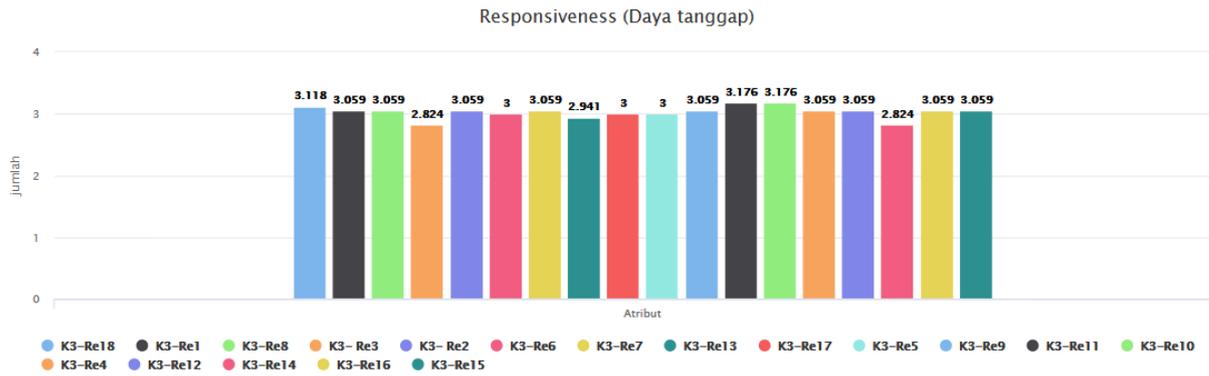
Gambar 104. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi MIK Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 104 adalah *tangible* kepuasan mahasiswa prodi MIK terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni atribut Fasilitas pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik (Mushola, toilet dll) (K5-T2), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perpustakaan (K5-T12) dan Kebersihan Karyawan Layanan Al Islam Kemuhammadiyahhan (K5-T19) dengan nilai 3,176. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni atribut dan Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan *speaker central*) dan nyaman digunakan (K5-T10) dengan nilai 2,824.



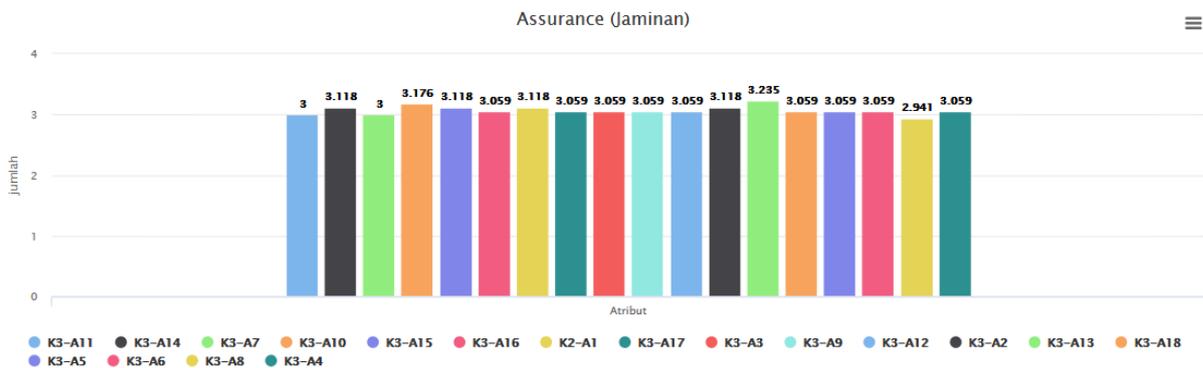
Gambar 105. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi MIK Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 105 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi MIK terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Jumlah tenaga administrasi Kemahasiswaan mencukupi Jumlah tenaga administrasi Kemahasiswaan mencukupi (K3-R6) dengan nilai 3,118. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Penyelesaian urusan administrasi sesuai dengan prosedur yang disampaikan oleh Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi secara lisan atau tertulis (K3-R2) dengan nilai 2,882.

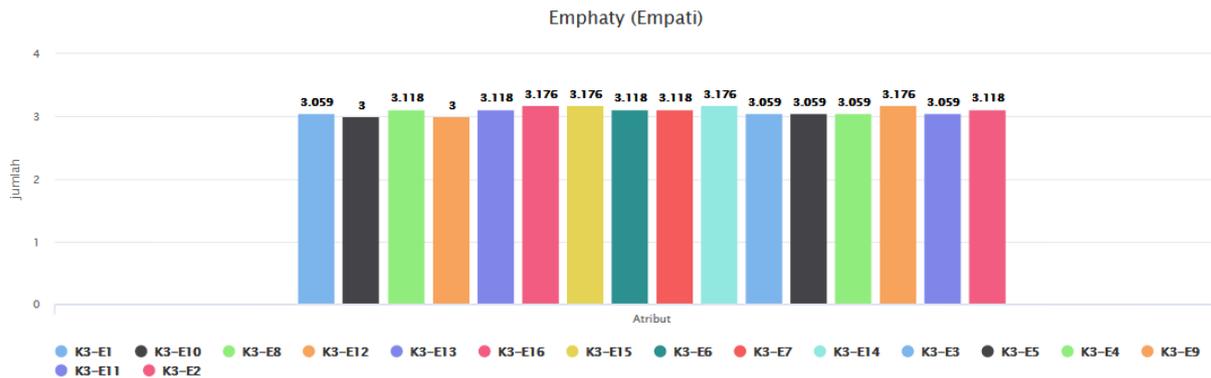


Gambar 106. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi MIK Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 106 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi MIK terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni atribut Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Karyawan Perpustakaan (K3-Re10) dan Respon dan tindak lanjut Karyawan PinPKU terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re11) dengan nilai 3,176. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni atribut Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa terhadap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa (K3-Re3) dan Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-Re14) dengan nilai 2,824.



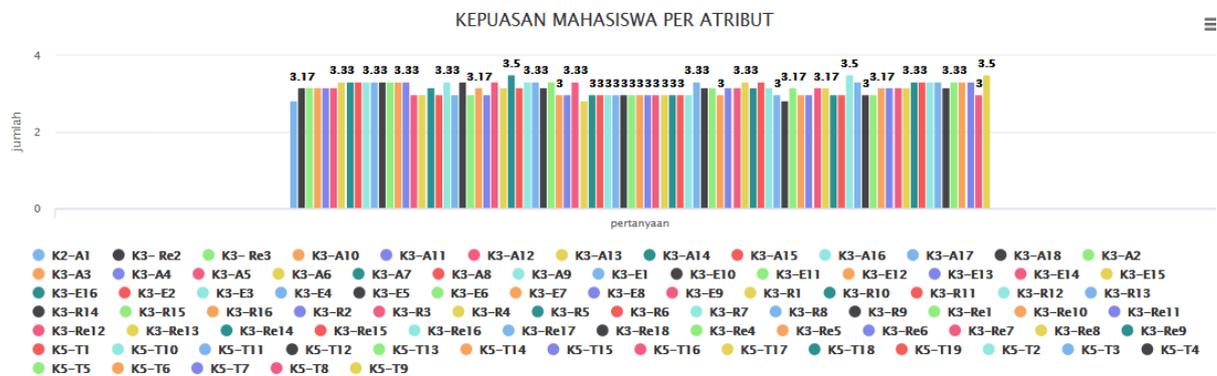
Gambar 107. *Assurance* Kepuasan Mahasiswa Prodi MIK Terhadap Pelayanan di UMSIDA
 Gambar 107 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi MIK terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni atribut Kejelasan informasi terkait dengan *virtual account* pembayaran (K3-A13) dengan nilai 3,240. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni atribut Kejelasan informasi terkait hasil tes TOEFL Preparation dan Intensive Course (K3-A8) dengan nilai 2,941.



Gambar 108. *Empathy* Kepuasan Mahasiswa Prodi MIK Terhadap Pelayanan di UMSIDA

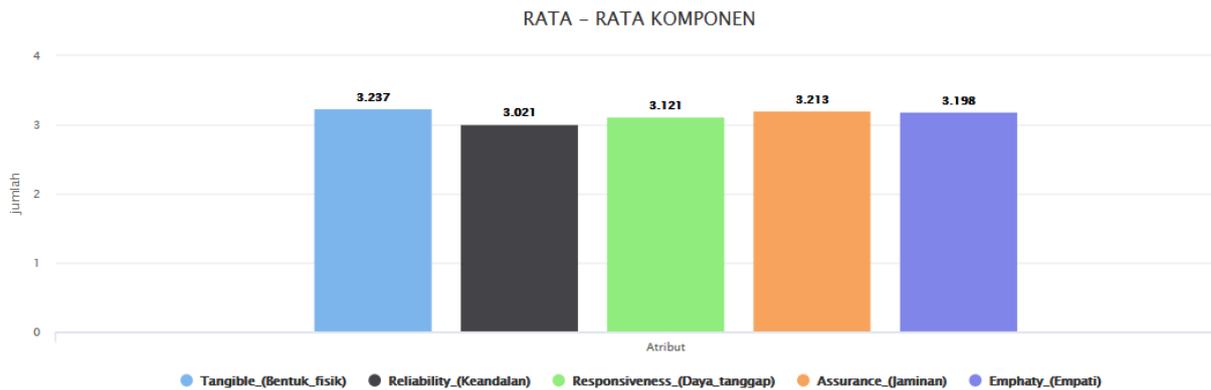
Gambar 108 adalah kepuasan mahasiswa prodi MIK terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni atribut Karyawan perpustakaan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E9) dan Karyawan layanan keuangan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E14) dengan nilai 3,170. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni atribut Karyawan perpustakaan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E10) dan Karyawan PinPKU melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E12) dengan nilai 3,000

PRODI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS



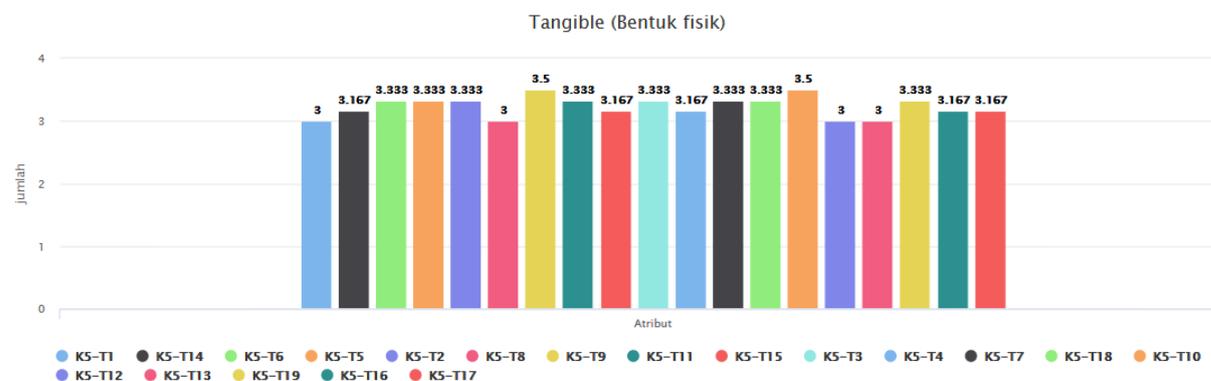
Gambar 109. Kepuasan Mahasiswa Prodi TLM Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 109 adalah kepuasan mahasiswa prodi TLM terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni atribut Kerapian Karyawan kemahasiswaan (K5-T9), Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan *speaker central*) dan nyaman digunakan (K5-T10) dan Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-16) dengan nilai 3,500. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni atribut Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1), Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi (K3-Re18) dan Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (K2-A1) dengan nilai 2,830.



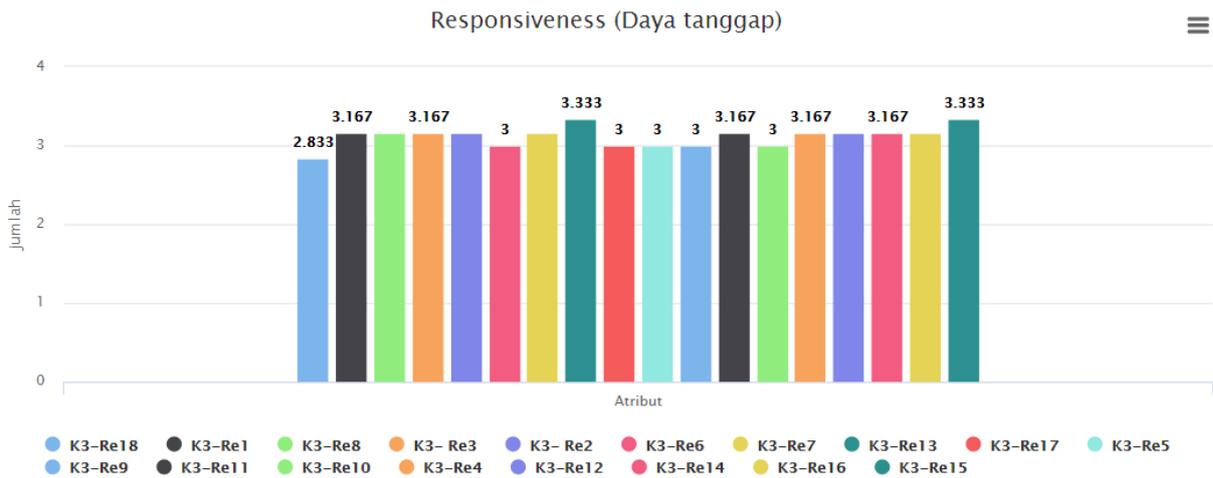
Gambar 110. Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi TLM Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 110 adalah komponen kepuasan mahasiswa prodi TLM terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Komponen yang memiliki nilai tertinggi yakni *tangible* yakni dengan nilai 3,237. Sedangkan komponen yang memiliki nilai rendah yakni *reliability* dengan nilai 3,021.



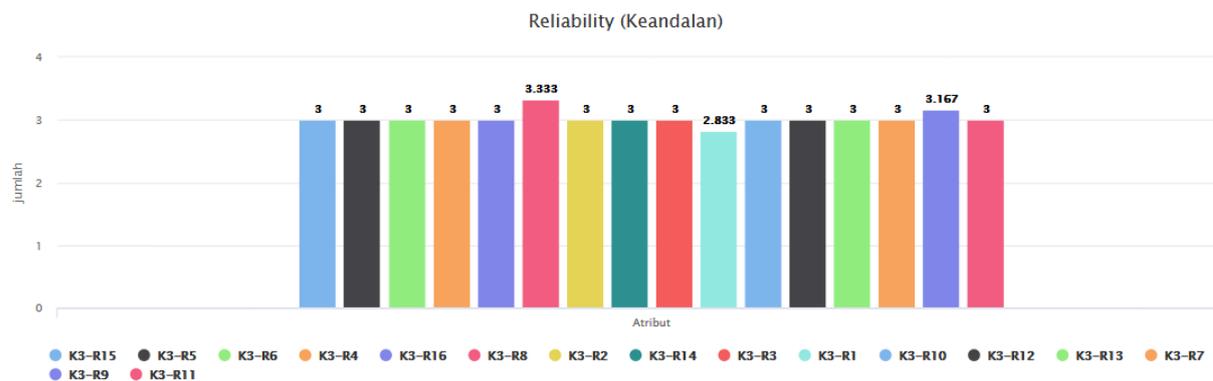
Gambar 111. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi TLM Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 111 *tangible* adalah kepuasan mahasiswa prodi TLM terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kerapian Karyawan kemahasiswaan (K5-T9) dan Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan *speaker central*) dan nyaman digunakan (K5-T10) dengan nilai 3,500. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni (K5-T1), Kebersihan dan kenyamanan ruang Kemahasiswaan (K5-T8), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perpustakaan (K5-T12) dan Kerapian Karyawan perpustakaan (K5-T13) dengan nilai 3,000.



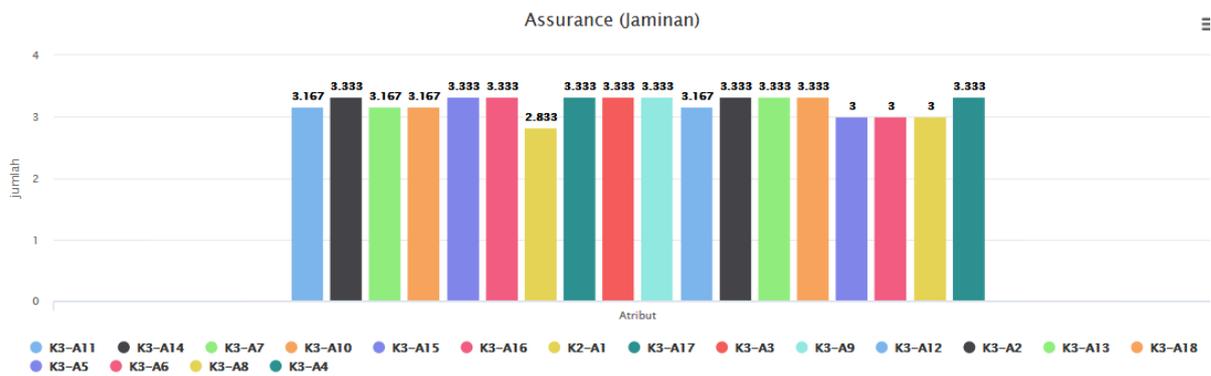
Gambar 112. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi TLM Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 112 *reliability* adalah kepuasan mahasiswa prodi TLM terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Jumlah tenaga administrasi lembaga bahasa mencukupi Jumlah tenaga administrasi lembaga bahasa mencukupi (K3-R8) dengan nilai 3,333. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1) dengan nilai 2,839.



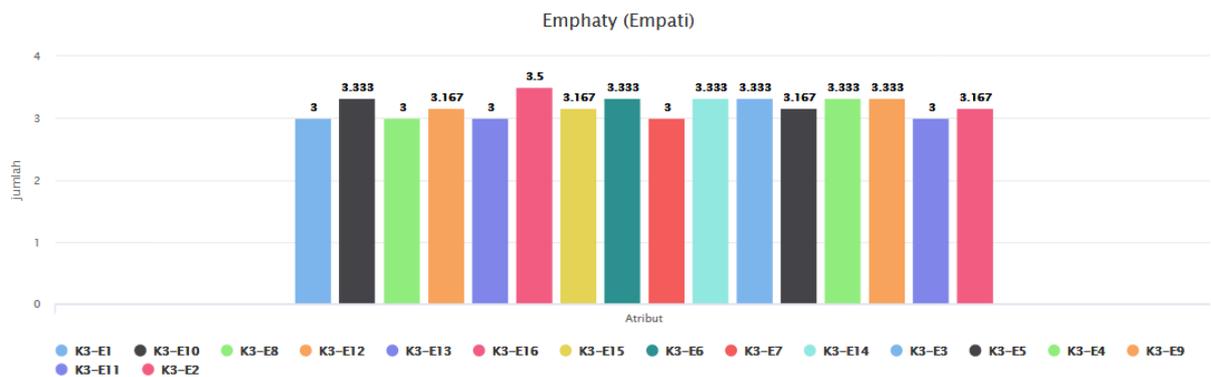
Gambar 113. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi TLM Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 113 *reliability* adalah kepuasan mahasiswa prodi TLM terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re13) dan Respon dan tindak lanjut Karyawan Al Islam Kemuhammadiyah terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re15) dengan nilai 3,333. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1) dengan nilai 2,839.



Gambar 114. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi TLM Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 114 *assurance* adalah kepuasan mahasiswa prodi TLM terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Ketersediaan informasi yang terkait dengan akademik (informasi tentang pembayaran, absensi, UTS, UAS dll) (K3-A2), Kejelasan informasi terkait dengan jadwal pelaksanaan UTS / UAS (K3-A3), Kejelasan informasi terkait dengan proses revisi nilai mahasiswa (K3-A4), Kejelasan informasi yang terkait peminjaman dan ketersediaan koleksi Perpustakaan (K3-A9), Kejelasan informasi terkait dengan *virtual account* pembayaran (K3-A13), Kejelasan informasi terkait dengan sinkronisasi pembayaran sistem keuangan (K3-A14), Kejelasan informasi terkait dengan Informasi Tes Baca Qur'an (BQ) (K3-A15), Kejelasan informasi terkait dengan Pendidikan Karakter Mahasiswa Umsida (PKMU) (K3-A16), Kejelasan informasi terkait dengan *Maintenance* sistem kampus (K3-A17) dan Kejelasan informasi terkait dengan kecepatan *bandwidth* yang diperoleh oleh mahasiswa (K3-18) dengan nilai 3,333. Sedangkan atribu yang memiliki nilai rendah yakni Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (K2-A1) dengan nilai 2,833.

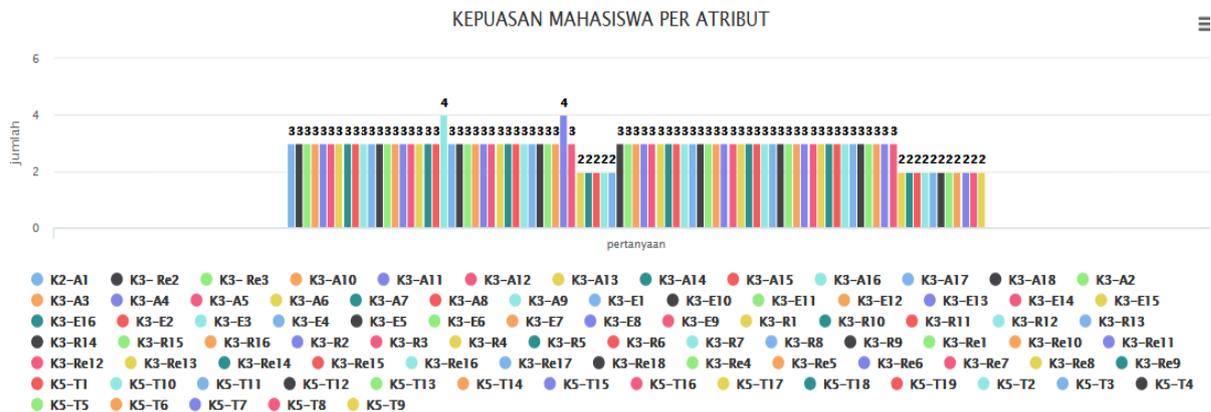


Gambar 115. Emphaty Kepuasan Mahasiswa Prodi TLM Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 115 *emphaty* adalah kepuasan mahasiswa prodi TLM terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan layanan Al Islam Kemuhammadiyah melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E16) dengan nilai 3,500. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E1), Karyawan lembaga bahasa memberikan sikap ramah dan bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi mahasiswa (K3-E7), Karyawan lembaga bahasa melayani mahasiswa dengan kata-kata,

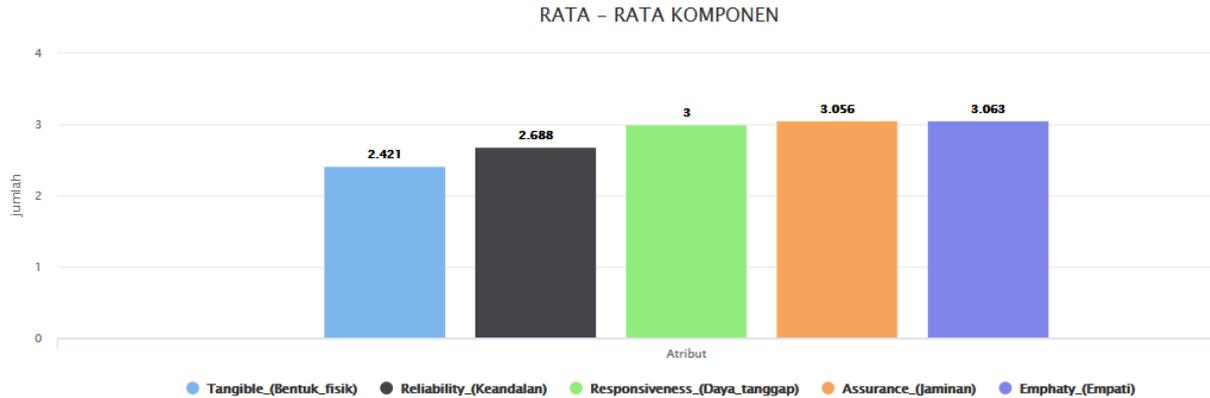
perilaku yang baik dan sopan (K3-E8), Karyawan PinPKU memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E11) dan Karyawan layanan keuangan memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-A13) dengan nilai 3,000.

