

LAPORAN KEGIATAN

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN



Ketua Pelaksana :

Imam Basuki, S.Pd., M.Si.

NIP 197103272021211002

**POLITEKNIK NEGERI MADIUN
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan evaluasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Politeknik Negeri Madiun telah dilakukan dengan baik dan hasil kegiatannya telah dilaporkan kepada Direktur melalui Wakil Direktur I.

Hasil kegiatan evaluasi ini selanjutnya sebagai bahan pertimbangan pengembangan layanan kemahasiswaan PNM pada umumnya dan secara khusus menjadi dokumen resmi PNM untuk pertimbangan perbaikan proses layanan kemahasiswaan PNM.

Laporan ini disahkan sebagai dokumen resmi PNM, sehingga segala informasi yang terkandung di dalam laporan merupakan informasi yang sah dan representatif untuk dijadikan bahan pertimbangan selanjutnya.

Disahkan di Madiun,
Pada Tanggal, 23 Agustus 2021

Direktur
Politeknik Negeri Madiun



M. Fajar Subkhan, S.T. M.T.
NIP. 197204291998021001

KATA PENGANTAR

Atas izin dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, laporan kegiatan survey kepuasan layanan kemahasiswaan Politeknik Negeri Madiun telah terselesaikan dengan baik. Dengan adanya evaluasi kepuasan layanan kemahasiswaan yang dilakukan setiap tahunnya, diharapkan mampu memberikan hasil yang baik dan implementasi yang dilakukan berjalan sebagaimana mestinya.

Untuk mewujudkan capaian hasil kepuasan layanan kemahasiswaan Politeknik Negeri Madiun responden yang terlibat (mahasiswa). Hasil analisis evaluasi layanan kemahasiswaan ini diharapkan dapat menjadikan Politeknik Negeri Madiun menjadi semakin baik.

Penyusun mohon maaf apabila dalam penyusunan laporan evaluasi ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Kritik dan saran dari pihak lain sangat diperlukan untuk evaluasi yang lebih baik lagi.

Madiun, 23 Agustus 2021

Ttd

Penyusun

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
A. Pendahuluan.....	1
B. Peserta Responden	1
C. Kuesioner Layanan Kemahasiswaan	2
D. Metode Pelaksanaan	6
E. Hasil Kegiatan	9
F. Lampiran.....	14

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

A. Pendahuluan

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswa di PNM dilakukan dengan cara pengisian kuesioner secara online pada tahun 2021. Pengisian kuesioner dilakukan pada pertengahan tahun atau di awal semester gasal. Hasil pengisian kuesioner dianalisis dengan mengelompokkan pada masing-masing indikatornya.

Pelaksanaan pengisian kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dilakukan secara *online* tersentral pada server PNM yang dikelola oleh UPT-TI PNM yang terintegrasi pada subbagian kemahasiswaan.

Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dibuat dan dikembangkan oleh P4MP PNM melalui Tim penyusun kuesioner dengan **Surat Tugas Direktur PNM Nomor : 2572/PL33.010/LL/2015** (Surat Tugas Pembuatan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Kemahasiswaan beserta Analisisnya). Selanjutnya kuesioner yang tersusun dan teruji validitas dan reliabilitasnya, disahkan **Direktur PNM Nomor : 021/PL33.010/KM/2016** tentang kuesioner kepuasan mahasiswa pada layanan kemahasiswaan untuk digunakan secara *offline* dan *online*.

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa pada layanan kemahasiswaan ini sudah dilakukan di PNM sejak tahun 2016, dimana hasil analisis kepuasan mahasiswa pada layanan kemahasiswaan tiap tahun dapat diakses secara langsung oleh Direktur PNM.

B. Peserta Responden

Peserta responden kegiatan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Politeknik Negeri Madiun adalah sebagian mahasiswa Politeknik Negeri Madiun yang berjumlah **70 Mahasiswa**.

