



**ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN**

**Tahun .....**

**Identitas Responden:**

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

**Petunjuk Umum :**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan di Universitas Negeri Padang
- b. Saudara mendapat kepercayaan 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 untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara akan 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 Kegiatan - fasilitas dan tempat kegiatan)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	UNP menyediakan wadah organisasi kemahasiswaan (Ormawa)					
2.	UNP menyediakan sarana dan prasarana kegiatan Ormawa yang memadai					
3.	UNP memberikan akses pendanaan untuk setiap kegiatan organisasi kemahasiswaan					
4.	UNP menyediakan ruangan yang bersih untuk kegiatan ormawa					
5.	UNP menyediakan transportasi bagi kegiatan mahasiswa					
6.	UNP menyediakan tempat istirahat mahasiswa di lingkungan Universitas Negeri Padang yang memadai					
7.	UNP menyediakan tempat parkir yang memadai					

**2. Aspek *Reliability* (kehandalan pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Pejabat UNP berusaha memberikan arahan dalam setiap kegiatan kemahasiswaan					
2.	Pejabat UNP mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab tentang aktivitas Ormawa					
3.	UNP memberikan pendampingan untuk setiap aktivitas ormawa					
4.	UNP menempatkan pembina yang handal dalam setiap aktivitas kemahasiswaan					
5.	Pejabat, Pembina, Pendamping berusaha hadir dalam setiap aktivitas kemahasiswaan					
6.	Jumlah Pembimbing memadai untuk setiap kegiatan mahasiswa					
7.	Pejabat, pembina, pembimbing memberikan situasi keamanan yang memadai dalam setiap kegiatan mahasiswa					
8.	Staf kemahasiswaan mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa					

### 3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	UNP menyediakan pembimbing bagi mahasiswa dalam setiap bidang organisasi kemahasiswaan					
2.	Pejabat UNP berusaha merespons kebutuhan ormawa					
3.	UNP menyediakan bantuan dana bagi kegiatan mahasiswa					
4.	Pejabat UNP berusaha memberikan kesempatan mahasiswa berprestasi mengembangkan kemampuannya					
5.	UNP melakukan evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan					

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf kemahasiswaan santun dalam melakukan pelayanan kemahasiswaan					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh UNP melalui bidang kemahasiswaan					
3.	Setiap aktivitas kemahasiswaan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan diri mahasiswa					
4.	Pejabat memberikan perlakuan yang sama kepada mahasiswa					
5.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	UNP berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	UNP memberikan kesempatan kepada orang tua wali mahasiswa untuk memberikan masukan terkait aktivitas kemahasiswaan					
3.	UNP memonitor terhadap aktivitas mahasiswa melalui pembimbing kemahasiswaan					
4.	Pejabat UNP bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan					
5.	Pejabat, pembimbing dan pembina bersikap bersahabat kepada mahasiswa					
6.	UNP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

6. **Aspek Information System** (Pelayanan dan kemudahan sistem informasi)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	UNP berusaha memberikan informasi kemahasiswaan secara terbuka baik cetak maupun online					
2.	UNP memberikan layanan akses internet yang memadai bagi mahasiswa dalam memperlancar aktifitas kemahasiswaan					
3.	UNP memberikan fasilitas komputer kepada unit kemahasiswaan					
4.	UNP memberikan layanan pengaduan permasalahan kemahasiswaan					
5.	UNP berusaha memberikan solusi setiap permasalahan kemahasiswaan					
6.	Pejabat UNP membuka komunikasi terbuka kepada mahasiswa					

Tuliskan saran-saran saudara dalam peningkatan layanan kemahasiswaan secara singkat dan jelas!

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

Padang, .....