PRODI FISIOTERAPI



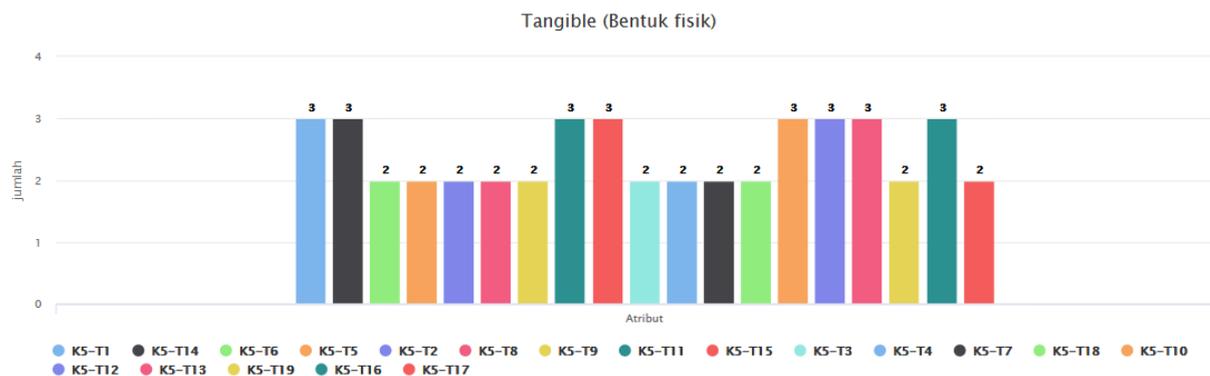
Gambar 116. Kepuasan Mahasiswa Prodi Fisioterapi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 116 adalah kepuasan mahasiswa prodi fisioterapi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni atribut Kemudahan Prosedur administrasi Perpustakaan dan tata tertib (K3-A9) dan (K3-E8) dengan nilai 4,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni atribut Fasilitas pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik (Mushola, toilet dll) (K5-T2), LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik (K5-T3), Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K5-T4), Kerapian Karyawan Layanan akademik mahasiswa (K5-T5), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang Layanan akademik mahasiswa (K5-T6), Kerapian Karyawan Layanan akademik mahasiswa (K5-T7), Kebersihan dan kenyamanan ruang Kemahasiswaan (K5-T8), Kerapian Karyawan kemahasiswaan (K5-T9), Kerapian Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T17), Kerapian Karyawan Layanan Al Islam Kemuhammadiyah (K5-T18), Kebersihan Karyawan Layanan Al Islam Kemuhammadiyah (K5-T19), Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1), Jumlah tenaga administrasi Perpustakaan mencukupi (K3-R10), Kemudahan Prosedur administrasi PinPKU (K3-R11), Jumlah tenaga administrasi PinPKU mencukupi (K3-R12) dan Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-R13) dengan nilai 2,000.



Gambar 117. Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Fisioterapi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

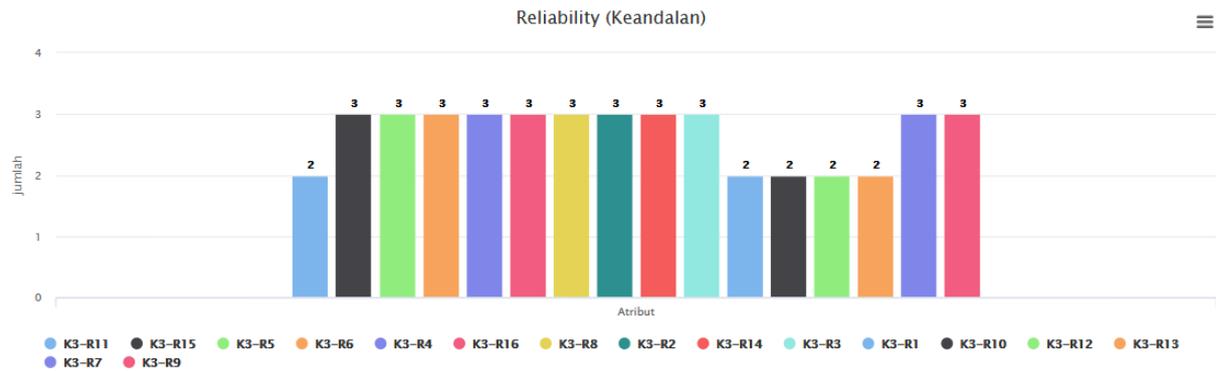
Gambar 117 adalah komponen kepuasan mahasiswa prodi Fisioterapi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni *emphaty* dengan nilai 3,063. Sedangkan yang memiliki nilai rendah yakni *tangible* dengan nilai 2,421.



Gambar 118. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Fisioterapi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

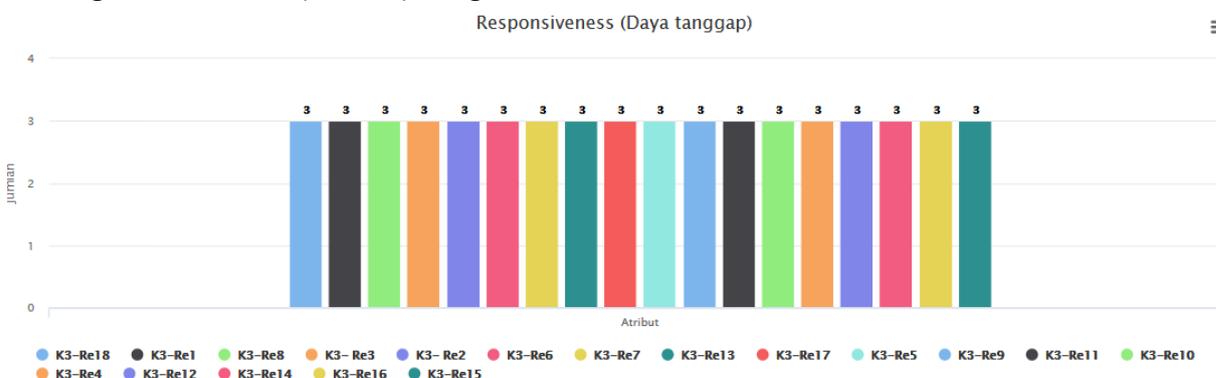
Gambar 118 adalah *tangible* kepuasan mahasiswa prodi Fisioterapi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Ruang kuliah dan seisinya (*whiteboard*, LCD, kursi) nyaman digunakan (K5-T1), Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan *speaker central*) dan nyaman digunakan (K5-T10), Kerapian Karyawan Lembaga Bahasa (K5-T11), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perpustakaan (K5-T12), Kerapian Karyawan perpustakaan (K5-T13), Kebersihan dan kerapian ruang PinPKU (K5-T14), Kerapian Karyawan PinPKU (K5-T15) dan Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T16) dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Fasilitas pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik (Mushola, toilet dll) (K5-T2), LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik. (K5-T3), Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K5-T4), Kerapian Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K5-T5), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang Layanan akademik mahasiswa (K5-T6), Kerapian Karyawan Layanan akademik mahasiswa (K5-T7), Kebersihan dan kenyamanan ruang Kemahasiswaan (K5-T8), Kerapian Karyawan kemahasiswaan (K5-T9), Kerapian Karyawan Layanan Keuangan

Mahasiswa (K5-T17) dan Kebersihan Karyawan Layanan Al Islam Kemuhammadiyah (K5-T19) dengan nilai 2,000.



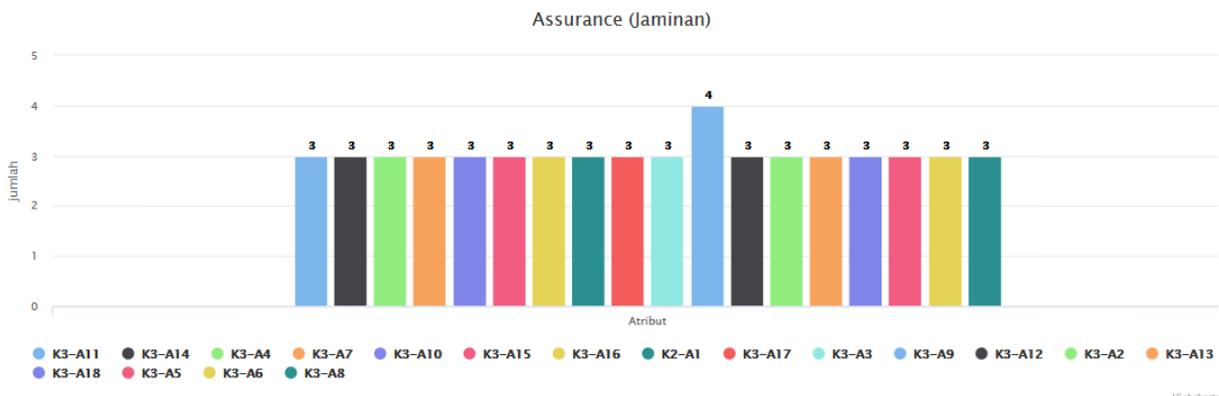
Gambar 119. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Fisioterapi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 119 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi Fisioterapi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Penyelesaian urusan administrasi sesuai dengan prosedur yang disampaikan oleh Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi secara lisan atau tertulis (K3-R2), Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Akademik Mahasiswa (K3-R3), Jumlah tenaga administrasi layanan akademik mahasiswa mencukupi (K3-R4), Kemudahan Prosedur administrasi layanan Kemahasiswaan (K3-R5), Jumlah tenaga administrasi Kemahasiswaan mencukupi (K3-R6), Kemudahan Prosedur administrasi dan tata tertib Lembaga Bahasa (K3-R7), Jumlah tenaga administrasi lembaga bahasa mencukupi (K3-R8), Kemudahan Prosedur administrasi Perpustakaan dan tata tertib (K3-R9), Jumlah tenaga administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa mencukupi (K3-R14), Jumlah tenaga administrasi Layanan Al Islam Kemuhammadiyah mencukupi (K3-R15) dan Kemudahan prosedur administrasi Layanan Al Islam Kemuhammadiyah mencukupi (K3-R16) dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1), Jumlah tenaga administrasi Perpustakaan mencukupi (K3-R10), Kemudahan Prosedur administrasi PinPKU (K3-R11), Jumlah tenaga administrasi PinPKU mencukupi (K3-R12) dan Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-R13) dengan nilai 2,000.



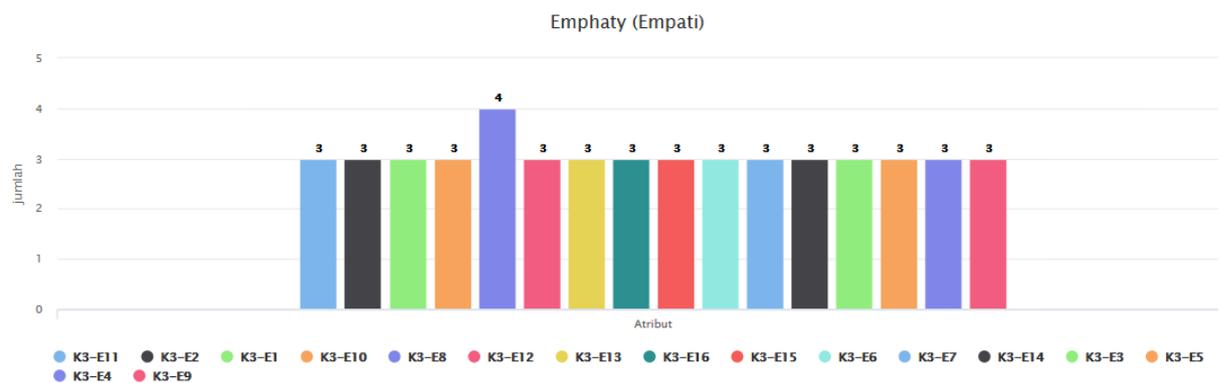
Gambar 120. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Fisioterapi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 120 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi Fisioterapi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua atribut memiliki nilai sama yakni dengan nilai 3,000.



Gambar 121. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Fisioterapi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 121 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi Fisioterapi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kejelasan informasi yang terkait peminjaman dan ketersediaan koleksi Perpustakaan (K3-A9) dengan nilai 4,000 dan atribut lainnya memiliki nilai rendah yakni 3,000.



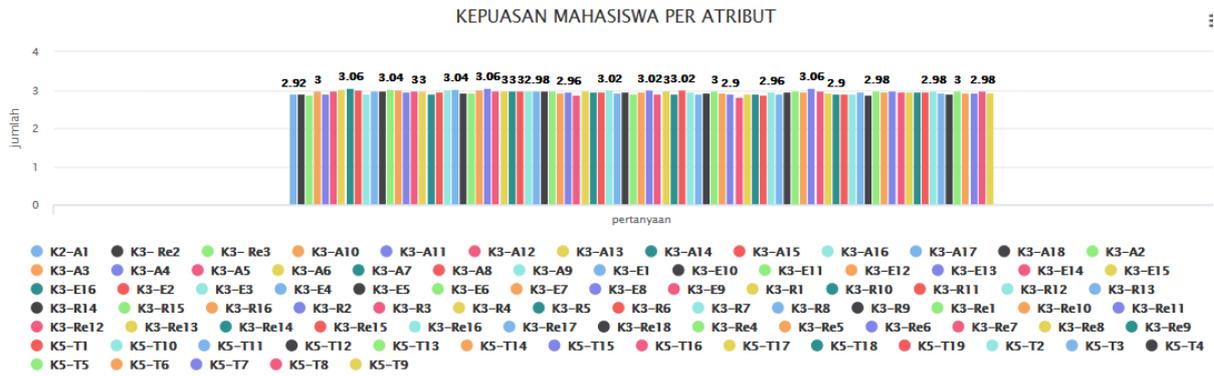
Gambar 122. Emphaty Kepuasan Mahasiswa Prodi Fisioterapi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 122 adalah *emphaty* kepuasan mahasiswa prodi Fisioterapi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan lembaga bahasa melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E8) dengan nilai 4,000 dan atribut lainnya memiliki nilai rendah yakni 3,000.

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

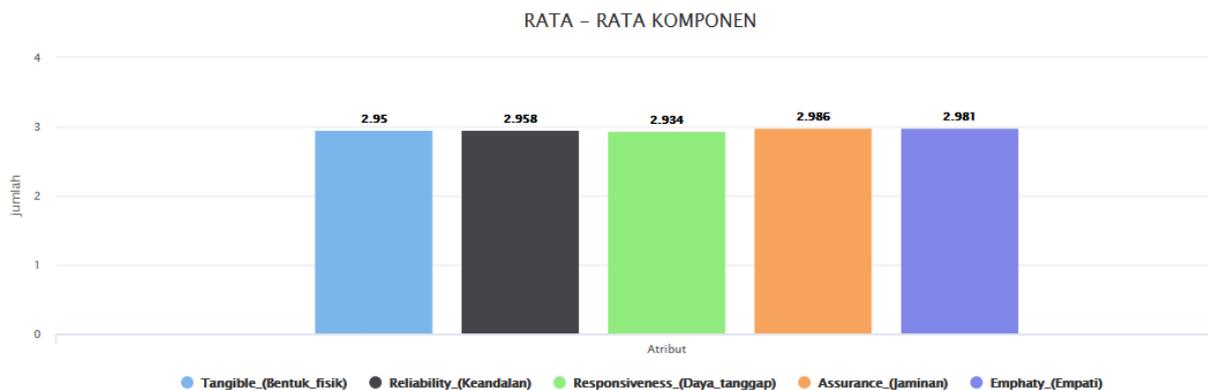
Hasil evaluasi Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Genap 2020/2021, prodi-prodi di Fakultas Sains dan Teknologi, yaitu di bawah ini.

PRODI TEKNIK INFORMATIKA



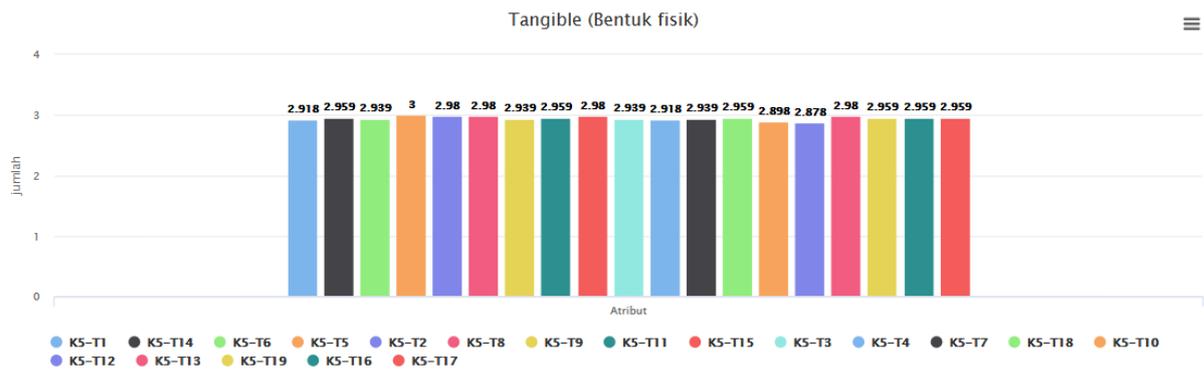
Gambar 123. Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Informatika Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 123 adalah kepuasan mahasiswa prodi Teknik Informatika terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan kemahasiswaan memberikan tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re6) dan Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E1) dengan nilai 4,000 dan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kecepatan waktu pelayanan Karyawan PinPKU (K3-Re12) dengan nilai 3,000.



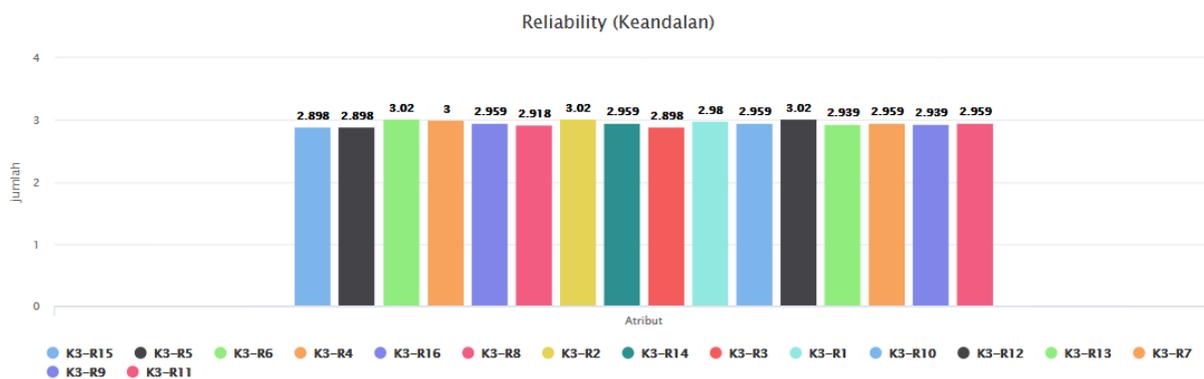
Gambar 124. Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Informatika Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 124 adalah kepuasan mahasiswa prodi Teknik Informatika terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yakni *assurance* dengan nilai 2,986. Sedangkan komponen yang memiliki nilai rendah yakni *responsiveness* dengan nilai 2,934.



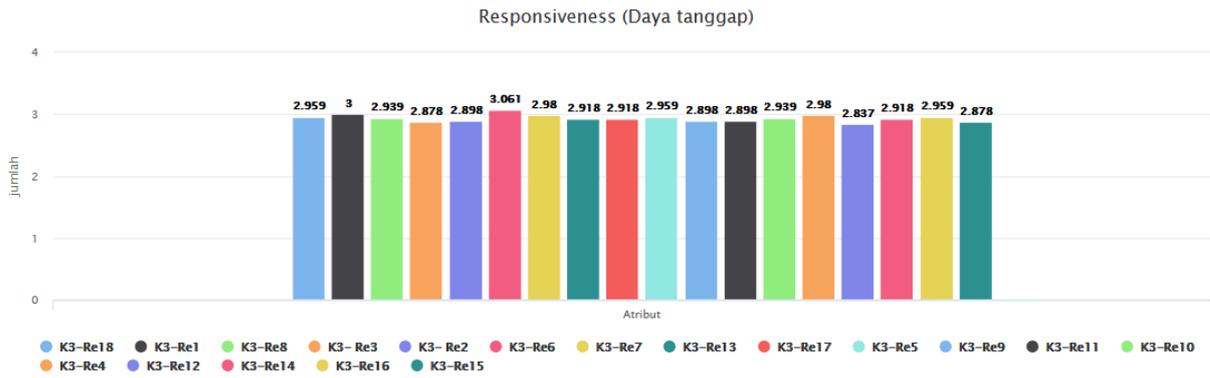
Gambar 125. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Informatika Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 125 adalah *tangible* kepuasan mahasiswa prodi Teknik Informatika terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kerapian Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K5-T5) dengan nilai 3,000. Sedangkan untuk atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perpustakaan (K5-T12) dengan nilai 2,878.



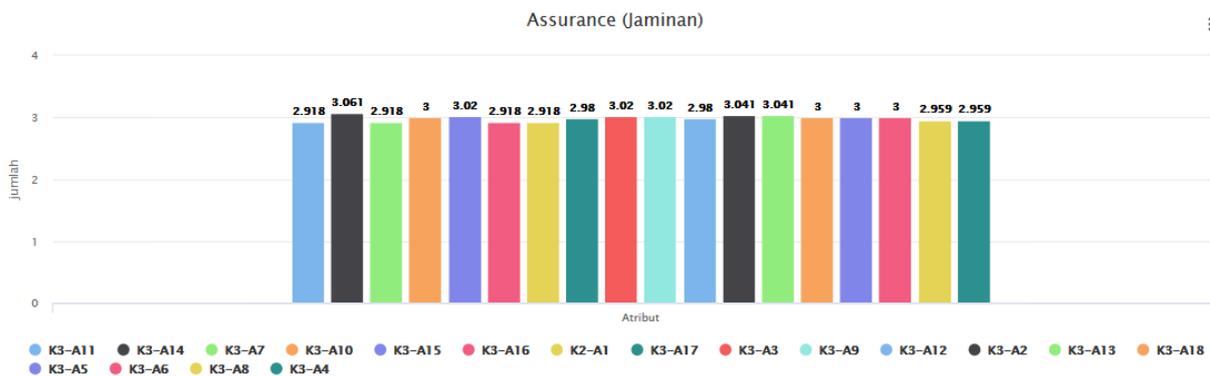
Gambar 126. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Informatika Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 126 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi Teknik Informatika terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Jumlah tenaga administrasi Kemahasiswaan mencukupi (K3-R6) dan Jumlah tenaga administrasi PinPKU mencukupi (K3-R12) dengan nilai 3,020. Sedangkan untuk atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Akademik Mahasiswa (K3-R3), Kemudahan Prosedur administrasi layanan Kemahasiswaan (K3-R5) dan Jumlah tenaga administrasi Layanan Al Islam Kemuhammadiyahhan mencukupi (K3-R15) dengan nilai 2,898.



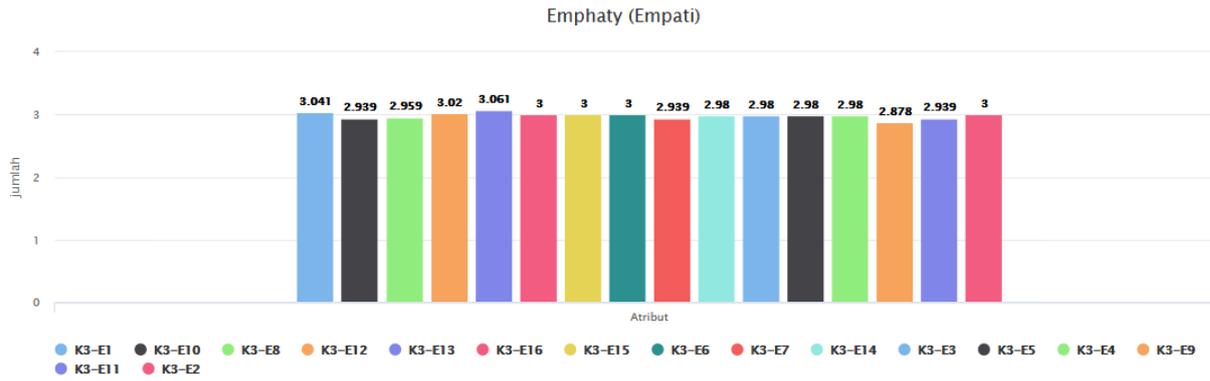
Gambar 127. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Informatika Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 127 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi Teknik Informatika terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan kemahasiswaan memberikan tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re6) dengan nilai 3,061. Sedangkan atribut yang memiliki nilai renadah yakni Kecepatan waktu pelayanan Karyawan PinPKU (K3-Re12) dengan nilai 2,837.



