



SURVEI KEPUASAN

**LAYANAN LEMBAGA/UNIT/
BAGIAN DI LINGKUNGAN
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG
2019**



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR: 1434 TAHUN 2019
TENTANG
TIM SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MAHASISWA, LAYANAN LEMBAGA/UNIT/BAGIAN, SARANA DAN
PRASARANA, DAN KERJASAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan terhadap civitas akademika terutama terhadap mahasiswa, lembaga/unit/bagian, sarana dan prasarana dan kerjasama maka perlu dibentuk tim survey yang yang potensial dan bertanggung jawab atas terlaksananya survey terhadap kepuasan layanan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
- b. bahwa untuk mengasihkan tim survey yang potensial dan bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada poin a tersebut di atas, maka perlu menunjuk personalia yang memiliki wawasan luas di bidangnya dan perlu dituangkan dalam Keputusan Rektor;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b di atas, maka nama-nama yang tercantum dalam lampiran keputusan Rektor ini dipandang mampu, cakap dan bertanggung jawab ditunjuk sebagai Tim Survey terhadap kepuasan layanan di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia 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.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
KESATU Menunjuk nama-nama yang tercantum dalam lampiran Keputusan Rektor ini sebagai Tim Survey Kepuasan terhadap mahasiswa, lembaga/unit/bagian, sarana dan prasarana dan kerjasama Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- KEDUA Tugas Tim Survey tersebut adalah:
1. Melakukan perencanaan survey
 2. Melakukan pemetaan obyek yang akan disurvey
 3. Melakukan kegiatan survey
 4. Mendokumentasikan hasil survey
 5. Melaporkan hasil survey kepada pimpinan
- KETIGA : Keputusan Rektor ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal, 12 September 2019

Rektor,



Muhammad Sirozi

Tembusan:

1. Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama Jakarta;
2. Dekan Fakultas di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang;
3. Kepala Unit dan Ketua Lembaga di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang;
4. Yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

NOMOR: 1434 TAHUN 2019

TANGGAL 12 SEPTEMBER 2019

TENTANG

TIM SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MAHASISWA, LAYANAN LEMBAGA/UNIT/BAGIAN, SARANA DAN PRASARANA, DAN KERJASAMA

SUSUNAN TIM SURVEY KEPUASAN TERHADAP LAYANAN MAHASISWA, LAYANAN LEMBAGA/UNIT/BAGIAN, SARANA DAN PRASARANA, DAN KERJASAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

Pengarah : Prof. Drs. H. Muhammad Sirozi, M.A., Ph.D.
Dr. Zainal Berlian
Dr. Rr. Rina Antasari, M.Hum.

Penanggung jawab : Dr. Ismail, M.Ag.

Ketua : Dr. H. Fajri Ismail, M.Pd.I.

Anggota : Indrawati, M.Pd.
Dr. Fitri Oviyanti, M.Ag.
Dr. Arne Huzaimah, M.Hum.
Dr. Siti Rochmiyatun, M.Hum.
Ahmad Muhaimin, M.Si.

Rektor,



Muhammad Sirozi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah swt yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga tim dapat menyelesaikan Buku tentang Survei Kepuasan Layanan Bagian/Lembaga/Unit UIN Raden Fatah Palembang. Buku ini diterbitkan dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap unit-unit layanan yang ada di UIN Raden Fatah Palembang.

Ada 14 (empat belas) terdiri dari bagian/lembaga/unit yang dijadikan objek survei ini yaitu: 1) Lembaga Penjaminan Mutu, 2) Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, 3) Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data, 4) Perpustakaan, 5) Pusat Layanan Internasional, 6) Ma'had Jami'ah, 7) Satuan Pengawas Internal, 8) Pengembangan Bahasa, 9) Pengembangan Bisnis, 10) Bagian Umum, 11) Perencanaan dan Keuangan, 12) Organisasi dan Kepegawaian, 13) Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni (BAK), dan 14) Kerja Sama, Kelembagaan, dan Humas. Tujuan dari survei ke 14 (empat belas) bagian/lembaga/unit adalah untuk mengungkap tingkat seberapa tinggi indeks kepuasan layanan yang ada di UIN Raden Fatah Palembang.

Semoga dengan adanya buku ini akan menjadi salah satu sumber informasi kepada pihak terkait sebagai bahan pertimbangan pengembangan UIN Raden Fatah Palembang di masa mendatang serta memperbaiki sistem yang dirasakan kurang baik sehingga akan terjadi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat baik dalam maupun luar kampus.

Tim survei menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan di dalam buku ini. Untuk ini tim mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata tim berharap semoga buku ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua. Amin.

Palembang, Desember 2019

Tim Survei

DAFTAR ISI

SK REKTOR	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survei	3
C. Manfaat Survei	4
BAB II KAJIAN TEORETIK	5
A. Pengertian Layanan Publik	5
B. Konsep Kualitas Layanan	6
BAB III METODOLOGI SURVEI	8
A. Lokasi dan Waktu Survei	8
B. Metode Survei	8
C. Objek yang disurvei	9
D. Populasi dan Sampel	9
E. Teknik Pengumpulan Data	11
F. Kisi-Kisi Angket	11
G. Uji Validitas	12
H. Metode Pengolahan Data	12
BAB IV HASIL SURVEI LEMBAGA/UNIT/BAGIAN.....	14
A. Hasil Survei LPM	14
B. Hasil Survei LP2M	18
C. Hasil Survei PUSTIPD	22
D. Hasil Survei Perpustakaan	26
E. Hasil Survei PLI	30
F. Hasil Survei Ma'had Jami'ah	34
G. Hasil Survei SPI	38
H. Hasil Survei Unit Pengembangan Bahasa	42
I. Hasil Survei Unit Pengembangan Bisnis	46
J. Hasil Survei Bagian Umum	50
K. Hasil Survei Bagian Perencanaan dan Keuangan	54
L. Hasil Survei Bagian Organisasi dan Kepegawaian	58
M. Hasil Survei Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni	62
N. Hasil Survei Bagian Kerjasama Kelembagaan dan Humas	67
BAB V KESIMPULAN	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	73

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi yang terjadi pada saat ini menyebabkan masyarakat menjadi sangat dinamis. Mobilisasi manusia dari satu negara ke negara lain menjadi hal yang biasa. Manusia bisa bersosialisasi dengan manusia di belahan bumi lain sehingga menjadikan dunia seolah semakin mengecil dan tanpa sekat. Pengaruh globalisasi menyebabkan terjadinya perubahan pada struktur sosial, ekonomi dan politik di masyarakat. Asimilasi dan akulturasi budaya antar negara, perubahan gaya hidup, diseminasi informasi yang cepat, dan persaingan dalam mendapatkan pekerjaan menjadi ciri dari perubahan tersebut. Dalam bidang pendidikan, paradigma pendidikan pada saat ini tidak hanya persoalan transfer ilmu pengetahuan dari dosen ke mahasiswa, akan tetapi pendidikan harus mempersiapkan anak didiknya bersaing dalam mencari lapangan kerja. Kebijakan yang diambil oleh perguruan tinggi tidak hanya menjadi otoritas kampus saja, namun harus melibatkan berbagai pihak sebagai *stakeholders* pendidikan.

Fenomena perubahan ini telah diungkapkan oleh Azra (2012) dalam sebuah tulisannya yaitu:

Pertama, pada kelembagaan, globalisasi mendorong terjadinya proses otonomisasi, devolusi, desentralisasi, dan privatisasi pendidikan. *Kedua*, pada substansi pendidikan, globalisasi mendorong terjadinya *knowledge-based society* dan *knowledge-based economy* yang berpengaruh kepada penyusunan kurikulum dan *ketiga*, globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, mendorong terjadinya perubahan dalam proses pembelajaran.

Pernyataan Azra mengisyaratkan bahwa lembaga pendidikan pada era globalisasi didorong untuk menjadi perguruan tinggi yang tidak saja berorientasi kepada penguasaan keilmuan, akan tetapi diarahkan untuk mencari keuntungan sehingga lembaga tersebut mampu lebih mandiri dan menghidupi dirinya sendiri tanpa campur tangan pemerintah. Carnoy (1998) mengatakan, *“For many, an extension of such reforms is public school choice and the privatisation of education delivery”*.

Reformasi lembaga pendidikan pada era globalisasi adalah menjadikan lembaga dari kepentingan publik menuju kepentingan organisasi layaknya sebuah perusahaan yang mengarah kepada pencarian keuntungan.

Tidak bisa dipungkiri bahwa PT yang ada di Indonesia masih terseok seok dalam menghadapi perubahan orientasi lembaga di era globalisasi. Masih tertinggalnya kualitas PT, direspon dengan cepat oleh pemerintah di antaranya otonomi PT dalam fleksibilitas pengelolaan penggunaan anggaran yang berbasis kepada kebutuhan riil dari PT tersebut melalui PT yang memiliki predikat sebagai PT BLU atau PTNBH.

Sebelumnya, perubahan pengelolaan PT dalam hal pengelolaan anggaran terlihat pada UU No. 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara. Pada pasal 68 dan 69 disebutkan bahwa pengelolaan keuangan di PT diarahkan kepada Badan Layanan Umum (BLU). Pada UU ini disebutkan pengertian BLU adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Prinsipnya, BLU merupakan lembaga atau instansi pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pembaharuan manajemen sektor keuangan dan bisnis tanpa mengutamakan keuntungan dalam prosesnya.

Eksistensi BLU dapat dilihat pada aturan-aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah di antaranya PP No. 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Badan Layanan Umum. Pada pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, yang selanjutnya disebut PPK-BLU, adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah ini sebagai pengecualian dan ketentuan pengelolaan keuangan negara pada umumnya. Artinya, apabila sebuah lembaga terkategori sebagai lembaga BLU, maka lembaga tersebut diberikan

keleluasaan untuk menerapkan praktik bisnis di lembaganya sekaligus juga pengelolaan anggaran.

Bagi perguruan tinggi, pemberian otonomi pengelolaan keuangan dalam bentuk BLU diatur melalui UU Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi pada pasal 65 ayat 1 disebutkan Penyelenggaraan otonomi Perguruan Tinggi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 dapat diberikan secara selektif berdasarkan evaluasi kinerja oleh Menteri kepada PTN dengan menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum atau dengan membentuk PTN badan hukum untuk menghasilkan Pendidikan Tinggi bermutu. Ini berarti pengelolaan bisnis dan keuangan di PT terdiri dari dua model yaitu: 1) PT yang berstatus BLU, dan 2) PT yang memiliki status PTN BH.

Berdasarkan UU di atas, pertumbuhan dan perkembangan PT baik sebagai BLU maupun PTN BH semakin menjamur seiring meningkatnya mutu pengelolaan akademik termasuk UIN Raden Fatah Palembang yang menyandang sebagai PT BLU. Keberkualitasan ini akan menjadi lebih baik apabila dilakukan controlling dan monitoring secara terus menerus dan berkesinambungan. Hal ini dilakukan agar mutu pelayanan statusnya sebagai PT BLU dapat terus ditingkatkan setiap saat. Untuk itu survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu alat kontrol dan monitor bagi UIN RF dalam meningkatkan kualitas layanan publik bagi PT yang telah menyandang predikat sebagai PT BLU.

