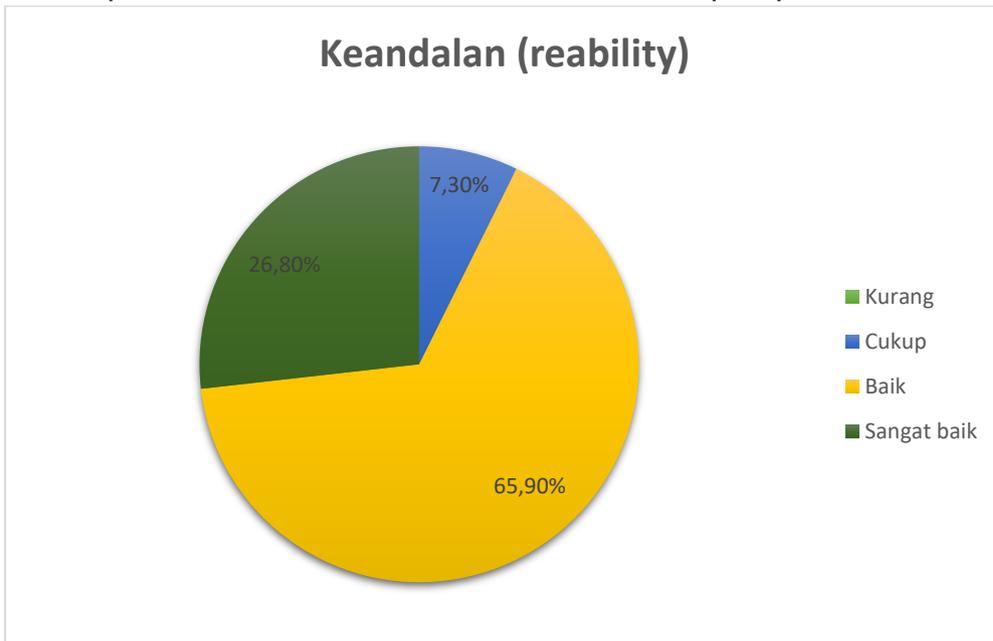


KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DOSEN DAN TENDIK PRODI AGROTEKNOLOGI UNIVERSITAS NASIONAL

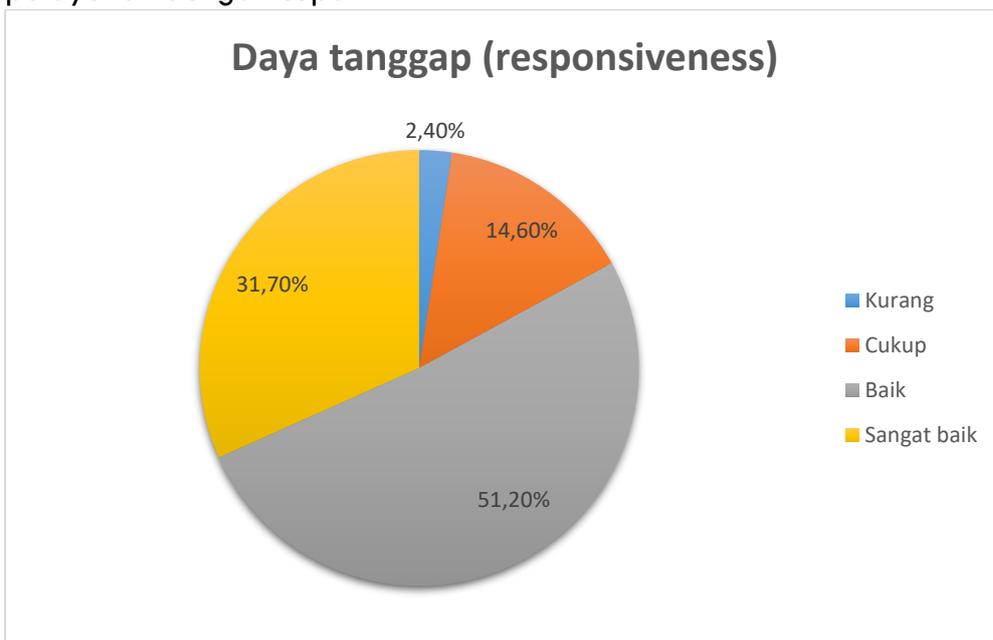
1. Keandalan (reability) :

