

PEDOMAN

PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN INSTITUSI



**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES) MATARAM**

VISI MISI

Visi STIKES Mataram

Menjadi Institusi pendidikan tinggi kesehatan yang mampu berdaya saing nasional, dan menghasilkan lulusan tenaga kesehatan yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan praktis pada tahun 2025.

Misi STIKES Mataram adalah :

1. Menyelenggarakan pendidikan kesehatan yang akuntabel yang didukung oleh sumber daya yang berstandar nasional
2. Menyelenggarakan dan mengembangkan penelitian tepat guna bagi masyarakat
3. Menyelenggarakan dan mengembangkan pengabdian masyarakat berdasarkan hasil penelitian tepat guna untuk peningkatan kualitas kesehatan masyarakat

Visi Prodi Ners STIKES Mataram

Menjadi Program Studi Ners yang mampu berdaya saing, dan menghasilkan lulusan Ners yang profesional dengan unggulan di bidang *Community Health Care* pada tahun 2025.

Misi Prodi Ners STIKES Mataram

1. Menyelenggarakan pendidikan akademik dan profesi keperawatan yang akuntabel yang didukung oleh sumber daya yang berstandar nasional maupun global
2. Menyelenggarakan dan mengembangkan penelitian terkini dan tepat guna yang berbasis pada *community health care*
3. Menyelenggarakan dan mengembangkan pengabdian masyarakat berdasarkan hasil penelitian kesehatan yang berbasis pada *community health care* untuk peningkatan kualitas kesehatan masyarakat
4. Membangun jejaring kerjasama untuk menjamin terselenggaranya tridarma perguruan tinggi yang berkualitas

DAFTAR ISI

	Hal
Visi Misi STIKES Mataram & Prodi Ners	2
Daftar Isi	3
A. Latar Belakang	4
B. Kebijakan	5
C. Manual Prosedur.....	5
D. Evaluasi Alat Ukut.....	7
E. Kuesioner Umpan Balik.....	8

A. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi dalam membangun hubungan yang erat dengan konsumennya. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan ketenangan lingkungan organisasi. Perguruan tinggi yang berperan aktif dalam menciptakan sumber daya manusia yang kompeten, sangat memerlukan suasana akademik dan lingkungan yang nyaman untuk melakukan proses belajar mengajar. Dengan pelayanan yang baik perguruan tinggi diharapkan menjadi rumah kedua bagi dosen dan mahasiswa.

Akreditasi Institusi menilai kepuasan layanan mahasiswa yang menuntut adanya instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang (1) sahih, (2) andal, (3) mudah digunakan, dilaksanakan secara berkala setiap semester, minimal pada setiap tahun akademik

Laporan tentang hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan kemahasiswaan yang: (1) komprehensif, (2) dianalisis dengan metode yang tepat, (3) disimpulkan dengan baik, (4) digunakan untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan, mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Sedangkan bidang layanan yang dinilai adalah lima bidang yaitu bimbingan konseling, minat bakat, pembinaan soft-skill, beasiswa, dan kesehatan. Instrumen untuk mengukur kepuasan dosen, pustakawan, laboran, teknisi, dan tenaga administrasi, terhadap sistem pengelolaan sumber daya manusia, yang memiliki: (1) validitas, (2) reliabilitas, dan (3) mudah digunakan.

Kepuasan konsumen jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum menggunakan jasa dan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1983) mengembangkan model SERVQUAL yang mengacu pada perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Dengan kata lain, kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan (gap) antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Menurut Parasuraman,dkk (1983), metode SERVQUAL ini dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles (bukti langsung / wujud), responsiveness (ketanggapan pelayanan), reliability (kehandalan pelayanan), assurance (jaminan/keyakinan) dan empathy (empati).

Dalam metode SERVQUAL ini, terdapat lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan kegagalan dalam penyampaian jasa, antara lain :

1. Kesenjangan antara pengharapan konsumen dan persepsi manajemen. Gap ini menunjukkan bahwa pihak manajemen mempresepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat atau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Gap ini menunjukkan spesifikasi kualitas yang tidak konsisten yang diakibatkan tidak adanya standar kinerja yang spesifik.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses

produksi dan penyampaian jasa. Hal ini dapat disebabkan kurangnya pelatihan bagi pihak pemberi layanan.