Gambar 128. *Assurance* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Informatika Terhadap Pelayanan di UMSIDA

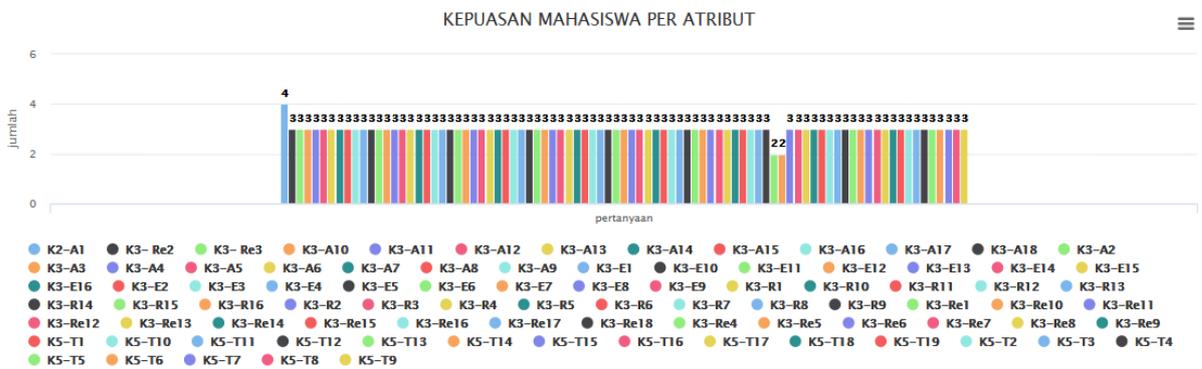
Gambar 128 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi Teknik Informatika terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni (K3-A14) dengan nilai 3,061. Sedangkan atribut yang memiliki nilai renadah yakni Kejelasan informasi yang terkait jadwal General English Course dan pelaksanaan TOEFL Preparation (K3-A7), Kejelasan informasi terkait dengan *Job Fair* untuk Mahasiswa (K3-A11) dan Kejelasan informasi terkait dengan Pendidikan Karakter Mahasiswa Umsida (PKMU) (K3-A16) dengan nilai 2,837.



Gambar 129. *Empathy* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Informatika Terhadap Pelayanan di UMSIDA

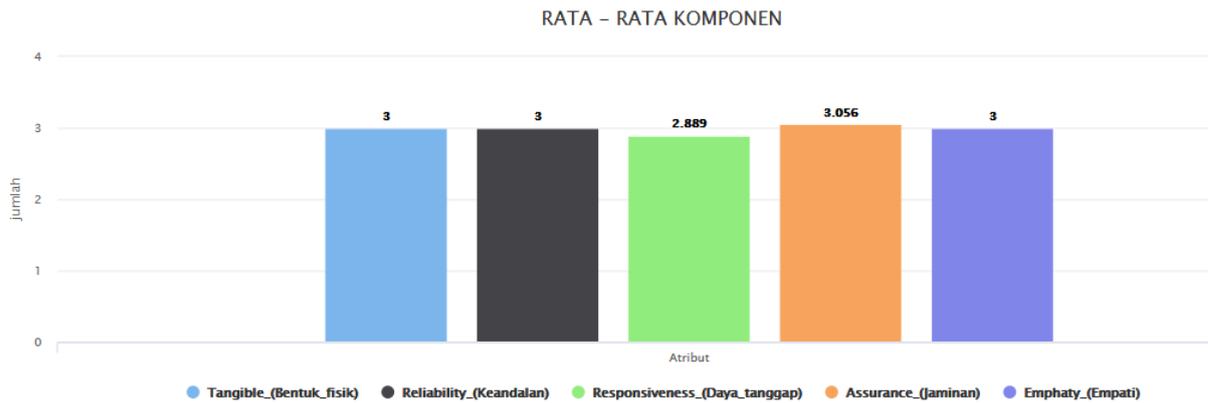
Gambar 129 adalah *emohaty* kepuasan mahasiswa prodi Teknik Informatika terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan layanan keuangan memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E13) dengan nilai 3,061. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Karyawan Perpustakaan memberikan perhatian dalam melayani mahasiswa yang datang (K3-E9) dengan nilai 2,878.

PRODI AGROTEKNOLOGI



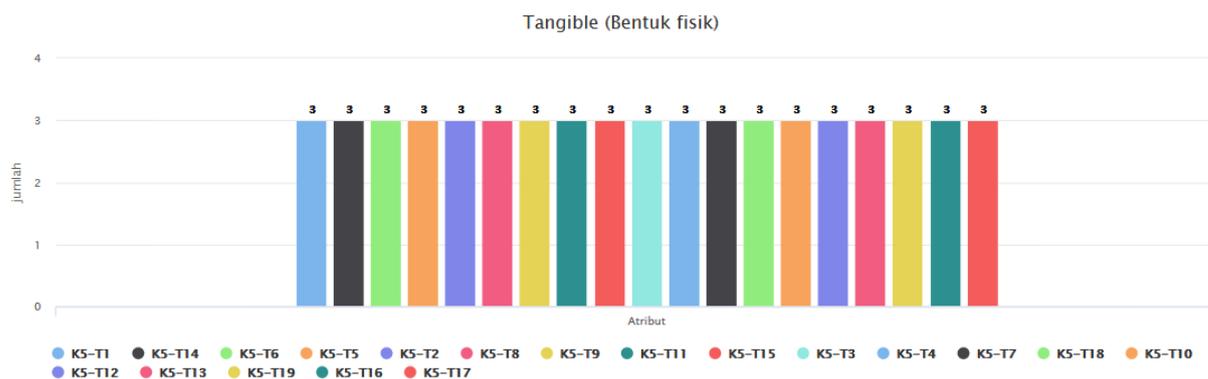
Gambar 130. Kepuasan Mahasiswa Prodi Agroteknologi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 130 adalah kepuasan mahasiswa prodi Agroteknologi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (K2-A1) dengan nilai 4,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa (K3-Re4) dan Respon dan kecepatan waktu pelayanan Karyawan Kemahasiswaan terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re5) dengan nilai 2,000.



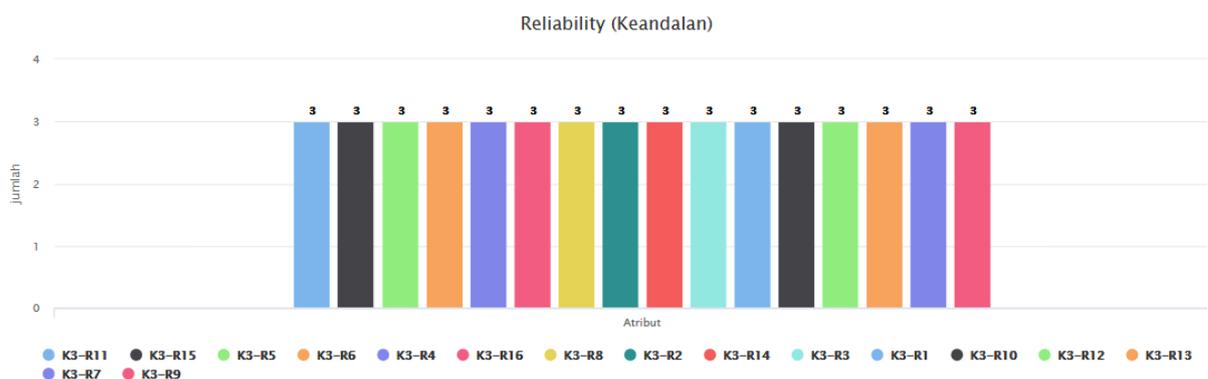
Gambar 131. Rata-rata komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Agroteknologi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 131 adalah rata-rata komponen kepuasan mahasiswa prodi Agroteknologi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yakni komponen *assurance* dengan nilai 3,056. Sedangkan komponen yang memiliki nilai rendah yakni *responsiveness* dengan nilai 2,889.



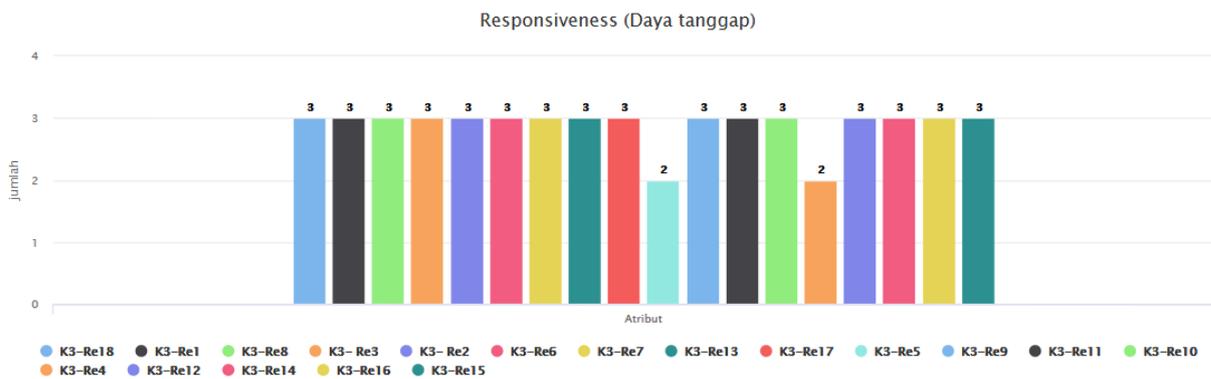
Gambar 132. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Agroteknologi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 132 adalah *tangible* kepuasan mahasiswa prodi Agroteknologi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua atribut memiliki nilai yang sama yakni 3,000.



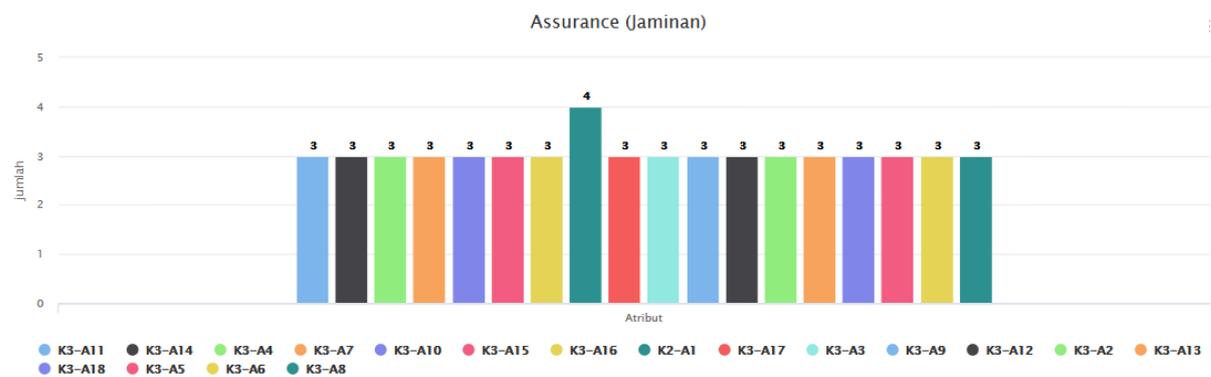
Gambar 133. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Agroteknologi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 133 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi Agroteknologi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua atribut memiliki nilai yang sama yakni 3,000.



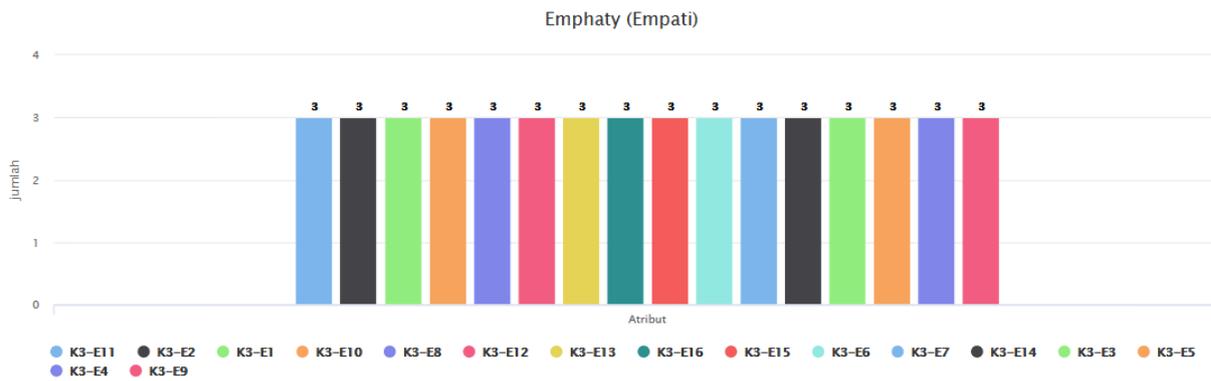
Gambar 134. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Agroteknologi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 134 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi Agroteknologi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hamper semua atribut memiliki nilai yang sama yakni 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni (K3-Re4) an (K3-Re5) dengan nilai 2,000.



Gambar 135. *Assurance* Kepuasan Mahasiswa Prodi Agroteknologi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

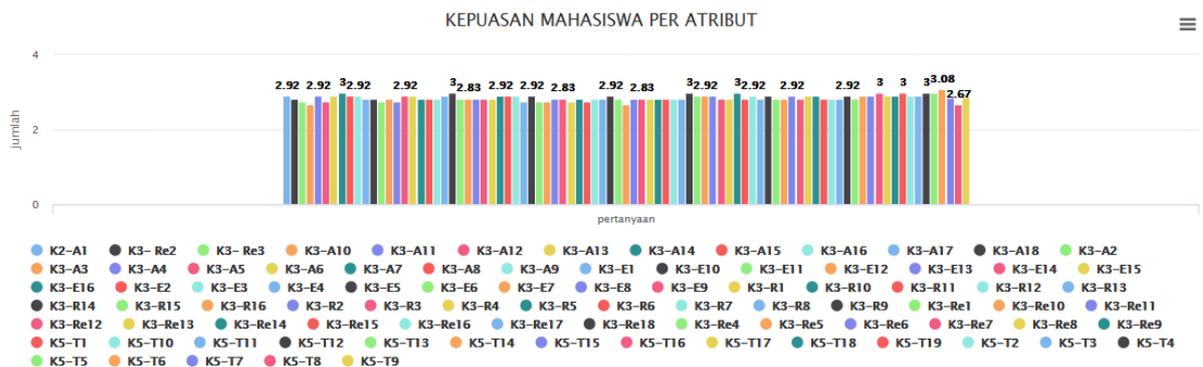
Gambar 135 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi Agroteknologi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni (K2-A1) 4,000. Sedangkan hamper semua atribut memiliki nilai rendah yakni dengan nilai 3,000.



Gambar 136. *Empathy* Kepuasan Mahasiswa Prodi Agroteknologi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

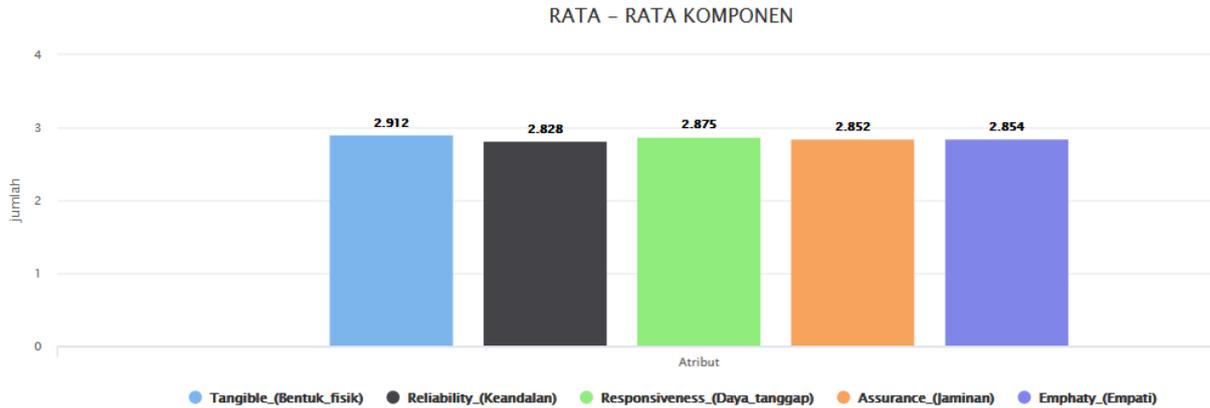
Gambar 136 adalah *emphaty* kepuasan mahasiswa prodi Agroteknologi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua atribut memiliki nilai yang sama yakni 3,000.

PRODI TEKNIK ELEKTRO



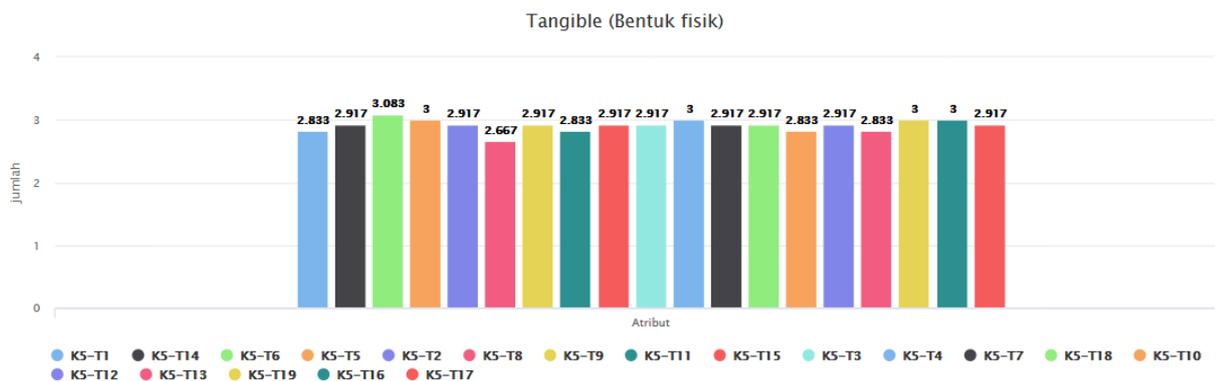
Gambar 137. Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Elektro Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 137 adalah kepuasan mahasiswa prodi Teknik elektro terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kerapian Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K5-T6) 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kebersihan dan kenyamanan ruang Kemahasiswaan (K5-T8), Kemudahan prosedur administrasi Layanan Al Islam Kemuhammadiyahancukupi (K3-R16) dan Kejelasan informasi terkait dengan proses cek plagiasi mahasiswa di perpustakaan (K3-A10) dengan nilai 2,670.



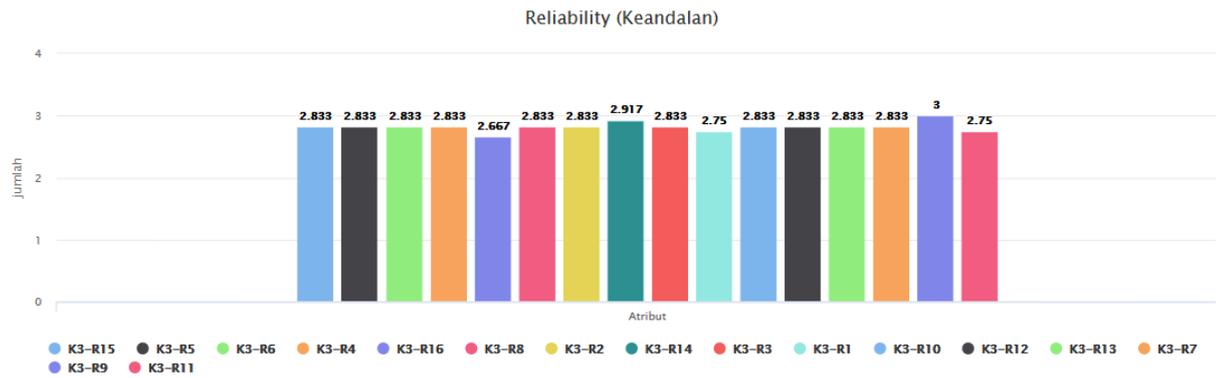
Gambar 138. Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Elektro Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 138 adalah komponen kepuasan mahasiswa prodi teknik elektro terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yakni *tangible* dengan nilai 2,918. Sedangkan komponen yang memiliki nilai rendah yakni *reliability* dengan nilai 2,828.



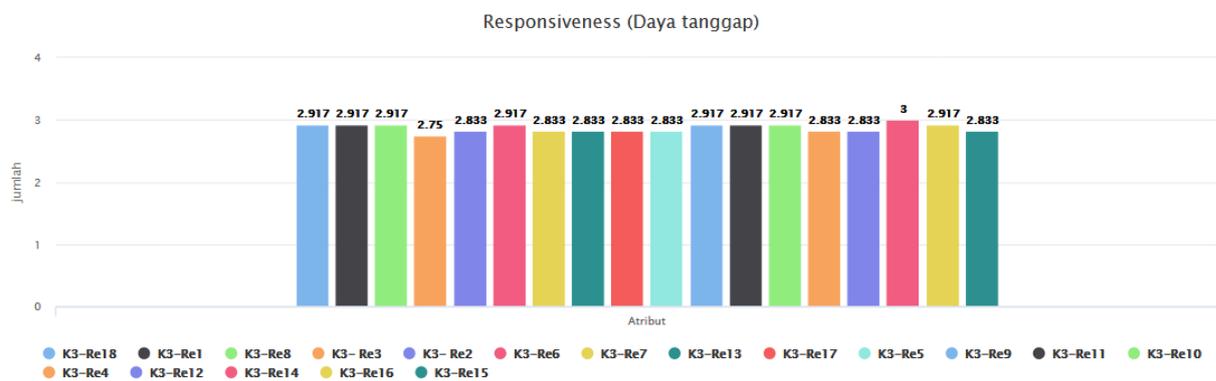
Gambar 139. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Elektro Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 139 adalah *tangible* kepuasan mahasiswa prodi teknik elektro terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tinggi yakni Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang Layanan akademik mahasiswa (K5-T6), sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kebersihan dan kenyamanan ruang Kemahasiswaan (K5-T8) dengan nilai 2,667.



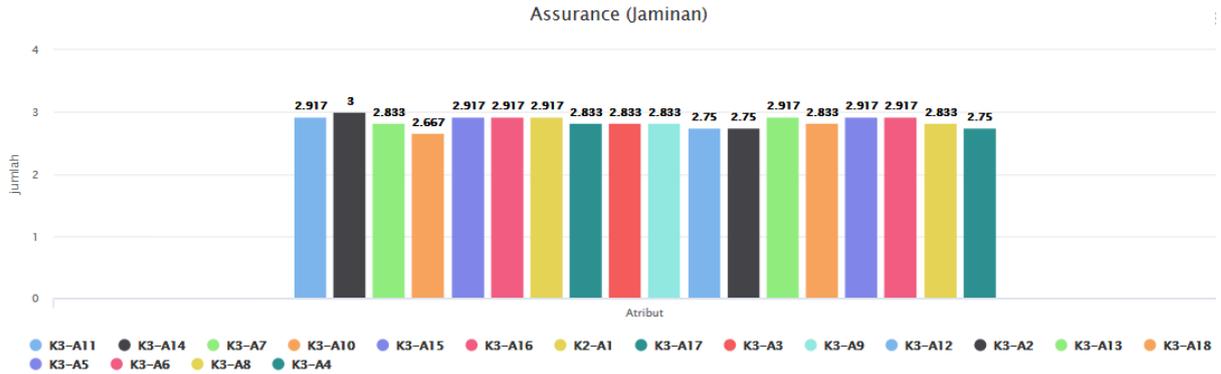
Gambar 140. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Elektro Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 140 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi teknik elektro terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tinggi yakni Jumlah tenaga administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa mencukupi (K3-R14) dengan nilai 2,917, sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni kemudahan prosedur administrasi Layanan AI Islam Kemuhammadiyahhan mencukupi (K3-R16) dengan nilai 2,667.



