

# **PEDOMAN EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI**

---



**UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
KENDARI**

---



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI

## SK. MENDIKNAS NOMOR 149/D/O/2001

Kantor Pusat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 10 Kendari Telp./Fax. 0401-3190710  
Email: rektor@umkendari.ac.id

### SURAT KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI NOMOR : 57/KEP/II.3.AU/B/2016 TENTANG PENGESAHAN PEDOMAN EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Rektor Universitas Muhammadiyah Kendari, setelah:

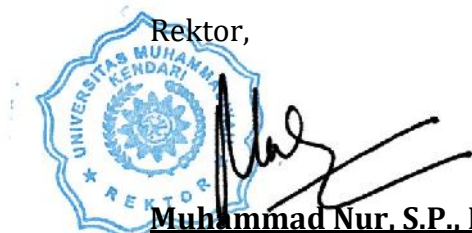
- Menimbang : a. bahwa Universitas Muhammadiyah Kendari memiliki komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM-PT);  
b. bahwa pedoman evaluasi pelayanan administrasi merupakan dokumen yang menjadi landasan dalam melaksanakan survey pengguna layanan (mahasiswa).  
c. bahwa berdasarkan poin a dan b, maka perlu ditetapkan Pedoman Evaluasi Pelayanan Administrasi UMK sebagai bagian dari dokumen SPMI yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Rektor;
- Memperhatikan : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional  
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.  
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi  
4. Peraturan Menteri Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi  
5. Peraturan Pemerintah 37 Tahun 2009 tentang Dosen  
6. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Dan Penyelenggaraan Pendidikan.  
7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi  
8. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan  
9. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 02/PED/I.O/D/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah  
10. Statuta Universitas Muhammadiyah Kendari tahun 2014

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan :  
Pertama : Mengesahkan Pedoman Evaluasi Pelayanan Administrasi Universitas Muhammadiyah Kendari sebagaimana terlampir.  
Kedua : Hal-hal yang belum diatur dalam Keputusan ini akan ditetapkan dalam keputusan tersendiri.  
Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan didalamnya akan diadakan perbaikan dan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kendari  
Pada tanggal : 15Dzulqaidah 1437 H  
Bertepatan tanggal : 18Agustus 2016 M

Rektor,



**Muhammad Nur, S.P., M.Si**  
NIDN. 0908107501

### Tembusan:

1. Ketua BPH UMK di kendari
2. Wakil Rektor Lingkup UMK di Kendari
3. Dekan dalam lingkup UMK di Kendari
4. Para Kepala Biro/Lembaga/Unit Lingkup UMK di Kendari
5. File


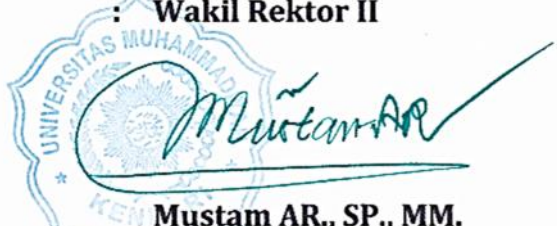


# **PEDOMAN EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI**

## **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI**

### **2016**

---

<b>Kode Dokumen</b>	<b>: 06.00 02 03 001</b>
<b>Revisi</b>	<b>: -</b>
<b>Tanggal</b>	<b>: 18Agustus 2016</b>
<b>Dikendalikan oleh</b>	<b>: Kepala Lembaga Penjaminan Mutu</b>  <b>Ahmad Muhlis Nuryadi, S.Pi., M.Si</b>
<b>Disetujui Oleh</b>	<b>: Wakil Rektor II</b>  <b>Mustam AR., SP., MM.</b>

## KATA PENGANTAR

Perananan Perguruan tinggi sangat penting bagi masa depan pembangunan bangsa, sehingga tuntutan kualitas penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi menjadi suatu keharusan. Disamping hal tersebut, saat ini telah terjadi persaingan yang dinamis antara perguruan tinggi untuk menghasilkan kualitas lulusan, hal ini tentunya dapat mengakibatkan persaingan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan semakin tumbuh dan berkembangnya perguruan tinggi menjadi salah satu petanda semakin ketatnya persaingan yang harus dihadapi oleh Perguruan Tinggi.