4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Gap ini berarti bahwa janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan jasa yang disampaikan.
5. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Gap ini berarti bahwa jasa yang di persepsikan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan atau dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana terjadinya perbedaan antara pemberi layanan dengan konsumen mengenai kualitas jasa (salah menilai).

Hasil penilaian tingkat harapan atau ekspektasi dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima, menghasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi yang kemudian dipetakan kedalam diagram kartesius. Tujuan pembuatan diagram kartesius adalah untuk menentukan urutan prioritas kegiatan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut unsur-unsur yang ada dalam setiap dimensi pengukuran (Supranto,2001).

B. KEBIJAKAN

1. Pelayanan STIKES Mataram berorientasi pada pemangku kepentingan guna menghasilkan lulusan yang sesuai dengan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran STIKES Mataram
2. Pelayanan STIKES Mataram menjunjung tinggi nilai-nilai etika akademik STIKES Mataram dan sesuai dengan STATUTA STIKES Mataram

C. MANUAL PROSEDUR

1. Manual Prosedur Perancangan dan Validasi Alat Ukur

Untuk membuat rancangan alat ukur dilakukan langkah sebagai berikut:

- a. Acu Standar Mutu pelayanan yang telah ditetapkan
- b. Buat kualitas layanan yang terukur
- c. Tentukan dimensi dan attribute pengukuran
- d. Tentukan metode pengumpulan dan analisis data
- e. Buat kuisisioner
- f. Lakukan uji validasi konten
- g. Lakukan uji validitas dan reliabilitas kuisisioner dengan sample terbatas
- h. Kuisisioner dioperasionalkan setelah mendapat persetujuan Kepala Unit

2. Manual Prosedur Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan dua cara yaitu:

- a. Responden mengisi kolom “harapan” pada awal proses, dan kembali mengisi setelah proses layanan selesai. Sebagai contoh: pada saat proses pengajuan proposal kegiatan, mahasiswa menyerahkan proposal dan mengisi kuisisioner layanan A pada kolom “harapan”. Pada saat mengambil proposal yang sudah disetujui, mahasiswa mengisi kuisisioner A namun dikolom “kenyataan”
- b. Responden mengisi kolom “harapan” dan “kenyataan” pada waktu bersamaan. Cara pengambilan data ini biasanya diterapkan pada proses yang memerlukan waktu pendek.

3. Metode dan Ukuran Sampel

Metode dan ukuran sampel yang digunakan adalah non-probability sample karena survey kepuasan dilakukan secara melekat pada setiap prosedur kerja yang terkait. Dengan pendekatan ini maka jumlah sample adalah jumlah kusioner yang dapat diisi oleh responden.

4. Manual Prosedur Pengolahan Data

Skor SERVQUAL didapatkan dengan mengurangi skor kepuasan kenyataan dengan skor kepuasan harapan. Apabila skor kepuasan kenyataan lebih tinggi dari skor kepuasan harapan, maka akan diperoleh gap positif. Namun sebaliknya, bila skor kepuasan harapan lebih tinggi maka akan diperoleh gap negative yang berarti harapan pelanggan untuk atribut tersebut tidak tercapai. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan tingkat kenyataan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kenyataan dengan skor harapan, dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Yi}{Xi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian harapan

Yi = skor penilaian kenyataan

Setelah itu, dapat dihitung skor rata-rata tingkat harapan (X) dan skor rata-rata tingkat kenyataan (Y), yang dirumuskan sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

X = nilai rata-rata skor tingkat kepuasan harapan.

Xi = jumlah skor tingkat kepuasan harapan.

Y = nilai rata-rata skor tingkat kepuasan kenyataan.

Yi = jumlah skor tingkat kepuasan kenyataan.

n = jumlah / banyaknya responden.

Setelah didapat nilai rata-rata tingkat kepuasan harapan dan nilai rata-rata tingkat kepuasan kenyataan, kemudian dicari nilai rata-rata dari rata-rata nilai harapan dan rata-rata nilai kenyataan, dengan rumus :

$$X = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

X = nilai rata-rata dari rata-rata nilai harapan.

Xi = jumlah rata-rata nilai harapan.

Y = nilai rata-rata dari rata-rata nilai kenyataan.