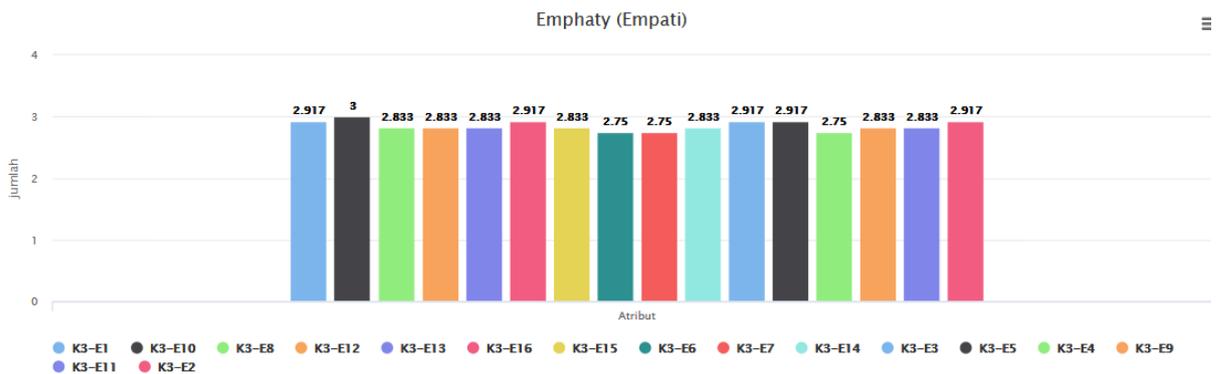
Gambar 141. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Elektro Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 141 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi teknik elektro terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tinggi yakni Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-Re14) dengan nilai 3.000, sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa terhadap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa (K3-Re3) dengan nilai 2,750.



Gambar 142. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Elektro Terhadap Pelayanan di UMSIDA

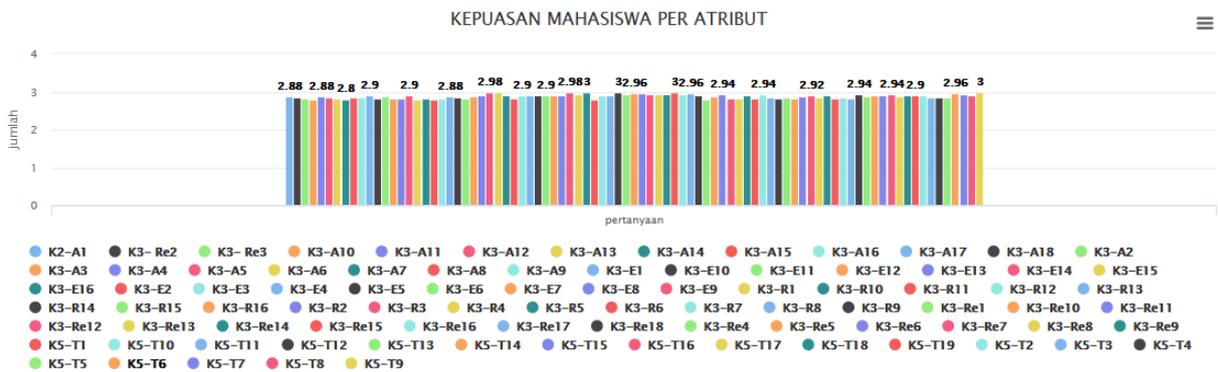
Gambar 142 adalah assurance kepuasan mahasiswa prodi teknik elektro terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kejelasan informasi terkait dengan sinkronisasi pembayaran sistem keuangan (K3-A14) dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kejelasan informasi terkait dengan proses cek plagiasi mahasiswa di perpustakaan (K3-A10) dengan nilai 2,667.



Gambar 143. Emphaty Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Elektro Terhadap Pelayanan di UMSIDA

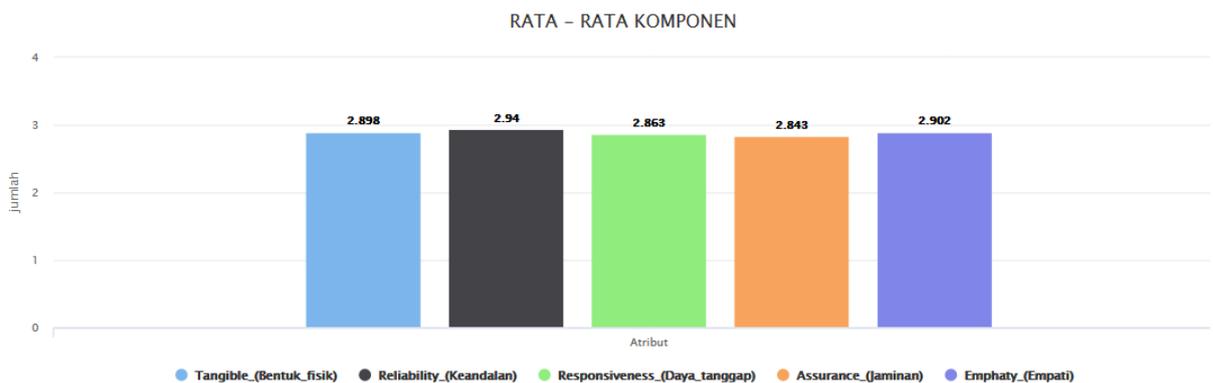
Gambar 143 adalah emphaty kepuasan mahasiswa prodi teknik elektro terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan perpustakaan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E10) dengan nilai 3,000, sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Karyawan Layanan akademik mahasiswa (DA) memberikan perhatian dan membantu persoalan dalam bidang akademik (K3-E4), Karyawan Kemahasiswaan (DKKA) melayani dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E6) dan Karyawan lembaga bahasa memberikan sikap ramah dan bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi mahasiswa (K3-E7) dengan nilai 2,750.

PRODI INDUSTRI



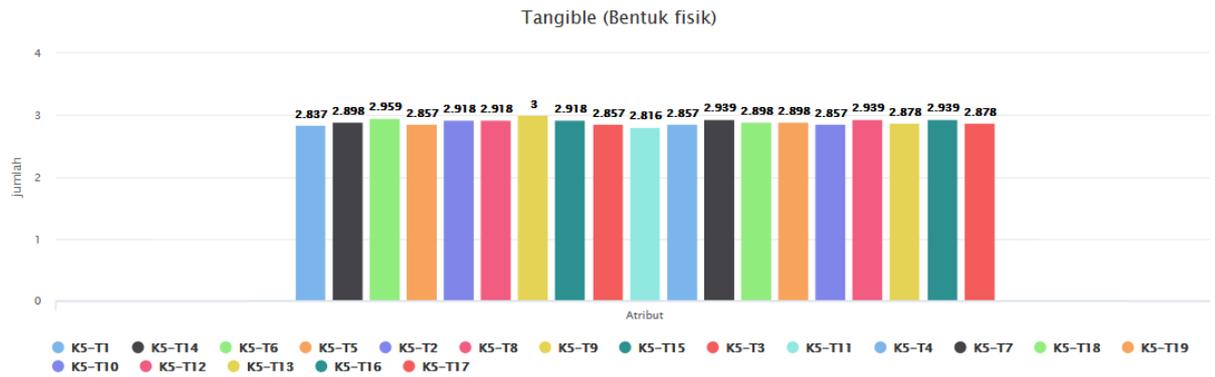
Gambar 144. Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Industri Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 144 adalah kepuasan mahasiswa prodi Teknik industri terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kerapian Karyawan kemahasiswaan (K5-T9), Jumlah tenaga administrasi Kemahasiswaan mencukupi (K3-R6), Jumlah tenaga administrasi Perpustakaan mencukupi (K3-R10) dan Jumlah tenaga administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa mencukupi (K3-R14) dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kemudahan Prosedur administrasi PinPKU (K3-R11), Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa (K3-Re1), Kejelasan informasi yang terkait dengan Program Kreatifitas Mahasiswa, Simpresmawa, Ormawa, UKM dan program kegiatan yang lainnya (K3-A6), Kejelasan informasi terkait hasil tes TOEFL Preparation dan Intensive Course (K3-A8) dan Kejelasan informasi terkait dengan proses cek plagiasi mahasiswa di perpustakaan (K3-A10) dengan nilai 2,800.



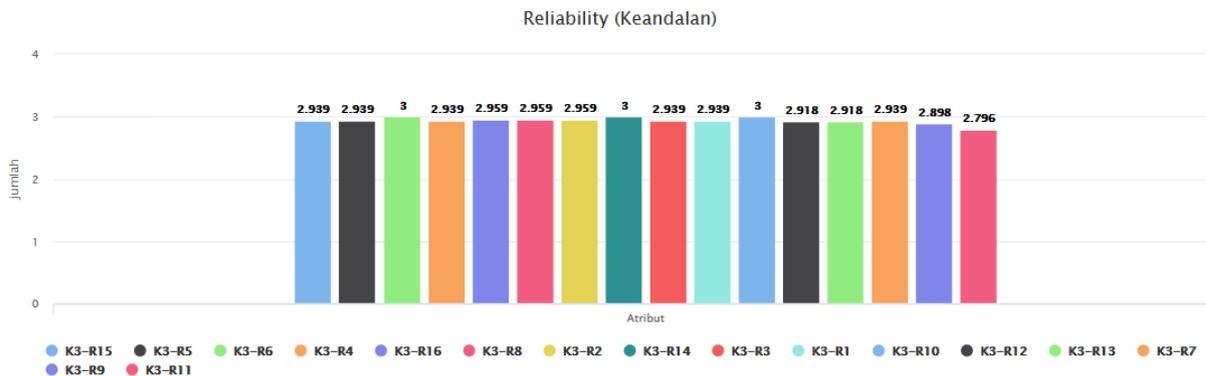
Gambar 145. Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Industri Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 145 adalah komponen kepuasan mahasiswa prodi Teknik industri terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yakni *reliability* dengan nilai 2,940, sedangkan ko,ponen yang memiliki nilai rendah yakni *assurance* dengan nilai 2,843.



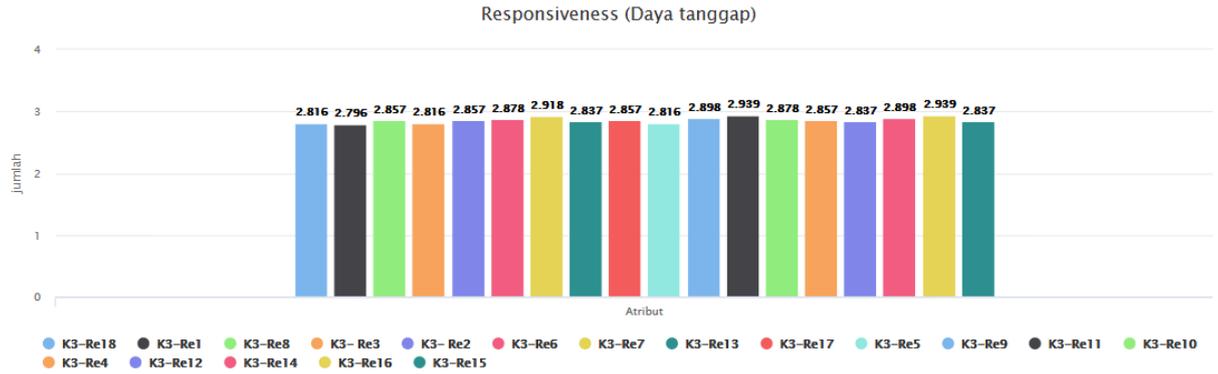
Gambar 145. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Industri Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 145 adalah *tangible* kepuasan mahasiswa prodi Teknik industri terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kerapian Karyawan kemahasiswaan (K5-T9) dengan nilai 3,000, sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kerapian Karyawan Lembaga Bahasa (K5-T11) dengan nilai 2,816.



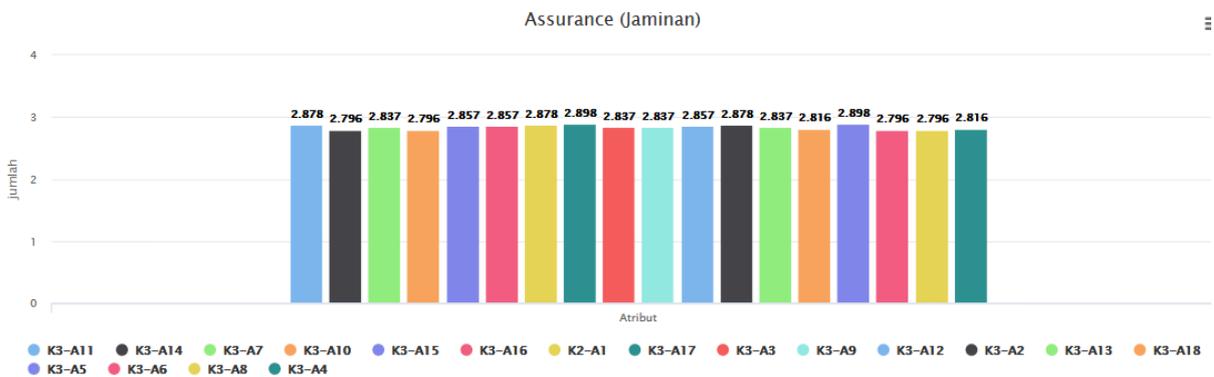
Gambar 146. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Industri Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 146 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi Teknik industri terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Jumlah tenaga administrasi Kemahasiswaan mencukupi (K3-R6), Jumlah tenaga administrasi Perpustakaan mencukupi (K3-R10) dan Jumlah tenaga administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa mencukupi (K3-R14) dengan nilai 3,000, sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kemudahan Prosedur administrasi PinPKU (K3-R11) dengan nilai 2,796.



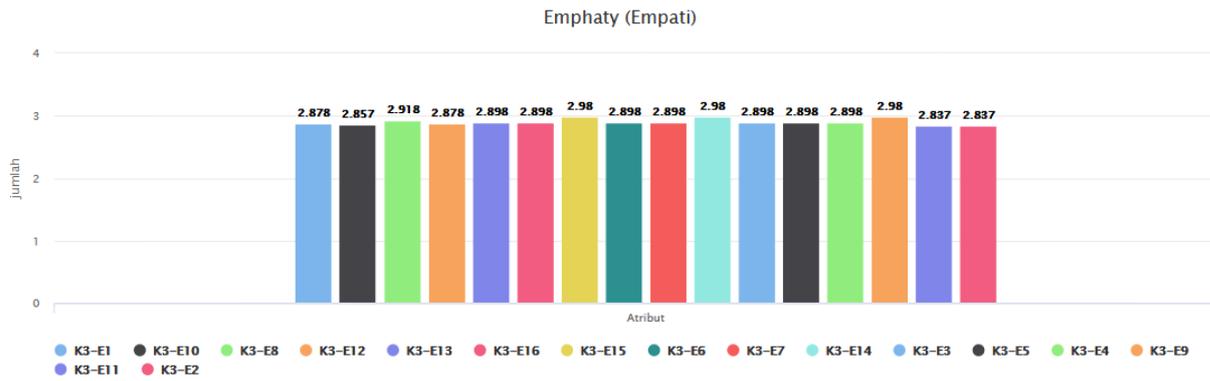
Gambar 147. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Industri Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 147 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi Teknik industri terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Respon dan tindak lanjut Karyawan PinPKU terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re11) dan Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Al Islam Kemuhammadiyah (K3-Re16) dengan nilai 2,939. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa (K3-Re1) dengan nilai 2,796.



Gambar 148. *Assurance* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Industri Terhadap Pelayanan di UMSIDA

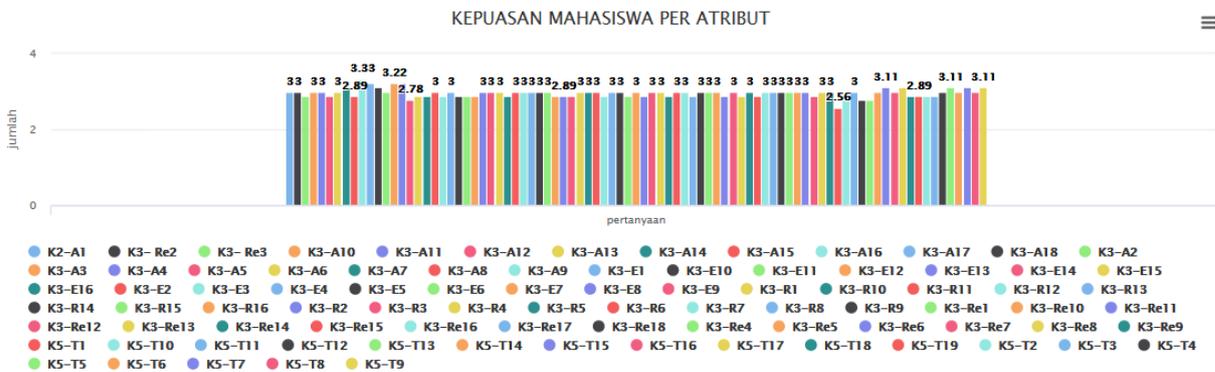
Gambar 148 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi Teknik industri terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kejelasan informasi terkait seleksi dan administratif dalam pencairan program beasiswa (K3-A5) dan Kejelasan informasi terkait dengan *Maintenance* sistem kampus (K3-A17) dengan nilai 2,898, sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kejelasan informasi yang terkait dengan Program Kreatifitas Mahasiswa, Simpresmawa, Ormawa, UKM dan program kegiatan yang lainnya (K3-A6), Kejelasan informasi terkait hasil tes TOEFL Preparation dan Intensive Course (K3-A8) dan Kejelasan informasi terkait dengan sinkronisasi pembayaran sistem keuangan (K3-A14) dengan nilai 2,796.



Gambar 149. *Empathy* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Industri Terhadap Pelayanan di UMSIDA

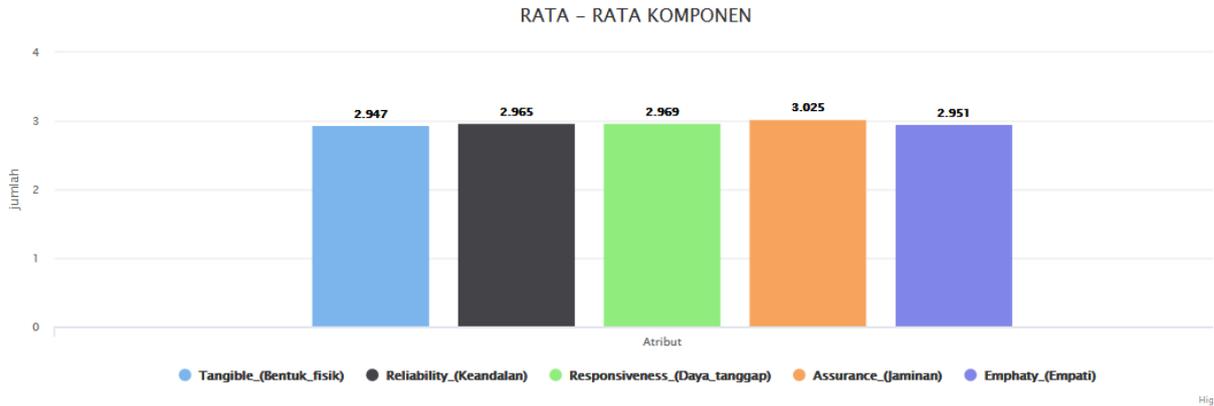
Gambar 149 adalah *emphaty* kepuasan mahasiswa prodi Teknik industri terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan Perpustakaan memberikan perhatian dalam melayani mahasiswa yang datang (K3-E9), Karyawan layanan keuangan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E14) dan (K3-E15) dengan nilai 2.980. sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E2) dan Karyawan PinPKU memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E11) dengan nilai 2,837.

PRODI TEKNIK MESIN



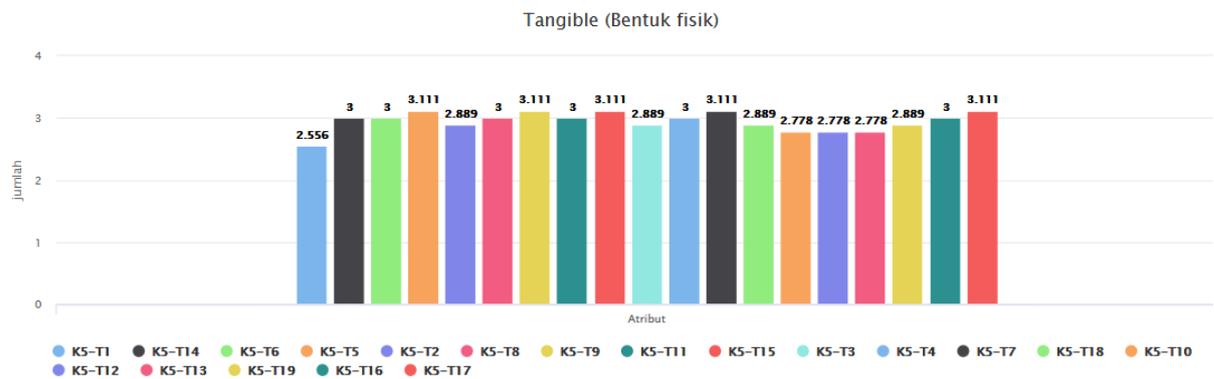
Gambar 150. Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Mesin Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 150 adalah kepuasan mahasiswa prodi Teknik mesin terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kejelasan informasi terkait dengan Pendidikan Karakter Mahasiswa Umsida (PKMU) (K3-A16) dengan nilai 3,330, sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Ruang kuliah dan seisinya (*whiteboard*, LCD, kursi) nyaman digunakan (K5-T1) dengan nilai 2,560.



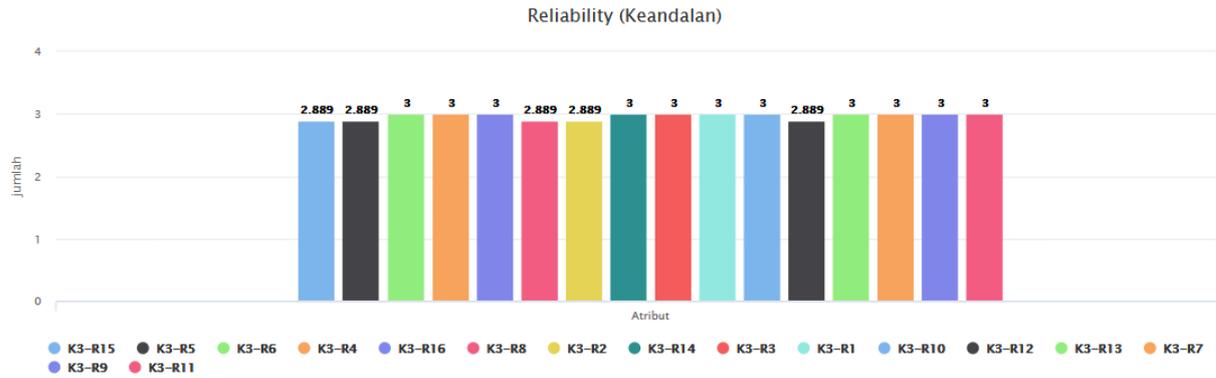
Gambar 151. Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Mesin Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 152 adalah komponen kepuasan mahasiswa prodi Teknik mesin terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yakni *assurance* dengan nilai 3,025, sedangkan komponen yang memiliki nilai rendah yakni *tangible* dengan nilai 2,947.



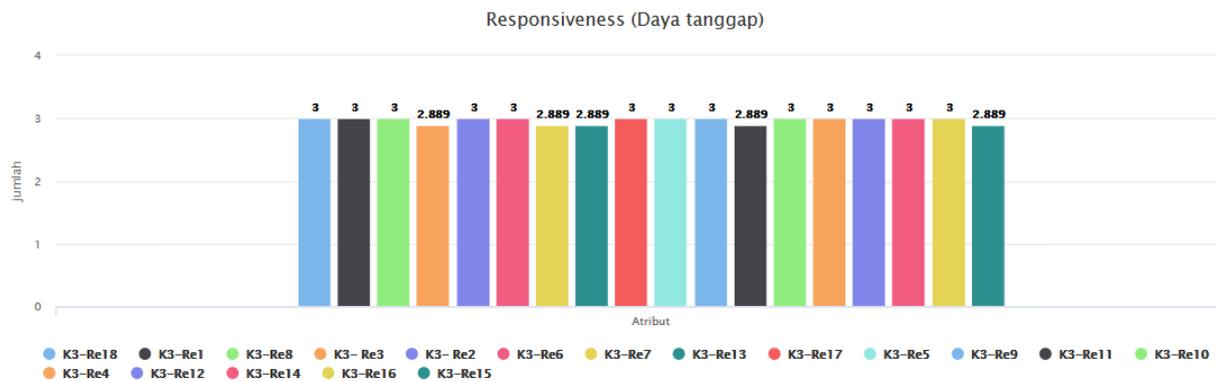
Gambar 153. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Mesin Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 153 adalah *tangible* kepuasan mahasiswa prodi Teknik mesin terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kerapian Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K5-T5), Kerapian Karyawan Layanan akademik mahasiswa (K5-T7), Kerapian Karyawan kemahasiswaan (K5-T9), Kerapian Karyawan PinPKU (K5-T15) dan Kerapian Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T17) dengan nilai 3,111. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Ruang kuliah dan seisinya (*whiteboard*, LCD, kursi) nyaman digunakan (K5-T1) dengan nilai 2,556.