Sebagai PT BLU sudah seyogyanya UIN Raden Fatah Palembang melakukan survei IKM agar diperoleh informasi yang akurat dan objektif mengenai mutu layanan publik yang diberikan kepada para stakeholdersnya. Survei ini dilakukan dengan harapan diperoleh strategi untuk meningkatkan kompetensi dan *performance* kinerja aparatur negara yang pada akhirnya akan menghasilkan pelayanan publik yang memuaskan.

B. Tujuan Survei

Berdasarkan latar belakang di atas, survei IKM UIN Raden Fatah Palembang dilakukan pada tahun 2018 bertujuan:

1. Mendorong mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan publik di UIN Raden Fatah Palembang.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan publik di UIN Raden Fatah Palembang.
3. Mengidentifikasi dan menganalisis bagian-bagian unsur layanan yang sudah baik untuk dipertahankan dan meningkatkan layanan apabila ada kekurangan.
4. Mendorong petugas pelayan publik untuk meningkatkan kualitas layanannya kepada stakeholders.
5. Mendorong petugas pelayan publik untuk melakukan inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanannya.
6. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

C. Manfaat Survei

Survei IKM dilakukan akan memberikan manfaat kepada:

1. Para pimpinan UIN Raden Fatah dalam perumusan kebijakan peningkatan mutu layanan publik.
2. Para staf pelayan publik dalam perbaikan pelayanan publik
3. Tim peneliti survei dalam perbaikan instrumen survei IKM pada masa mendatang.

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Pengertian Layanan Publik

Menurut Grinroos (2005) Pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan itu sendiri mengandung pentingnya arti sebuah komunikasi. Komunikasi menurut Rosady Ruslan (2016) adalah. Alat yang penting dalam fungsi *public relations*, publik mengakui dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan komunikasi secara efektif, dan sekaligus kinerja yang baik tersebut untuk menarik perhatian *public* serta tujuan penting lainnya.

Pelayanan publik menurut Roth (1926) sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan). Sedangkan Lewis dan Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Sedangkan Kurniawan dalam Sinambela (2006) mengatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan definisi ini dapat dilihat bahwa pelayan publik itu dilihat secara fisik dan non fisik. Secara fisik, pelayan publik itu merupakan: (1) orang perorang atau (2) lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat. Secara non fisik, pelayanan publik dapat pula diartikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat.

Di dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Bab I pasal 1 ayat ke-1 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada PP 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Layanan Publik pasal 1 ayat 1 disebutkan Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik

Dari definisi di atas dan berdasarkan aturan perundang-undangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi atau lembaga independen untuk memberikan layanan kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa dan pelayanan administratif.

B. Konsep Kualitas Layanan

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gasperz (1997:5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategi dari segi kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Menurut Feigenbaun (1997:7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atau suatu produk. Sedangkan menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan di dalam lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar

Pelayanan disebutkan indikator standar pelayanan publik yang berkualitas wajib memiliki prinsip yakni:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Untuk mendapatkan kualitas layanan yang bermutu, terdapat indikator yang wajib diperhatikan. Lovelock (1992) di dalam bukunya mengatakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

- a. *Tangible (terjamah)*: antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
- b. *Reliable (handal)*, meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
- c. *Responsiveness (pertanggungjawaban)*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- d. *Assurance (jaminan)*: meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- e. *Empathy (empati)*, yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

BAB III METODOLOGI SURVEI

A. Lokasi dan Waktu Survei

1. Lokasi Survei

Survei tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik dilaksanakan di UIN Raden Fatah Palembang dengan melibatkan mahasiswa, dosen, lulusan, dan tenaga kependidikan. Untuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan lulusan tersebar pada 9 fakultas dan 1 pascasarjana yaitu: 1) Fakultas Syariah dan Hukum, 2) Fakultas Adab dan Humaniora, 3) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Kependidikan, 4) Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam, 5) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 6) Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, 7) Fakultas Sain dan Teknologi, 8) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 9) Fakultas Psikologi dan 10) Program Pascasarjana

2. Waktu Survei

Penelitian survei ini dilakukan selama 3 bulan di mulai pada bulan Oktober 2019 sampai dengan Desember 2019. Rencana detil pelaksanaan survei dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Survei

Tahap Pelaksanaan	Bulan		
	Oktober	November	Desember
Persiapan Penelitian			
Pengumpulan Data			
Analisis dan Interpretasi Data			
Laporan Survei			

B. Metode Survei

Metode yang digunakan pada penelitian IKM UIN Raden Fatah Palembang adalah metode penelitian survei. Jenis penelitian ini dapat digunakan untuk: 1) penjajakan (eksploratif), 2) deskriptif, 3) penjelasan, 4) evaluasi, 5) prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, 6) penelitian operasional, dan 7)

pengembangan indikator-indikator sosial. Sedangkan survei IKM yang dilakukan pada penelitian ini dimaksudkan untuk: 1) mendeskripsikan keadaan obyektif layanan publik di UIN Raden Fatah Palembang, dan 2) mengevaluasi unsur mana saja yang perlu perbaikan dan peningkatan mutu layanan.

C. Objek yang disurvei

Di dalam survei ini objek yang dijadikan survei adalah lembaga/unit/bagian yang ada di UIN Raden Fatah Palembang yaitu:

Tabel 3.2 Objek Survei

No	Lembaga/Unit/Bagian
1	Lembaga Penjaminan Mutu
2	Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
3	Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data
4	Perpustakaan
5	Pusat Layanan Internasional
6	Ma'had Jami'ah
7	Satuan Pengawas Internal
8	Pengembangan Bahasa
9	Pengembangan Bisnis
10	Bagian Umum
11	Perencanaan dan Keuangan
12	Organisasi dan Kepegawaian
13	Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni (BAK)
14	Kerja Sama, Kelembagaan, dan Humas

D. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi secara sederhana menurut Lomax (2001) merupakan semua anggota grup yang dijadikan data penelitian. Demikian pula Mulyatiningsih (2012) mengatakan secara umum populasi merupakan sekumpulan orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti. Sugiono (2010) menjelaskan

bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Artinya, populasi merupakan objek keseluruhan data penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang menarik bagi seorang peneliti yang nantinya akan diambil kesimpulan dari populasi tersebut.

Populasi yang digunakan dalam survei ini adalah populasi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan lulusan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.3 Jumlah Populasi

Dekripsi	Populasi
Dosen	534
Tenaga Kependidikan	333
Mahasiswa	19325
Lulusan	2146

2) Sampel

Sheskin (2004) menjelaskan pengertian sampel yakni sekumpulan objek yang mewakili populasi. Lomax (2001) mengatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara random sampling di mana setiap populasi memperoleh kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Sedangkan cara menentukan jumlah sampel dalam survei layanan dihitung dengan menggunakan dua metode: 1) Apabila jumlah sampel di bawah 1000, digunakan cara Suharsimi Arikunto dengan menggunakan 10 % dari populasi, dan 2) jika di atas 1000 digunakan rumus Isac-Newton yaitu:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \text{ di mana}$$

s = jumlah sampel

λ^2 = kai kuadrat (untuk tingkat kesalahan 1 %, 5 % dan 10 % dapat dilihat pada tabel kai kuadrat)

N = jumlah populasi

P = peluang benar (0,5)

Q = peluang salah (0,5)

d = perbedaan antara sampel 1 %, 5 % dan 10 %.

Berdasarkan rumus di atas, dengan menggunakan taraf kesalahan 0,5 % ditentukan jumlah sampel sebagai berikut:

Tabel 3.4 Jumlah Sampel

Dekripsi	Populasi	Rumus yang digunakan	Sampel
Dosen	534	10 %	54
Tenaga Kependidikan	333	10 %	33
Mahasiswa	19325	Isaac Newton	377
Lulusan	2146	Isaac Newton	327
	Jumlah Sampel		791

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan prosedur pengumpulan data pada survei ini dengan menggunakan angket. Teknik angket adalah teknik pengumpulan data yang di mana memberikan pernyataan-pernyataan yang ditulis dalam kertas yang digunakan mengukur kinerja layanan publik UIN Raden Fatah Palembang. Angket menggunakan skala Likert terdiri dari angka 1 sampai 4. Angka 1 berarti sangat tidak baik/sangat tidak puas/sangat tidak ramah/sangat tidak bertanggungjawab. Angka 2 berarti tidak baik/tidak puas/tidak ramah/tidak bertanggungjawab. Angka 3 yang tertulis di dalam angket mengindikasikan baik/puas/ramah/bertanggungjawab dan angka 4 mengindikasikan sangat baik/sangat puas/sangat ramah/sangat bertanggungjawab.

F. Kisi-Kisi Angket

Untuk pengumpulan data berupa angket, instrumen yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data berkaitan dengan Layanan. Terdapat 24 pernyataan di dalam kuesioner sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 3.5 Kisi-Kisi Angket

No	Aspek	Nomor Butir	Jumlah
1.	Tangible	1,2,3,4,5 dan 6	6
2.	Reliable	7,8,9,10 dan 11	5
3.	Responsiveness	12,13,14,15	4
4.	Assurance	16,17,18,19	4

No	Aspek	Nomor Butir	Jumlah
5.	Empty	20,21,22,23,24	5
		Total	24

G. Uji Validitas

Ada dua cara yang dilakukan untuk mevalidasi instrumen yaitu pertama dengan menggunakan validasi konstruk/teoretik dan kedua validitas isi butir item. Validitas konstruk adalah validitas yang mengukur pada sejauh mana suatu instrumen mengukur konsep dari suatu teori, yaitu yang menjadi dasar penyusunan instrumen... untuk menguji validitas konstruk dapat digunakan pendapat para ahli (*expert judgement*). Untuk menghitung tingkat validitas isi berdasarkan penilaian pendapat para ahli digunakan formula Aiken's V. Rumus ini digunakan untuk menghitung *content-validity coefficient*nya. Berdasarkan kriteria empirik, butir yang dinyatakan valid apabila butir tersebut memiliki $V \geq 0,2$. Rumus Aiken's V dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 3.6 Rumus Aiken's V

$$V = \frac{\sum s}{[n(c - lo)]}$$

Ket:

- $\sum s$ = jumlah skor
- n = jumlah pakar
- c = skor tertinggi yang diberikan oleh pakar
- lo = skor terendah yang diberikan oleh pakar

H. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dalam survei ini menggunakan aturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah:

1) Penghitungan Nilai IKM

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 24 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{24} = 0,041$$

2) Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

4) Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, yaitu:

Tabel 3.7 Nilai Persepsi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV HASIL SURVEI LEMBAGA/UNIT/BAGIAN