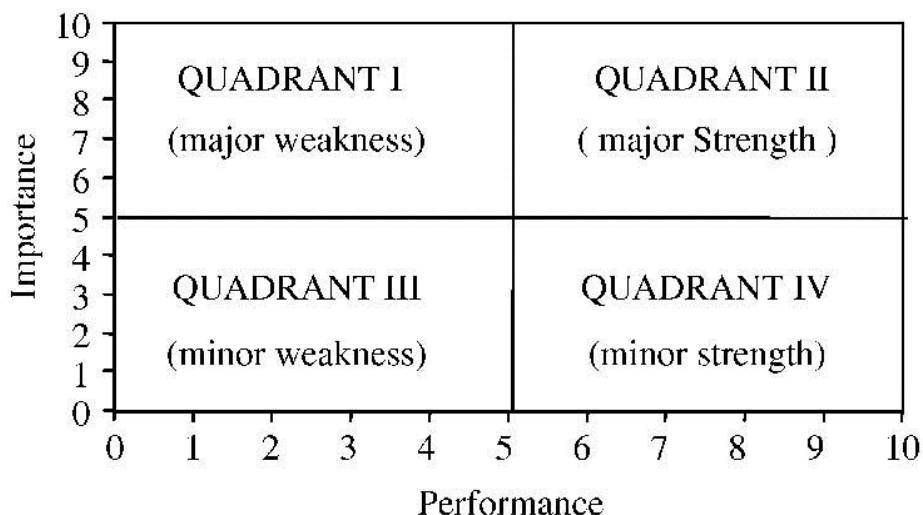
Yi = jumlah rata-rata nilai kenyataan.

n = jumlah banyaknya pertanyaan.

Setelah diperoleh data-data dari perhitungan tersebut, maka data tersebut akan dimasukkan dalam diagram kartesius untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa.

5. Manual Prosedur Analisis Data

Analisis hasil kusioner akan menggunakan diagram Kartesius seperti disajikan dalam gambar Sumber : Tontini dan Silveira (2007)



Dari Diagram Kartesius diperoleh empat kuadran yang memiliki keterangan sebagai berikut :

- Kuadran I : menunjukkan atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan, namun kinerjanya masi rendah, sehingga kepuasan pelanggan tidak terpenuhi.
- Kuadran II : menunjukkan atribut yang telah berhasil dilaksanakan organisasi, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan
- Kuadran III : area ini menunjukkan persepsi dan harapan sama-sama rendah. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini oleh perusahaan jasa dianggap kurang penting dan kinerjanya juga dinilai biasa-biasa saja dan kurang memuaskan.
- Kuadran IV : area ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas, namun sebenarnya harapan pelanggan lebih rendah dari itu.

6. Manual Prosedur Publikasi Hasil

Setelah diperoleh hasil dan rekomendasi aksi perbaikan, maka hasil pengukuran ini dipublikasikan dengan prosedur sebagai berikut :

- a. Unit-unit layanan terkait berkumpul untuk membahas hasil pengolahan data kepuasan layanan mahasiswa
- b. Unit-unit terkait mengajukan usulan-usulan perbaikan layanan baik untuk unitnya maupun unit yang lain
- c. Mengambil kesepakatan perbaikan layanan untuk tiap unit kerja terkait
- d. Mengajukan tindakan perbaikan layanan kepada pimpinan Universitas untuk mendapatkan persetujuan
- e. Mempublikasikan hasil pengukuran dan tindakan perbaikan layanan kepada pemangku kepentingan

D. EVALUASI ALAT UKUR

1. Tujuan dan Metode Evaluasi

Evaluasi pada alat ukur perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan ketepatan dan kesahihan hasil pengukuran. Metode evaluasi yang digunakan dapat berupa validasi ulang konten berdasarkan akurasi hasil pengukuran sebelumnya.

2. Tindak Lanjut Hasil Evaluasi

Hasil evaluasi alat ukur dapat digunakan untuk memperbaiki alat ukur itu sendiri, cara pengumpulan dan pengolahan data, metode analisis dan pengambilan .