C. Kuesioner Layanan Kemahasiswaan.

Kuesioner kepuasan masiswa terhadap layanan kemahasiswaan di PNM disusun berdasarkan dimensi service yang meliputi :

- (1) *Tangibles* merupakan aspek yang berkaitan dengan bukti langsung (bukti wujud) dari suatu pelayanan yang dilihat, dinikmati, dirasakan secara langsung.
- (2) *Reliability* merupakan aspek kehandalan pelayanan terhadap konsumen (mahasiswa).
- (3) *Responsiveness* merupakan aspek seberapa cepat pelayanan itu dilakukan oleh penyedia layanan.
- (4) *Assurance* merupakan aspek yang berhubungan dengan kemampuan PNM dalam membangun kepercayaan terhadap layanan yang diberikan kepada para mahasiswa.
- (5) *Empathy* merupakan aspek yang berhubungan dengan perhatian kepada pelanggan untuk mengetahui keinginan konsumen (mahasiswa) secara akurat dan spesifik.

Agar instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan tersebut mempunyai sifat: (1) sah, (2) andal, (3) mudah digunakan, dan (4) dilaksanakan secara berkala, maka dilakukan uji coba instrumen secara manual dengan mengambil sampel coba sebanyak 30 responden.

Prosedur pengujian instrument kepuasan mahasiswa terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, dimana masing-masing uji dijelaskan sebagai berikut :

1. Sah

Sah atau valid dapat dijelaskan bahwa suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen mampu mengukur apa yang hendak diukur. Parameter untuk menyatakan butir-butir pernyataan instrumen dikatakan valid/sah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti butir pernyataan berkorelasi positif terhadap total skor. Sebuah instrumen dikatakan tidak valid/sah jika diperoleh kondisi sebaliknya.

Dalam analisis ini jumlah responden (n) sebanyak 30 orang, pada taraf signifikansi (α) sebesar 5% besarnya $r_{tabel} = 0,361$.

Dari 5 dimensi kepuasan mahasiswa terhadap PNM, telah disusun menjadi 25 pernyataan. Berdasarkan analisis validitas dapat diketahui bahwa nilai setiap butir memiliki koefisien korelasi (r_{hitung}) lebih besar dari 0,361 (r_{tabel}), sehingga dapat disimpulkan bahwa 25 pernyataan yang digunakan dalam penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan PNM ini dapat digunakan sebagai instrumen pengambil data karena sudah dinyatakan valid (sahih).

Hasil Uji validitas setiap instrumen kepuasan mahasiswa PNM ditampilkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa PNM

No	Instrumen	Hasil		Validitas
		r_{tabel}	r_{hitung}	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Aspek Tangibles				
1	Tersedia fasilitas Pelayanan Kemahasiswaan di PNM	0,361	0,686	Valid
2	Fasilitas pelayanan berfungsi dalam kondisi yang baik	0,361	0,590	Valid
3	Tersedia fasilitas perpustakaan yang dilengkapi buku referensi dalam jumlah yang memadai.	0,361	0,610	Valid
4	Fasilitas ibadah dapat dipergunakan mahasiswa di PNM	0,361	0,685	Valid
5	Tersedia fasilitas ruang unit kemahasiswaan dilengkapi sarana yang dibutuhkan.	0,361	0,605	Valid
Aspek Reliability				
1	Terdapat jadwal pelayanan di setiap unit layanan.	0,361	0,744	Valid
2	Waktu yang disediakan mencukupi kebutuhan layanan	0,361	0,655	Valid
3	Terdapat petugas layanan dengan jadwal yang tepat waktu	0,361	0,597	Valid
4	Petugas mempunyai kemampuan menyelesaikan kebutuhan layanan	0,361	0,564	Valid
5	Petugas dilengkapi dengan job desk layanan	0,361	0,660	Valid
Aspek Responsiveness				
1.	PNM menyediakan layanan bimbingan karir.	0,361	0,793	Valid