Hal yang perlu dicermati adalah fenomena yang menunjukkan bahwa pengguna perguruan tinggi dalam hal ini mahasiswa akan lebih memilih untuk menempuh pendidikan di tempat yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infra struktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Tidak bisa dipungkiri bahwa munculnya perguruan tinggi asing dengan segala atributnya telah mengancam kelangsungan hidup perguruan tinggi dalam negeri.

Berdasarkan kondisi inilah survey Kepuasan kepada mahasiswa terhadap pelayanan administrasi adalah hal yang penting dan mendesak untuk dilaksanakan demi keberlangsungan perguruan tinggi khususnya Universitas Muhammadiyah Kendari. Untuk itu diperlukan pedoman pelaksanaan evaluasi pelayanan administrasi karena merupakan salah satu bentuk pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan mahasiswa yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat mahasiswa. Melalui survey ini diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan dari pengguna layanan di Universitas Muhammadiyah Kendari dalam hal ini adalah mahasiswa.

Kendari, Agustus 2016  
Rektor

Muhammad Nur, SP.,M.Si

## A. PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan mahasiswa dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan mahasiswa yang dilakukan oleh Universitas Muhammadiyah Kendari saat ini disadari belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan mahasiswa yang disampaikan melalui berbagai sarana, seperti saat diskusi dan melalui media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak buruk terhadap citra pelayanan di Universitas Muhammadiyah Kendari, yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan mahasiswa.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan mahasiswa adalah melakukan Survei Kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

## B. TUJUAN

Tujuan survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi adalah untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa.

## C. SASARAN

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa.

## D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Evaluasi Pelayanan Administrasi dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di Biro Administrasi Akademik, Biro Administrasi Keuangan, Biro Administrasi Kepegawaian, Perpustakaan, dan Tata Usaha Fakultas/Program Studi.

## E. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

### 1. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;

- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.
  - c. Jumlah sampel min.10% dari total mahasiswa pada semua angkatan.
  - d. Menentukan responden;
  - e. Melaksanakan survei;
  - f. Mengolah hasil survei;
  - g. Menyajikan dan melaporkan hasil.
2. Teknik Survei Kepuasan Mahasiswa  
Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:
- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
  - b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
  - c. Kuesioner elektronik (internet/e-survey);
  - d. Diskusi kelompok terfokus;
  - e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
3. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa  
Dimaksudkan untuk:
- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit kerjapelayanan;
  - b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerjapelayanan
  - c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
  - d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

## F. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

### 1. Tujuan

Bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

- a. Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk survey kepuasan pada mahasiswa
- b. Tahap pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa
- c. Tahap akhir dari survey kepuasan mahasiswa

### 2. Definisi

Kegiatan Evaluasi Pelayanan Administrasi yang dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap pelayanan administrasi kemahasiswaan, sarana prasarana atau penunjang lainnya. Respondennya adalah mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Kendari. Hasil survey ini berupa kekuatan dan kelemahan dari institusi. Kekuatan institusi diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau dihilangkan.