A. Hasil Survei Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)

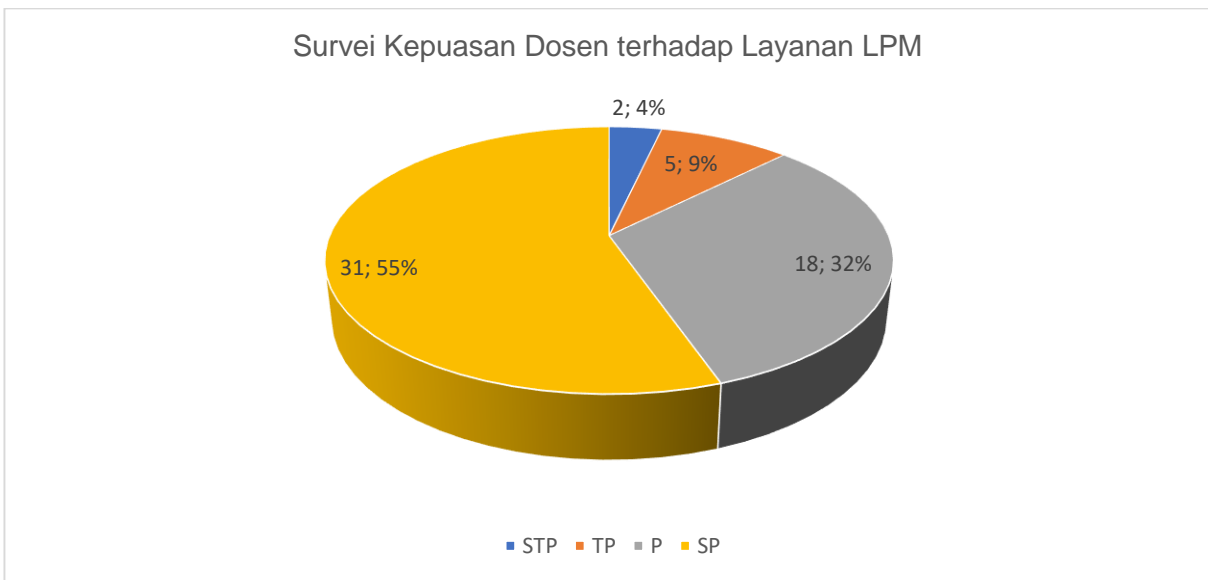
Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap LPM berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

- 1) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan terhadap layanan PLM

a) Dosen

Rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap Layanan LPM dari 54 dosen dapat dilihat pada diagram sebagaimana diagram di bawah ini:

Gambar 4.1 Diagram Survei Dosen Terhadap Layanan LPM

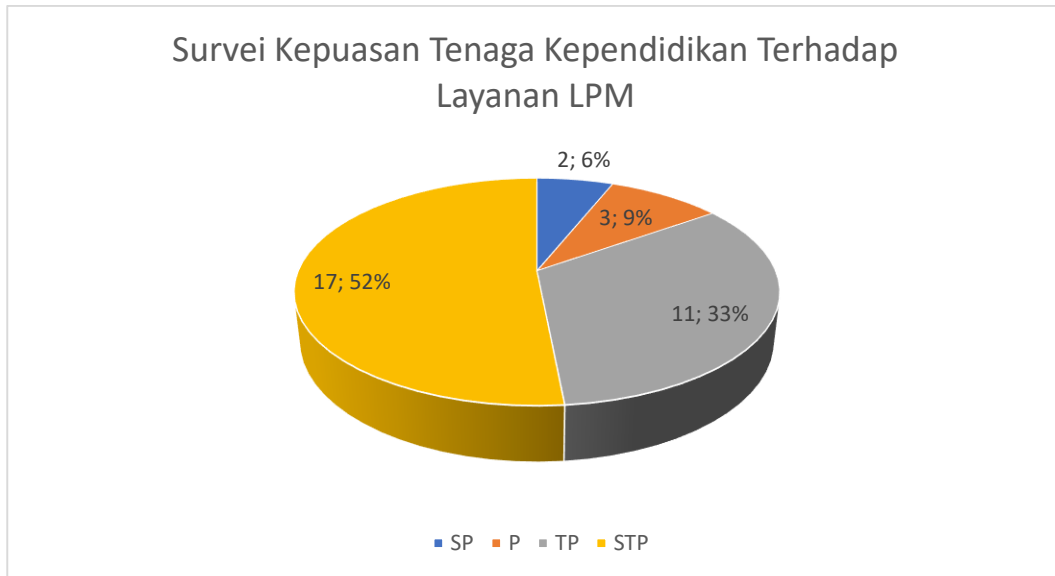


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan LPM, sebanyak 31 orang/55 % menyatakan sangat puas, sebanyak 18 orang/32 % menyatakan puas, 5 orang/9 % menyatakan tidak puas dan 2 orang/4 % menyatakan sangat tidak puas.

b) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap LPM dari 33 tenaga kependidikan dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.2 Diagram Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan LPM

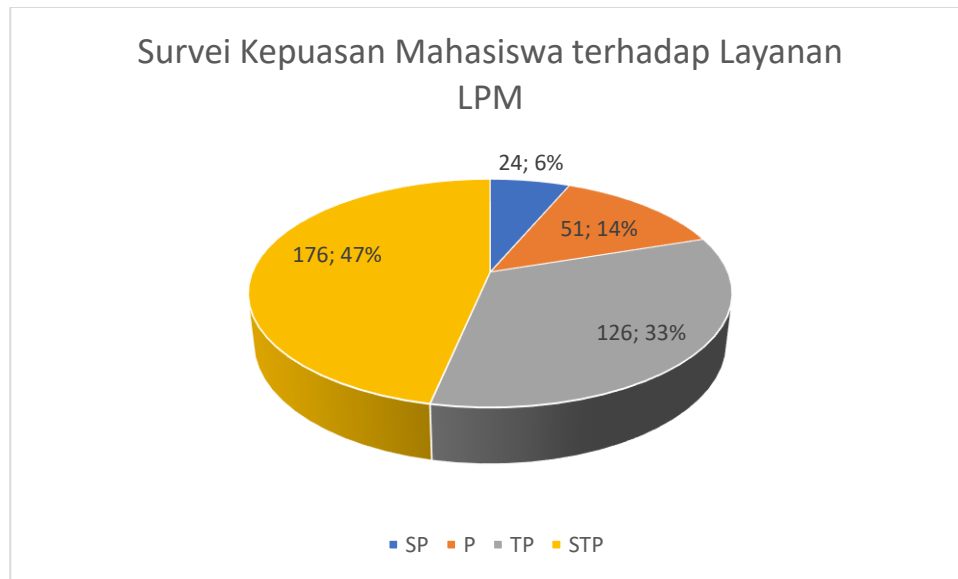


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan LPM, sebanyak 17 orang/52 % menyatakan sangat puas, sebanyak 11 orang/33 % menyatakan puas, 3 orang/9 % menyatakan tidak puas dan 2 orang/6 % menyatakan sangat tidak puas.

c) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan terhadap layanan LPM dari 377 mahasiswa dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.3 Diagram Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan LPM

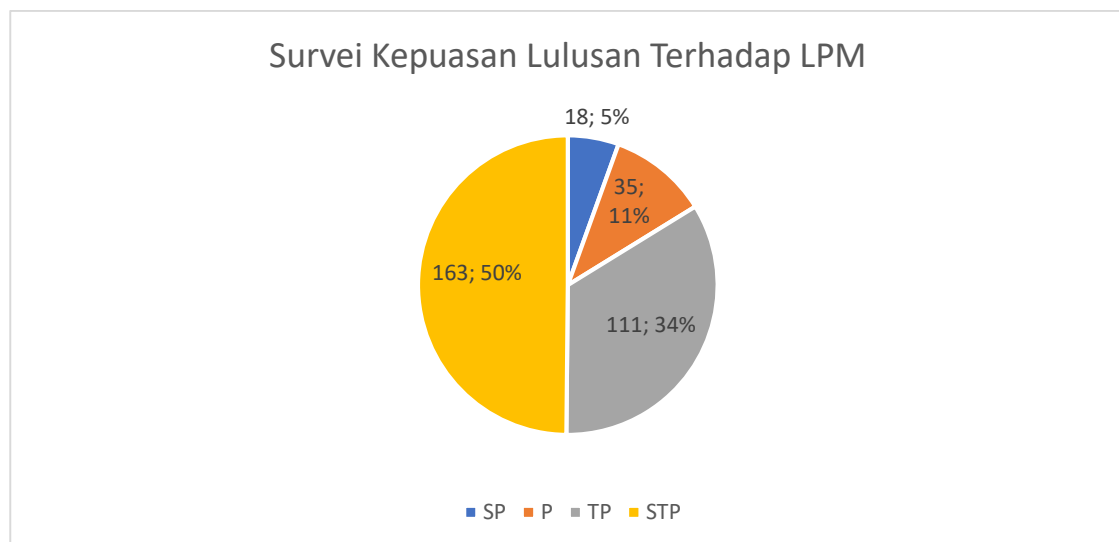


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel, sebanyak 176 mahasiswa/47 % menyatakan sangat puas, sebanyak 126 mahasiswa/33 % menyatakan puas, sebanyak 54 orang/14 % menyatakan tidak puas dan 24 orang/6 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap LPM dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.4 Diagram Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan LPM



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel, sebanyak 163 mahasiswa/50 % menyatakan sangat puas, sebanyak 111 mahasiswa/34 % menyatakan puas, sebanyak 35 orang/11 % menyatakan tidak puas dan 18 orang/5 % menyatakan sangat tidak puas.

2) Indeks Kepuasan Terhadap LPM

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja layanan LPM dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5 IKM LPM

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	3,3	3,1	13	3	3
2	3,25	3,4	14	2,9	3,35
3	3	3,31	15	3	3,6
4	3	3,1	16	3	3,3
5	3	3,01	17	3	3,35
6	3	3,35	18	2,9	3,25
7	2,9	3,4	19	3	3,6
8	3	3,4	20	2,95	3,25
9	3,1	3,11	21	2,95	3,4
10	2,8	3,11	22	3,1	3,43
11	3,1	3,35	23	3	3,25
12	2,8	3,6	24	3	3,4
Tahun 2018 Nilai IKM = 73,85 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 81,31 Mutu Pelayanan = A Kinerja Unit = Sangat Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM LPM sebesar 73,85 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, LPM mendapatkan skor IKM sebesar 81,31 dengan mutu pelayanan A

dan kinerja unit sangat baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 73,85 ke 81,31 atau terjadi kenaikan skor sebesar 7,46. Ini berarti bahwa kinerja LPM dari tahun 2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

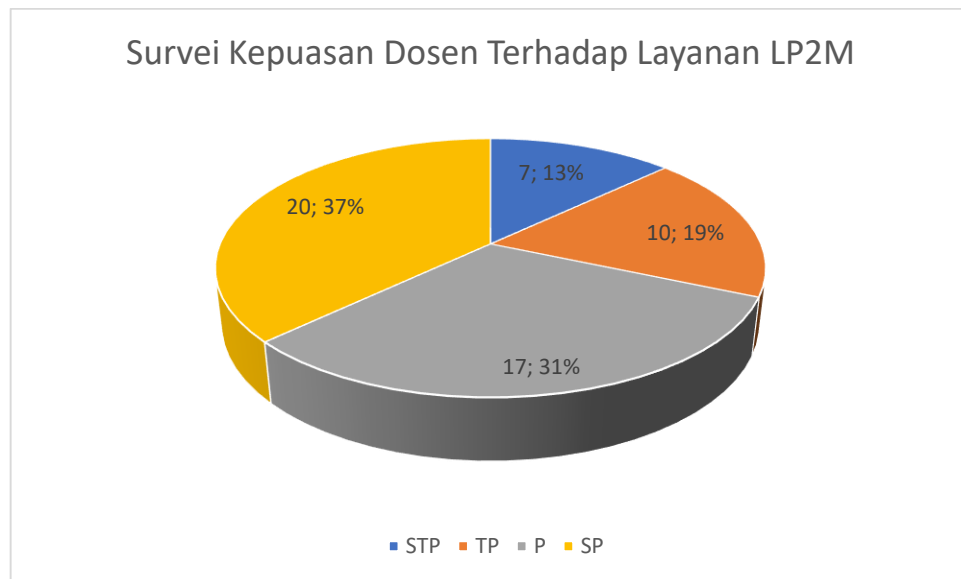
B. Hasil Survei Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M)

Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap LP2M berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

- 1) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan
 - a) Dosen

Rata-rata kepuasan terhadap Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dari 54 dosen yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram sebagaimana diagram di bawah ini:

Gambar 4.6 Diagram survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan LP2M

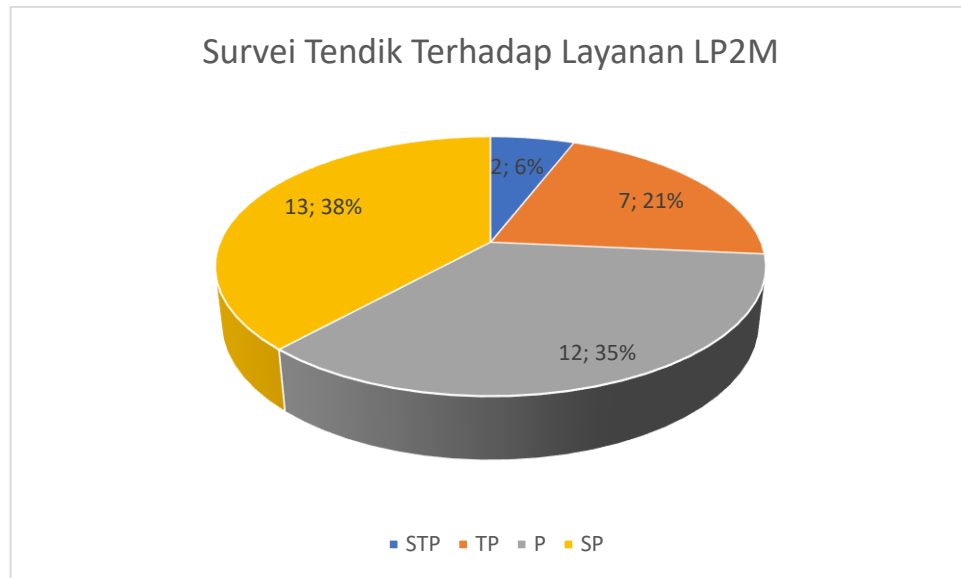


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel, sebanyak 20 orang/37 % menyatakan sangat puas, sebanyak 17 orang/31 % menyatakan puas, 10 orang/19 % menyatakan tidak puas dan 7 orang/13 % menyatakan sangat tidak puas.

b) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap layanan LP2M dari 33 tenaga kependidikan dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.7 Diagram survei Tendik Terhadap Layanan LP2M

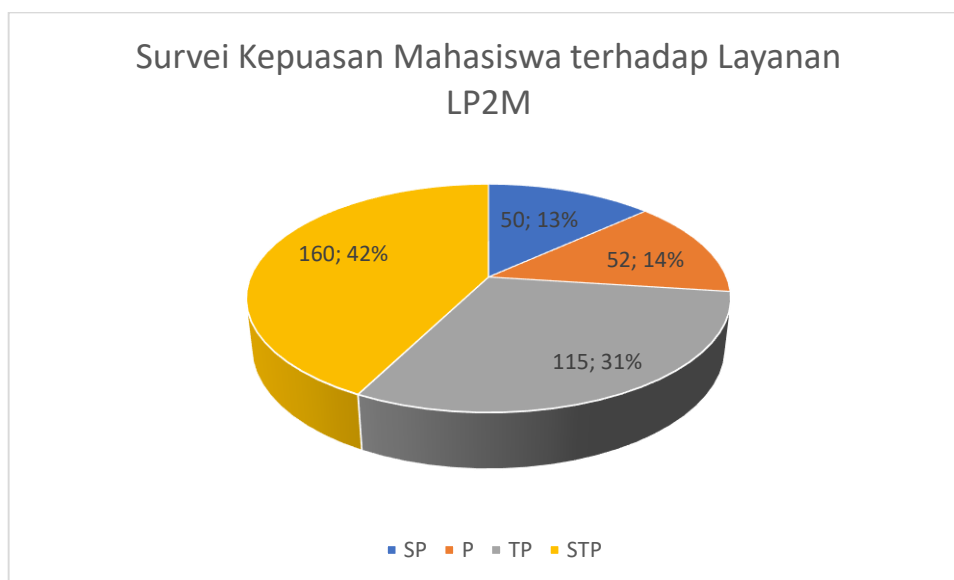


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel, sebanyak 13 orang/ 38 % menyatakan sangat puas, sebanyak 12 orang/35 % menyatakan puas, 7 orang/21 % menyatakan tidak puas dan 2 orang/6 % menyatakan sangat tidak puas.

a) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan terhadap LP2M dari 377 mahasiswa yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.8 Diagram Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan LP2M

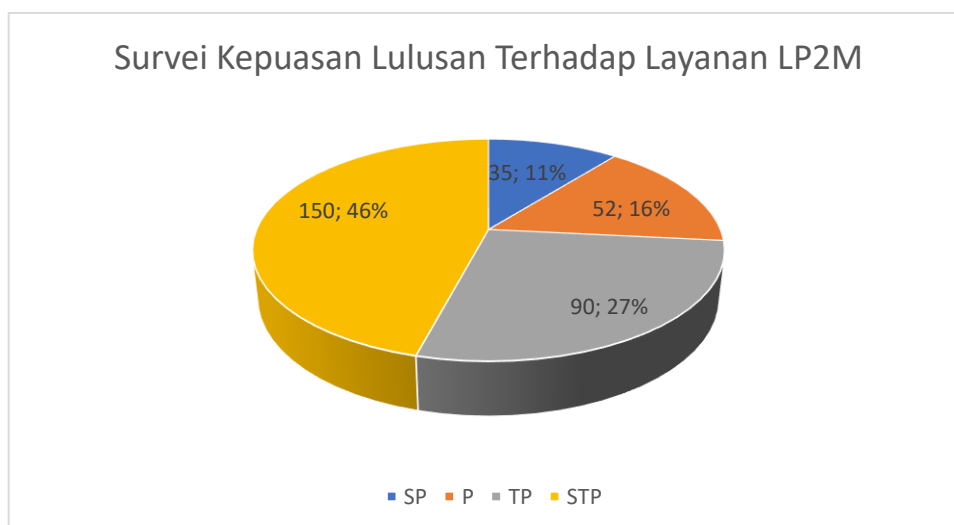


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel, sebanyak 160 mahasiswa/42 % menyatakan sangat puas, sebanyak 115 mahasiswa/31 % menyatakan puas, sebanyak 52 orang/14 % menyatakan tidak puas dan 50 orang/13 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap LP2M dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.9 Diagram Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan LP2M



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel, sebanyak 150 mahasiswa/46 % menyatakan sangat puas, sebanyak 90 mahasiswa/27 % menyatakan puas, sebanyak 52 orang/16 % menyatakan tidak puas dan 35 orang/11 % menyatakan sangat tidak puas.

2) Indeks Kepuasan Terhadap LP2M

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja LP2M pada periode 2018 sd. 2019 dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.10 IKM LP2M

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	3,05	3,13	13	2,95	3,00
2	3,05	3,05	14	3,00	3,30
3	2,70	2,95	15	2,75	3,00
4	2,80	2,80	16	2,95	3,10
5	2,75	2,80	17	3,10	3,10
6	2,95	2,90	18	3,00	3,25
7	3,10	3,15	19	3,17	3,35
8	3,10	3,30	20	3,10	3,25
9	3,05	3,10	21	3,15	3,35
10	3,20	3,25	22	3,12	3,40
11	3,10	3,10	23	2,95	3,10
12	3,30	3,35	24	3,00	3,10
Tahun 2018 Nilai IKM = 74,20 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 77,05 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM LP2M sebesar 74,20 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, LP2M mendapatkan skor IKM sebesar 77,05 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 74,20 ke 77,05 atau terjadi kenaikan skor sebesar 2,85. Ini berarti bahwa kinerja LP2M dari tahun

2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

C. Hasil Survei Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PUSTIPD)

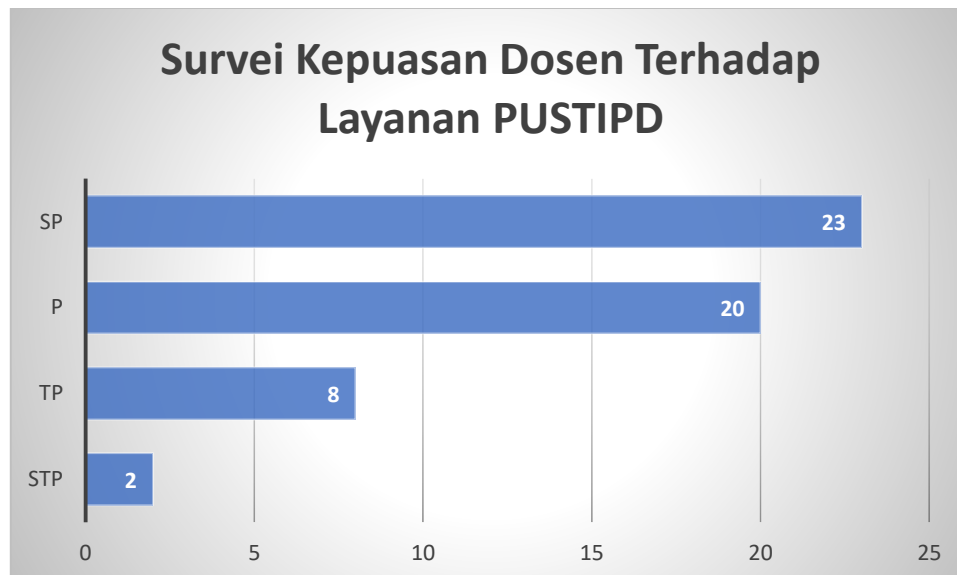
Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap layanan PUSTIPD berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

1) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan

a) Dosen

Rata-rata kepuasan terhadap layanan Pustipd dari 54 dosen dapat dilihat pada diagram sebagaimana diagram di bawah ini:

Tabel 4.11 Kepuasan dosen Terhadap Layanan PUSTIPD

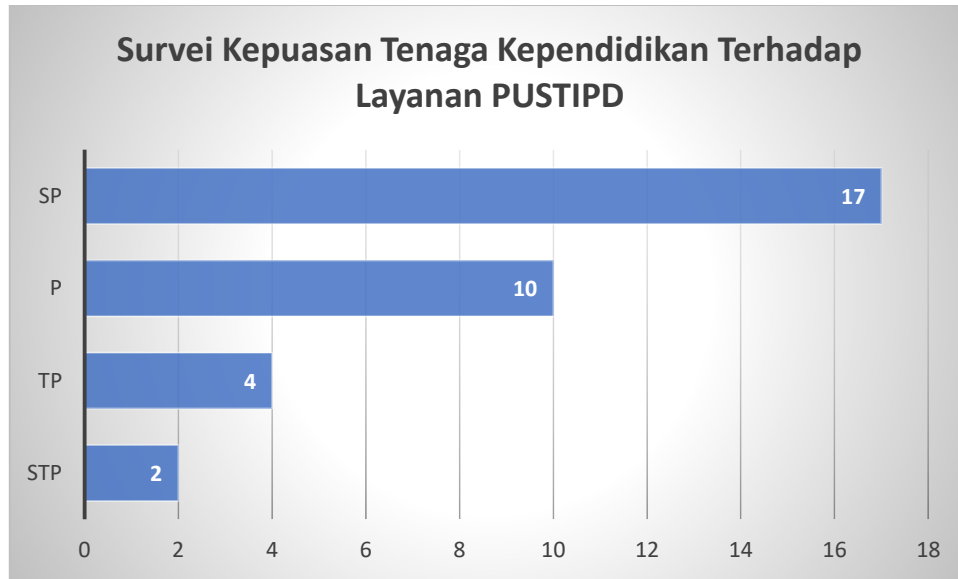


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan Pustipd, sebanyak 23 orang/43 % menyatakan sangat puas, sebanyak 20 orang/38 % menyatakan puas, 8 orang/15 % menyatakan tidak puas dan 2 orang/4 % menyatakan sangat tidak puas.

b) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap PUSTIPD dari 33 tenaga kependidikan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Tabel 4.12 Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan PUSTIPD

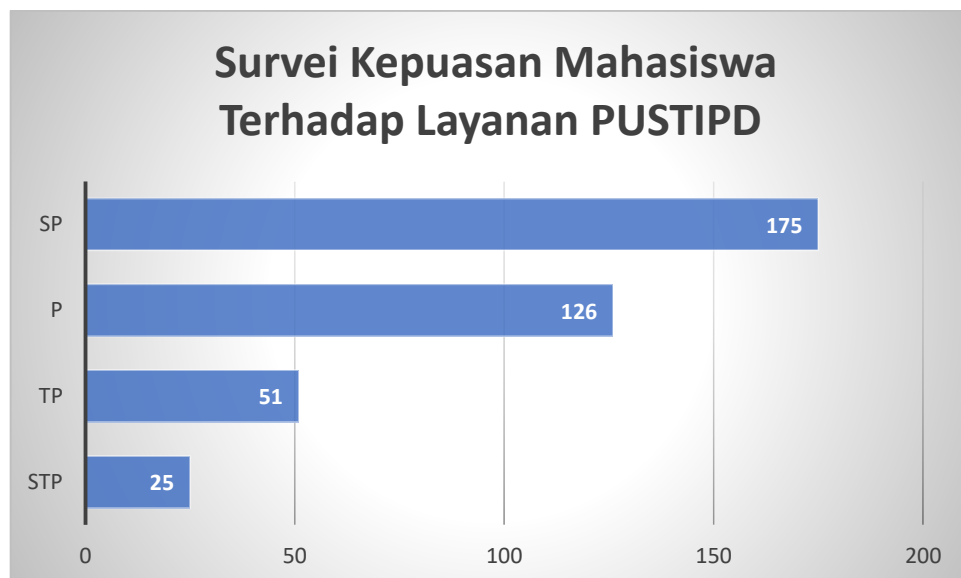


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan PUSTIPD, sebanyak 17 orang/ 52 % menyatakan sangat puas, sebanyak 10 orang/30 % menyatakan puas, 4 orang/12 % menyatakan tidak puas dan 2 orang/6 % menyatakan sangat tidak puas.

c) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan terhadap PUSTIPD dari 377 mahasiswa yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Tabel 4.13 Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan PUSTIPD

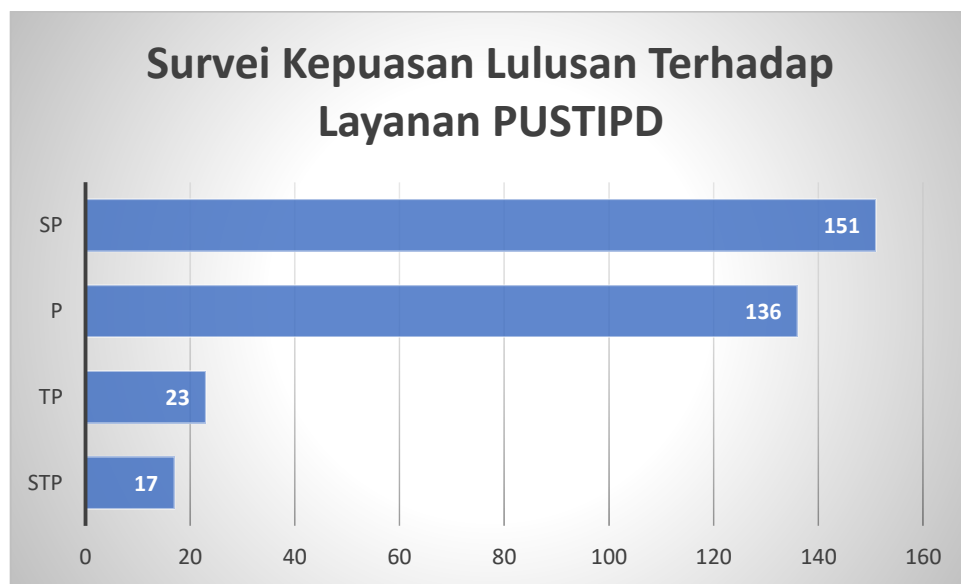


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PUSTIPD, sebanyak 175 mahasiswa/46 % menyatakan sangat puas, sebanyak 126 mahasiswa/33 % menyatakan puas, sebanyak 51 orang/14 % menyatakan tidak puas dan 25 orang/7 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap PUSTIPD dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Tabel 4.14 Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan PUSTIPD



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan PUSTIPD, sebanyak 151 mahasiswa/46 % menyatakan sangat puas, sebanyak 136 mahasiswa/42 % menyatakan puas, sebanyak 23 orang mahasiswa/7 % menyatakan tidak puas dan 17 orang mahasiswa/5 % menyatakan sangat tidak puas.

2) Indeks Kepuasan Terhadap PUSTIPD

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja PUSTIPD pada periode 2018 sd. 2019 dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.15 IKM PUSTIPD

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	2,9	3,4	13	3,3	3,4
2	3	3,35	14	2,75	3,3
3	3,05	3,25	15	2,6	3,15
4	2,75	3,45	16	3	3,35
5	3,11	3,25	17	3,15	3,75
6	3,2	3,3	18	3,2	3,4
7	3,3	3,13	19	2,75	3,4
8	3,1	3,45	20	2,88	3,5
9	3,3	3,35	21	3	3,35
10	3	3,25	22	3	3,2
11	3	3,15	23	3,25	3,25
12	3,25	3,35	24	3,12	3,2
Tahun 2018 Nilai IKM = 74,78 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 81,93 Mutu Pelayanan = A Kinerja Unit = Sangat Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM PUSTIPD sebesar 74,78 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, PUSTIPD mendapatkan skor IKM sebesar 81,93 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit sangat baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 74,78 ke 81,93 atau terjadi kenaikan skor sebesar 7,15. Ini berarti bahwa kinerja PUSTIPD dari tahun 2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

D. Hasil Survei Perpustakaan

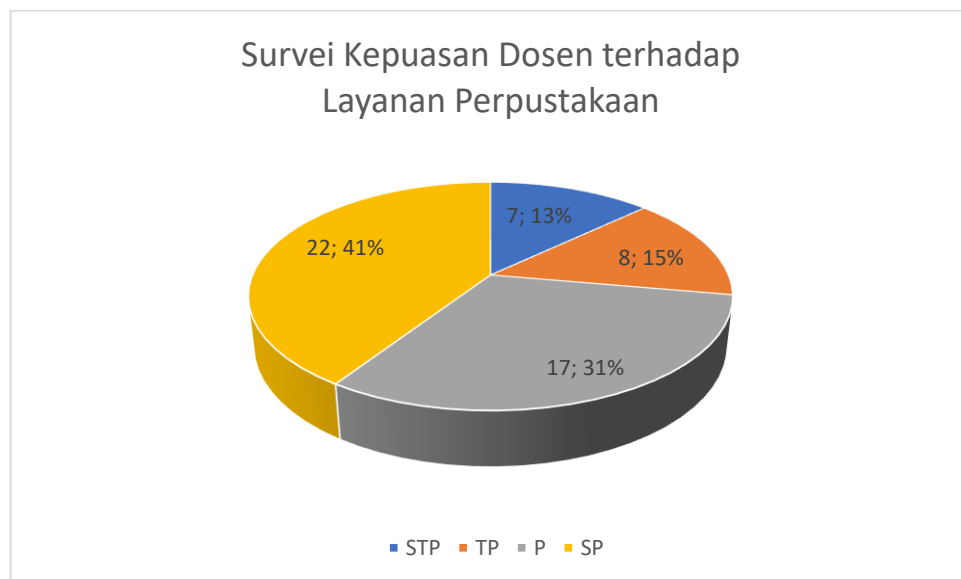
Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap Perpustakaan berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

1) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan terhadap Layanan Perpustakaan

a) Dosen

Rata-rata kepuasan terhadap Layanan Perpustakaan dari 54 dosen yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram sebagaimana diagram di bawah ini:

Gambar 4.16 Diagram survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Perpustakaan

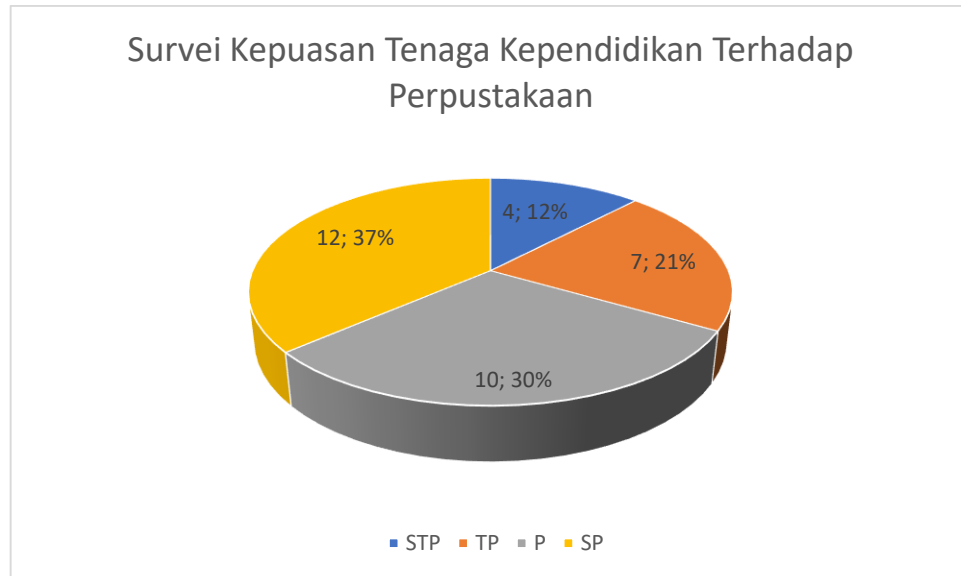


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan Perpustakaan, sebanyak 22 orang/41 % menyatakan sangat puas, sebanyak 17 orang/31 % menyatakan puas, 8 orang/15 % menyatakan tidak puas dan 7 orang/13 % menyatakan sangat tidak puas.

b) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap layanan Pustipd dari 33 tenaga kependidikan dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.17 Diagram Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Perpustakaan