Gambar 154. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Mesin Terhadap Pelayanan di UMSIDA

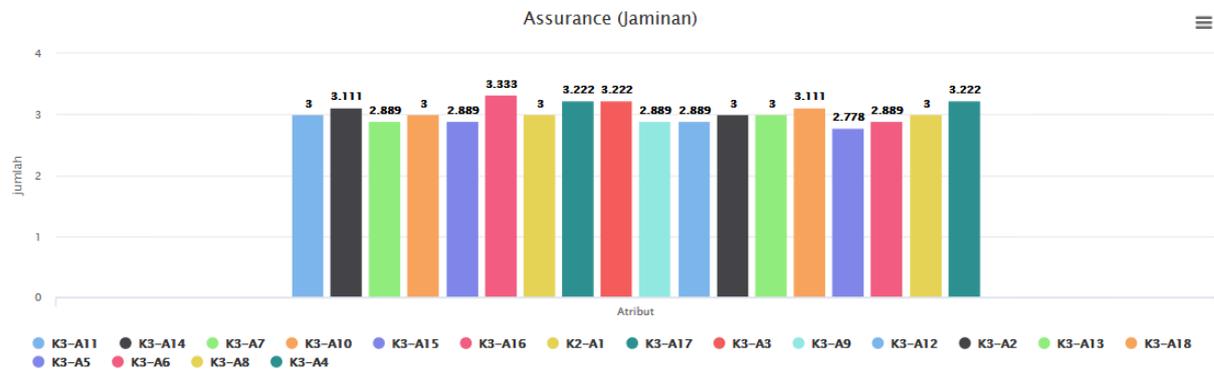
Gambar 154 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi Teknik mesin terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut memiliki nilai sama tinggi yakni dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Penyelesaian urusan administrasi sesuai dengan prosedur yang disampaikan oleh Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi secara lisan atau tertulis (K3-R2), Kemudahan Prosedur administrasi layanan Kemahasiswaan (K3-R5), Jumlah tenaga administrasi lembaga bahasa mencukupi (K3-R8), Jumlah tenaga administrasi PinPKU mencukupi (K3-R12) dan Jumlah tenaga administrasi Layanan Al Islam Kemuhammadiyahhan mencukupi (K3-R15) dengan nilai 2,889.



Gambar 155. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Mesin Terhadap Pelayanan di UMSIDA

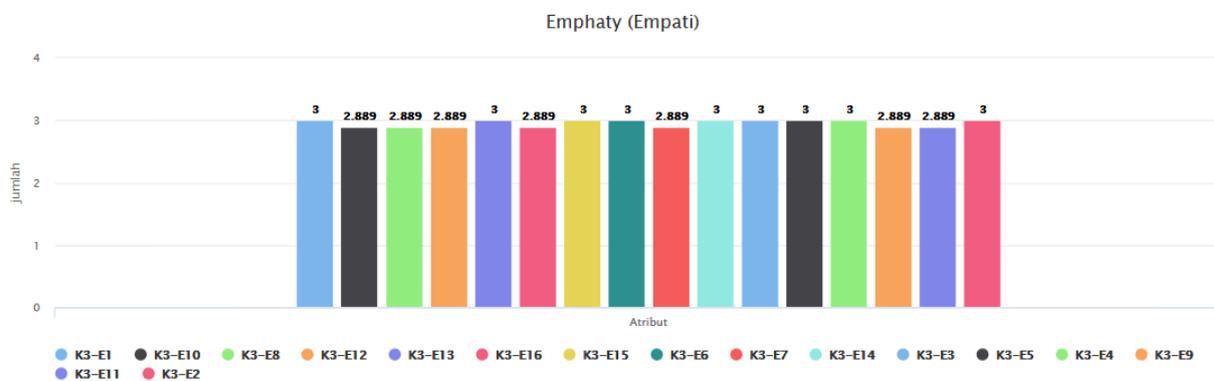
Gambar 155 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi Teknik mesin terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut memiliki nilai sama tinggi yakni dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa terhadap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa (K3-Re3), Respon dan kecepatan waktu pelayanan Karyawan lembaga Bahasa terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re7), Respon dan tindak lanjut Karyawan PinPKU terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re11), Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa

terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re13) dan Respon dan tindak lanjut Karyawan AI Islam Kemuhammadiyah terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re15) dengan nilai 2,889



Gambar 156. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Mesin Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 156 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi Teknik mesin terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni (K3-A16) dengan nilai 3,333. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kejelasan informasi terkait seleksi dan administratif dalam pencairan program beasiswa Kejelasan informasi terkait dengan Pendidikan Karakter Mahasiswa Umsida (PKMU) (K3-A5) dengan nilai 2,778.

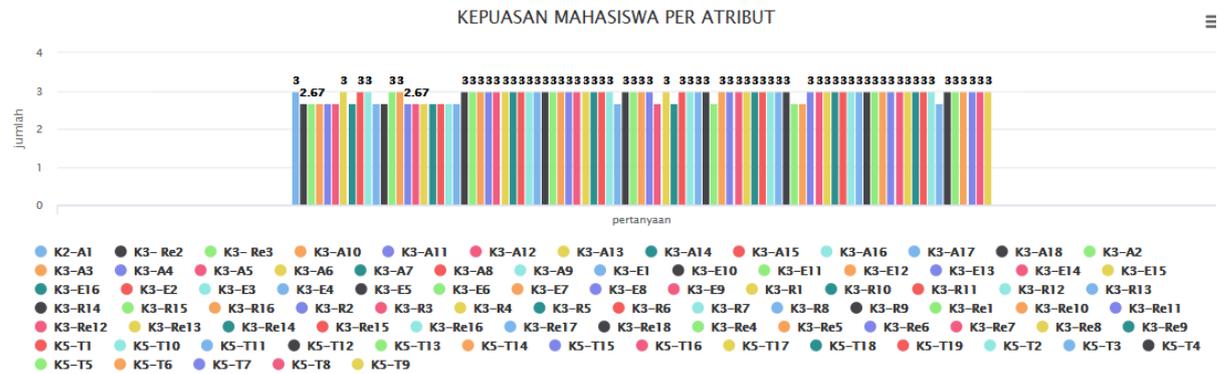


Gambar 157. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Mesin Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 157 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi Teknik mesin terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut memiliki nilai sama tinggi yakni dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Karyawan lembaga bahasa memberikan sikap ramah dan bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi mahasiswa (K3-E7), Karyawan lembaga bahasa melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E8), Karyawan Perpustakaan memberikan perhatian dalam melayani mahasiswa yang datang (K3-E9), Karyawan perpustakaan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku Karyawan Perpustakaan

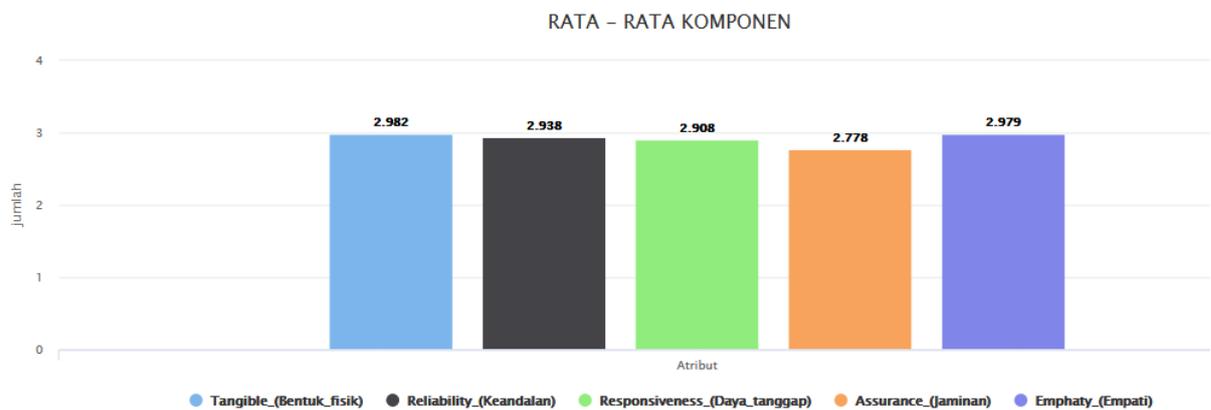
memberikan perhatian dalam melayani mahasiswa yang datang yang baik dan sopan (K3-E10), Karyawan PinPKU memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E11), Karyawan PinPKU melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E12) dan Karyawan PinPKU melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E16) dengan nilai 2,889.

PRODI THP



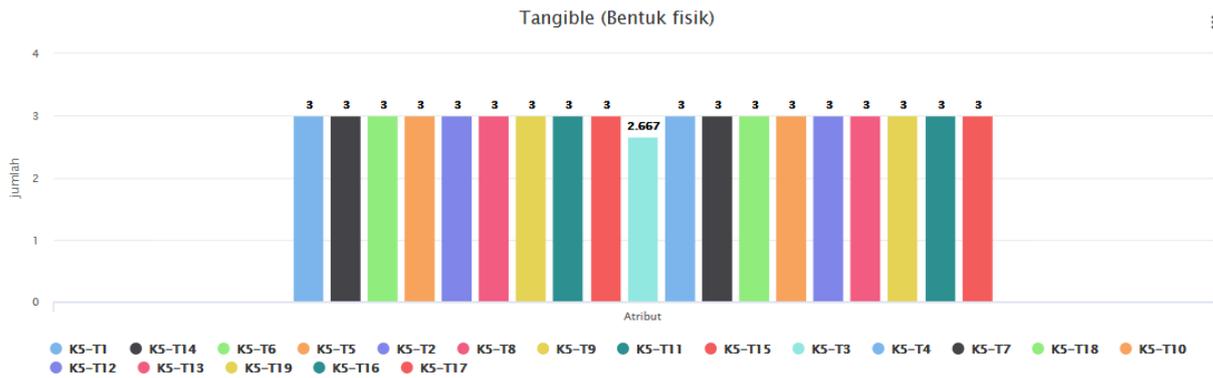
Gambar 158. Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknologi Hasil Pangan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 158 adalah kepuasan mahasiswa prodi teknologi hasil pangan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut memiliki nilai sama tinggi yakni dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni dengan nilai 2.600.



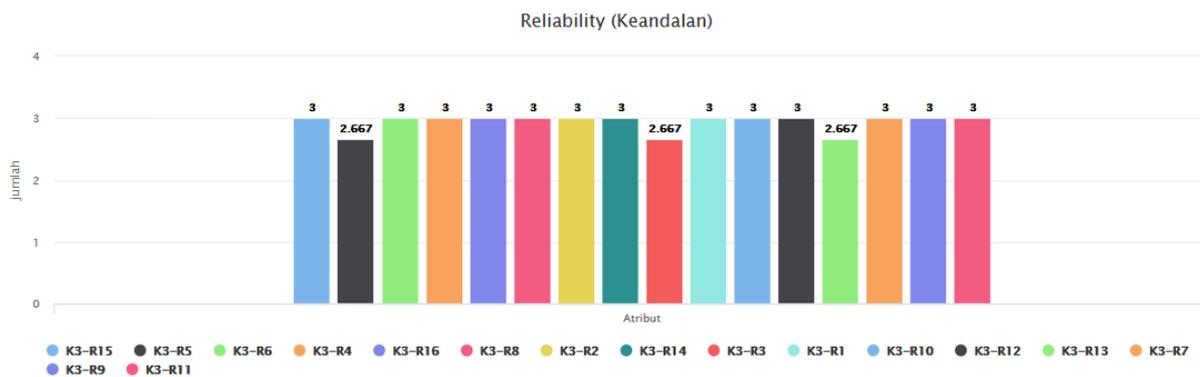
Gambar 159. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Hasil Pangan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 159 adalah rata-rata komponen kepuasan mahasiswa prodi teknologi hasil pangan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yakni *tangible* dengan nilai 2,982, sedangkan komponen yang memiliki nilai renda yakni *assurance* dengan nilai 2,778.



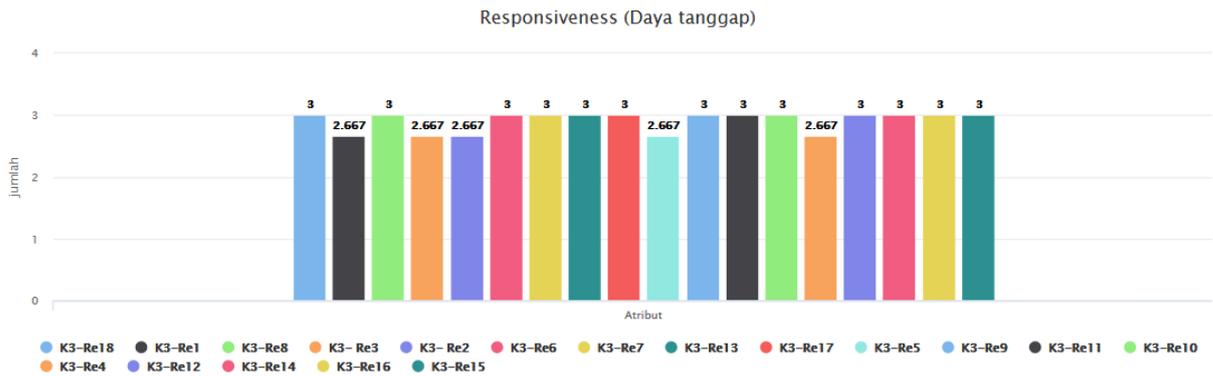
Gambar 160. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknologi Hasil Pangan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 160 adalah *tangible* kepuasan mahasiswa prodi teknologi hasil pangan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hamper semua atribut memiliki nilai tinggi yakni dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik. (K5-T3) dengan nilai 2,667.



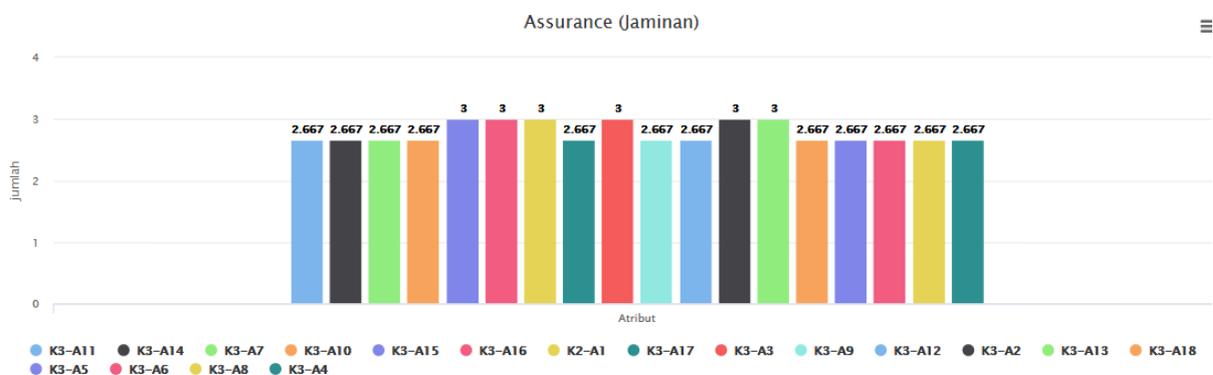
Gambar 161. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknologi Hasil Pangan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 161 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi teknologi hasil pangan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hamper semua atribut memiliki nilai tinggi yakni dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Akademik Mahasiswa (K3-R3), Kemudahan Prosedur administrasi layanan Kemahasiswaan (K3-R5) dan Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-R13) dengan nilai 2,667.



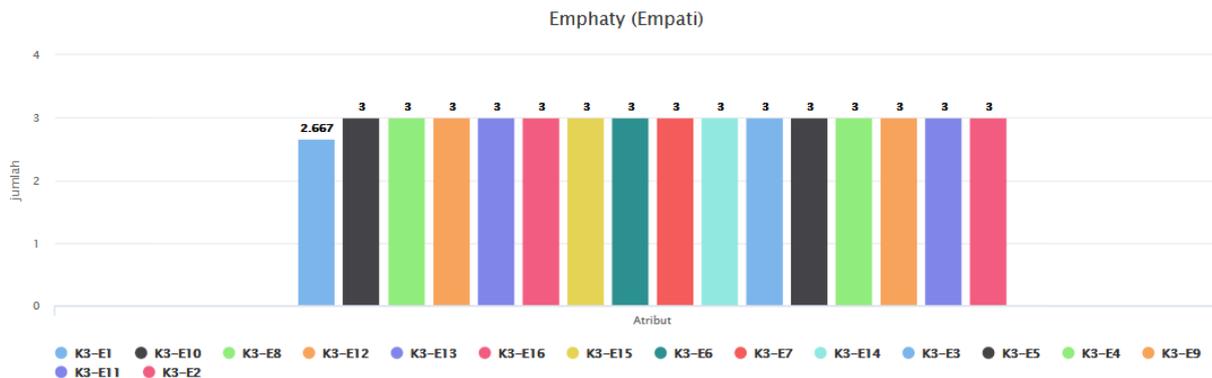
Gambar 162. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknologi Hasil Pangan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 162 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi teknologi hasil pangan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hamper semua atribut memiliki nilai tinggi yakni dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa (K3-Re1), Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (K3-Re2), Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa terhadap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa (K3-Re3), Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa (K3-R4) dan Respon dan kecepatan waktu pelayanan Karyawan Kemahasiswaan terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re5) dengan nilai 2,667.



Gambar 163. *Assurance* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknologi Hasil Pangan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 163 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi teknologi hasil pangan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Terjaminnya Keamanan parkir di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (K2-A1), (K3-A2), Kejelasan informasi terkait dengan jadwal pelaksanaan UTS / UAS (K3-A3), Kejelasan informasi terkait dengan *virtual account* pembayaran (K3-A13), Kejelasan informasi terkait dengan Informasi Tes Baca Qur'an (BQ) (K3-A15) dan Kejelasan informasi terkait dengan Pendidikan Karakter Mahasiswa Umsida (PKMU) (K3-A16) dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut lainnya memiliki nilai 2,667.



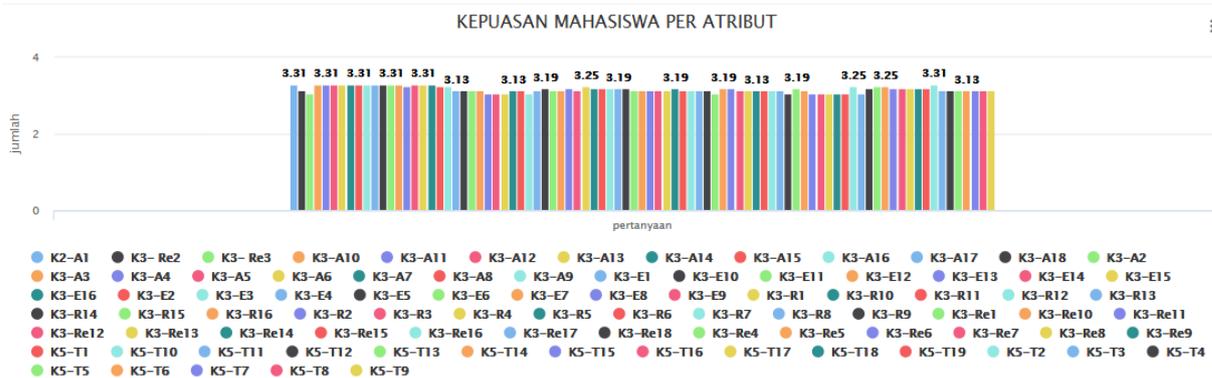
Gambar 164. *Empathy* Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknologi Hasil Pangan Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 164 adalah *emhaty* kepuasan mahasiswa prodi teknologi hasil pangan terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hamper semua atribut memiliki nilai tinggi yakni dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E1) dengan nilai 2,667.

FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU PENDIDIKAN

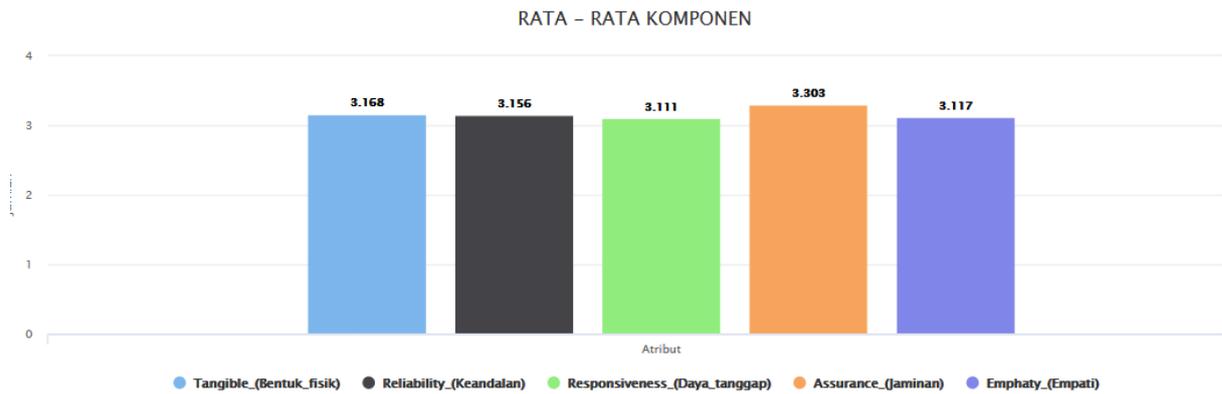
Hasil evaluasi Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Genap 2020/2021, prodi-prodi di Fakultas Psikologi dan Ilmu Pendidikan, yaitu di bawah ini.

PRODI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS



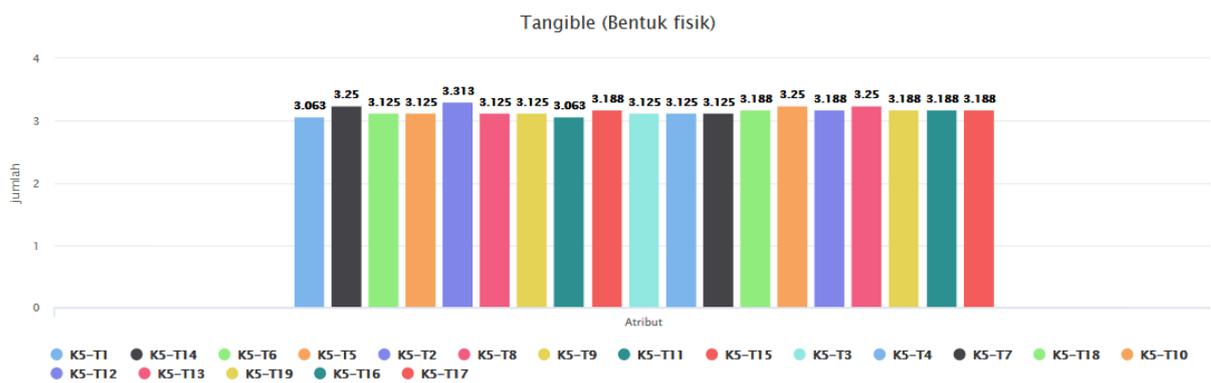
Gambar 165. Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 165 adalah kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni dengan nilai 3,313 dan atribut yang memiliki nilai rendah yakni dengan nilai 3,130.



