



ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

Tahun

Identitas Responden:

1. Prodi/Jurusan/Fakultas :
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita*)
3. Alamat :

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Universitas Negeri Padang
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi UNP guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibles* (2) *assurance* (3) *reliability* (4) *Responsiveness* (5) *empathy*
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang pada kolom yang tersedia
- g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Tidak Memuaskan
 - 2 = Kurang Memuaskan
 - 3 = Cukup Memuaskan
 - 4 = Memuaskan
 - 5 = Sangat Memuaskan

1. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi					
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.					
4.	UNP mempunyai perpustakaan yang lengkap					
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, bahasa, komputer dan lain-lain)					
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNP					
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih					
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UNP					

2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen					
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab					
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan					
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif					
5.	Dosen datang tepat waktu					
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya					
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen					
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	UNP menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa					

2.	UNP menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
3.	UNP membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
4.	Pimpinan UNP beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
5.	UNP memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit					
6.	UNP memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					

4. **Aspek Assurance** (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNP melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).					
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNP melalui dosen bimbingan konseling					
4.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					
5.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
6.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNP dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

5. **Aspek Empathy** (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian UNP dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					
3.	UNP memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling					
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					
6.	UNP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa					

	dan berusaha untuk mengembangkannya					
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--

6. **Aspek Information System** (Sistem informasi kemahasiswaan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	UNP memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan					
2.	UNP memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)					
3.	UNP secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik					
4.	UNP membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan					
5.	UNP berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa					
6.	UNP berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan					

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan akademik secara singkat dan jelas!

1.
.....
2.
.....
3.

Padang,