



SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

JUNI 2021

**Program Studi Teknik Bioenergi dan Kemurgi
Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Bandung**

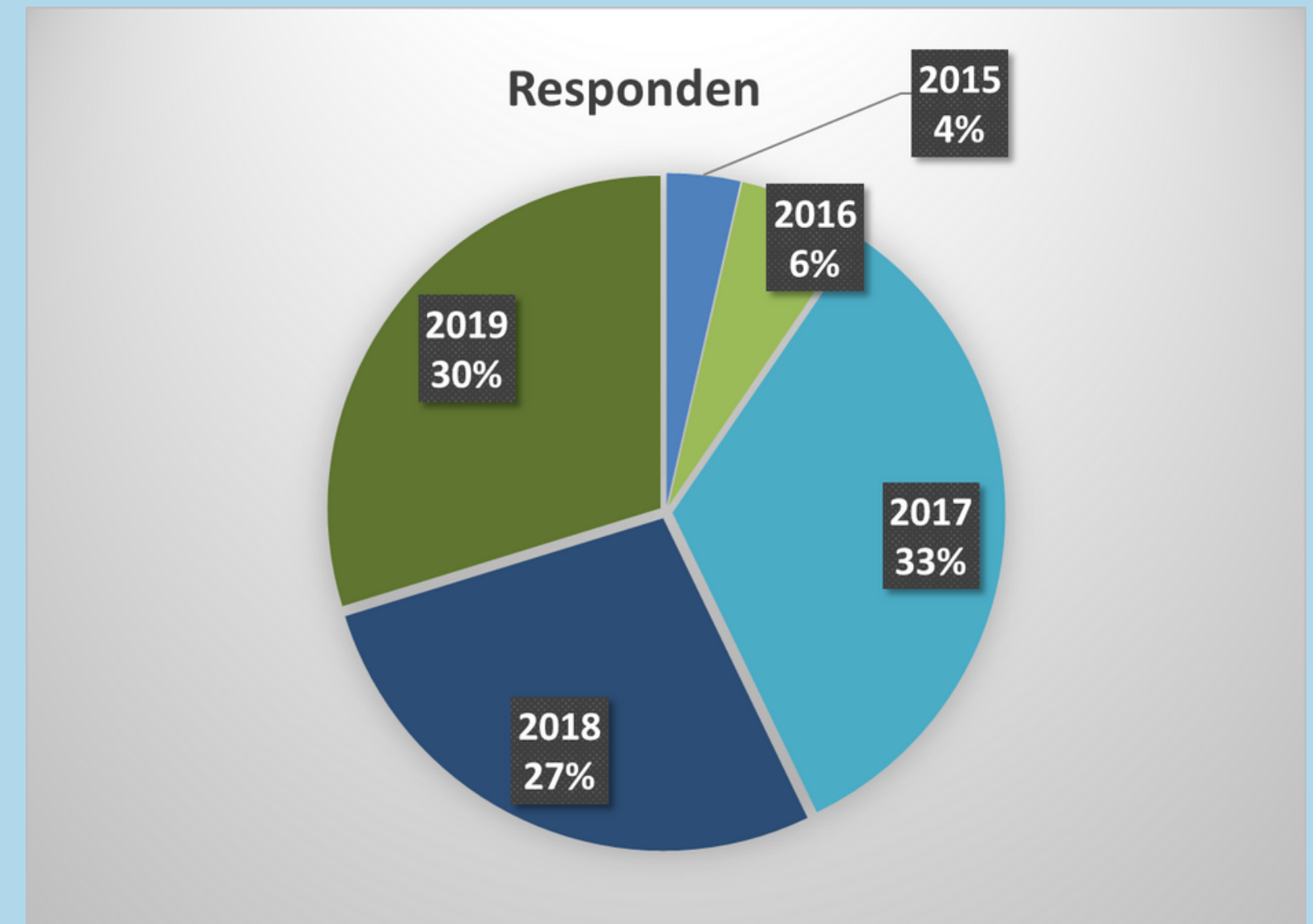


Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan di Program Studi Teknik Bioenergi dan Kemurgi ITB

Data Responden

Responden: Mahasiswa Prodi Teknik Bioenergi dan Kemurgi angkatan 2017-2019 dan beberapa alumni angkatan 2015-2016.