Kemampuan dosen dan tendik dalam memberikan pelayanan

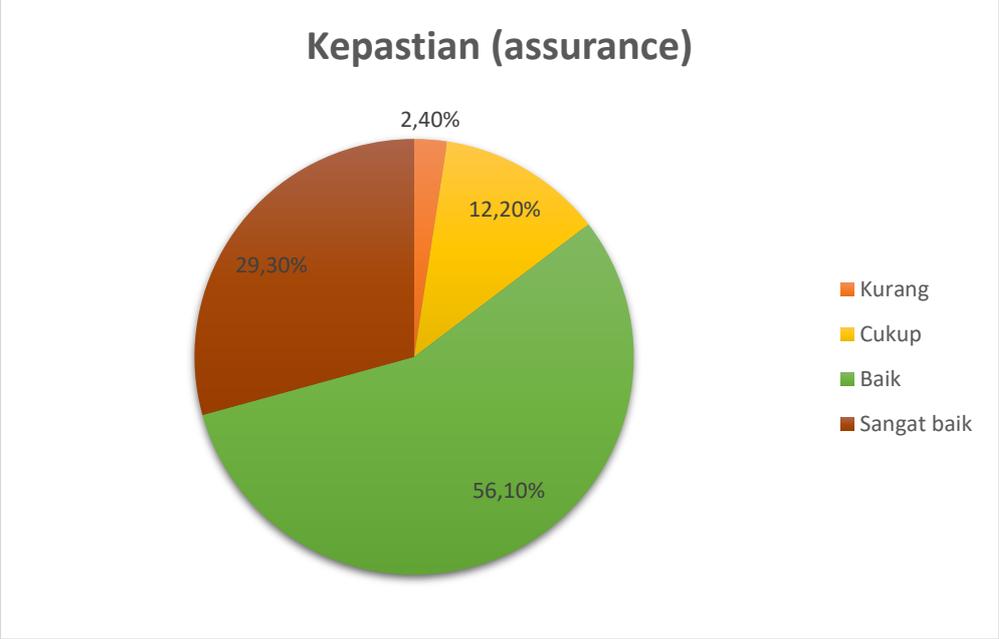


2. Daya tanggap (responsiveness) :

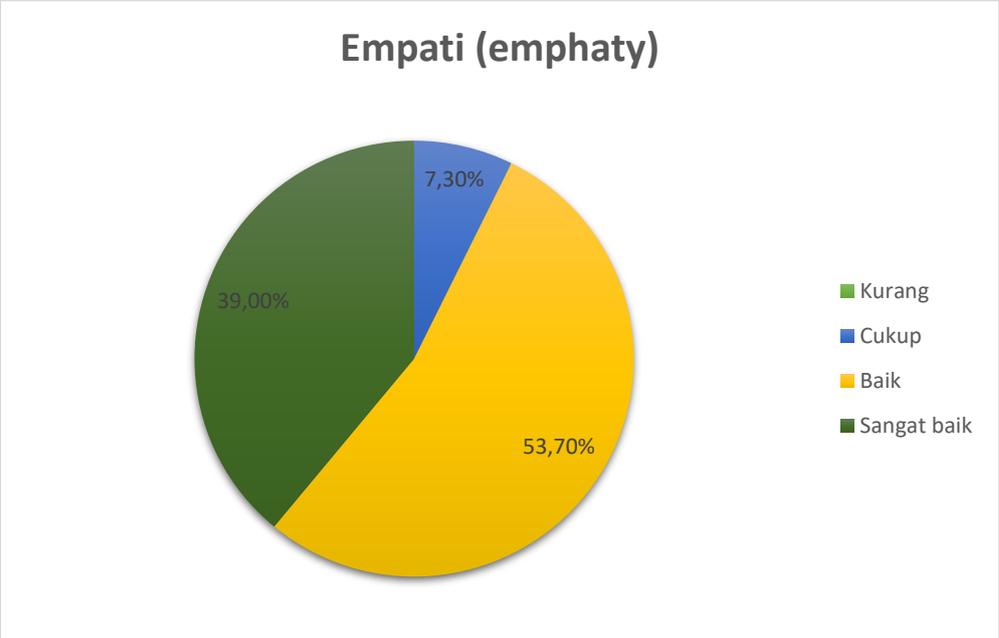
Kemampuan dari dosen dan tendik membantu mahasiswa dalam memberikan pelayanan dengan cepat