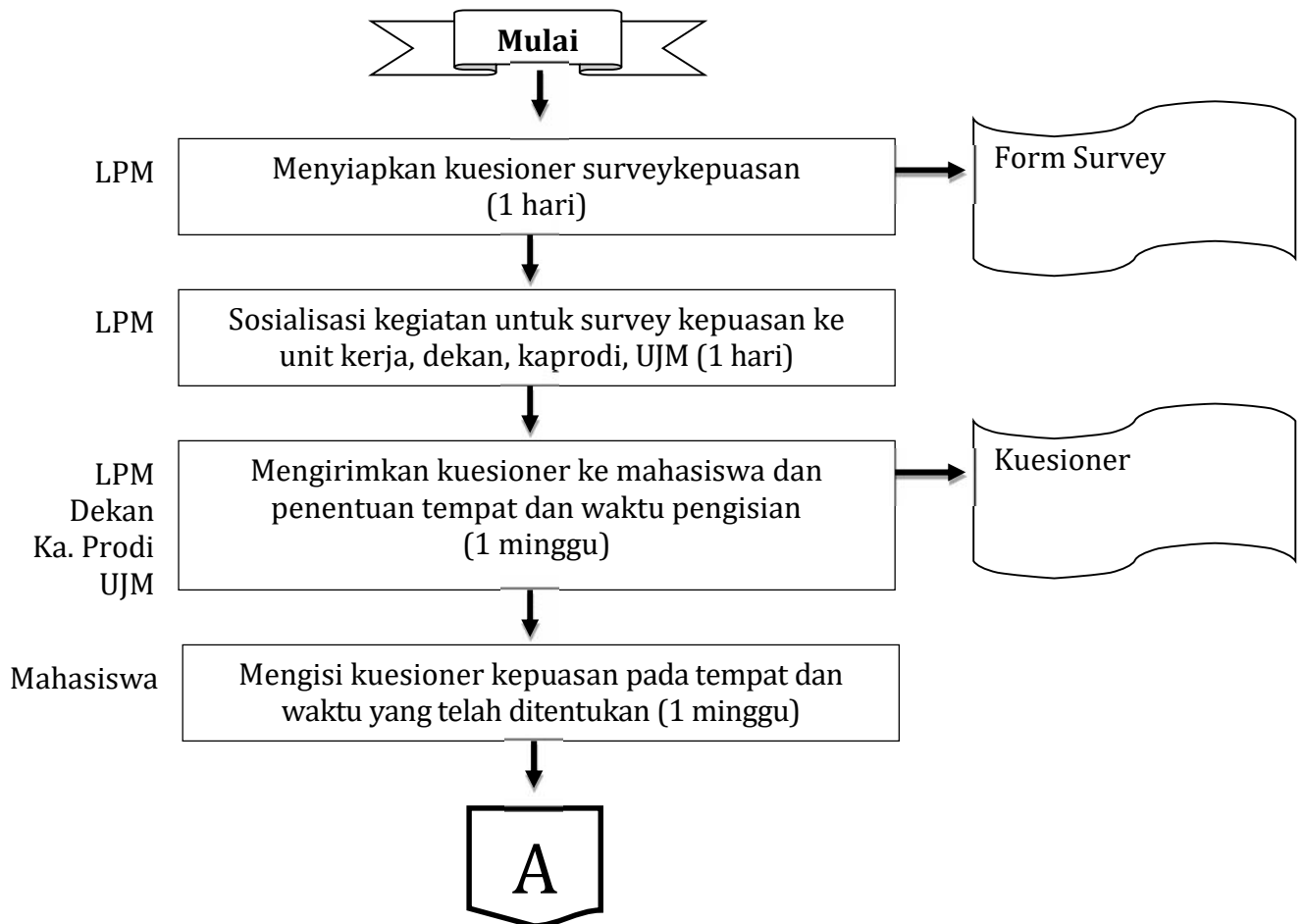
### 3. Referensi

UU Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik.