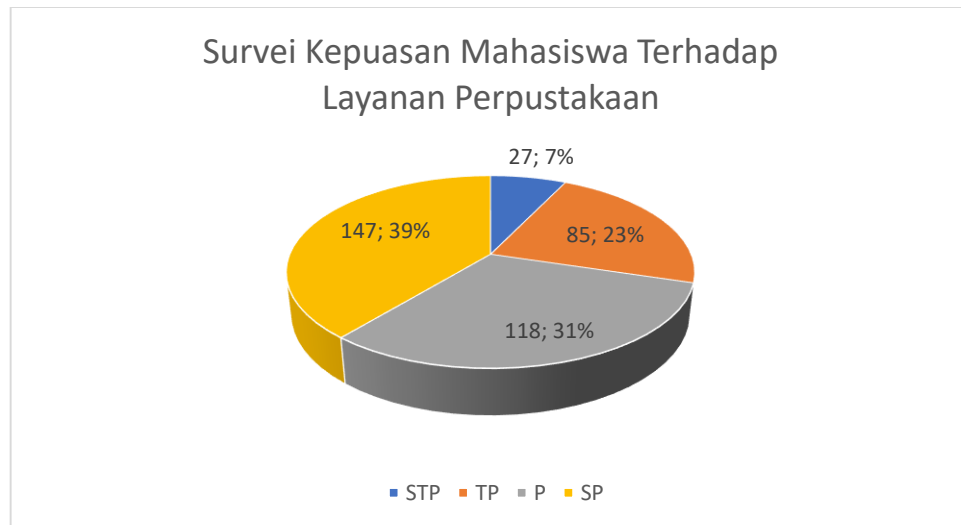


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Perpustakaan, sebanyak 12 orang/ 37 % menyatakan sangat puas, sebanyak 10 orang/30 % menyatakan puas, 7 orang/21 % menyatakan tidak puas dan 4 orang/12 % menyatakan sangat tidak puas.

c) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan terhadap Perpustakaan dari 377 mahasiswa yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.18 Diagram Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan

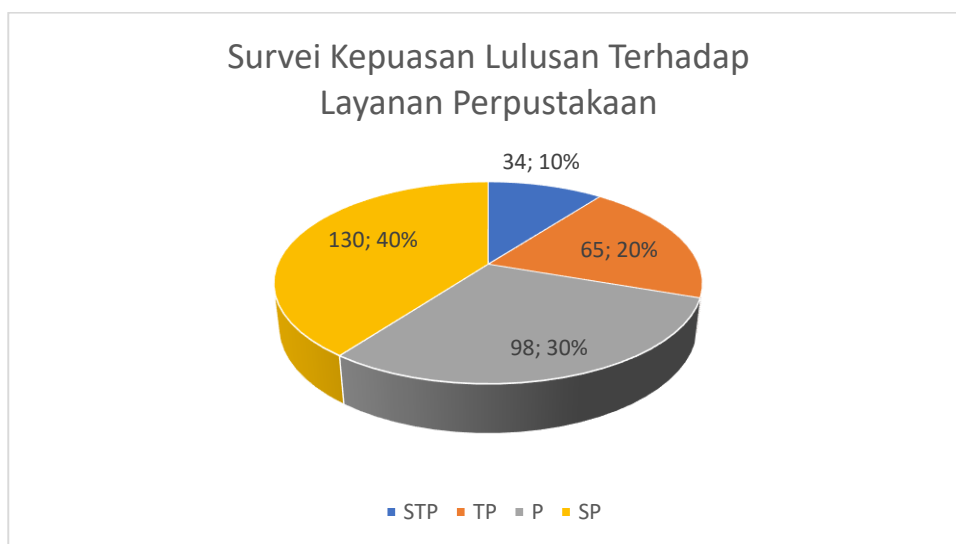


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan, sebanyak 147 mahasiswa/39 % menyatakan sangat puas, sebanyak 118 mahasiswa/31 % menyatakan puas, sebanyak 85 orang/23 % menyatakan tidak puas dan 27 orang/7 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap layanan Perpustakaan dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.19 Diagram Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Perpustakaan



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Perpustakaan, sebanyak 130 mahasiswa/40 % menyatakan sangat puas, sebanyak 98 mahasiswa/30 % menyatakan puas, sebanyak 65 orang mahasiswa/20 % menyatakan tidak puas dan 34 orang mahasiswa/10 % menyatakan sangat tidak puas.

2) Indeks Kepuasan Terhadap Perpustakaan

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja Perpustakaan pada periode 2018 sd. 2019 dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.20 IKM Perpustakaan

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	2,6	3	13	2,95	3,17
2	2,75	3,15	14	2,8	3,05
3	3	3	15	2,7	3,08
4	2,8	3	16	2,8	3,12
5	3,2	3	17	2,95	2,98
6	3,3	3,3	18	2,8	3
7	3,15	3,05	19	2,75	3,11
8	2,8	3	20	2,9	3,2
9	2,95	3,1	21	3,1	3,15
10	3,15	3,27	22	3,15	3,1
11	3,15	3,15	23	3,2	3
12	2,95	3,1	24	3,15	3,25
Tahun 2018 Nilai IKM = 72,83 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 76,19 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM Perpustakaan sebesar 72,83 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, Perpustakaan mendapatkan skor IKM sebesar 76,19 dengan

mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 72,83 ke 76,19 atau terjadi kenaikan skor sebesar 3,36. Ini berarti bahwa kinerja Perpustakaan dari tahun 2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

E. Hasil Survei Pusat Layanan Internasional (PLI)

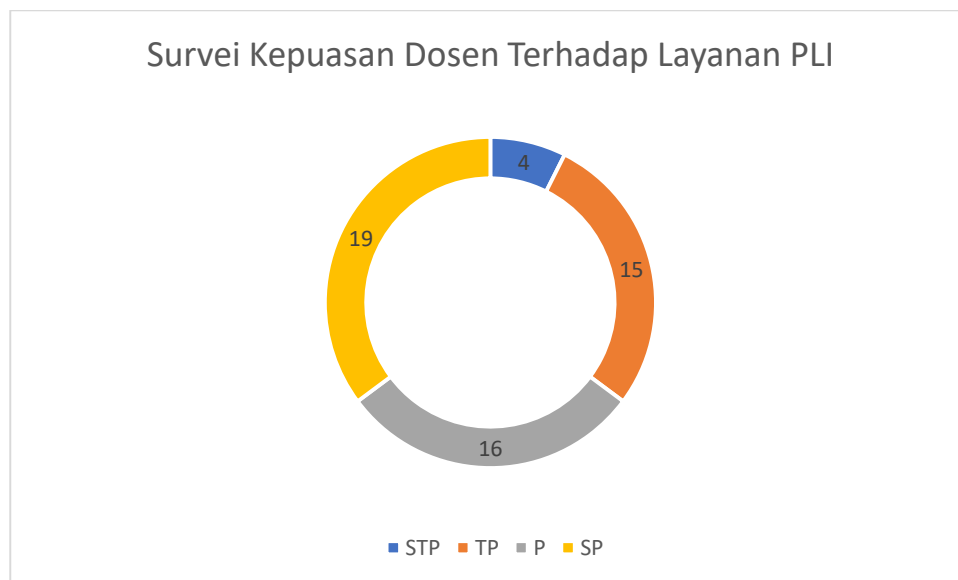
Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap Pusat Layanan Internasional berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

1) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan terhadap PLI

a) Dosen

Rata-rata kepuasan terhadap layanan PLI dari 54 dosen yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram sebagaimana diagram di bawah ini:

Gambar 4.21 Diagram Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan PLI

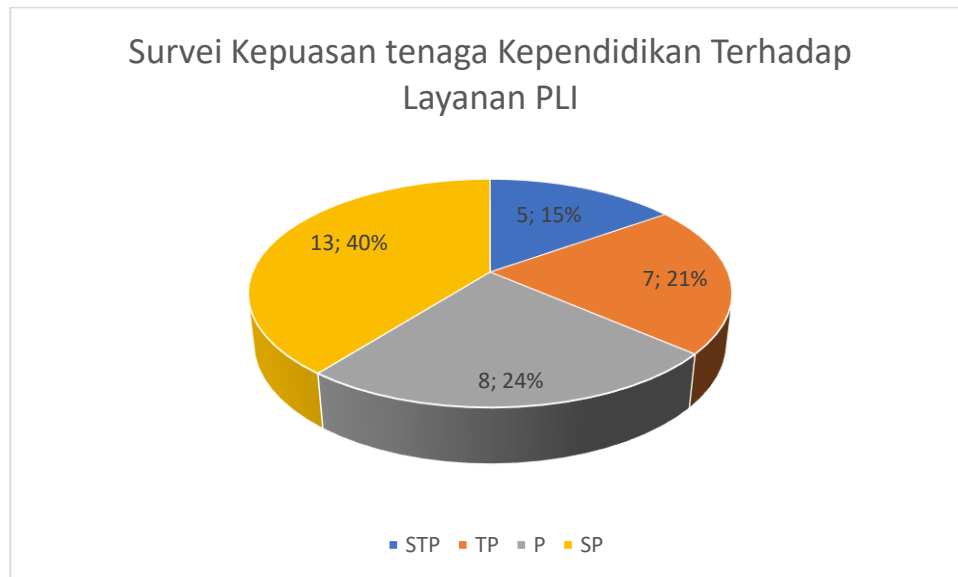


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap Layanan PLI, sebanyak 19 orang/36 % menyatakan sangat puas, sebanyak 16 orang/30 % menyatakan puas, 15 orang/28 % menyatakan tidak puas dan 4 orang/8 % menyatakan sangat tidak puas.

b) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap Layanan PLI dari 33 tenaga kependidikan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.22 Diagram Survei Kepuasan tenaga Kependidikan Terhadap Layanan PLI

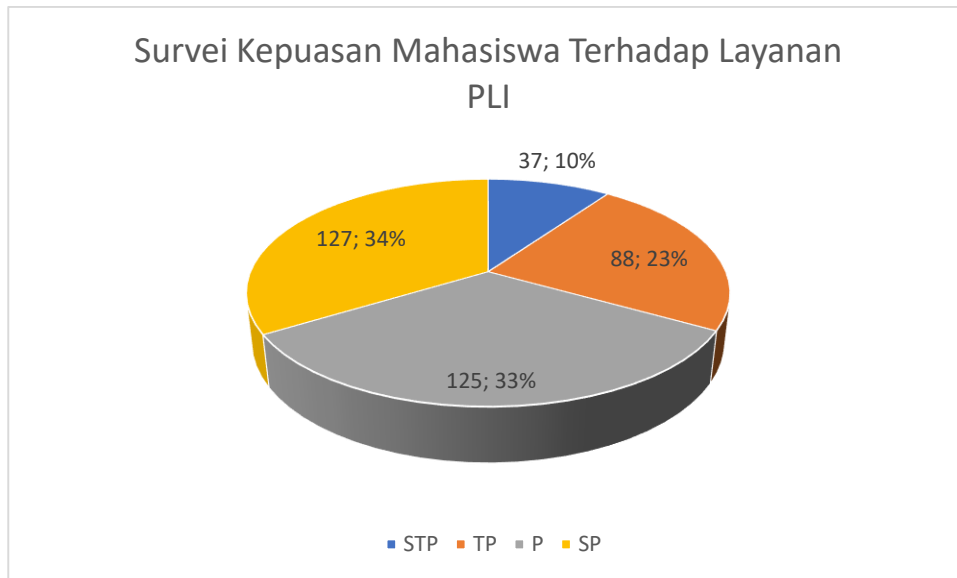


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan PLI, sebanyak 13 orang/ 40 % menyatakan sangat puas, sebanyak 8 orang/24 % menyatakan puas, 7 orang/21 % menyatakan tidak puas dan 5 orang/15 % menyatakan sangat tidak puas.

c) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan PLI dari 377 mahasiswa yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.23 Diagram Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan PLI