3. Kepastian (assurance) :
Kemampuan dosen dan tendik untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

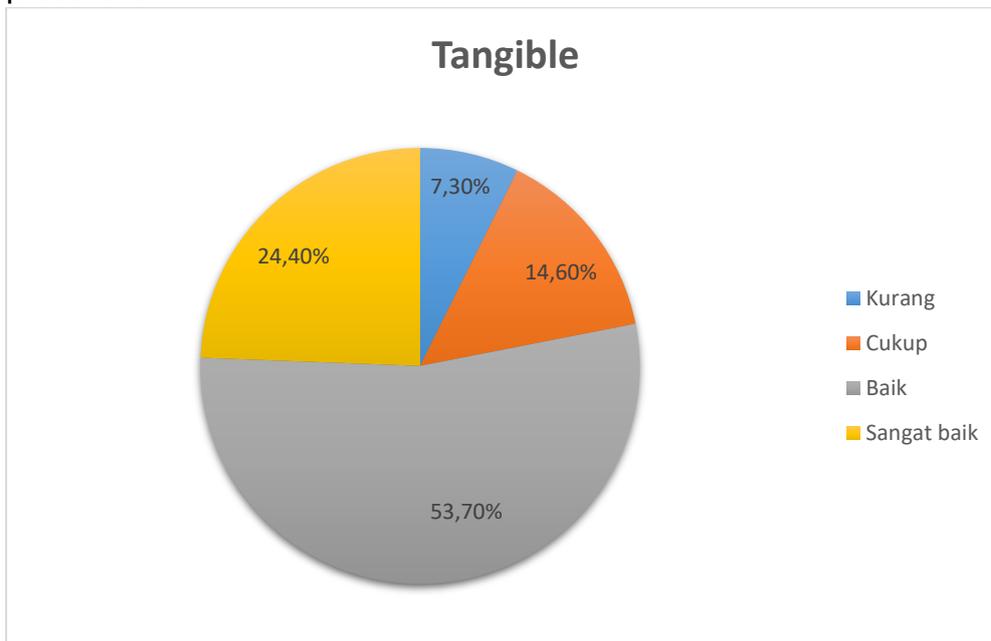


4. Empati (emphaty) :
Kesedian/kepedulian dosen dan tendik untuk memberi perhatian kepada mahasiswa



5. Tangible :

Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana



Hasil Analisis dari Kuesioner :

Dari total 41 mahasiswa yang mengisi kuesioner diperoleh bahwa dari ke 5 (lima) aspek kepuasan bahwa lebih dari 50% menyatakan bahwa pelayanan dosen serta tendik (tenaga pendidik) di Prodi Agroteknologi menilai sudah baik.

Pada aspek Keandalan (*reability*), sebanyak 7,3% mahasiswa menyatakan pelayanan sudah cukup baik, serta sebanyak 65,9% dan 26,8% menyatakan bahwa kemampuan dosen dan tendik dalam memberikan pelayanan sudah baik dan sangat baik. Pada aspek Daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 51,2% dan 31,7% mahasiswa menyatakan bahwa kemampuan dosen dan tendik dalam membantu mahasiswa memberikann pelayanan dengan cepat sudah baik danga sangat baik, hanyak sebanyak 14,6% dan 2,4% menyatakan cukup dan kurang. Pada aspek Kepastian (*assurance*) sebanyak masing masing 12,2%, 56,1% dan 29,3% menyatakan bahwa kemampuan dosen dan tendik untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai ketentuan sudah cukup baik, baik dan sangat baik, dan hanya sebanyak 2,4% yang menyatakan masing kurang. Pada aspek Empati (*emphaty*) sebanyak 7,3% menyatakan bahwa kesedian/kepedulian dosen dan tendik untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah cukup baik, sisanya masing masing 53,7% dan 39% sudah menyatakan baik dan sangat baik. Pada aspek *Tangible* sebanyak masing masing 14,6%, 53,7% dan 24,4% mahasiswa menyatakan bahwa kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasana cukup, baik dan sangat baik, sedangkan sebanyak 7,3% menyatakan masih kurang.

Mahasiswa menyatakan sudah cukup puas hingga sangat puas dengan pelayanan dari prodi, beberapa mahasiswa juga menyatakan bahwa pelayanan cepat tanggap terhadap permasalahan mahasiswa serta ramah dalam memberikan pelayanan. Meski

begitu beberapa mahasiswa juga respon terbuka bahwa perlu adanya peningkatan pelayanan seperti peningkatan sarana dan prasarana mahasiswa di lapangan dan jumlah dosen.

Kepuasan pelayanan akademik prodi diperoleh hasil mulai dari cukup puas sampai sangat memuaskan, walaupun demikian diharapkan prodi terus meningkatkan pelayanannya kepada mhs mulai dari aspek akademik dan non akademik.