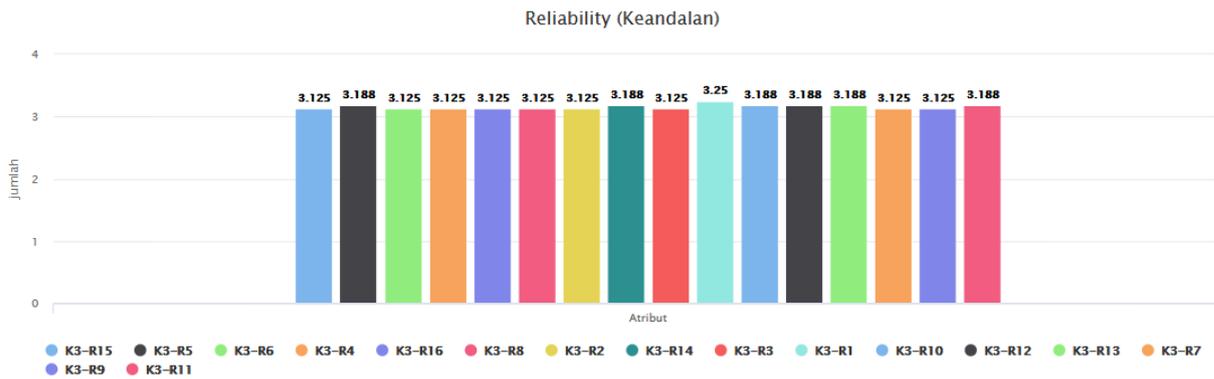
Gambar 166. Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 166 adalah komponen kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yakni *assurance* dengan nilai 3,303, sedangkan komponen yang memiliki nilai rendah yakni *responsiveness* dengan nilai 3,111.



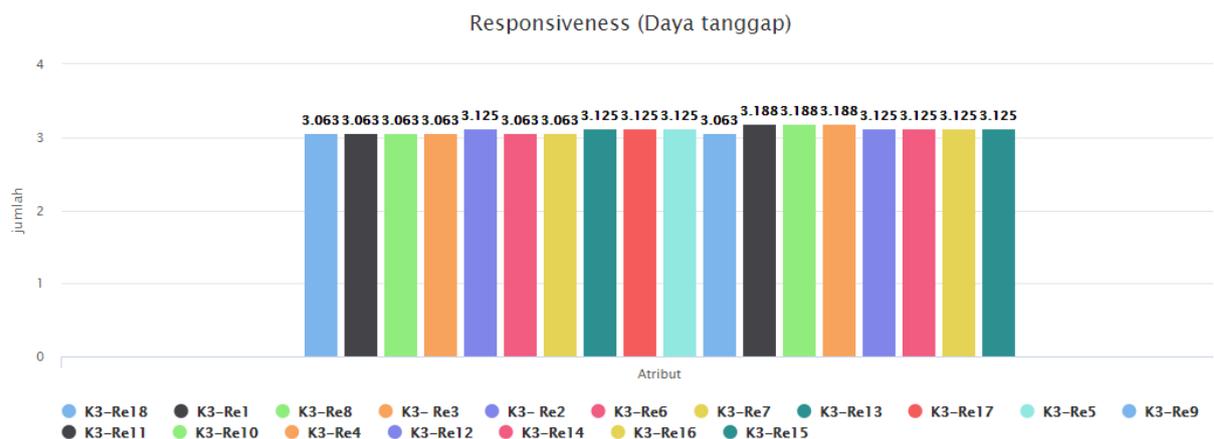
Gambar 167. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 167 adalah *tangible* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Fasilitas pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik (Mushola, toilet dll) (K5-T2) dengan nilai 3,331. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Ruang kuliah dan seisinya (*whiteboard*, LCD, kursi) nyaman digunakan (K3-T1) dengan nilai 3,060.



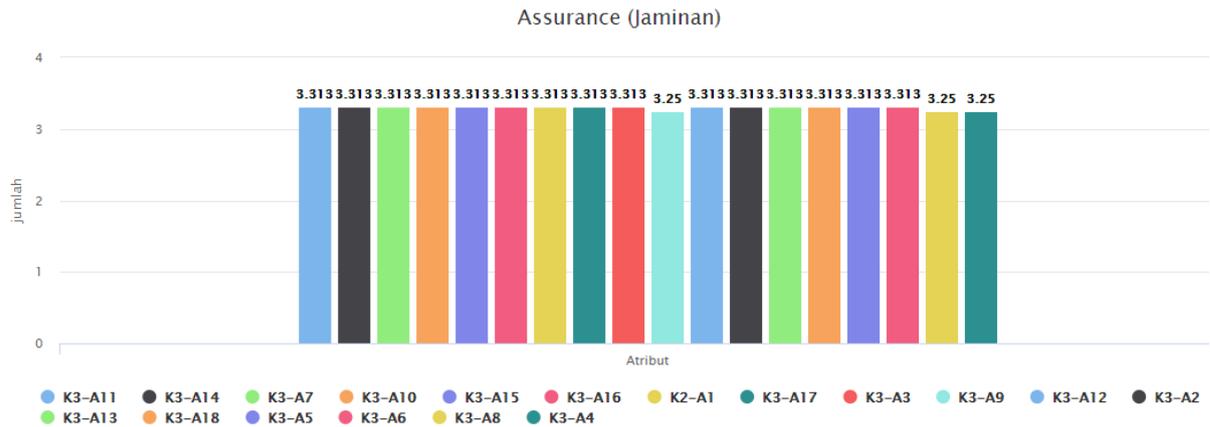
Gambar 168 *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 168 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1) dengan nilai 3,250. Sedangkan hampir semua atribut yang memiliki nilai rendah yakni dengan nilai 3,125,



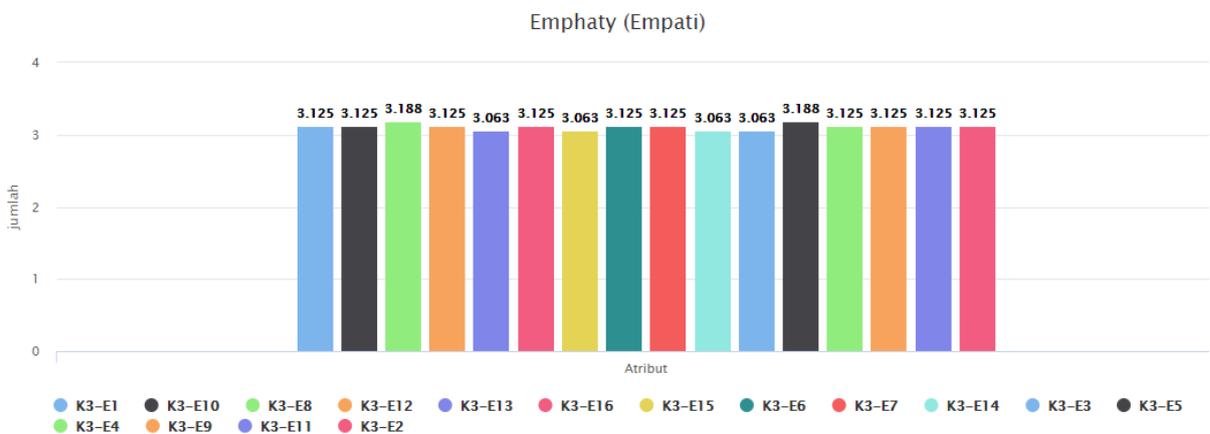
Gambar 169 *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 169 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni (K3-Re4), (K3-Re10) dan (K3-Re11) dengan nilai 3,118. Sedangkan hampir semua atribut memiliki nilai rendah yakni dengan nilai 3,063.



Gambar 170 Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Terhadap Pelayanan di UMSIDA

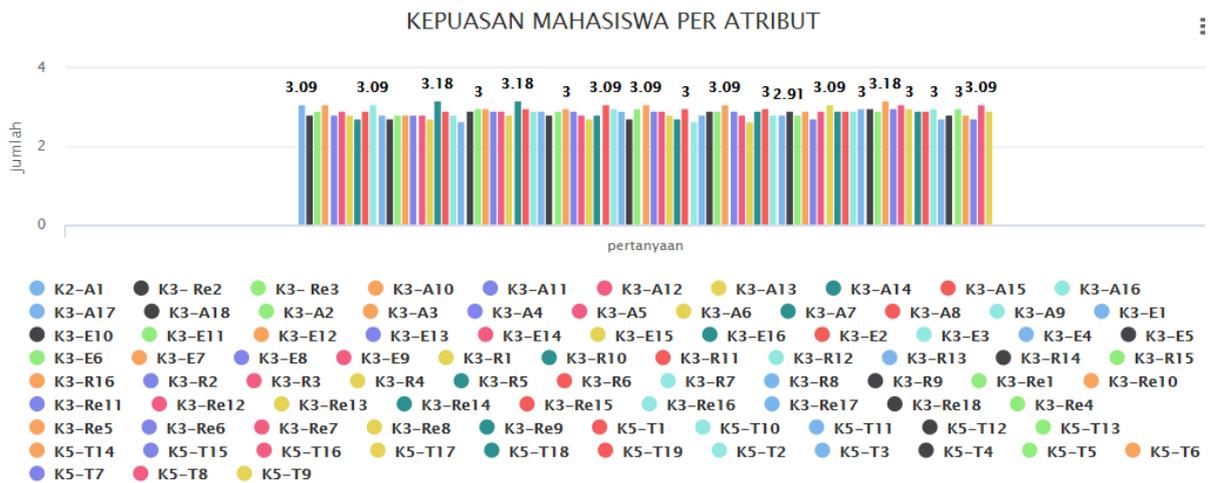
Gambar 170 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut memiliki nilai tertinggi yakni dengan nilai 3,133. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kejelasan informasi yang terkait peminjaman dan ketersediaan koleksi Perpustakaan (K3-A9), Kejelasan informasi terkait hasil tes TOEFL Preparation dan Intensive Course (K3-A8) dan Kejelasan informasi terkait dengan proses revisi nilai mahasiswa (K3-A4) dengan nilai 3,250.



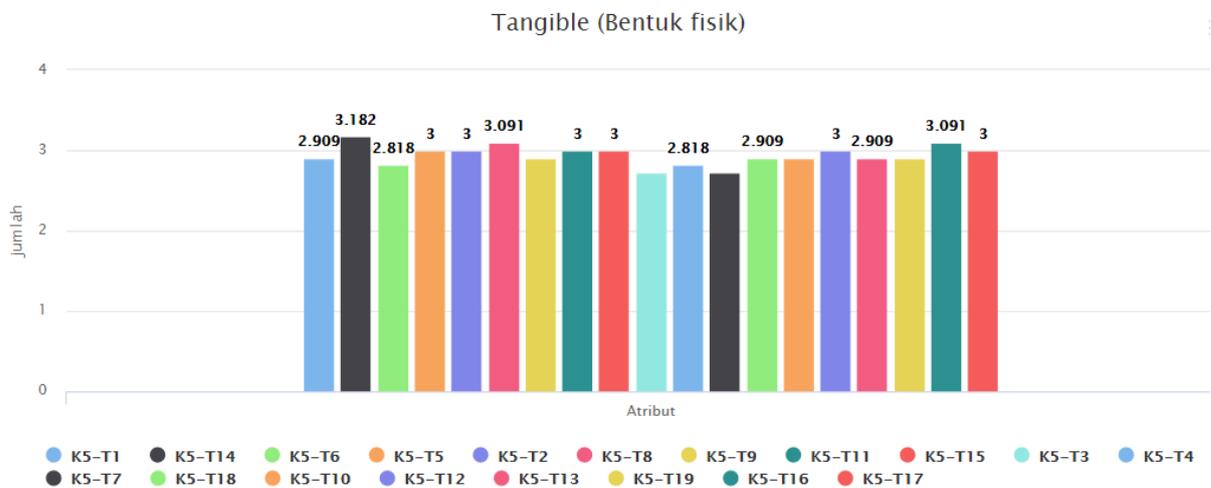
Gambar 171 Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 171 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan lembaga bahasa melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E8) dan Karyawan memberikan perhatian dan membantu persoalan mahasiswa yang datang ke Kemahasiswaan (DKKA) (K3-E5) dengan nilai 3,188.

PRODI PGSD

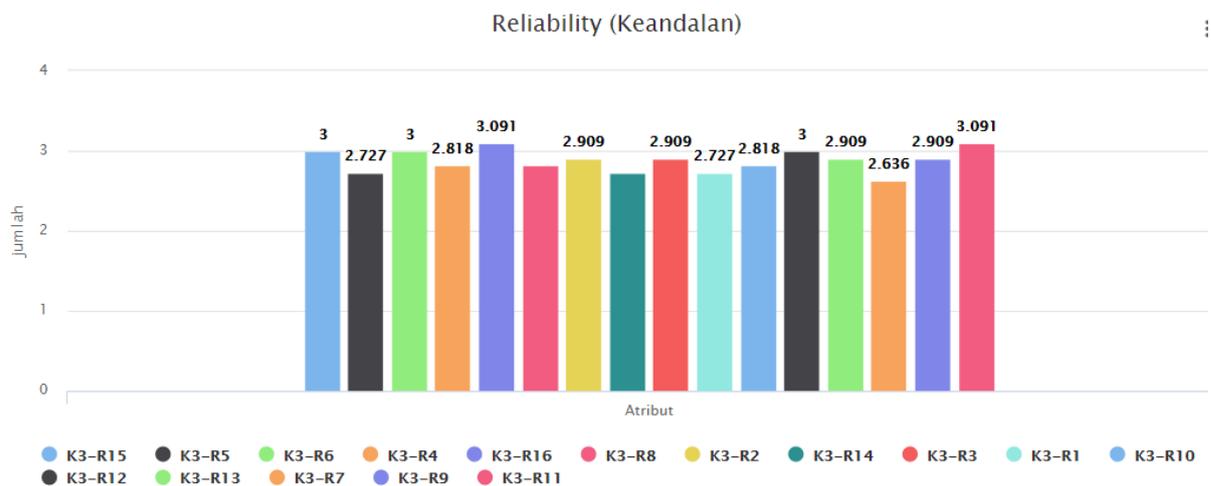


tertinggi yakni *tangible* dengan nilai 2,943. Sedangkan komponen yang memiliki nilai rendah yakni *reliability* dan *responsiveness* dengan nilai 2,884.



Gambar 174. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Terhadap Pelayanan di UMSIDA

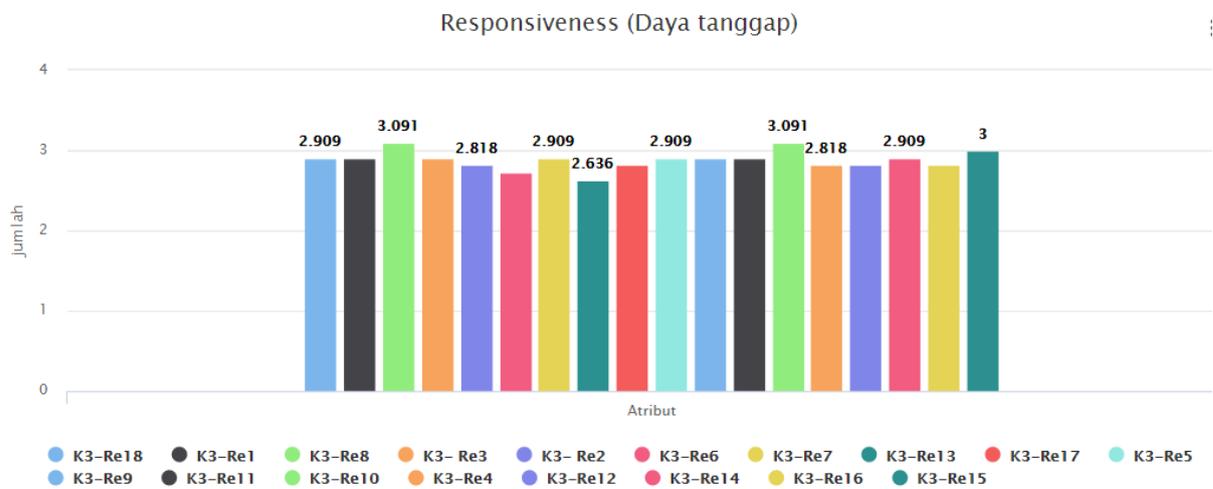
Gambar 174 adalah *tangible* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Guru SD terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni ebersihan dan kerapian ruang PinPKU (K5-T14) dengan nilai 3,182, sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik (K5-T3) dan Kerapian Karyawan Layanan akademik mahasiswa (K5-T7) dengan nilai 2,727.



Gambar 175. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Terhadap Pelayanan di UMSIDA

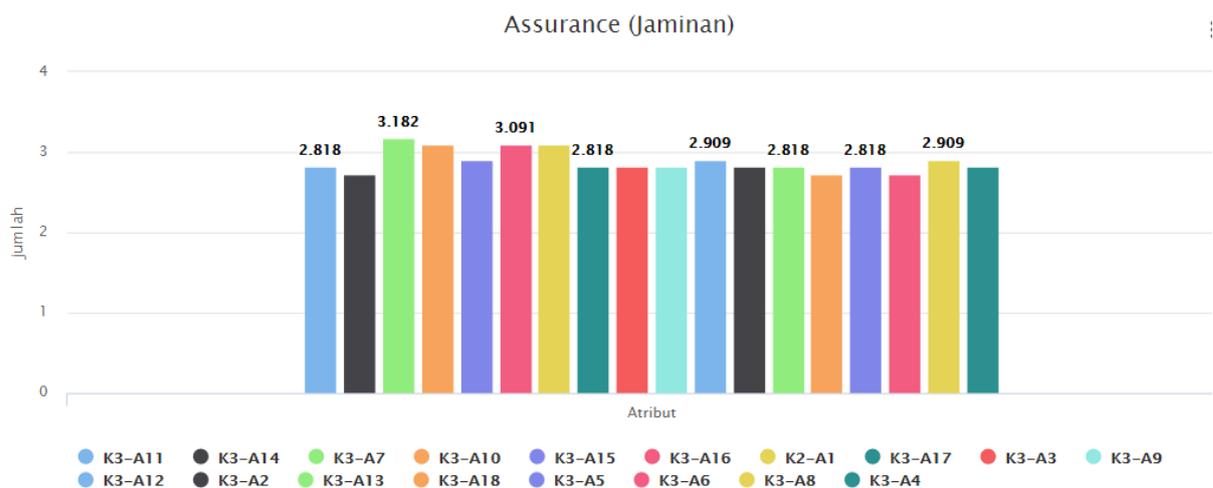
Gambar 175 adalah *reability* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Guru SD terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kemudahan Prosedur administrasi PinPKU (K3-R11) dan (K3-R16) dengan nilai 3,091, sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kemudahan Prosedur

administrasi dan tata tertib Lembaga Bahasa Kemudahan prosedur administrasi Layanan AI Islam Kemuhammadiyahen mencukupi (K3-R7) dengan nilai 2,636.



Gambar 176. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Terhadap Pelayanan di UMSIDA

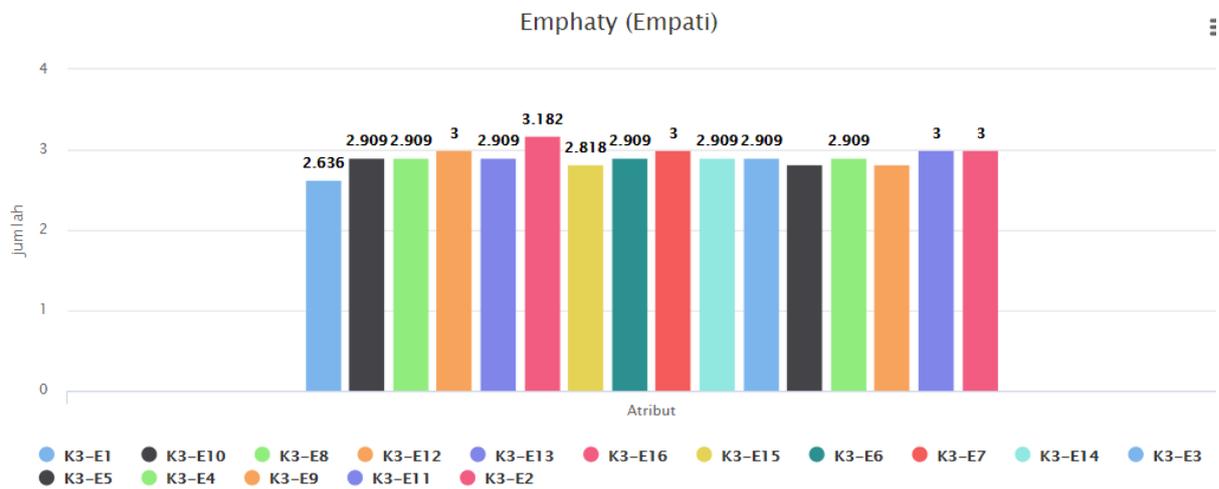
Gambar 176 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Guru SD terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan memberikan tindak lanjut terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re8) dan Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Karyawan Perpustakaan (K3-Re10) dengan nilai 3,091. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re13) dengan nilai 2,636.



Gambar 177. *Assurance* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 177 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Guru SD terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai

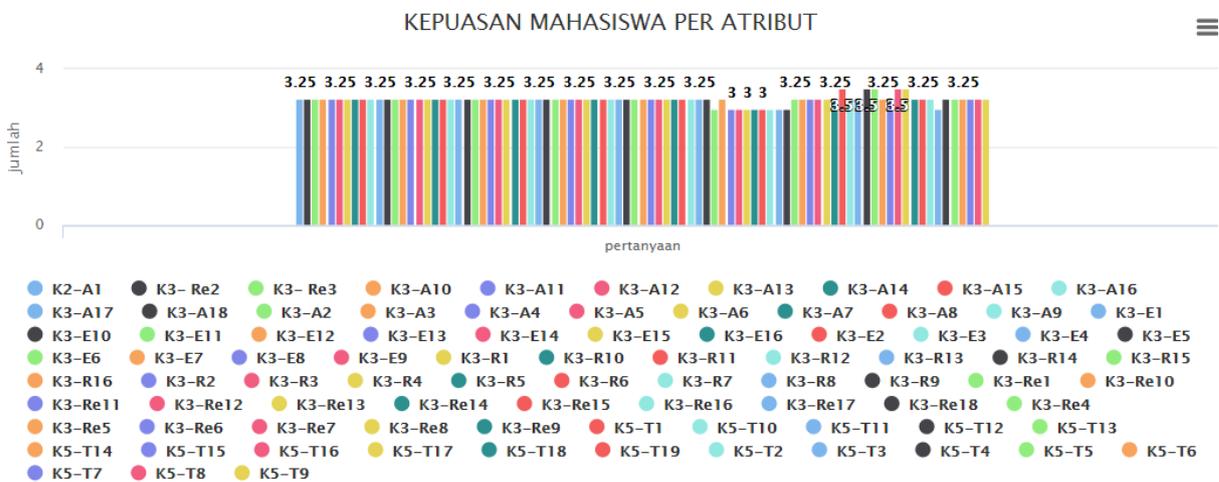
tertinggi yakni Kejelasan informasi yang terkait jadwal General English Course dan pelaksanaan TOEFL Preparation (K3-A7) dengan nilai 3,182. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kejelasan informasi yang terkait dengan Program Kreativitas Mahasiswa, Simpresmawa, Ormawa, UKM dan program kegiatan yang lainnya (K3-A6), (K3-A14) dan (K3-A18) dengan nilai 2,727



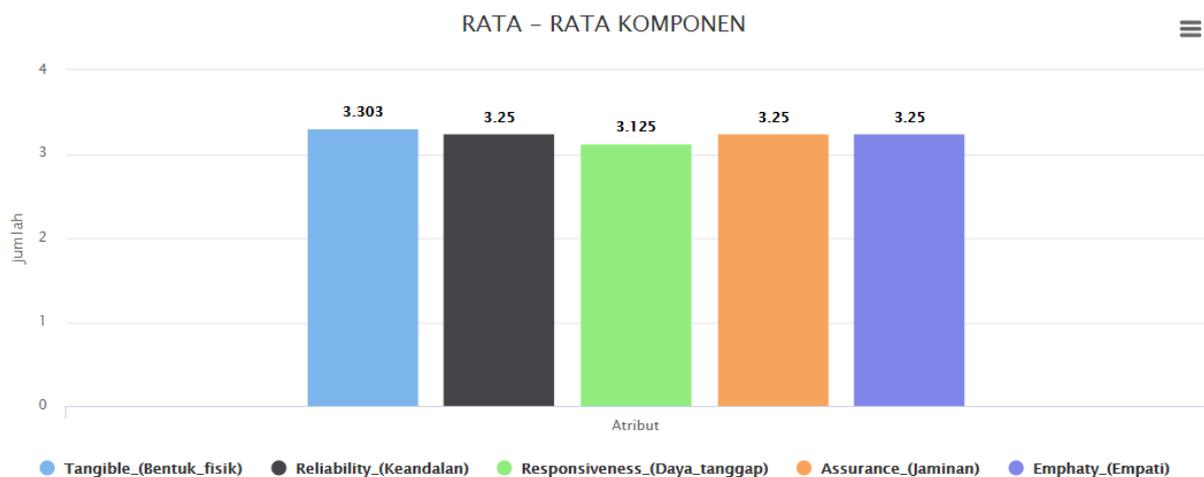
Gambar 178. *Emphaty* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 178 adalah *emphaty* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan Guru SD terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan layanan Al Islam Kemuhammadiyahyan melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E16) dengan nilai 3,182, sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E1) dengan nilai 2,636.