Jumlah responden: 84 orang



Pertanyaan yang diajukan terdiri atas 5 bagian

1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Tangible : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas

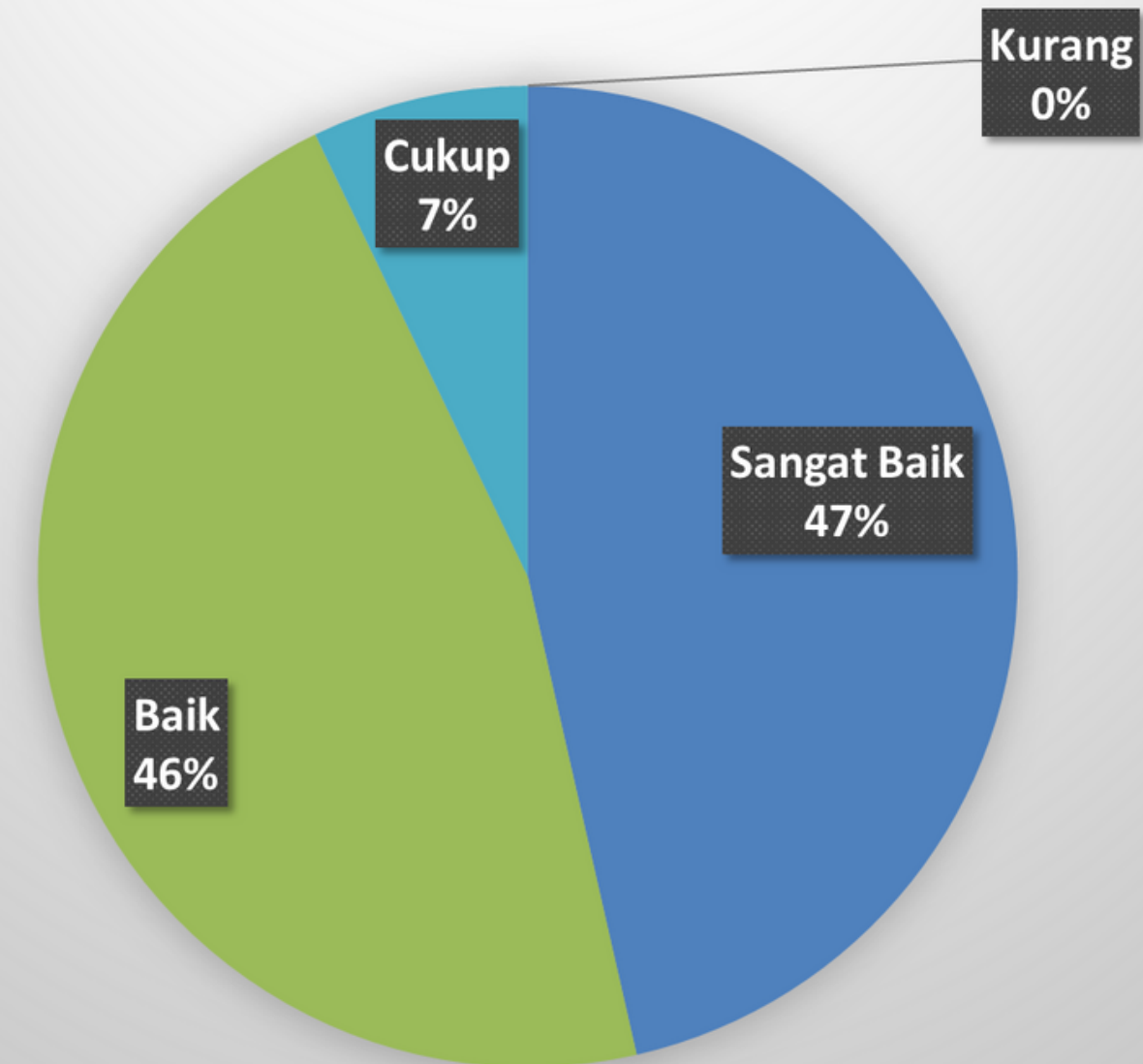