2.	PNM mempunyai mekanisme yang jelas pada masalah kemahasiswaan.	0,361	0,533	Valid
3.	Terdapat jadwal layanan khusus untuk menyelesaikan kasus.	0,361	0,602	Valid
4.	Menyediakan prosedur keberatan terhadap kewajiban mahasiswa	0,361	0,630	Valid
5.	Petugas bersikap tanggap pada keluhan mahasiswa.	0,361	0,801	Valid
Aspek Assurance				
1.	Petugas layanan mempunyai sikap santun dalam memberikan layanan	0,361	0,616	Valid
2.	Petugas memberikan layanan berupa peminjaman peralatan kegiatan milik PNM.	0,361	0,733	Valid
3.	Petugas memberikan informasi melalui komunikasi pribadi.	0,361	0,668	Valid
4.	Petugas melaksanakan peraturan secara tepat azas.	0,361	0,588	Valid
Aspek Empathy				
1.	Petugas memberikan petunjuk kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan pengurusan layanan.	0,361	0,630	Valid
2.	Petugas bersedia membantu memberikan informasi yang dibutuhkan layanan mahasiswa.	0,361	0,604	Valid
3.	Petugas terbuka terhadap masukan atas keluhan pelayanan mahasiswa.	0,361	0,541	Valid
4.	PNM berusaha memenuhi kebutuhan layanan bidang minat bakat.	0,361	0,366	Valid
5.	PNM menyediakan fasilitas layanan yang dibutuhkan unit kegiatan kemahasiswaan.	0,361	0,575	Valid

2. Andal

Andal atau reliabilitas menunjukkan apakah sebuah instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Jadi suatu instrumen yang mempunyai tingkat keandalan yang tinggi jika instrumen tersebut konsisten atau tidak berubah-ubah.

Pengujian reliabilitas (tingkat keandalan) instrumen ini menggunakan *Alpha Cronbach*. Reliabilitas *Alpha Cronbach* dipergunakan untuk instrumen yang jawabannya berskala nirdikotomis maupun dikotomis. Sebuah instrumen dikatakan andal jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan dikatakan tidak handal jika $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Hasil perhitungan Uji keandalan dimensi kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 2 untuk hasil Uji reliabilitas.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kepuasan Mahasiswa PNM

Dimensi	Koefisien alpha Cronbach	Hasil	Keterangan
1	0,6	0,821	reliabel
2	0,6	0,826	reliabel
3	0,6	0,770	reliabel
4	0,6	0,827	reliabel
5	0,6	0,755	reliabel

3. Pelaksanaan Pengujian Instrumen Kepuasan

Pengumpulan data menggunakan instrument kepuasan tahun 2016 yang baku memenuhi syarat valid dan reliabilitas. Instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa mudah digunakan yang ditunjukkan dengan:

- (1) Pengembalian kuesioner uji coba sebesar 97%.
- (2) Kesalahan pengisian kuesioner uji coba 10%.

4. Dilaksanakan secara berkala setiap tahun

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap PNM dilakukan pada setiap tahun yaitu pada akhir semester ganjil.

Selain menggunakan kuisisioner, pengukuran kepuasan mahasiswa juga melalui kotak saran yang tersedia di setiap unit. Mahasiswa setiap saat bisa memberikan masukan kepada Politeknik Negeri Madiun melalui kotak saran yang tersedia.

Setiap akhir perkuliahan, mahasiswa melalui BEM melaksanakan kegiatan Dialog Pimpinan dan Mahasiswa (DIPAM), dimana dalam kegiatan tersebut dihadiri oleh Pejabat struktural Politeknik Negeri Madiun. Mahasiswa secara langsung menyampaikan permasalahan akademik yang ada kepada pimpinan perguruan tinggi, dan pimpinan perguruan tinggi bisa memberikan jawaban secara langsung pada mahasiswa.

D. Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan pengukuran mahasiswa PNM dengan menggunakan instrumen pada butir 3.1.6 memenuhi sifat: (1) komprehensif, (2) dianalisis dengan metode yang tepat, (3) disimpulkan dengan baik, (4) digunakan untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan, dan (5) mudah diakses oleh pemangku kepentingan

1. Komprehensif

Komponen kuesioner sebanyak 25 butir sebagaimana disajikan pada laporan kegiatan ini telah memenuhi 5 dimensi kepuasan pada bidang layanan kemahasiswaan.