PRODI PENDIDIKAN IPA



Gambar 179 adalah kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan IPA terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Ruang kuliah dan seisinya (*whiteboard*, LCD, kursi) nyaman digunakan (K5-T1), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perpustakaan (K5-T12), Kerapian Karyawan perpustakaan (K3-T13), Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-T16) dan Kerapian Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-T17) dengan nilai 3,500. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni (K5-T3), Respon dan tindak lanjut Karyawan PinPKU terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re11), Kecepatan waktu pelayanan Karyawan PinPKU (K3-Re12), Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re13), Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-Re14), Respon dan tindak lanjut Karyawan Al Islam Kemuhammadiyahhan terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re15), Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Al Islam Kemuhammadiyahhan (K3-Re16), Respon dan tindak lanjut Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi terhadap permasalahan yang disampaikan mahasiswa melalui dosen wali (K3-Re17) dan Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi (K3-Re18) dengan nilai 3,000.



Gambar 180. Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan IPA Terhadap Pelayanan di UMSIDA

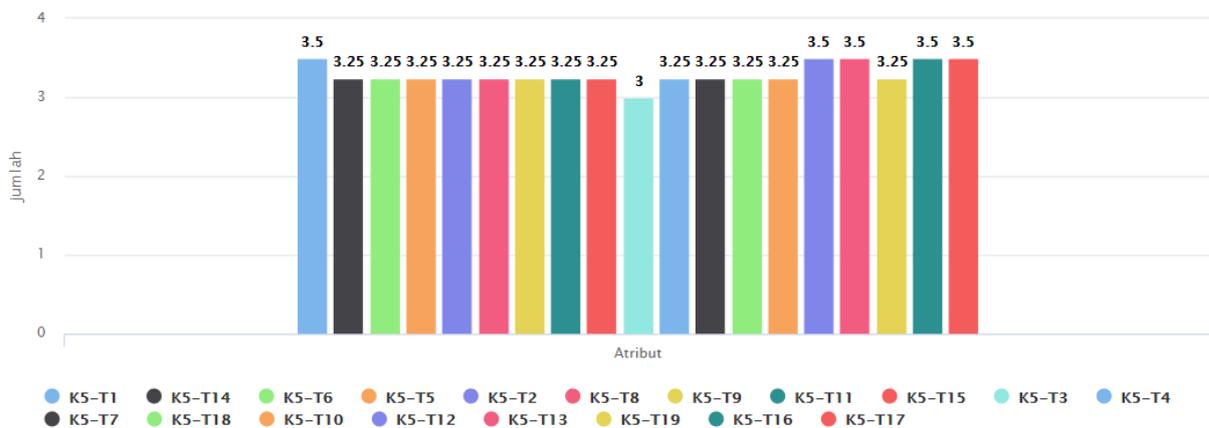
Gambar 180 adalah komponen kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan IPA terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, komponen yang memiliki nilai tertinggi yakni *responsiveness* dengan nilai 3,125. Sedangkan komponen yang memiliki nilai rendah yakni *tangible* dengan nilai 3,303.

Kerapian

Karyawan

perpustakaan

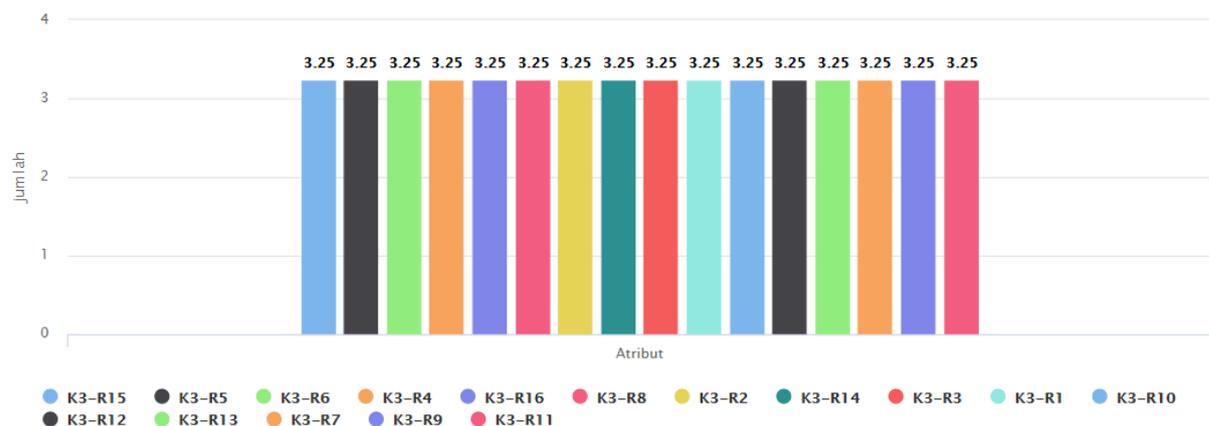
Tangible (Bentuk fisik)



Gambar 181. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan IPA Terhadap Pelayanan di UMSIDA

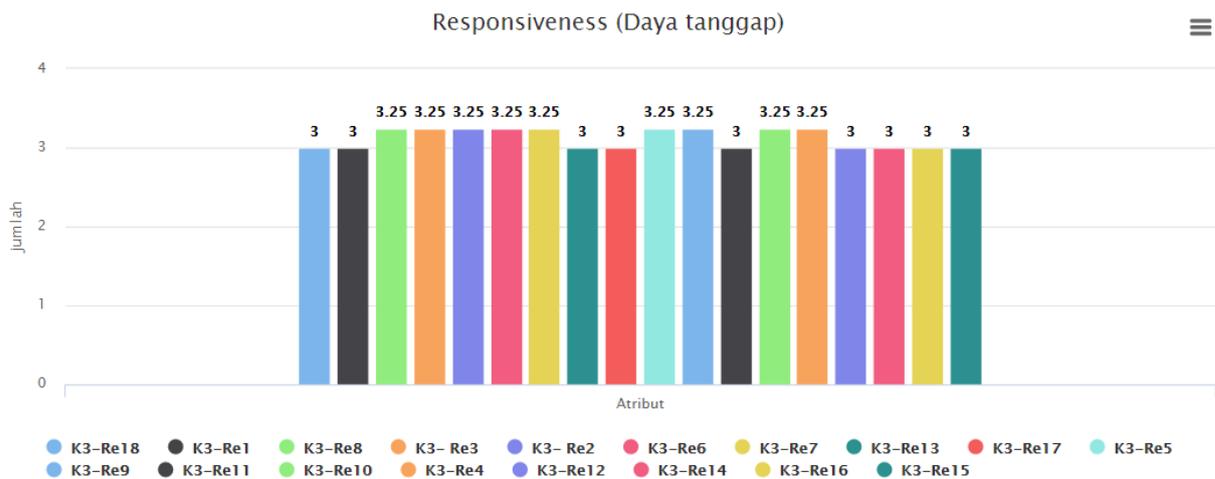
Gambar 181 adalah *tangible* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan IPA terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Ruang kuliah dan seisinya (*whiteboard*, LCD, kursi) nyaman digunakan (K5-T1), Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perpustakaan (K5-T12), Kerapian Karyawan perpustakaan (K5-T13), Kebersihan dan kerapian ruang Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T16) dan Kerapian Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K5-T17) dengan nilai 3,500. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik. (K5-T3) dengan nilai 3,000.

Reliability (Keandalan)



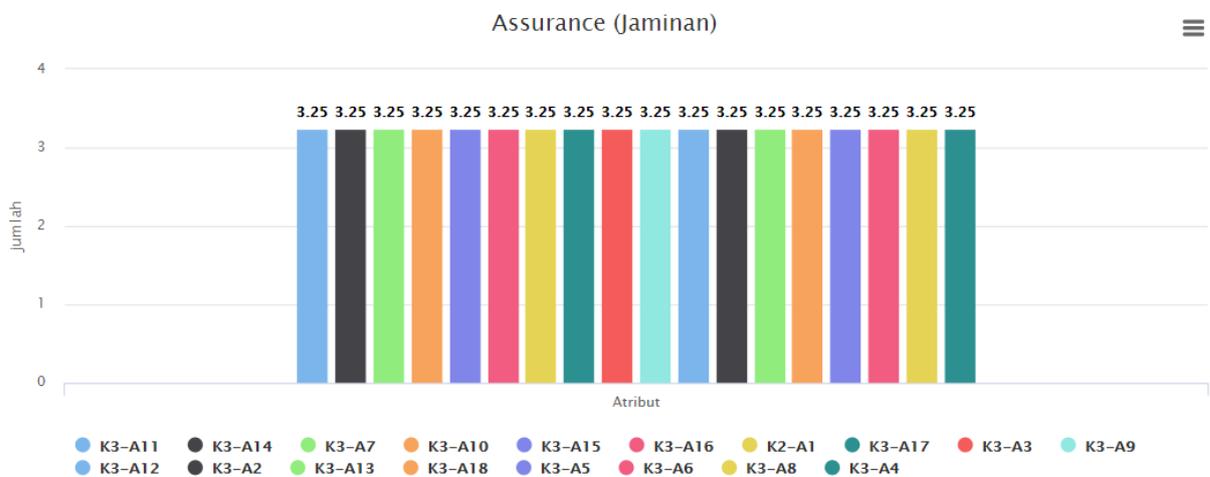
Gambar 182. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan IPA Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 182 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan IPA terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, semua atribut memiliki nilai yang sama yakni 3,250.



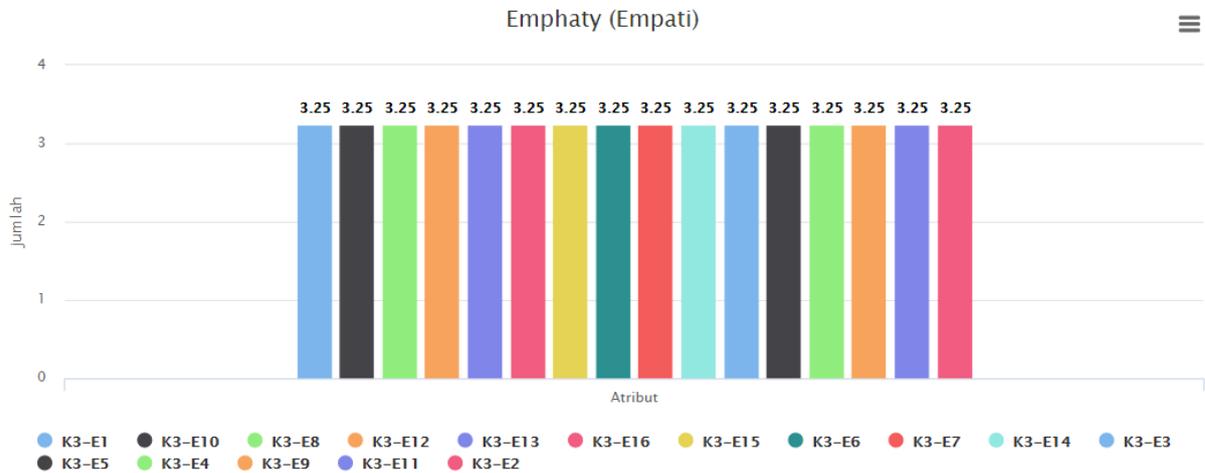
Gambar 183. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan IPA Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 183 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan IPA terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa terhadap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa (K3-Re3), Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Akademik Mahasiswa (K3-Re4), Respon dan kecepatan waktu pelayanan Karyawan Kemahasiswaan terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re5), Karyawan kemahasiswaan memberikan tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re6), Respon dan kecepatan waktu pelayanan Karyawan lembaga Bahasa terhadap keluhan yang disampaikan (K3-Re7), Karyawan memberikan tindak lanjut terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re8), Respon dan tindak lanjut Karyawan Perpustakaan terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re9) dan Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Karyawan Perpustakaan (K3-Re10) dengan nilai 3,250. Sedangkan semua atribut lainnya memiliki nilai rendah yang sama yakni 3,000.



Gambar 184. Assurance Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan IPA Terhadap Pelayanan di UMSIDA

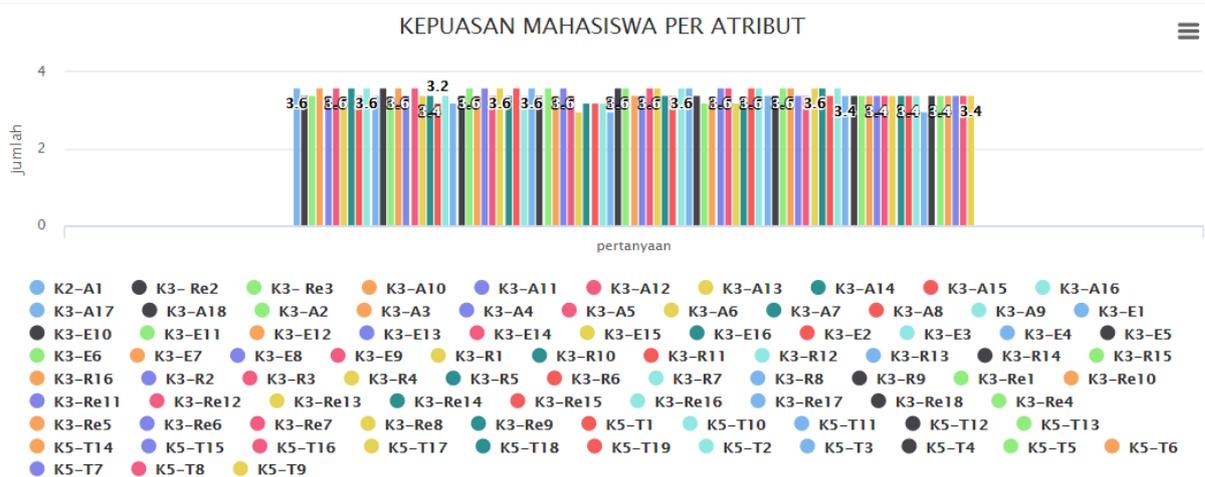
Gambar 184 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan IPA terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Semua atribut memiliki nilai sama yakni dengan nilai 3,250.



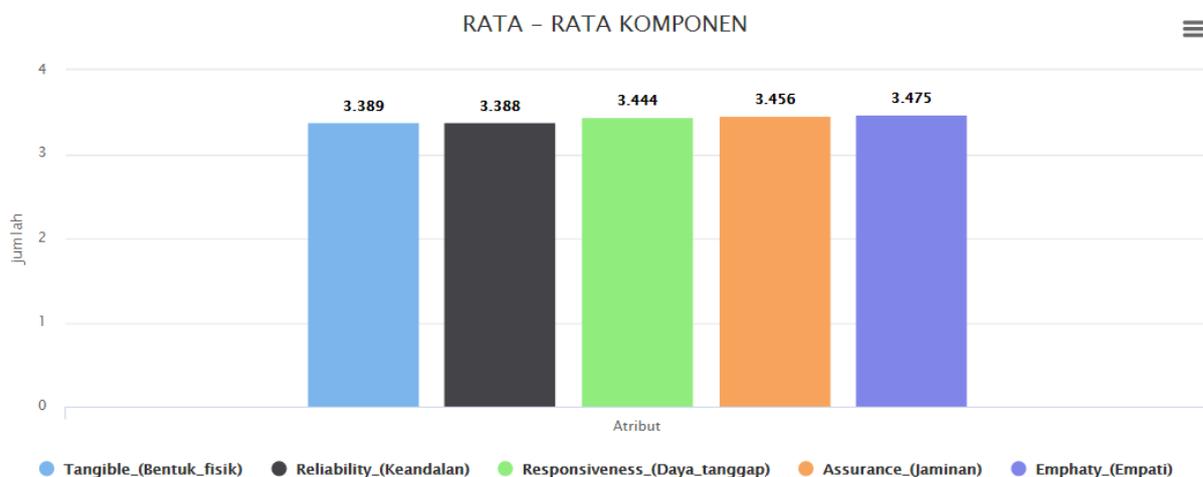
Gambar 185. *Emphaty* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan IPA Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 185 adalah *emphaty* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan IPA terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Semua atribut memiliki nilai sama yakni dengan nilai 3,250.

PRODI PENDIDIKAN TI

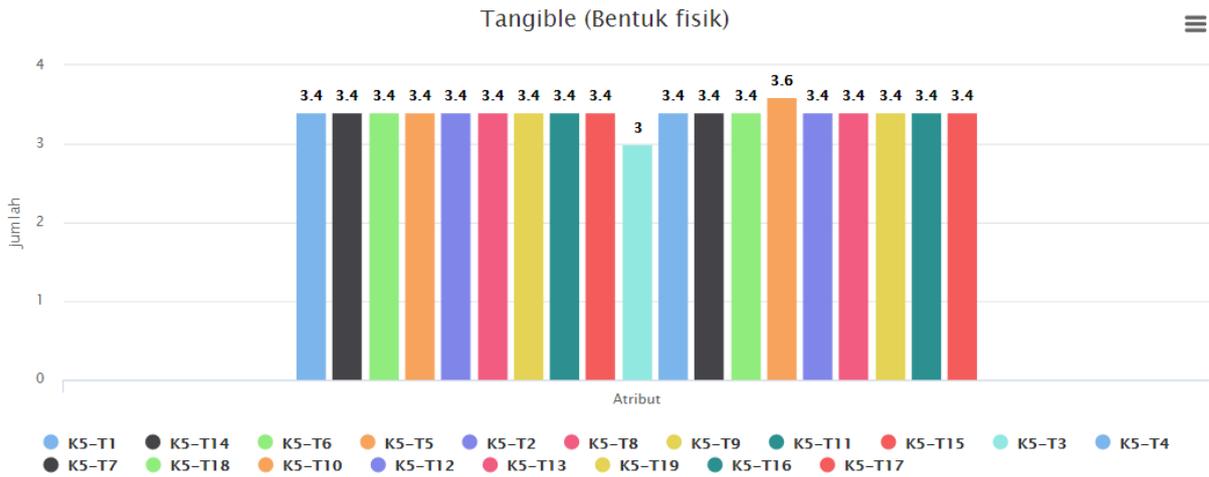


terkait dengan proses cek plagiasi mahasiswa di perpustakaan (K3-A10), Kejelasan informasi terkait dengan Magang BUMN & Non BUMN (K3-A12), Kejelasan informasi terkait dengan sinkronisasi pembayaran sistem keuangan (K3-A14), Kejelasan informasi terkait dengan Pendidikan Karakter Mahasiswa Umsida (PKMU) (K3-A16), Kejelasan informasi terkait dengan kecepatan *bandwidth* yang diperoleh oleh mahasiswa (K3-A18), Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E2), Karyawan Layanan akademik mahasiswa (DA) memberikan perhatian dan membantu persoalan dalam bidang akademik (K3-E4), Karyawan Kemahasiswaan (DKKA) melayani dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E6), Karyawan lembaga bahasa melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E8), Karyawan PinPKU memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E11), Karyawan layanan keuangan memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E13), karyawan layanan Al Islam Kemuhammadiyah memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E15) dengan nilai 3,600. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Ruang kuliah dan seisinya (*whiteboard*, LCD, kursi) nyaman digunakan (K5-T1), Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1) dan Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-R13) dengan nilai 3,000,



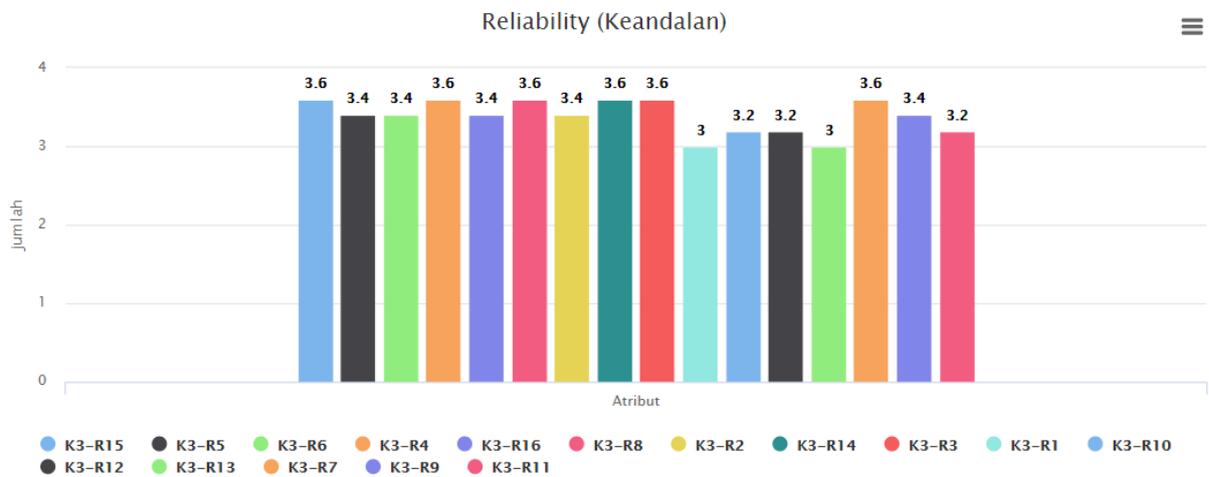
Gambar 187. Rata-rata Komponen Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan TI Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 187 adalah rata-rata komponen kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan TI terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Komponenn yang memiliki nilai tertinggi yakni *emphaty* dengan nilai 3,475, sedangkan komponen yang memiliki nilai rendah yakni *reliability* dengan nilai 3,388.



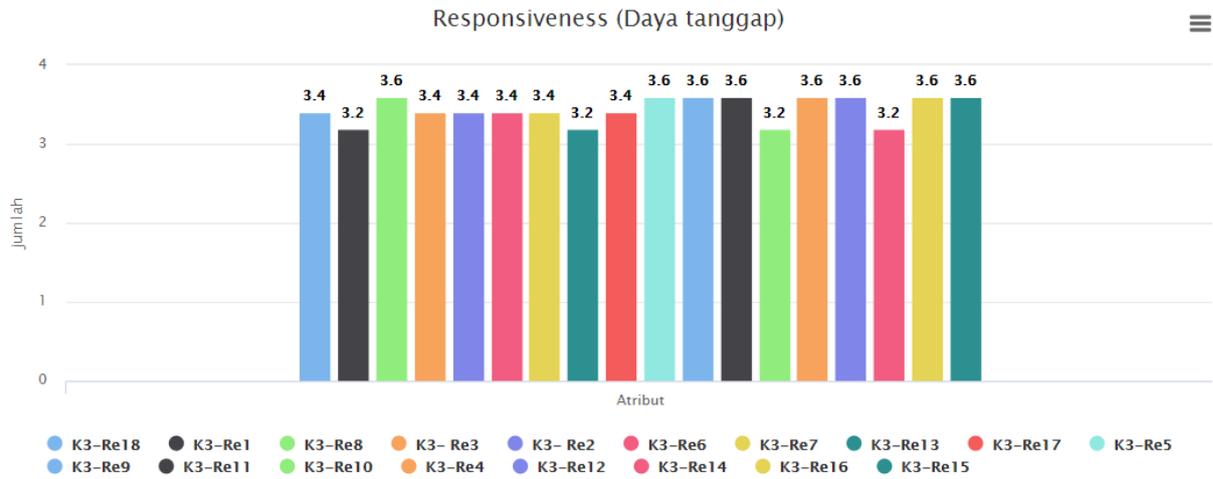
Gambar 188. *Tangible* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan TI Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 188 adalah *tangible* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan TI terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Atribut yang memiliki nilai tertinggi Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan *speaker central*) dan nyaman digunakan (K5-T10) yakni dengan nilai 3,600. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni LCD tersedia dan dapat digunakan dengan baik. (K5-T3) dengan nilai 3,000.