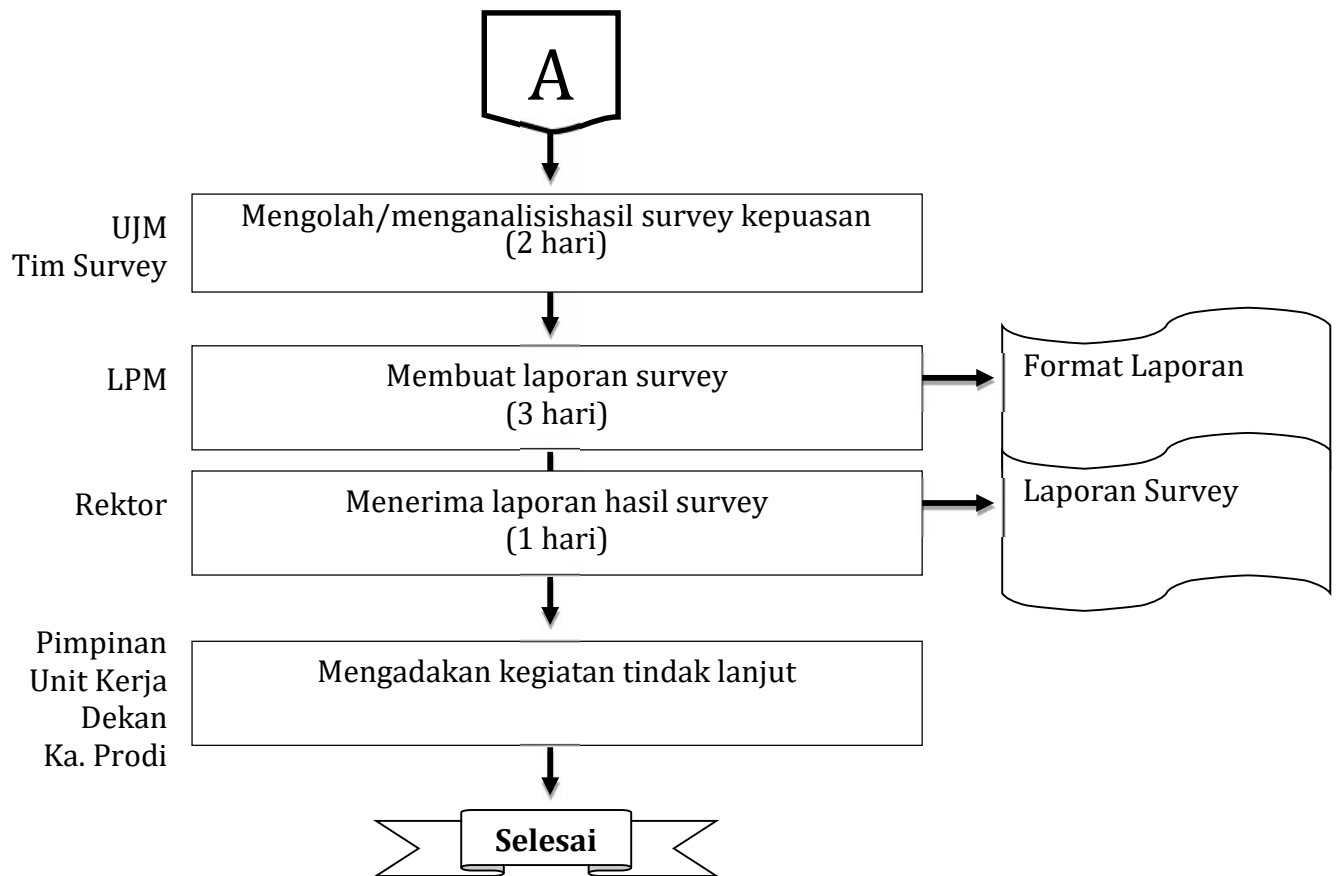
### 4. Prosedur

- a. Lembaga Penjaminan Mutu Menyiapkan rencana survey dan menyiapkan kuesioner survey kepuasan.
- b. Lembaga Penjaminan Mutu melakukan sosialisasi kepada pimpinan unit kerja terkait, fakultas, program studi dan unit penjaminan mutu.
- c. Lembaga Penjaminan Mutu, Pimpinan fakultas/program studi mengirimkan kuesioner ke mahasiswa melalui tim yang telah di tunjuk.
- d. Mahasiswa mengisi kuesioner kepuasan sesuai petunjuk yang telah ada
- e. Unit jaminan mutu merekap dan menganalisis hasil survey kepuasan tingkat fakultas dan selanjutnya menyerahkan hasilnya ke pimpinan unit kerja terkait, fakultas dan ke Lembaga Penjaminan Mutu (LPM).
- f. LPM merekap dan menganalisis hasil survey kepuasan secara keseluruhan dan selanjutnya melaporkan hasilnya kepada rektor.
- g. Rektor menyampaikan hasil survey kepuasan kepada pimpinan fakultas dan program studi untuk di tindaklanjuti.

## 6. Bagan Alir







## Lampiran 1.FORMAT LAPORAN SURVEY

JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang
2. Tujuan
3. Manfaat

B. PELAKSANAAN

1. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan
2. Prosedur Pelaksanaan
3. Evaluasi Pelaksanaan
4. Feed back
5. Analisis Data

C. HASIL

D. PENUTUP

E. LAMPIRAN

1. Schedule Survey
2. Tabulasi Data Survey

Lampiran 2.SURVEY KEPUASAN DI BAA

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DI  
BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK (BAA)  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI

Nama (boleh tidak diisi) :

JenisKelamin :

NIM (boleh tidak diisi) :

Fakultas/Program Studi :

Berilah centang ( ) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Prosedur pelayanan di BAA tidak berbelit-belit				
2	Proses pelayanan di BAA cepat dan tepat				
3	Kegiatan administrasi rapi dan teratur				
4	Staf BAA memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda				
5	Staf BAA menunjukkan disiplin kerja yang tinggi				
6	Staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda				
7	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
8	Staf BAA selalu ada saat diperlukan pada jam kerja				
9	BAA memberikan jaminan perbaikan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf BAA				
10	Staf BAA berperilaku sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya saat memberikan pelayanan.				
11	Staf BAA memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.				
12	BAA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik				
13	BAA menggunakan system antrian dalam pelayanan.				
14	BAA tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama				
15	Staf BAA bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan				
16	Komunikasi staf BAA dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar.				
17	Staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan.				
18	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman.				
19	Staf BAA berpenampilan rapi, sopan dan Islami				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
20	Ruang pelayanan BAA tertata secara bersih dan rapi				
21	Informasi yang diberikan BAA dapat diandalkan				
22	Perangkat pelayanan (komputer) yang ada di BAA bekerja dengan baik				