2. Dianalisis dengan metode yang tepat

Analisis dilakukan mengikuti tahapan sebagai berikut :

- (1) Data yang terkumpul diolah, diverifikasi, dibuat tabulasinya dan dianalisis hasilnya oleh tim survei.
- (2) Metode analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif yaitu melalui pengklasifikasian total skor atau rerata ke dalam tingkatan kelompok dengan kreteria sebagai berikut :

$\bar{x} \geq 3,5$	dikelompokkan Sangat Puas
$2,5 \geq \bar{x} \leq 3,49$	dikelompokkan Puas
$\bar{x} \leq 2,49$	dikelompokkan Sangat Tidak Puas
- (3) Hasil pelaksanaan survei dilaporkan dalam bentuk laporan kegiatan survei selanjutnya hasil analisis kegiatan survei ini didokumentasikan di dalam laman *Files* PNM.

3. Disimpulkan dengan baik

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada Tahun Akademik 2016/2017, maka dapat disimpulkan bahwa urutan komponen ketidakpuasan sebagai berikut:

- (1) Aspek *Tangibles*, meliputi sarana pendidikan, media pengajaran dan prasarana pendidikan.
- (2) Aspek *Reliability*, meliputi keandalan dosen dan staf akademik.
- (3) Aspek *Responsiveness*, meliputi sikap tanggap.
- (4) Aspek *Assurance*, meliputi perlakuan pada mahasiswa.
- (5) Aspek *Empathy*, meliputi pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa.

4. Digunakan untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan

Berdasarkan kesimpulan atas hasil survei kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan, maka telah digunakan untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan, antara lain pada beberapa hal sebagai berikut:

(1) Kenyamanan ruang kelas

- a. Sudah dilakukan perbaikan, termasuk penggantian keramik pada ruang kelas di beberapa prodi, dilakukan pula *general cleaning* secara bergilir.
- b. Bagian Umum membuat jadwal kontrol (dilaksanakan sebulan sekali oleh Kasubbag umum untuk kebersihan, untuk kerusakan ringan: kran, lampu, kloset pecah).
- c. Institusi mengalokasikan dana untuk kebersihan, dan kerusakan ringan.
- d. Sub bagian umum membuka *hotline* untuk laporan kerusakan ringan, melalui kotak saran.

(2) Kecepatan staf tata usaha dalam menanggapi keluhan

Tindak lanjut yang telah dilaksanakan dalam menanggapi keluhan, disesuaikan dengan tiap-tiap permasalahan, yaitu:

- a. Pelaporan kelulusan dari prodi telah dilakukan secara rutin menggunakan *softcopy* dan *hardcopy*, oleh karena itu penerbitan nomor Ijazah dan Surat Pernyataan Lulus dari Institusi dapat diproses secara lebih cepat.
- b. Penerimaan Mahasiswa Baru: Pendaftaran dilakukan secara *online*, dan pelaksanaan tes secara tertulis. Dengan demikian data base calon mahasiswa akan dapat digunakan hingga mereka menjadi mahasiswa, serta terintegrasi.

(3) Kejelasan staf tata usaha dapat memberikan informasi

Di tingkat prodi, jurusan, dan institusi terdapat staf administrasi dimana mahasiswa dapat menghubungi petugas-petugas tersebut, sehingga mereka dapat memperoleh informasi dengan mudah.

(4) Keramahan staf tata usaha dalam memberikan pelayanan

Terhadap staf administrasi yang kurang ramah dalam melayani mahasiswa, telah dilakukan teguran langsung, dirapatkan di tingkat jurusan, dipanggil pimpinan, dan dilakukan pembinaan oleh pimpinan. Upaya lain yang dilakukan adalah program pelatihan pelayanan prima.

(5) Ketepatan pelayanan administrasi akademik

Guna meningkatkan pelayanan administrasi akademik, telah dilaksanakan standarisasi waktu pelayanan, sebagai berikut:

- a. Legalisir ijazah selesai dalam 1 (satu) hari
- b. Pembuatan transkrip selambat-lambatnya dalam 3 (tiga) hari
- c. Penyampaian jadwal kuliah dan jadwal ujian secara tepat waktu
- d. Pengumuman nilai ujian tepat waktu
- e. Pelaksanaan kuliah sesuai jadwal yang telah ditentukan

(6) Kelengkapan sarana praktikum

Pengadaan peralatan laboratorium dilaksanakan secara bertahap berdasarkanajuan dari masing-masing prodi. Kendala yang kadang-kadang dihadapi adalah dalam pengajuan sarana praktikum, harus mendapatkan persetujuan dari Direktur, yang dalam mekanismenya sering kali memakan waktu cukup lama.