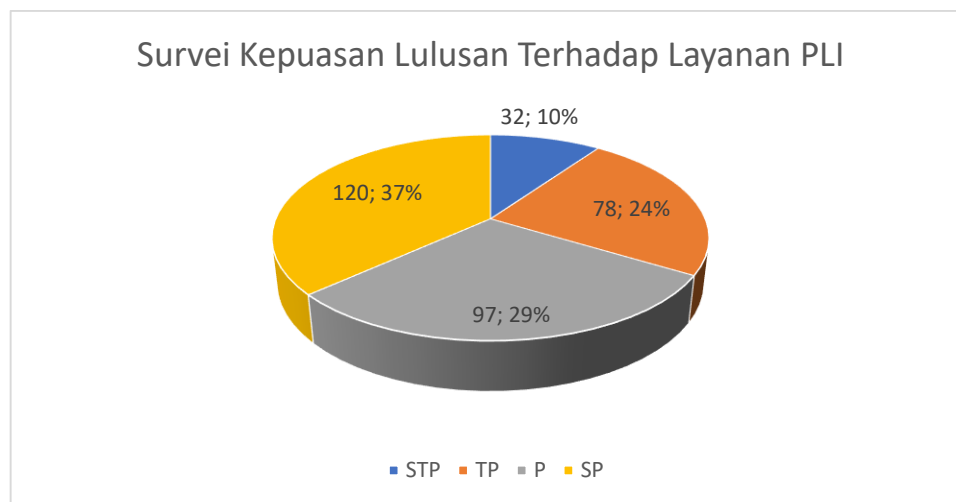


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PLI, sebanyak 127 mahasiswa/34 % menyatakan sangat puas, sebanyak 125 mahasiswa/33 % menyatakan puas, sebanyak 88 orang/23 % menyatakan tidak puas dan 37 orang/10 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap Layanan PLI dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.24 Diagram Survei Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan PLI



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan PLI, sebanyak 120 mahasiswa/37 % menyatakan sangat puas, sebanyak 97 mahasiswa/29 % menyatakan puas, sebanyak 78 orang mahasiswa/24 % menyatakan tidak puas dan 32 orang mahasiswa/10 % menyatakan sangat tidak puas.

2) Indeks Kepuasan Terhadap PLI

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja PLI pada periode 2018 sd. 2019 dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.25 IKM PLI

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	2,5	2,85	13	2,85	2,9
2	2,7	2,9	14	2,85	3
3	3,04	3,15	15	2,9	3,15
4	2,85	2,9	16	3	3
5	3,15	3	17	3	3,2
6	2,9	3	18	3,15	3
7	3,05	3,1	19	3,03	3,11
8	2,85	3	20	3	3,1

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
9	2,9	3,15	21	3,15	3,1
10	2,95	3,1	22	2,7	3
11	2,8	3,15	23	2,9	3,1
12	2,9	3,1	24	2,8	3
Tahun 2018 Nilai IKM = 71,67 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 74,89 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM PLI sebesar 71,67 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, PLI mendapatkan skor IKM sebesar 74,89 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 71,67 ke 74,89 atau terjadi kenaikan skor sebesar 3,00. Ini berarti bahwa kinerja PLI dari tahun 2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

F. Hasil Survei Layanan Ma'had Jami'ah

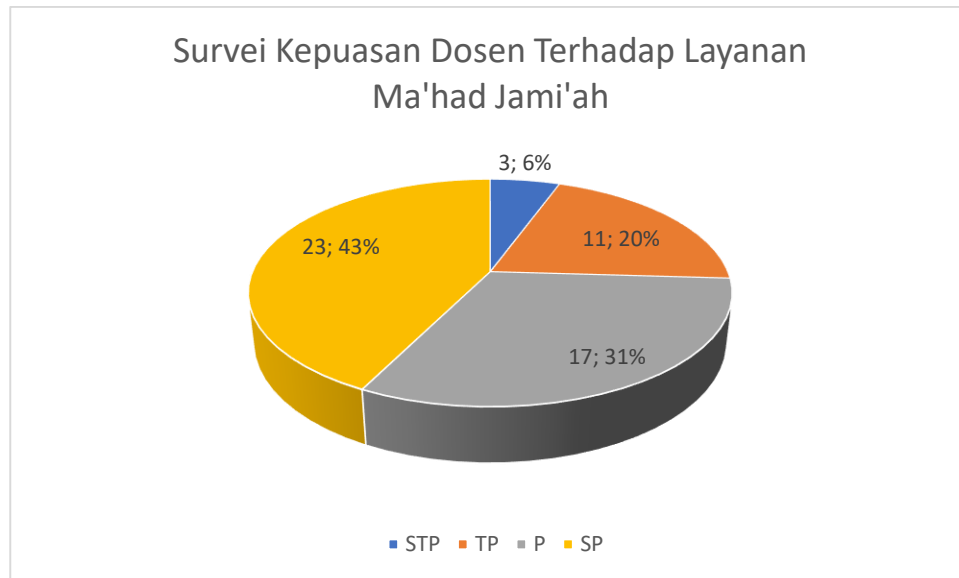
Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap Ma'had Jami'ah berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

- 1) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan terhadap Ma'had Jami'ah

- a) Dosen

Rata-rata kepuasan terhadap layanan Ma'had Jami'ah dari 54 dosen yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram sebagaimana diagram di bawah ini:

Gambar 4.26 Diagram Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Ma'had Jami'ah

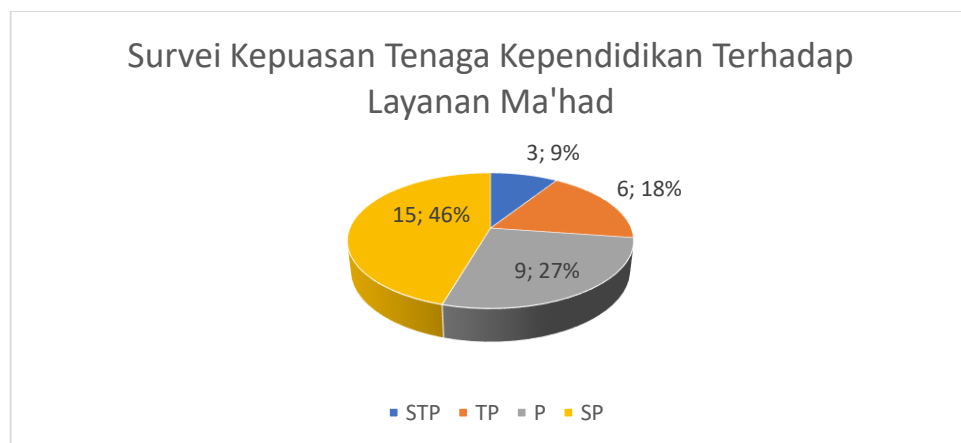


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap Ma'had al Jami'ah, sebanyak 23 orang/43 % menyatakan sangat puas, sebanyak 17 orang/30 % menyatakan puas, 11 orang/20 % menyatakan tidak puas dan 3 orang/8 % menyatakan sangat tidak puas.

b) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap Layanan Ma'had Jami'ah dari 33 tenaga kependidikan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.27 Diagram Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Ma'had

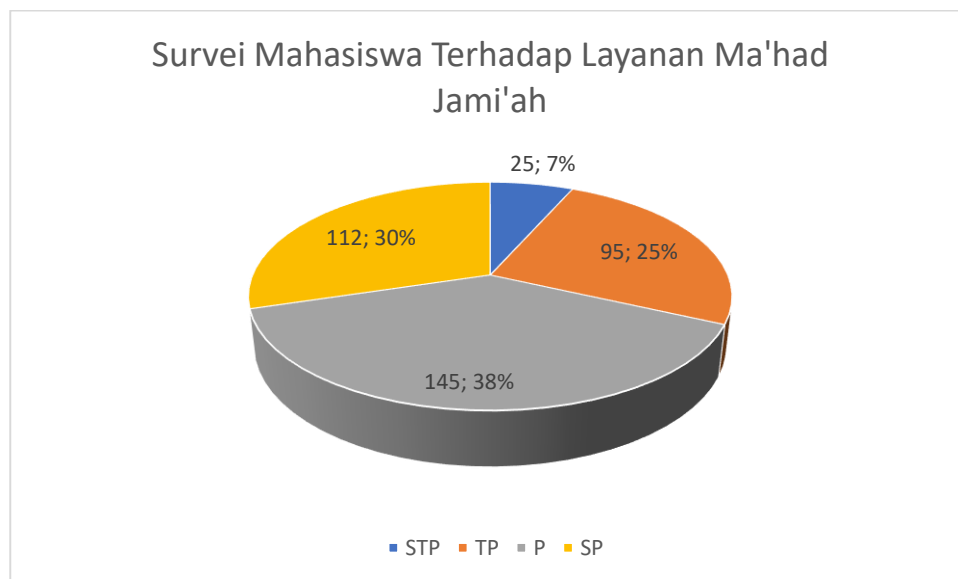


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Ma'had Jami'ah, sebanyak 15 orang/ 46 % menyatakan sangat puas, sebanyak 9 orang/27 % menyatakan puas, 6 orang/18 % menyatakan tidak puas dan 3 orang/9 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Ma'had dari 377 mahasiswa yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.28 Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Ma'had Jami'ah

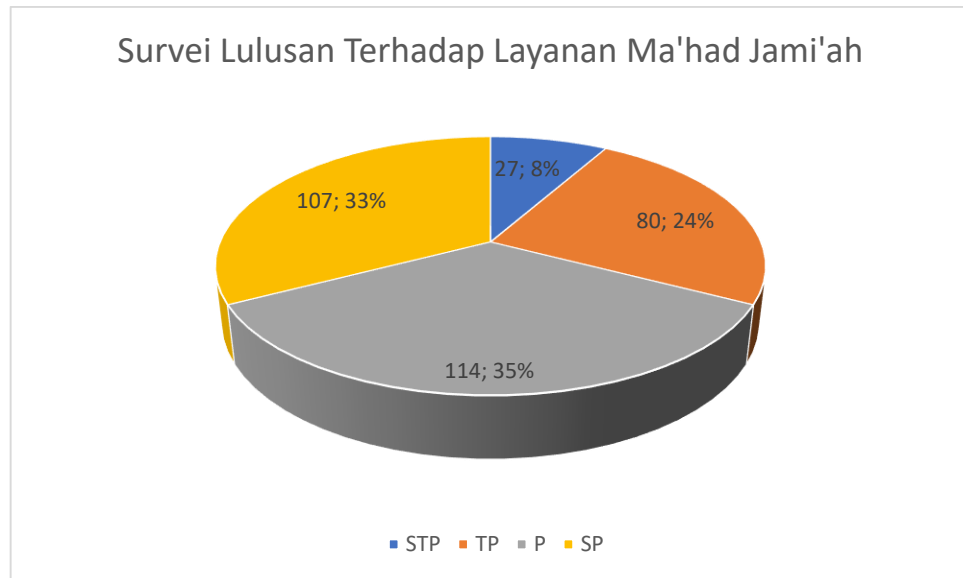


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Ma'had Jami'ah, sebanyak 112 mahasiswa/30 % menyatakan sangat puas, sebanyak 145 mahasiswa/38 % menyatakan puas, sebanyak 95 orang/25 % menyatakan tidak puas dan 25 orang/7 % menyatakan sangat tidak puas.

e) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap Layanan Ma'had Jami'ah dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.29 Diagram Survei Lulusan Terhadap Layanan Ma'had Jami'ah



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Ma'had Jami'ah, sebanyak 107 mahasiswa/33 % menyatakan sangat puas, sebanyak 114 mahasiswa/35 % menyatakan puas, sebanyak 80 orang mahasiswa/24 % menyatakan tidak puas dan 27 orang mahasiswa/8 % menyatakan sangat tidak puas.