**UMPAN BALIK KUALITAS PELAYANAN
UNIT PSIKOLOGI DAN KONSELING**

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

<p>HARAPAN :</p> <p>1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting</p>	<p>KENYATAAN :</p> <p>5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas</p>
---	--

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. Kenyamanan ruangan					
					2. Sikap petugas yang melayani					
					3. Kemampuan petugas yang melayani					
					4. Kemampuan petugas memberi penjelasan					
					5. Ketepatan waktu pelayanan					

UMPAN BALIK LAYANAN BIDANG MINAT DAN BAKAT

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
---	--

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					A. Layanan Informasi					
					1. Kemudahan memperoleh informasi kegiatan bakat dan minat					
					2. Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat					
					3. Kejelasan prosedur pengurusan Surat Ijin Kegiatan					
					B. Proses Penerbitan Surat Ijin Kegiatan					
					4. Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat prodi					
					5. Kemudahan pengurusan tanda tangan persetujuan tingkat sekolah tinggi					
					6. Kecepatan proses persetujuan					
					7. Kemudahan memperoleh informasi status penerbitan SIK					
					C. Proses realisasi dana					
					8. Kecepatan pencairan dana kegiatan					
					9. Keadilan dalam alokasi dana kegiatan					
					10. Informasi status pencairan dana					
					D. Pelayanan Petugas					
					11. Sikap profesional petugas penerima di tingkat prodi					
					12. Sikap profesional petugas penerima proposal di tingkat sekolah tinggi					
					13. Mampu memberikan informasi dengan jelas					
					14. Bersikap sopan dan berpenampilan rapih					
					E. Hasil yang diperoleh					
					15. SIK diterbitkan dapat mendukung kesuksesan pelaksanaan kegiatan					

Saran & Masukan :

UMPAN BALIK LAYANAN BIDANG SOFT-SKILL

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
---	--

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					A. Layanan Informasi					
					1. Kemudahan memperoleh informasi kegiatan pembinaan soft-skill					
					2. Kejelasan informasi kegiatan pembinaan soft-skill					
					B. Proses pendaftaran					
					3. Kemudahan melakukan pendaftaran					
					4. Kecepatan proses pendaftaran					
					5. Kejelasan informasi kegiatan paska pendaftaran					
					6. Kesopanan dan keramahan petugas pendaftaran					
					C. Proses pelaksanaan					
					7. Materi kegiatan					
					8. Profesionalisme fasilitator / tutor kegiatan					
					9. Kenyamanan lingkungan kegiatan					
					10. Keramahan dan kesopanan fasilitator / tutor kegiatan					
					11. Keakraban peserta kegiatan					
					D. Hasil yang diperoleh					
					12. Soft skill dapat meningkatkan kematangan pribadi mahasiswa					

Saran & Masukan :

UMPAN BALIK LAYANAN BEASISWA

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
--	---

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					A. Layanan Informasi					
					1. Kemudahan memperoleh informasi beasiswa					
					2. Kejelasan informasi beasiswa					
					B. Proses pengajuan					
					3. Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa					
					4. Kemudahan proses pengajuan					
					5. Keramahan proses pengajuan					
					C. Proses seleksi					
					6. Kejelasan kriteria seleksi					
					7. Kecepatan proses seleksi					
					8. Kejelasan putusan penerima beasiswa					
					9. Kesesuaian putusan dengan kriteria seleksi					
					D. Proses Pelaksanaan					
					10. Kejelasan informasi dan realisasi pemberian beasiswa					
					11. Ketepatan waktu pemberian beasiswa					
					12. Besar beasiswa dapat memenuhi kebutuhan pokok					
					13. Kemudahan pengambilan beasiswa					
					14. Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa					

Saran & Masukan :

**UMPAN BALIK PELAYANAN KESEHATAN
KLINIK STIKES MATARAM**

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

<p>HARAPAN :</p> <p>1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting</p>	<p>KENYATAAN :</p> <p>5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas</p>
---	--

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. Kebersihan ruangan					
					2. Kenyamanan ruangan					
					3. Kelengkapan sarana & prasarana					
					4. Ketepatan waktu pelayanan					
					5. Petugas berpenampilan rapi					
					6. Petugas sigap dalam melayani					
					7. Petugas sopan dan ramah					
					8. Petugas memberikan penjelasan dengan baik					
					9. Petugas terampil dalam bertugas					
					10. Petugas tanggap dalam melayani					
					11. Petugas mengerti kebutuhan pasien					
					12. Petugas menanggapi setiap keluhan pasien					
					13. Petugas bersikap profesional					
					14. Petugas mengutamakan keselamatan pasien					
					15. Petugas sabar dan tidak terburu-buru					