(7) Kenyamanan Ruang Organisasi Mahasiswa

Pada saat ini di semua ruang organisasi mahasiswa telah terdapat AC, dan sebagian ruang lainnya telah dilengkapi dengan seperangkat komputer dan fasilitas *internet*. kerusakan, dapat segera diperbaiki.

5. Mudah diakses oleh pemangku kepentingan

Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan kemahasiswaan selanjutnya dikirimkan secara *hardcopy* dan diunggah (*di-upload*) pada *web* institusi <http://www.pnm.ac.id>, sehingga dapat secara mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Hasil survei juga dibagikan kepada seluruh satuan kerja yang terkait dengan survei yaitu: Direktur, para Wakil Direktur, Sub bagian umum, jurusan, dan program studi.

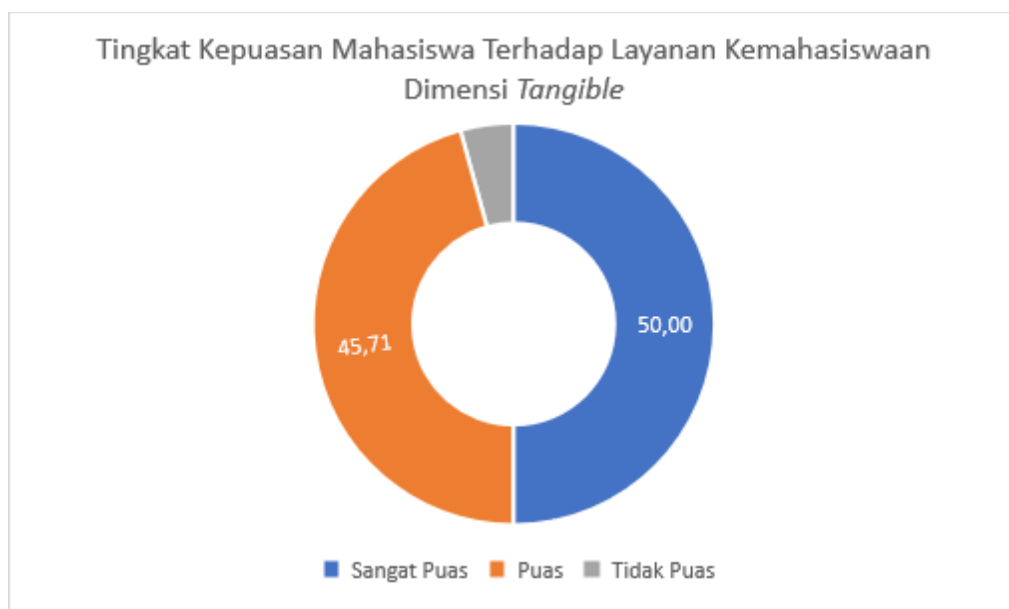
E. Hasil Kegiatan

Survey Kepuasan mahasiswa terakhir dilaksanakan di PNM hasilnya disajikan dalam bentuk prosentase dan dijadikan masukan bagi layanan akademik yang ada di PNM untuk ditindaklanjuti. Berikut merupakan gambaran singkat hasil pelaksanaan survei tersebut.

Tabel 3
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Kemahasiswaan Dimensi *Tangible*.

Nilai	Kelas	Kriteria	Frekuensi	Prosentase
3	$\bar{x} \geq 3,5$	Sangat Puas	35	50,00
2	$2,5 \geq \bar{x} \leq 3,49$	Puas	32	45,71
1	$\bar{x} \leq 2,49$	Tidak Puas	3	4,29
			70	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disajikan diagram pie sebagai berikut :