Hasil Survey

Keandalan

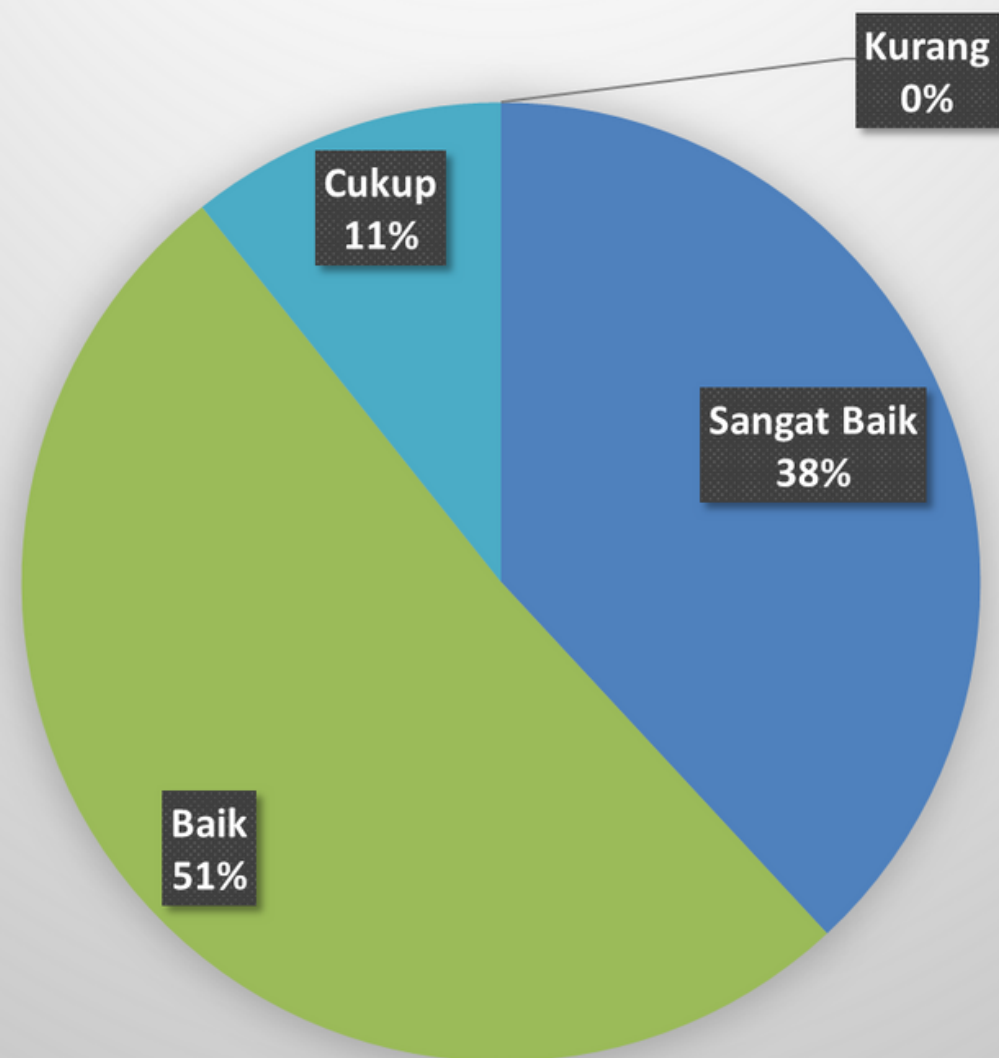
47% dari Mahasiswa menyatakan bahwa dosen, tenaga, kependidikan dan pengelola memiliki keandalan yang sangat baik dalam memberikan pelayanan.

Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



Hasil Survey

Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



Daya Tanggap

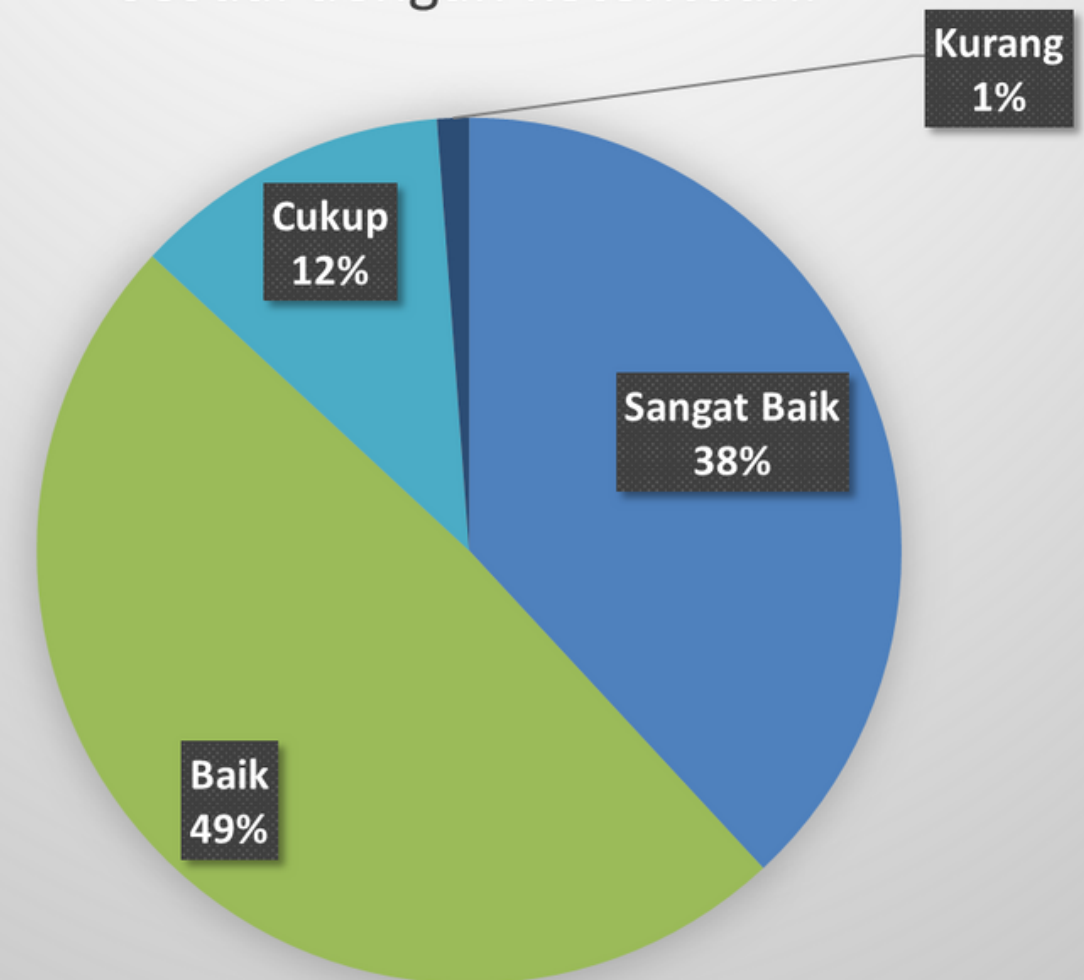
Setengah dari jumlah responden (51%) menyatakan bahwa daya tanggap dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat adalah baik. Sebanyak 38% lainnya menyatakan sangat baik.