Saran & Masukan :

**UMPAN BALIK PROSES PEMBELAJARAN
LABORATORIUM KOMPUTER STIKES MATARAM**

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
--	---

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					A. Kemampuan pengajar					
					1. Pengajar menguasai materi dengan baik					
					2. Pengajar berkomunikasi dengan baik					
					B. Komitmen dan Sikap pengajar					
					3. Pengajar hadir dan menggunakan waktu dengan baik					
					4. Pengajar mempersiapkan pengajaran dengan baik					
					5. Pengajar bersikap responsif					
					6. Pengajar bersedia berdiskusi					
					7. Pengajar memberikan umpan balik					
					C. Penyelenggaraan pengajaran komputer					
					8. Pengajar memberikan materi dengan jelas					
					9. Pengajar mengajar dengan menarik					
					10. Penyajian materi secara umum baik					
					D. Manfaat hasil					
					11. Peserta menguasai / mengerti materi setelah mengikuti pembelajaran komputer					

Saran & Masukan :

UMPAN BALIK LAYANAN PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
---	--

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					A. Kemampuan dosen					
					1. Dosen menguasai materi dengan baik					
					2. Dosen berkomunikasi / menyampaikan materi dengan baik					
					B. Komitmen dan Sikap Dosen					
					3. Dosen hadir dan menggunakan waktu dengan baik					
					4. Dosen mempersiapkan kuliah dengan baik					
					5. Dosen bersikap responsif					
					6. Dosen bersedia berdiskusi					
					7. Dosen memberikan umpan balik					
					C. Penyelenggaraan kuliah					
					8. Dosen memberikan materi dengan jelas					
					9. Beban kuliah sesuai dengan standar kompetensi					
					10. Dosen mengajar dengan baik					
					11. Media interaksional yang digunakan menarik					
					D. Manfaat hasil kuliah					
					12. Peserta menguasai / mengerti materi setelah mengikuti perkuliahan					
					E. Sarana Prasarana Perkuliahan					
					13. Kenyamanan ruang kuliah					
					14. Koneksi internet dalam ruang kuliah					

Saran & Masukan :

UMPAN BALIK LAYANAN SARANA UMUM

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
---	--

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					A. Layanan informasi					
					1. Kemudahan memperoleh informasi ketersediaan sarana umum					
					2. Kejelasan status pemakaian sarana umum					
					B. Proses reservasi					
					3. Kemudahan pemesanan sarana					
					4. Kejelasan prosedur pemesanan					
					5. Kejelasan contact person pemesanan					
					C. Pelaksanaan					
					6. Keamanan pemakaian sarana					
					7. Kenyamanan sarana					
					8. Petugas melayani dengan baik					
					9. Ketertiban pemakaian sarana					
					D. Hasil					
					10. Sarana yang digunakan membantu kelancaran kegiatan					

Saran & Masukan :

UMPAN BALIK LAYANAN PERPUSTAKAAN

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
---	--

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					A. Sarana Prasarana					
					1. Kenyamanan ruang baca					
					2. Kemudahan akses ke perpustakaan					
					B. Koleksi					
					3. Koleksi pustaka sesuai dengan kebutuhan perkuliahan					
					4. Koleksi pustaka sesuai dengan kebutuhan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat					
					5. Jumlah koleksi pustaka memenuhi kebutuhan					
					6. Macam koleksi pustakan memadai					
					7. Koleksi pustaka up to date					
					C. Penelusuran, peminjaman dan pengembalian					
					8. Koleksi pustaka mudah dicari					
					9. Peminjaman dapat dilakukan dengan mudah					
					10. Aturan lama pinjam memadai					
					11. Pengembalian pustaka mudah dilakukan					
					D. Manfaat hasil					
					12. Mahasiswa dapat menambah pengetahuan setelah meminjam pustaka					
					13. Koleksi pustaka dapat memperlancar kelulusan					

Saran & Masukan :