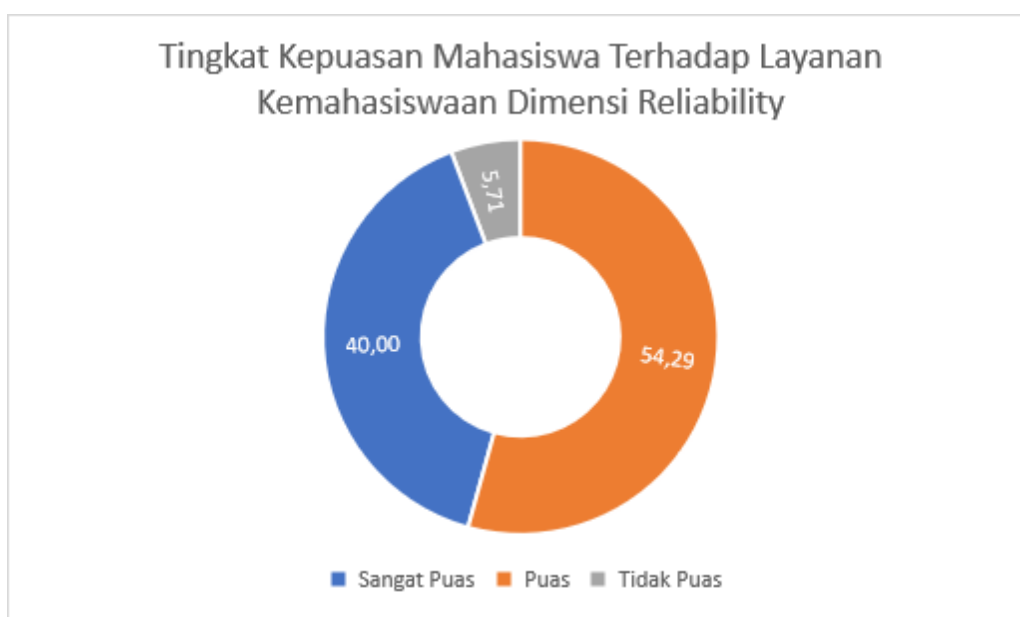
Gambar 1

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi
Tangible

Tabel 4
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Kemahasiswaan Dimensi *Reliability*.

Nilai	Kelas	Kriteria	Frekuensi	Prosentase
3	$\bar{x} \geq 3,5$	Sangat Puas	28	40,00
2	$2,5 \geq \bar{x} \leq 3,49$	Puas	38	54,29
1	$\bar{x} \leq 2,49$	Tidak Puas	4	5,71
			70	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disajikan diagram pie sebagai berikut :



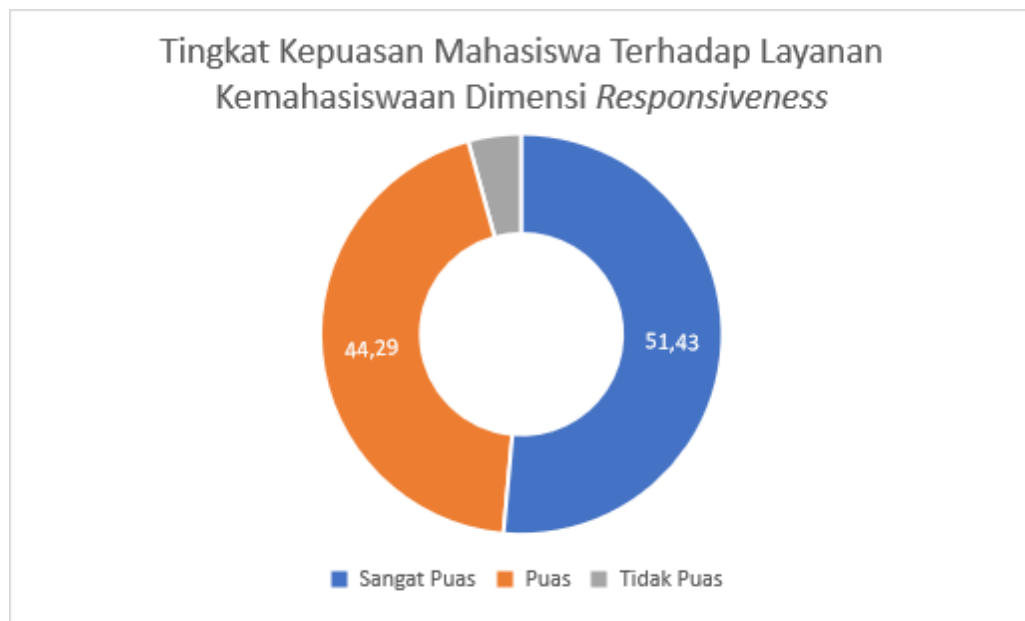
Gambar 2

**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi
*Reliability***

Tabel 5
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Kemahasiswaan Dimensi *Responsiveness*.

