

	UNIVERSITAS SEBELAS MARET Jl. Ir. Sutami No. 36A, Ketingan, Surakarta 57126 Telp./Fax. 0271-646994, http://www.uns.ac.id	No. Dokumen	
		UN27/ F-01/M.SN/E/PD	
	Dokumen level 4 : Instrumen Kuesioner Kepuasan Stakeholder	Revisi ke	0
		Tgl. berlaku	
Judul : KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN		Halaman	1 dari 4

Survei Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pengelola

Silahkan isi data berikut:

Fakultas :
 Program Studi :
 Tahun Masuk :

Petunjuk umum:

Silahkan berikan respon Anda terhadap beberapa pernyataan berikut ini. Setiap pernyataan memiliki 4 pilihan nilai sebagai berikut:

- nilai 1 = jika Anda SANGAT TIDAK SETUJU dengan pernyataan yang ada
 nilai 2 = jika Anda TIDAK SETUJU dengan pernyataan yang ada
 nilai 3 = jika Anda SETUJU dengan pernyataan yang ada
 nilai 4 = jika Anda SANGAT SETUJU dengan pernyataan yang ada

Pilihlah nilai yang paling menggambarkan pengalaman Anda.

Yang dimaksud **pengelola** adalah Dekan, Wakil Dekan 1, Wakil Dekan 2, Wakil Dekan 3 dan Kepala Program Studi Anda.

NO	PERNYATAAN	Penilaian			
		1	2	3	4
Reliability (Keandalan)					
<i>Kemampuan pengelola memberikan pelayanan.</i>					
1	Pengelola mampu menyusun jadwal perkuliahan tepat waktu				
2	Pengelola mampu memberikan solusi permasalahan akademik dan nonakademik kepada semua mahasiswa				
Responsiveness (Daya Tanggap)					
<i>Kemauan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.</i>					
1	Pengelola memberikan pelayanan yang cepat kepada mahasiswa/perwakilan mahasiswa untuk membahas perkembangan akademik dan non akademik secara menyeluruh				
2	Pengelola menanggapi dan memberikan solusi terhadap masalah mahasiswa/perwakilan mahasiswa, baik bidang akademik dan nonakademik				
Assurance (kepastian)					
<i>Kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.</i>					

1	Pengelola menggunakan berbagai sarana untuk menjelaskan Prosedur operasional baku (POB) kegiatan akademik/ non akademik (Misalnya: Prosedur pengisian KRS, Prosedur praktikum, Prosedur magang, peminjaman ruang, dll)				
2	Pengelola memberikan layanan prima dan konsisten dalam mengimplementasikan prosedur operasional baku bidang akademik dan non akademik				
Emphaty (Empati) Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.					
1	Pengelola memberikan perhatian kepada mahasiswa dalam aspek akademik dan non akademik				
2	Pengelola menunjukkan kepedulian, motivasi, inspirasi dan memfasilitasi mahasiswa dalam kegiatan akademik dan non akademik				

Survei Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tenaga Kependidikan (Staf Administrasi dan Laboran)

Silahkan isi data berikut:

Fakultas :
Program Studi :
Tahun Masuk :

Petunjuk umum:

Silahkan berikan respon Anda terhadap beberapa pernyataan berikut ini. Setiap pernyataan memiliki 4 pilihan nilai sebagai berikut:

- nilai 1 = jika Anda SANGAT TIDAK SETUJU dengan pernyataan yang ada
 nilai 2 = jika Anda TIDAK SETUJU dengan pernyataan yang ada
 nilai 3 = jika Anda SETUJU dengan pernyataan yang ada
 nilai 4 = jika Anda SANGAT SETUJU dengan pernyataan yang ada

Pilihlah nilai yang paling menggambarkan pengalaman Anda.

Yang dimaksud **Tenaga Kependidikan** adalah semua tenaga kependidikan di Fakultas dan Prodi anda

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4
Reliability (Keandalan) Kemampuan Tenaga Kependidikan (Tendik) dalam memberikan pelayanan					
1	Tenaga kependidikan mampu menjelaskan dan memberikan layanan prima kepada seluruh mahasiswa				
2	Tenaga kependidikan membantu penyelesaian urusan administrasi/ layanan akademik mahasiswa secara efektif dan solutif				
Responsiveness (Daya Tanggap) Kemauan dari tendik dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.					
1	Tenaga kependidikan tanggap dan cepat dalam melayani kebutuhan mahasiswa				
2	Tenaga kependidikan menanggapi dan memberikan solusi terhadap keluhan dan masalah mahasiswa baik di bidang akademik dan non akademik dengan baik dan solutif sesuai prosedur				
Assurance (kepastian)					

Kemampuan tendik untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.				
1	Tenaga kependidikan bekerja dan melayani sesuai prosedur akademik			
Emphaty (Empati)				
Kesediaan/kepedulian Tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.				
1	Tendik bersikap ramah dan santun dalam memberikan layanan			
2	Tendik bersikap peduli dan membantu memberikan solusi			