UMPAN BALIK LAYANAN KEUANGAN

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
---	--

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					A. Informasi Tagihan					
					1. Mahasiswa mudah memperoleh informasi besar tagihan					
					2. Kejelasan prosedur pembayaran					
					B. Pembayaran					
					3. Mahasiswa mudah melakukan pembayaran					
					4. Mahasiswa mudah melihat status pembayaran masing-masing					
					5. Petugas keuangan memberikan informasi dengan jelas dan ramah					
					6. Ada jalan keluar bagi yang mengalami kesulitan keuangan					
					7. Batas tanggal pembayaran rasional					
					C. Kesesuaian					
					8. Besar biaya kuliah sesuai dengan layanan yang diberikan					
					9. Komponen biaya kuliah sesuai dengan peruntukan kegiatan					

Saran & Masukan :

UMPAN BALIK LAYANAN WISUDA

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
---	--

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5	A. Layanan Informasi	1	2	3	4	5
					1. Kemudahan memperoleh informasi pelaksanaan wisuda					
					2. Kejelasan informasi pelaksanaan wisuda					
					B. Proses pendaftaran					
					3. Kemudahan pendaftaran wisuda					
					4. Biaya wisuda sesuai dengan yang diperoleh selama acara wisuda					
					5. Kemudahan peminjaman toga					
					C. Proses pelaksanaan					
					6. Kemudahan mendapat parkir kendaraan					
					7. Keramahan dan sopan santun petugas					
					8. Petugas profesional					
					9. Kenyamanan tempat wisuda					
					10. Rangkaian acara wisuda menarik					
					11. Sesi foto berjalan dengan baik					
					12. Makanan dan minuman baik					
					13. Musik latar mendukung acara					
					14. Petugas MC memanggil wisudawan dengan jelas					
					15. Orang tua terlayani dengan baik					

Saran & Masukan :

UMPAN BALIK LAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
---	--

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					A. Layanan Informasi					
					1. Kemudahan memperoleh informasi penerimaan mahasiswa baru					
					2. Kejelasan informasi penerimaan mahasiswa baru					
					B. Proses pendaftaran					
					3. Fasilitas online mudah diakses					
					4. Kecepatan proses pendaftaran					
					5. Detail data pendaftar					
					6. Kejelasan informasi kegiatan setelah pendaftaran					
					C. Proses seleksi					
					7. Kejelasan lokasi / ruang ujian					
					8. Kejelasan prosedur seleksi					
					9. Kenyamanan ruang ujian					
					10. Keramahan dan kesopanan pengawas ujian / petugas seleksi					
					11. Kecepatan pengumuman hasil seleksi					
					D. Proses Registrasi					
					12. Pembayaran mudah dilakukan					
					13. Surat perjanjian mudah dimengerti					
					14. Kelengkapan dokumen persyaratan					
					15. Kemudahan reservasi registrasi					
					16. Kualitas pelayanan proses registrasi					

Saran & Masukan :

UMPAN BALIK LAYANAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

Pilih jawaban yang sesuai dengan keadaan saudara dengan jujur. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.

HARAPAN : 1 Sangat tidak penting 2 Tidak penting 3 Ragu-ragu 4 Penting 5 Sangat penting	KENYATAAN : 5 Sangat puas 4 Puas 3 Cukup Puas 2 Kurang Puas 1 Tidak Puas
---	--

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					A. Layanan Informasi					
					1. Kemudahan memperoleh informasi kegiatan pengabdian masyarakat					
					2. Kejelasan informasi kegiatan pengabdian masyarakat					
					B. Proses pendaftaran					
					3. Kemudahan dalam melakukan pendaftaran					
					4. Kejelasan lokasi dan tanggal pelaksanaan					
					C. Pembekalan					
					5. Materi pembekalan memadai dan menarik					
					6. Pemberi pembekalan menerangkan dengan jelas					
					7. Waktu pembekalan cukup					
					8. Mahasiswa mengerti setelah pembekalan					
					D. Pelaksanaan					
					9. Lokasi pelaksanaan sesuai dengan bidang ilmu					
					10. Dosen pendamping bertugas dengan baik					
					11. Ilmu dapat diterapkan dengan baik					
					12. Masyarakat setempat ramah dan banyak membantu					
					E. Manfaat / Hasil					
					13. Mahasiswa merasa lebih mantap ilmunya dan membuka wawasan baru setelah mengikuti kegiatan					

Saran & Masukan :