Nilai	Kelas	Kriteria	Frekuensi	Prosentase
3	$\bar{x} \geq 3,5$	Sangat Puas	36	51,43
2	$2,5 \geq \bar{x} \leq 3,49$	Puas	31	44,29
1	$\bar{x} \leq 2,49$	Tidak Puas	3	4,29
			70	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disajikan diagram pie sebagai berikut :



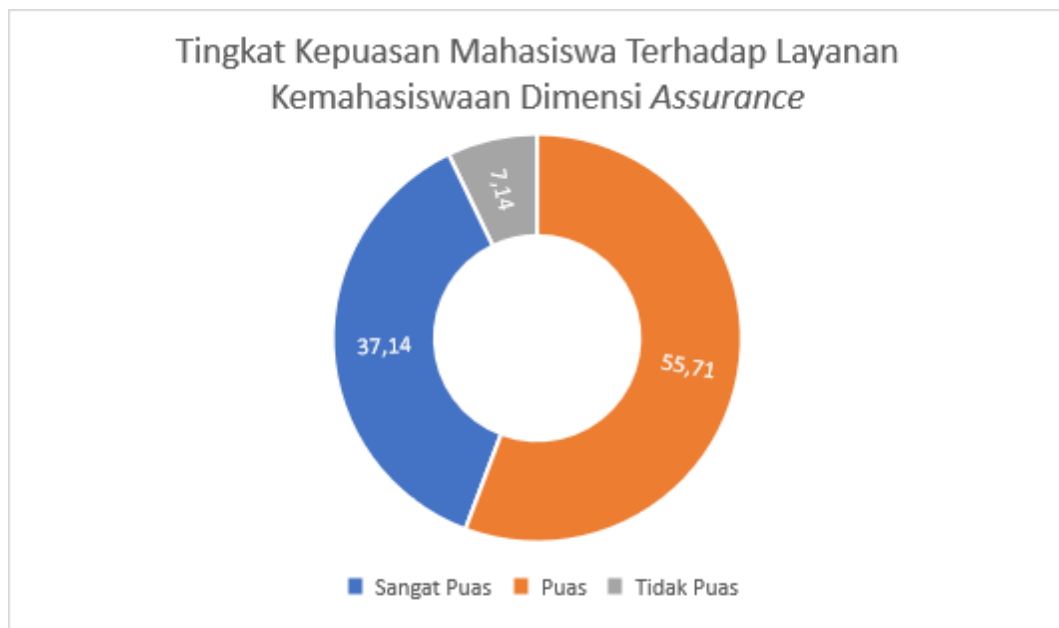
Gambar 3

**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi
*Responsiveness***

Tabel 6
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Kemahasiswaan Dimensi Assurance.

Nilai	Kelas	Kriteria	Frekuensi	Prosentase
3	$\bar{x} \geq 3,5$	Sangat Puas	26	37,14
2	$2,5 \geq \bar{x} \leq 3,49$	Puas	39	55,71
1	$\bar{x} \leq 2,49$	Tidak Puas	5	7,14
			70	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disajikan diagram pie sebagai berikut :