Berdasarkan pengalaman anda, mohon dituliskan jenis layanan Biro Administrasi Akademik (BAA) yang masih mengecewakan dan perlu diperbaiki.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Terima kasih atas partisipasi anda.

Lampiran 3.SURVEY KEPUASAN DI BAKA

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN DI  
BIRO ADMINISTRASI KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI  
(BAKA)  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI

Nama (boleh tidak diisi) :

JenisKelamin :

NIM (boleh tidak diisi) :

Fakultas/Program Studi :

Berilah centang (  ) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Prosedur pelayanan di BAKA tidak berbelit-belit				
2	Proses pelayanan di BAKA cepat dan tepat				
3	Kegiatan administrasi rapi dan teratur				
4	Staf BAKA memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda				
5	Staf BAKA menunjukkan disiplin kerja yang tinggi				
6	Staf BAKA memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda				
7	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
8	Staf BAKA selalu ada saat diperlukan pada jam kerja				
9	BAKA memberikan jaminan perbaikan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf BAKA				
10	Staf BAKA berperilaku sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya saat memberikan pelayanan.				
11	Staf BAKA memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.				
12	BAKA memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik				
13	BAKA menggunakan system antrian dalam pelayanan.				
14	BAKA tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama				
15	Staf BAKA bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan				
16	Komunikasi staf BAKA dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar.				
17	Staf BAKA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan.				
18	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAKA nyaman.				
19	Staf BAKA berpenampilan rapi, sopan dan Islami				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
20	Ruang pelayanan BAKA tertata secara bersih dan rapi				
21	Informasi yang diberikan BAKA dapat diandalkan				
22	Perangkat pelayanan (komputer) yang ada di BAKA bekerja dengan baik				

Berdasarkan pengalaman anda, mohon dituliskan jenis layanan Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni(BAKA) yang masih mengecewakan dan perlu diperbaiki.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Terima kasih atas partisipasi anda.



Lampiran 4.SURVEY KEPUASAN DI BAKu

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN  
DI BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN (BAKu)  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI

Nama (boleh tidak diisi) :

Jenis Kelamin :

NIM (boleh tidak diisi) :

Fakultas/Program Studi :

Berilah centang ( ) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Prosedur pelayanan di BAKu tidak berbelit-belit				
2	Proses pelayanan di BAKu cepat dan tepat				
3	Kegiatan administrasi rapi dan teratur				
4	Staf BAKu memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda				
5	Staf BAKu menunjukkan disiplin kerja yang tinggi				
6	Staf BAKu memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda				
7	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
8	Staf BAKu selalu ada saat diperlukan pada jam kerja				
9	BAKu memberikan jaminan perbaikan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf BAKu				
10	Staf BAKu berperilaku sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya saat memberikan pelayanan.				
11	Staf BAKu memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.				
12	BAKu memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik				
13	BAKu menggunakan system antrian dalam pelayanan.				
14	BAKu tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama				
15	Staf BAKu bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan				
16	Komunikasi staf BAKu dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar.				
17	Staf BAKu memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan.				
18	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAKu nyaman.				
19	Staf BAKu berpenampilan rapi, sopan dan Islami				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
20	Ruang pelayanan BAKu tertata secara bersih dan rapi				
21	Informasi yang diberikan BAKu dapat diandalkan				
22	Perangkat pelayanan (komputer) yang ada di BAKu bekerja dengan baik				

Berdasarkan pengalaman anda, mohon dituliskan jenis layanan Biro Administrasi Keuangan(BAKu) yang masih mengecewakan dan perlu diperbaiki.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Terima kasih atas partisipasi anda.

