

	FORMULIR
	KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
PPs UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG
TAHUN 2020/2021**

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik masing-masing Prodi di PPs Universitas PGRI Palembang
- b. Saudara yang 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 Unnes untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- 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 lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Sangat tidak setuju
 - 2 = tidak setuju
 - 3 = Cukup setuju
 - 4 = Setuju
 - 5 = Sangat setuju

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	PPs menyediakan ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi.					
2.	PPs menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.					
3.	PPs memiliki ruang baca yang memadai.					
4.	PPs memiliki laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (bahasa dan manajemen)					
5.	PPs menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan dan ruang baca					
6.	PPs menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih.					
7.	PPs mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.					

	FORMULIR
	KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas.					
2.	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab.					
3.	Dosen memberi bahan ajar (<i>suplemen</i>) untuk melengkapi materi yang diberikan di setiap prodi.					
4.	Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif.					
5.	Dosen mengajar tepat waktu.					
6.	Jumlah dosen sebanding dengan mahasiswa (sesuai dengan bidang keilmuannya).					
7.	Dosen membuat Rencana Perkuliahan Semester (RPS).					
8.	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa.					

2. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	PPs menunjuk dosen pembimbing bagi setiap mahasiswa.					
2.	Pelaksanaan ujian, ulangan yang tepat waktu.					
3.	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.					
4.	PPs menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu.					
5.	PPs selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.					
6.	PPs menyediakan waktu khusus untuk mahasiswa yang mau konsultasi.					

3. Aspek *Assurance* (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf Akademik santun dalam memberikan pelayanan.					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh prodi melalui dosen pembimbing.					
3.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa.					
4.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.					
5.	Adanya <i>sanksi</i> bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.					

	FORMULIR
	KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	PPs melalui prodi selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan calon mahasiswa, sebelum mendaftar (melalui sosialisasi).					
3.	PPs selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui ujian dan perilaku sehari-hari.					
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi.					
5.	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa.					
6.	Prodi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.					

5. Respon terbuka mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik PPs;

.....

.....

.....