Hasil Survey

Kepastian

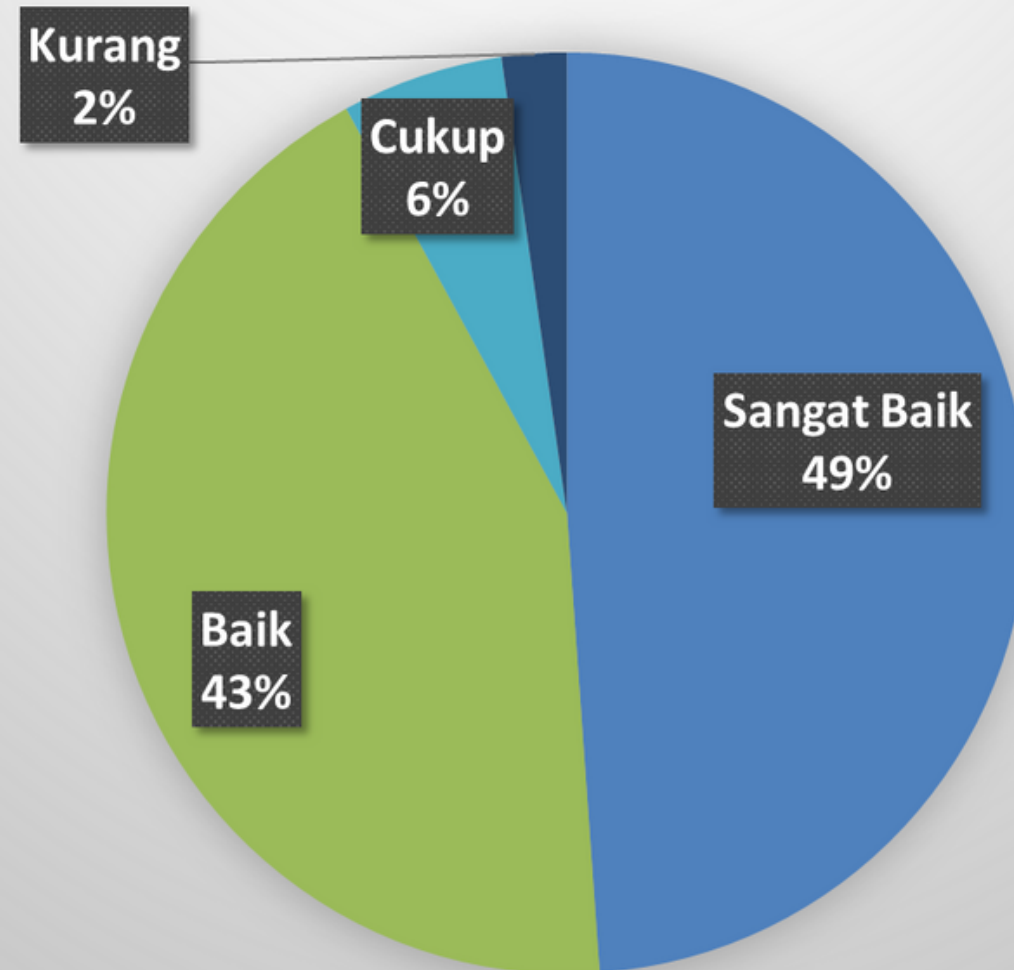
Sebanyak 49% responden menyatakan bahwa kepastian pelayanan telah sesuai ketentuan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola adalah baik, 38% lainnya menyatakan sangat baik dan disisi lain sebagian kecil responden (1%) menyatakan kurang baik.

Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.