Lampiran 5.SURVEY KEPUASAN DI PERPUSTAKAAN

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN  
DI PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI

Nama (boleh tidak diisi) :

JenisKelamin :

NIM (boleh tidak diisi) :

Fakultas/Program Studi :

Berilah centang ( ) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju)

No	Pernyataan	SB	B	KB	SKB
1	Prosedur peminjaman dan pengembalian di bagian pelayanan perpustakaan mudah dipahami oleh pengguna perpustakaan.				
2	Informasi atau pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat				
3	Koleksi yang ada di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Kendari cukup aktual dan sesuai dengan cakupan program studi yang ada				
4	Petugas bagian pelayanan perpustakaan menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas				
5	Transaksi peminjaman dan pengembalian di bagian pelayanan telah dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas				
6	Petugas di bagian pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang ada				

No	Pernyataan	SB	B	KB	SKB
7	Petugas dibagian pelayanan perpustakaan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dengan segera dan cepat				
8	Petugas di bagian pelayanan perpustakaan selalu bersedia membantu pengguna perpustakaan menemukan koleksi buku yang dicari				
9	Jumlah petugas perpustakaan telah memadai atau mencukupi				
10	Pengguna perpustakaan merasa aman sewaktu ada di bagian pelayanan perpustakaan				
11	Petugas perpustakaan selalu bersikap sopan dan ramah pada pengguna perpustakaan				
12	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan terampil				
13	Petugas memberikan perhatian secara individu kepada pengguna perpustakaan				
14	Petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan status pengguna				
15	Petugas bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pengguna perpustakaan				
16	Petugas memahami kebutuhan pengguna perpustakaan				
17	Pelayanan perpustakaan buka sesuai dengan jadwal yang ada				

No	Pernyataan	SB	B	KB	SKB
18	Tempat pelayanan buku cukup efektif				
19	Ruang perpustakaan bersih dan rapi				
20	Petugas perpustakaan berpakaian rapi dan penampilan menarik				
21	Penempatan koleksi di rak mudah untuk ditemukan				

Berdasarkan pengalaman anda, mohon dituliskan jenis layanan Perpustakaan yang masih mengecewakan dan perlu diperbaiki.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Terima kasih atas partisipasi anda.

Lampiran 6.SURVEY KEPUASAN DI TATA USAHA FAKULTAS/PRODI

SURVEY KEPUASAN PELAYANAN  
DI TATA USAHA FAKULTAS/PRODI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI

Nama (boleh tidak diisi) :

JenisKelamin :

NIM (boleh tidak diisi) :

Fakultas/Program Studi :

Berilah centang ( ) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SS (sangat setuju), S (setuju), TS (tidak setuju), STS (sangat tidak setuju)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Prosedur pelayanan di Tata Usaha Fak/Prodi tidak berbelit-belit				
2	Proses pelayanan di Tata Usaha Fak/Prodi cepat dan tepat				
3	Kegiatan administrasi rapi dan teratur				
4	Staf Tata Usaha Fak/Prodi memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda				
5	Staf Tata Usaha Fak/Prodi menunjukkan disiplin kerja yang tinggi				
6	Staf Tata Usaha Fak/Prodi memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda				
7	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti				
8	Staf Tata Usaha Fak/Prodi selalu ada saat diperlukan pada jam kerja				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
9	Fak/Prodi memberikan jaminan perbaikan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf Tata Usaha Fak/Prodi				
10	Staf Tata Usaha Fak/Prodi berperilaku sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya saat memberikan pelayanan.				
11	Staf Tata Usaha Fak/Prodi memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.				
12	Tata Usaha Fak/Prodi memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik				
13	Tata Usaha Fak/Prodi menggunakan system antrian dalam pelayanan.				
14	Tata Usaha Fak/Prodi tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama				
15	Staf Tata Usaha Fak/Prodi bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan				
16	Komunikasi staf Tata Usaha Fak/Prodi dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar.				
17	Staf Tata Usaha Fak/Prodi memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan.				
18	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Tata Usaha Fak/Prodi nyaman.				
19	Staf Tata Usaha Fak/Prodi berpenampilan rapi, sopan dan Islami				
20	Ruang pelayanan Tata Usaha Fak/Prodi tertata secara bersih dan rapi				



No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
21	Informasi yang diberikan Tata Usaha Fak/Prodi dapat diandalkan				
22	Perangkat pelayanan (komputer) yang ada di Tata Usaha Fak/Prodi bekerja dengan baik				

Berdasarkan pengalaman anda, mohon dituliskan jenis layanan di Fakultas/Prodi yang masih mengecewakan dan perlu diperbaiki.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Terima kasih atas partisipasi anda.