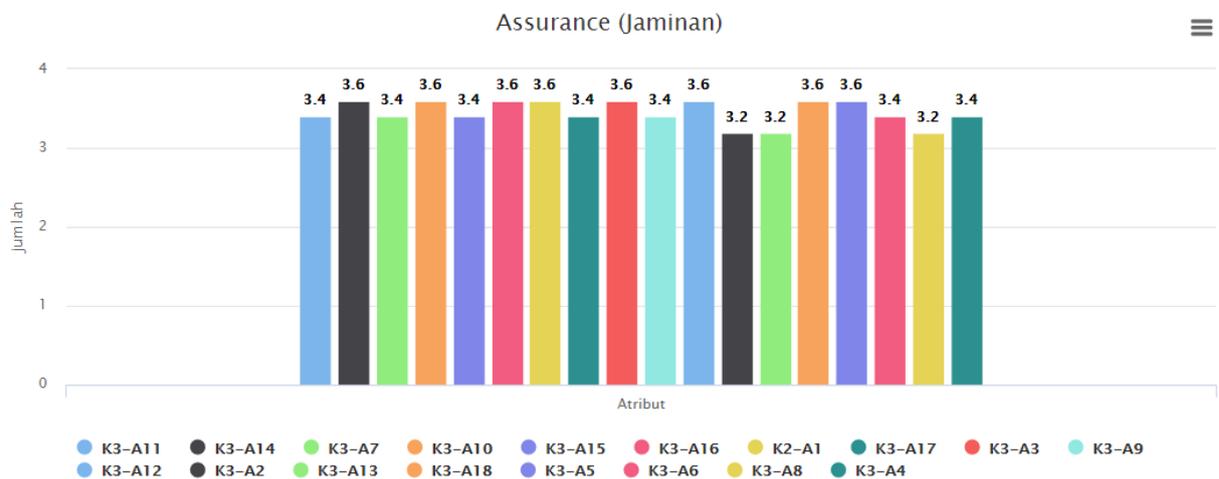
Gambar 189. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan TI Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 189 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan TI terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Hampir semua atribut memiliki nilai tertinggi dengan nilai 3,600, sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1) dan Kemudahan Prosedur administrasi Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-R13) dengan nilai 3,000.



Gambar 190. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan TI Terhadap Pelayanan di UMSIDA

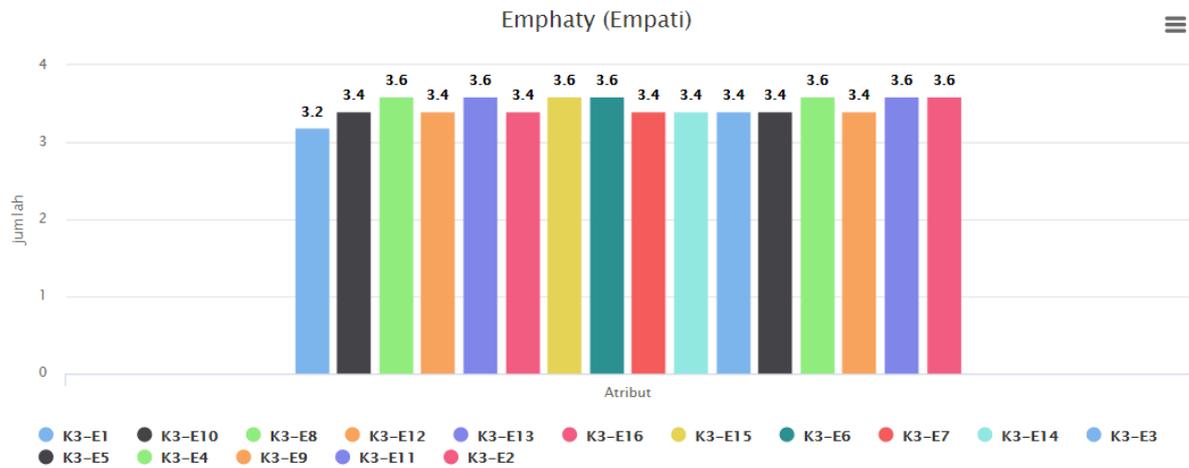
Gambar 190 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan TI terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut memiliki nilai tertinggi yakni dengan nilai 3,600. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa (K3-Re1), Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Karyawan Perpustakaan (K3-Re10), Respon dan tindak lanjut Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa terhadap pertanyaan yang disampaikan mahasiswa (K3-Re13) dan Kecepatan waktu pelayanan Karyawan Layanan Keuangan Mahasiswa (K3-Re14) dengan nilai 3,200.



Gambar 191. *Assurance* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan TI Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 191 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan TI terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, hampir semua atribut memiliki nilai tertinggi yakni 3,600. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni ketersediaan informasi yang terkait dengan akademik (informasi tentang pembayaran, absensi, UTS, UAS

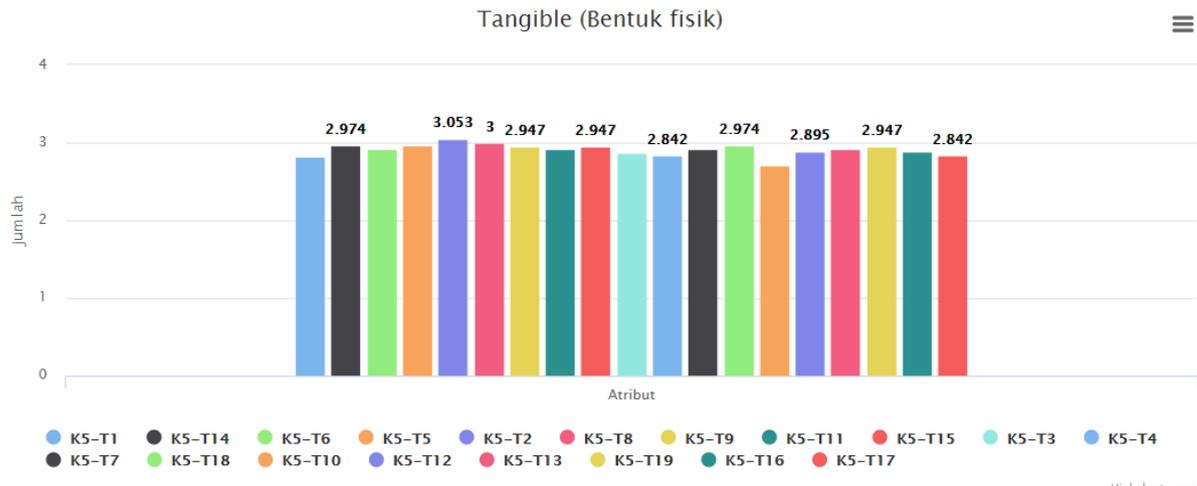
dll) (K3-A2), (Kejelasan informasi terkait hasil tes TOEFL Preparation dan Intensive Course K3-A8) dan Kejelasan informasi terkait dengan *virtual account* pembayaran (K3-A13) dengan nilai 3,200.



Gambar 192. *Emphaty* Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan TI Terhadap Pelayanan di UMSIDA

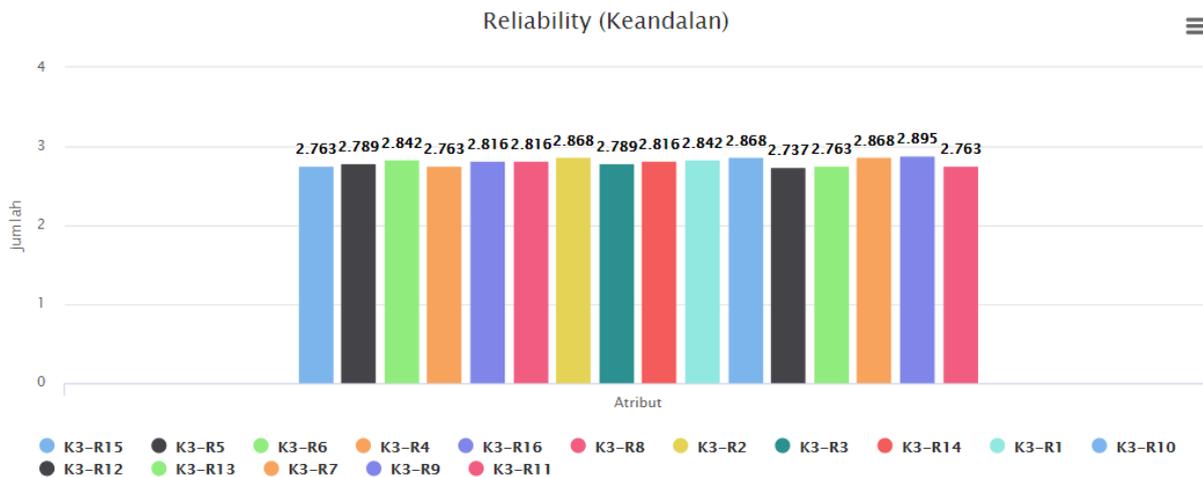
Gambar 192 adalah *emphaty* kepuasan mahasiswa prodi Pendidikan TI terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E2), Karyawan Layanan akademik mahasiswa (DA) memberikan perhatian dan membantu persoalan dalam bidang akademik (K3-E4), Karyawan Kemahasiswaan (DKKA) melayani dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E6), Karyawan lembaga bahasa melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (K3-E8), Karyawan PinPKU memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E11), Karyawan layanan keuangan memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E13), Karyawan layanan Al Islam Kemuhammadiyah memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E15) dengan nilai 3,600. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E1) dengan nilai 3,200,

PRODI PSIKOLOGI



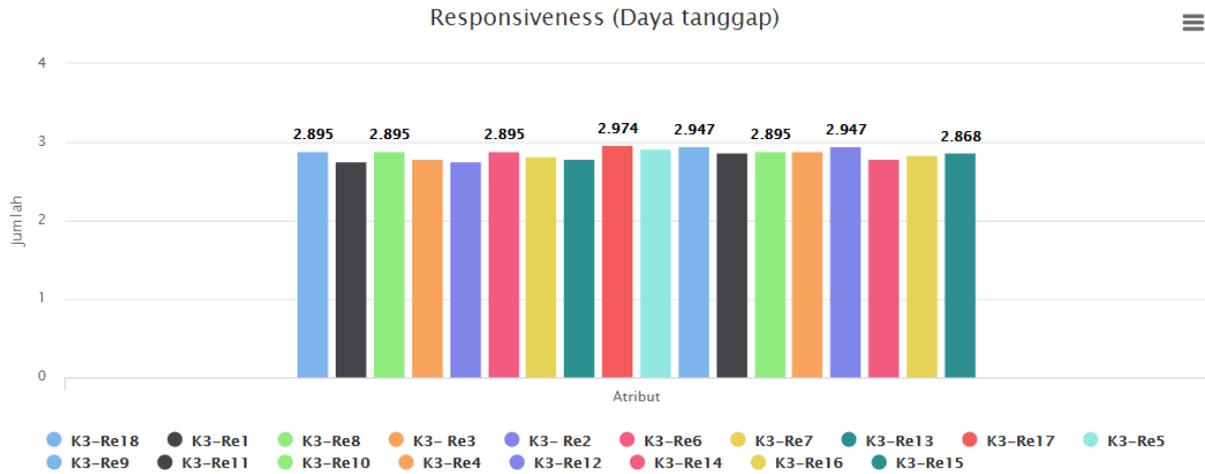
Gambar 195. Kepuasan Mahasiswa Prodi Psikologi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 195 adalah kepuasan mahasiswa prodi psikologi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Fasilitas pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik (Mushola, toilet dll) (K5-T2) dengan nilai 3,050. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Ruang Lab. Bahasa dan seisinya (komputer dan *speaker central*) dan nyaman digunakan (K5-T10) dengan nilai 2,710.



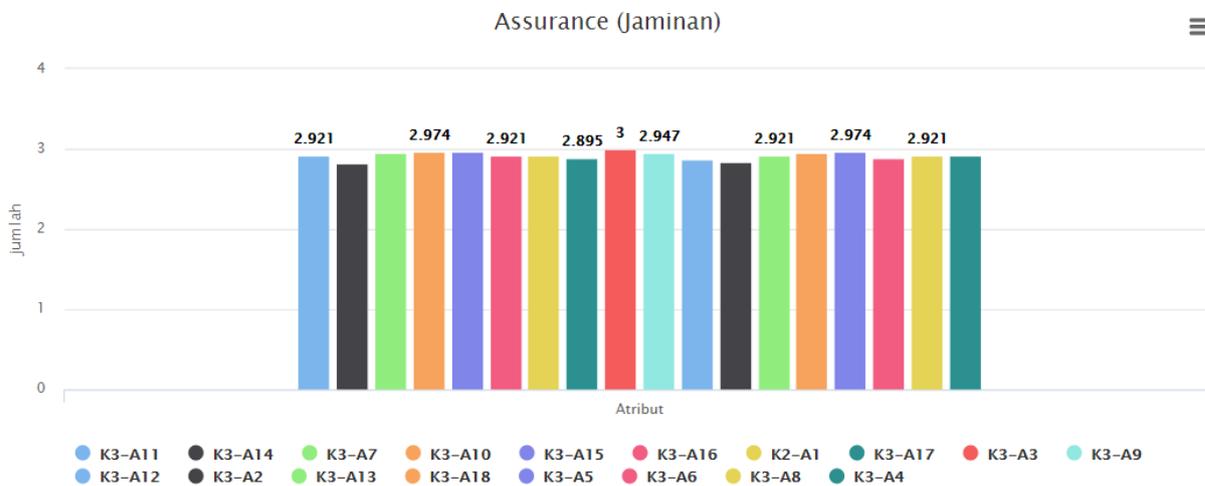
Gambar 196. *Reliability* Kepuasan Mahasiswa Prodi Psikologi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 196 adalah *reliability* kepuasan mahasiswa prodi psikologi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kemudahan Prosedur administrasi Perpustakaan dan tata tertib (K3-R9) dengan nilai 2,895. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Jumlah tenaga administrasi PinPKU mencukupi (K3-R12) dengan nilai 2,737.



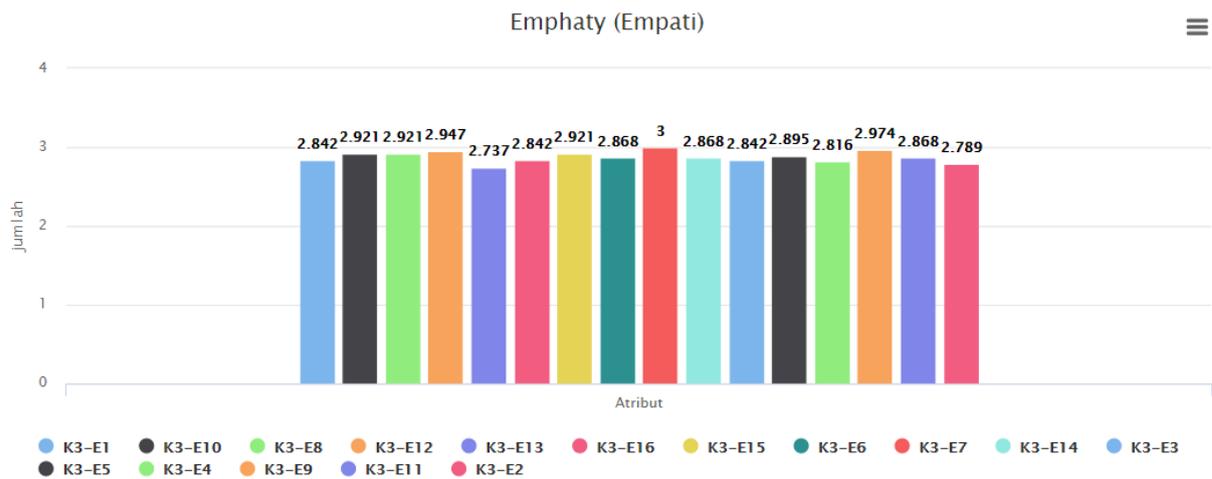
Gambar 197. *Responsiveness* Kepuasan Mahasiswa Prodi Psikologi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 197 adalah *responsiveness* kepuasan mahasiswa prodi psikologi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Respon dan tindak lanjut Karyawan Direktorat Sistem & Teknologi Informasi terhadap permasalahan yang disampaikan mahasiswa melalui dosen wali (K3-Re17) dengan nilai 2,974. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa (K3-Re1) dan Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (K3-Re2) dengan nilai 2,763.



Gambar 198. *Assurance* Kepuasan Mahasiswa Prodi Psikologi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 198 adalah *assurance* kepuasan mahasiswa prodi psikologi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Kejelasan informasi terkait dengan jadwal pelaksanaan UTS / UAS (K3-A3) dengan nilai 3,000, sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Kejelasan informasi terkait dengan sinkronisasi pembayaran sistem keuangan (K3-A14) dengan nilai 2,816.



Gambar 199. *Emphaty* Kepuasan Mahasiswa Prodi Psikologi Terhadap Pelayanan di UMSIDA

Gambar 199 adalah *emphaty* kepuasan mahasiswa prodi psikologi terhadap pelayanan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atribut yang memiliki nilai tertinggi yakni Karyawan lembaga bahasa memberikan sikap ramah dan bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi mahasiswa (K3-E7) dengan nilai 3,000. Sedangkan atribut yang memiliki nilai rendah yakni Karyawan layanan keuangan memberikan perhatian dan bersedia membantu persoalan mahasiswa yang datang (K3-E13) dengan nilai 2,737.

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

No	Dimensi	Atribut	Hasil evaluasi	Aktivitas	Rencana Tindak Lanjut
1.	<i>Tangible</i> (Bentuk fisik)	Kebersihan dan kerapian ruang PinPKU (K5-T14)	Belum semua karyawan dan staff PinPKU menjaga kebersihan ruangan.	➤ Adanya kesadaran karyawan dan staff di bagian PinPKU dalam menjaga kebersihan ruangan, sehingga mahasiswa yang berkunjung ke ruang tersebut merasa nyaman.	➤ Meminta bantuan pihak OB untuk menata dan merapikan ruang PinPKU, sehingga merasa bersih dan nyaman.
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kemudahan untuk menemui Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi (K3-R1)	Belum semua karyawan di bagian Sekretariat Bersama (Sekber) di masing-masing Fakultas mudah ditemui oleh mahasiswa.	➤ Adanya kesadaran karyawan di bagian Sekretariat Bersama (Sekber) Fakultas dalam proses <i>work from office</i> (WFO). Karena mahasiswa menganggap bahwa di era pandemic covid-19 ini, banyak informasi yang tidak bisa didapatkan secara maksimal, sehingga salah satu jalan adalah datang ke	➤ Adanya sosialisasi terkait jadwal <i>work from office</i> (WFO) dari Dekan Fakultas kepada staff Sekretariat Bersama (Sekber) Fakultas agar mahasiswa mudah jika menemui staff Sekber di Fakultas, karena tidak semua mahasiswa mendapatkan <i>feedback</i> tentang

				<p>Sekber Fakultas disamping bertanya kepada dosen wali.</p> <p>➤ Proses perkuliahan semester genap yang telah dilaksanakan, dengan mengacu kepada perubahan sistem pembelajaran dari luring ke daring akibat pandemic COVID-19 ini, maka hal yang paling diutamakan adalah bagaimana para staff di Sekber Fakultas mudah untuk ditemui di ruang Sekber Fakultas.</p>	<p>informasi perkuliahan secara cepat, meskipun ada dosen wali yang menaungi mahasiswa di tingkatan kelas.</p>
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi cepat memberikan respon terhadap keluhan mahasiswa (K3-Re1)	Belum semua karyawan di bagian Sekretariat Bersama (Sekber) di masing-masing Fakultas memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.	<p>➤ Adanya kesadaran karyawan di bagian Sekretariat Bersama (Sekber) Fakultas dalam memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa. Padahal mahasiswa menganggap bahwa di era pandemic covid-19 ini, banyak</p>	<p>➤ Adanya sosialisasi dari Dekan Fakultas kepada Prodi tentang respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa, karena tidak semua mahasiswa mendapatkan <i>feedback</i> tentang</p>

				<p>informasi yang tidak bisa didapatkan secara maksimal, sehingga salah satu jalan adalah datang ke Sekber Fakultas disamping bertanya kepada dosen wali.</p> <p>➤ Proses perkuliahan semester genap yang telah dilaksanakan, dengan mengacu kepada perubahan sistem pembelajaran dari luring ke daring akibat pandemic COVID-19 ini, maka hal yang paling diutamakan adalah bagaimana para staff di Sekber Fakultas mampu memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.</p>	<p>informasi perkuliahan secara cepat, meskipun ada dosen wali yang menaungi mahasiswa di tingkatan kelas.</p> <p>➤ Adanya kebijakan yang dibuat oleh Dekan dan Prodi di masing-masing Fakultas kepada Sekber Fakultas untuk memberikan respon yang cepat terhadap keluhan mahasiswa.</p>
4.	Assurance (Jaminan)	Kejelasan informasi terkait dengan <i>Job Fair</i> untuk Mahasiswa (K3-A11)	Mahasiswa belum merasa mendapatkan informasi yang jelas terkait <i>Job Fair</i> .	➤ PinPKU membuat informasi tentang <i>Job Fair</i> yang selanjutnya dikirim melalui dosen wali dan Sekretariat Bersama (Sekber) di	➤ PinPKU membuat kerjasama dengan pihak eksternal guna mendapatkan informasi terkait

				masing-masing Fakultas, agar bisa diakses dengan mudah oleh mahasiswa di lingkungan UMSIDA.	<i>Job Fair</i> yang nantinya bisa diakses oleh mahasiswa di lingkungan UMSIDA.
5.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kejelasan informasi terkait dengan kecepatan <i>bandwictth</i> yang diperoleh oleh mahasiswa (K3-A18)	Belum semua mahasiswa memiliki pengetahuan tentang hak akses terkait kecepatan <i>bandwictth</i> internet.	► Direktorat Sistem & Teknologi Informasi (DSTI) membuat <i>average bandwictth</i> terkait hak akses internet setiap mahasiswa di lingkungan UMSIDA.	► Adanya sosialisasi peraturan yang dikeluarkan oleh DSTI melalui Wakil Rektor II tentang kecepatan <i>bandwictth</i> internet yang diperoleh oleh mahasiswa di lingkungan UMSIDA.
6.	<i>Emphaty</i> (Empati)	Karyawan Layanan Administrasi Fakultas & Prodi memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa (K3-E1)	Belum semua karyawan di bagian Sekretariat Bersama (Sekber) di masing-masing Fakultas memberikan perhatian terhadap kepentingan akademik mahasiswa.	► Adanya kesadaran karyawan di bagian Sekretariat Bersama (Sekber) Fakultas dalam memberikan informasi terkait akademik kepada mahasiswa. Padahal mahasiswa menganggap bahwa di era pandemic covid-19 ini, banyak informasi yang tidak	► Adanya sosialisasi dari Direktorat Akademik (DA) kepada Fakultas tentang alur proses penyampaian informasi kepada mahasiswa, karena tidak semua mahasiswa mendapatkan <i>feedback</i> tentang

				<p>bisa didapatkan secara maksimal, sehingga salah satu jalan adalah datang ke Sekber Fakultas disamping bertanya kepada dosen wali.</p> <p>➤ Proses perkuliahan semester genap yang telah dilaksanakan, dengan mengacu kepada perubahan sistem pembelajaran dari luring ke daring akibat pandemic COVID-19 ini, maka hal yang paling diutamakan adalah bagaimana para staff di Sekber Fakultas mampu memahami mahasiswa dalam memberikan informasi akademik.</p>	<p>informasi akademik, meskipun ada <i>hotline</i> yang telah tertera di DA.</p> <p>➤ Adanya kebijakan yang dibuat oleh Dekan di masing-masing Fakultas kepada Sekber Fakultas untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa terhadap kepentingan yang bersifat akademik.</p>
--	--	--	--	---	---

Demikian laporan evaluasi kepuasan mahasiswa semester genap 2020/2021 ini disusun, semoga dapat menjadi bahan perbaikan untuk proses pembelajaran di semester berikutnya.

Sidoarjo, 30 September 2021

Mengetahui,

Kepala BPM



Dr. Nurdyansyah, S.Pd., M.Pd.

Kasi SPMI BPM,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Fajar Muharram, S.Sos, M.IP.