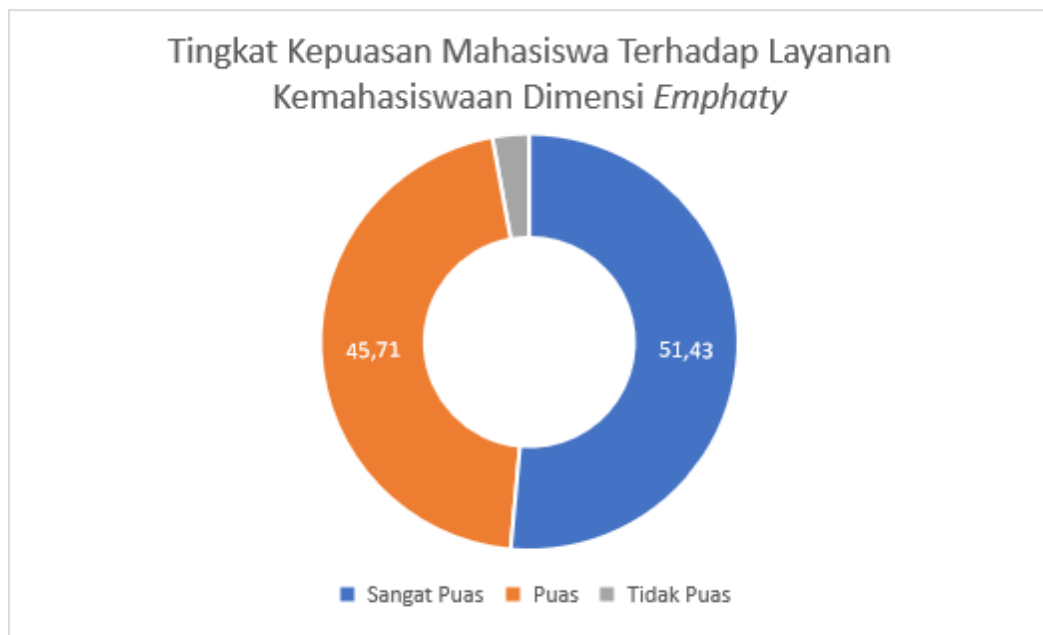
Gambar 4

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi Assurance

Tabel 7
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
Kemahasiswaan Dimensi *Emphaty*.

Nilai	Kelas	Kriteria	Frekuensi	Prosentase
3	$\bar{x} \geq 3,5$	Sangat Puas	36	51,43
2	$2,5 \geq \bar{x} \leq 3,49$	Puas	32	45,71
1	$\bar{x} \leq 2,49$	Tidak Puas	2	2,86
			70	100

Berdasarkan tabel di atas dapat disajikan diagram pie sebagai berikut :



Gambar 5

**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Dimensi
*Emphaty***



LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan PNM

No	Pertanyaan	Skala 1	Skala 2	Skala 3	Skala 4
Aspek Tangibles					
1	Tersedia fasilitas Pelayanan Kemahasiswaan di PNM				
2	Fasilitas pelayanan berfungsi dalam kondisi yang baik				
3	Tersedia fasilitas perpustakaan yang dilengkapi buku referensi dalam jumlah yang memadai.				
4	Fasilitas ibadah dapat dipergunakan mahasiswa di PNM				
5	Tersedia fasilitas ruang unit kemahasiswaan dilengkapi sarana yang dibutuhkan.				
Aspek Reliability					
1	Terdapat jadwal pelayanan di setiap unit layanan.				
2	Waktu yang disediakan mencukupi kebutuhan layanan				
3	Terdapat petugas layanan dengan jadwal yang tepat waktu				
4	Petugas mempunyai kemampuan menyelesaikan kebutuhan layanan				
5	Petugas dilengkapi dengan job desk layanan				
Aspek Responsiveness					
1.	PNM menyediakan layanan bimbingan karir.				
2.	PNM mempunyai mekanisme yang jelas pada masalah kemahasiswaan.				
3.	Terdapat jadwal layanan khusus untuk menyelesaikan kasus.				
4.	Menyediakan prosedur keberatan terhadap kewajiban mahasiswa				
5.	Petugas bersikap tanggap pada keluhan mahasiswa.				

Aspek Assurance					
1.	Petugas layanan mempunyai sikap santun dalam memberikan layanan				
2.	Petugas memberikan layanan berupa peminjaman peralatan kegiatan milik PNM.				
3.	Petugas memberikan informasi melalui komunikasi pribadi.				
4.	Petugas melaksanakan peraturan secara tepat azas.				
Aspek Empathy					
1.	Petugas memberikan petunjuk kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan pengurusan layanan.				
2.	Petugas bersedia membantu memberikan informasi yang dibutuhkan layanan mahasiswa.				
3.	Petugas terbuka terhadap masukan atas keluhan pelayanan mahasiswa.				
4.	PNM berusaha memenuhi kebutuhan layanan bidang minat bakat.				
5.	PNM menyediakan fasilitas layanan yang dibutuhkan unit kegiatan kemahasiswaan.				