Hasil Survey

Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



Empati

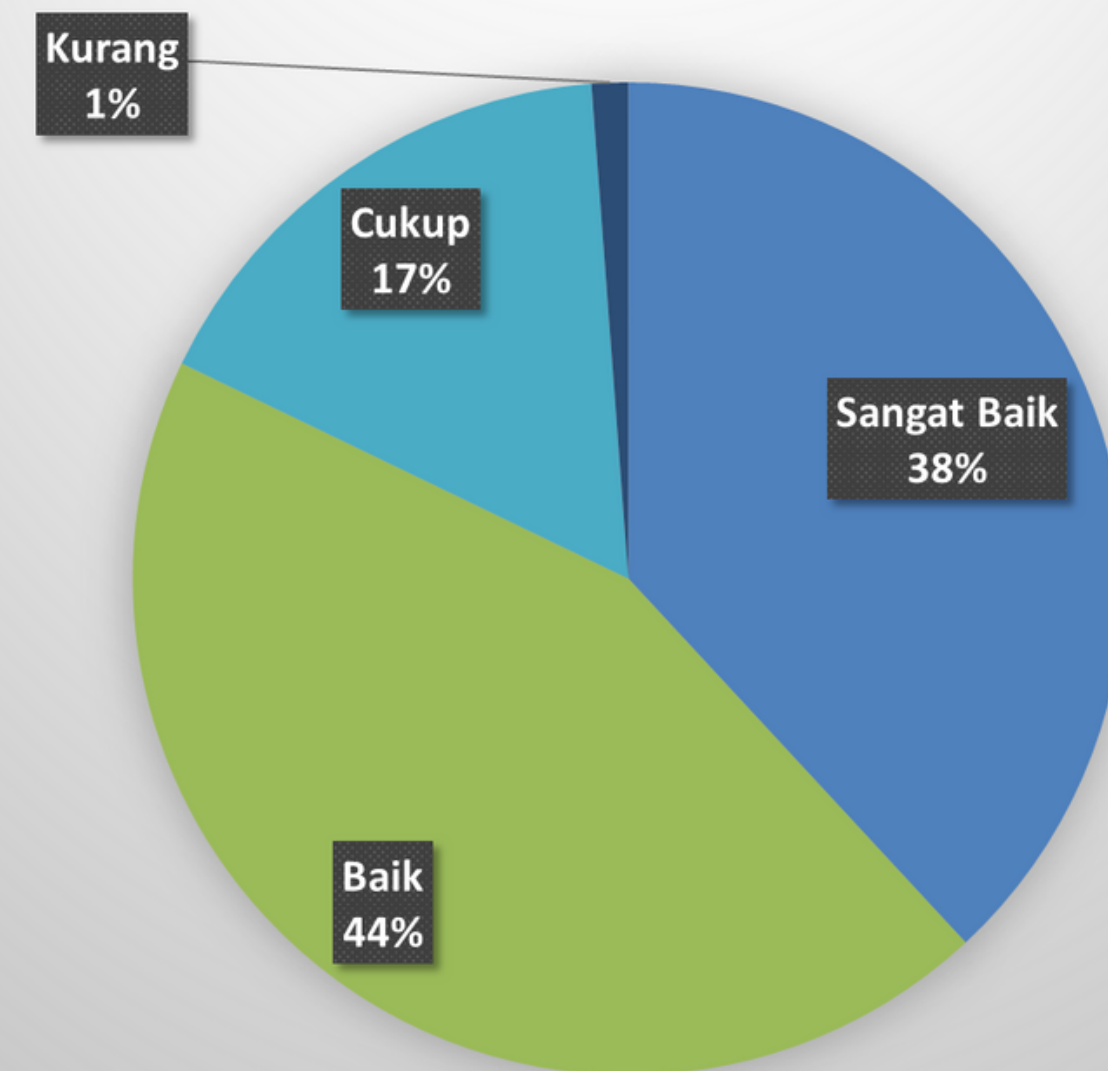
Dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memiliki empati/kepedulian kepada mahasiswa yang sangat baik menurut 49% responden sedangkan sebagian kecilnya (2%) menyatakan kurang baik.

Hasil Survey

Tengible

Sarana dan prasarana yang tersedia memiliki kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas yang sangat baik menurut 38% responden dan baik menurut 44% lainnya. Hanya 1% responden yang menyatakan kurang baik

Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.



TERIMA KASIH!