2) Indeks Kepuasan Terhadap Ma'had Jami'ah

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja Ma'had Jami'ah pada periode 2018 sd. 2019 dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.30 IKM Ma'had Jami'ah

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	2,7	2,9	13	3	3
2	2,8	2,85	14	3	3,25
3	3,05	3,18	15	2,9	3,15
4	2,87	2,95	16	2,75	2,95
5	3,1	3,1	17	2,85	3
6	3	3	18	3,1	3
7	3,1	3,1	19	3	3,1

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
8	2,87	3	20	3,15	3,2
9	2,95	3,3	21	3,1	3
10	3	3	22	2,8	3,15
11	2,9	3,2	23	2,95	3
12	2,95	3,2	24	3	3,1
Tahun 2018 Nilai IKM = 72,66 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 75,52 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM Ma'had Jami'ah sebesar 72,66 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, Ma'had Jami'ah mendapatkan skor IKM sebesar 75,52 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 72,66 ke 75,52 atau terjadi kenaikan skor sebesar 2,86. Ini berarti bahwa kinerja Ma'had Jami'ah dari tahun 2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

G. Hasil Survei Satuan Pengawas Internal (SPI)

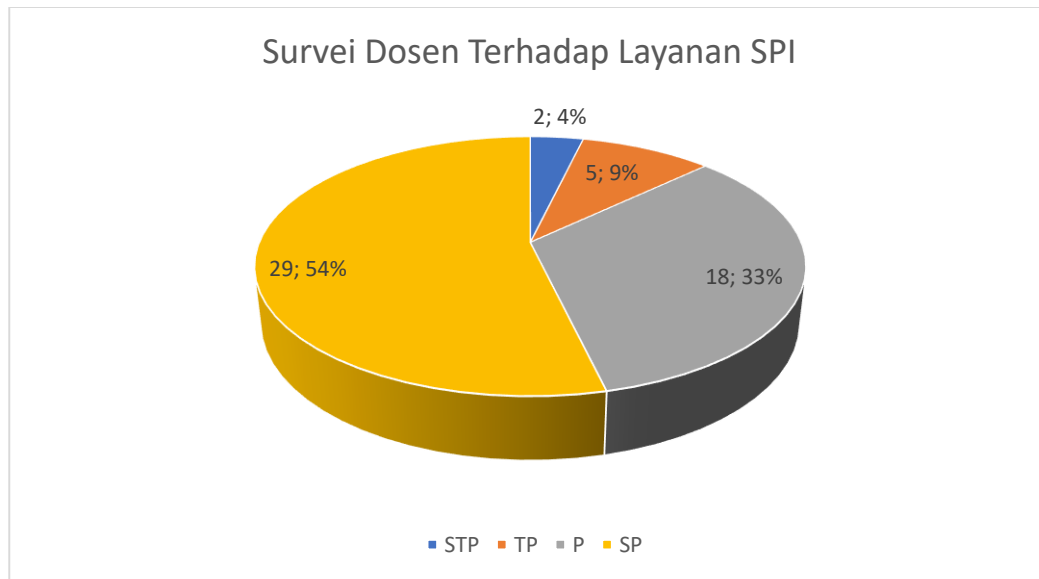
Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap SPI berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

- 1) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan terhadap layanan SPI

- a) Dosen

Rata-rata kepuasan terhadap layanan SPI dari 54 dosen yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram sebagaimana diagram di bawah ini:

Gambar 4.31 Diagram Survei Dosen Terhadap Layanan SPI

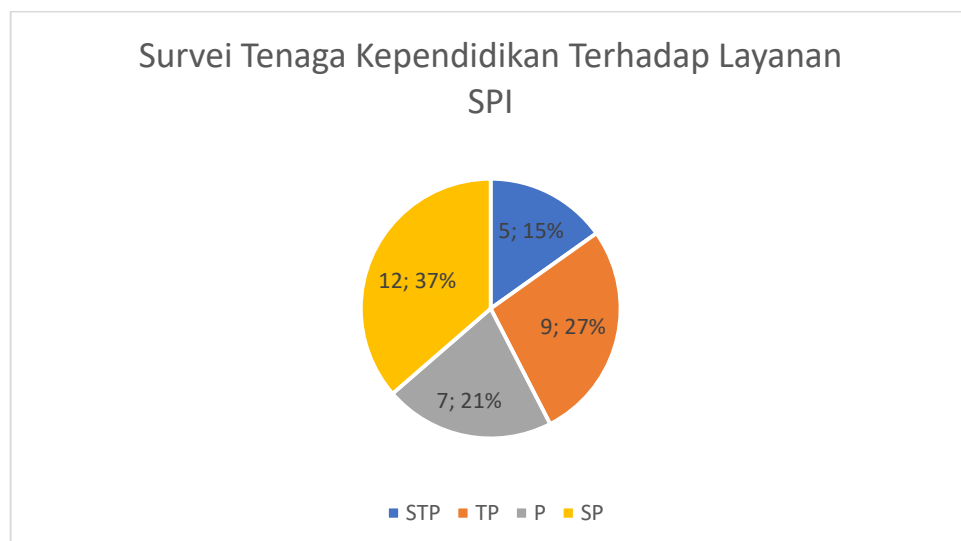


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap SPI, sebanyak 29 orang/54 % menyatakan sangat puas, sebanyak 18 orang/33 % menyatakan puas, 5 orang/9 % menyatakan tidak puas dan 2 orang/4 % menyatakan sangat tidak puas.

b) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap layanan SPI dari 33 tenaga kependidikan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.32 Survei Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan SPI

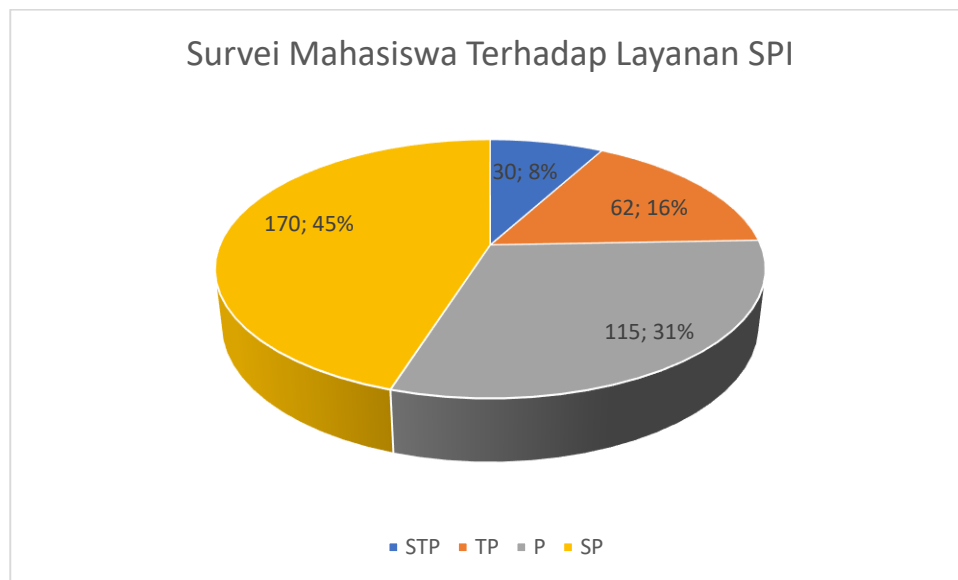


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan SPI, sebanyak 12 orang/ 37 % menyatakan sangat puas, sebanyak 7 orang/21 % menyatakan puas, 9 orang/27 % menyatakan tidak puas dan 5 orang/15 % menyatakan sangat tidak puas.

c) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan SPI dari 377 mahasiswa yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.33 Diagram Survei Mahasiswa Terhadap Layanan SPI

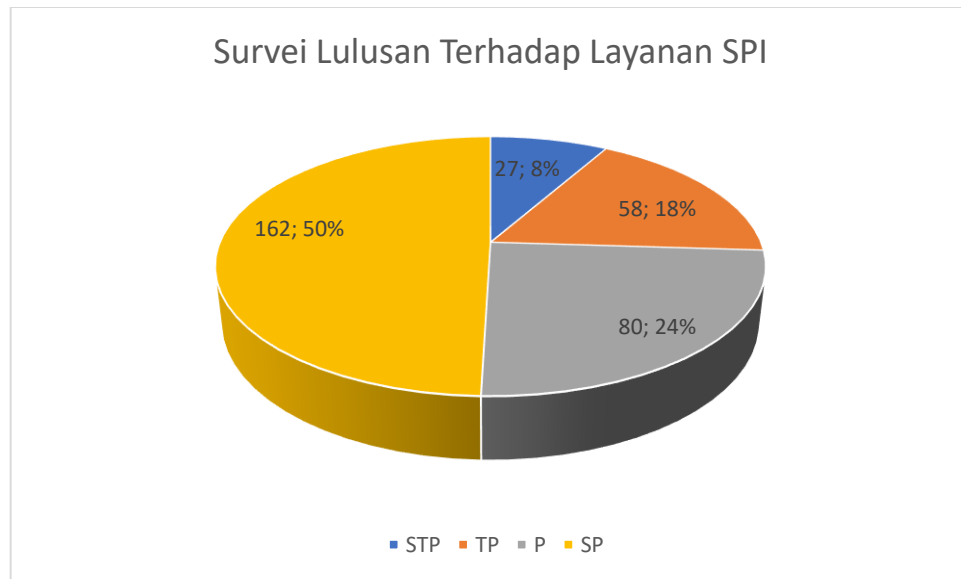


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan SPI, sebanyak 170 mahasiswa/45 % menyatakan sangat puas, sebanyak 115 mahasiswa/31 % menyatakan puas, sebanyak 62 orang/16 % menyatakan tidak puas dan 30 orang/8 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap Layanan SPI dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.34 Diagram Survei Lulusan Terhadap Layanan SPI



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan SPI, sebanyak 162 mahasiswa/50 % menyatakan sangat puas, sebanyak 80 mahasiswa/24 % menyatakan puas, sebanyak 58 orang mahasiswa/18 % menyatakan tidak puas dan 27 orang mahasiswa/8 % menyatakan sangat tidak puas.

2) Indeks Kepuasan Terhadap SPI

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja SPI pada periode 2018 sd. 2019 dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.35 IKM SPI

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	3	3,15	13	2,97	3,1
2	3,15	3,2	14	3,1	3
3	3,05	3	15	2,95	3,2
4	2,93	3,1	16	2,8	3
5	3,2	3,2	17	3	3,1
6	2,8	3	18	3,1	3,2
7	3,2	3,12	19	2,85	3,1
8	2,88	3,2	20	3,1	3

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
9	2,85	2,8	21	2,8	3,2
10	2,9	3,17	22	2,95	3,1
11	3,17	3,3	23	3	3,2
12	3,05	3,1	24	2,95	3,2
Tahun 2018 Nilai IKM = 73,54 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 76,61 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM SPI sebesar 73,54 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, SPI mendapatkan skor IKM sebesar 76,61 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 73,54 ke 76,61 atau terjadi kenaikan skor sebesar 3,07. Ini berarti bahwa kinerja SPI dari tahun 2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

H. Hasil Survei Unit Pengembangan Bahasa (UPBA)

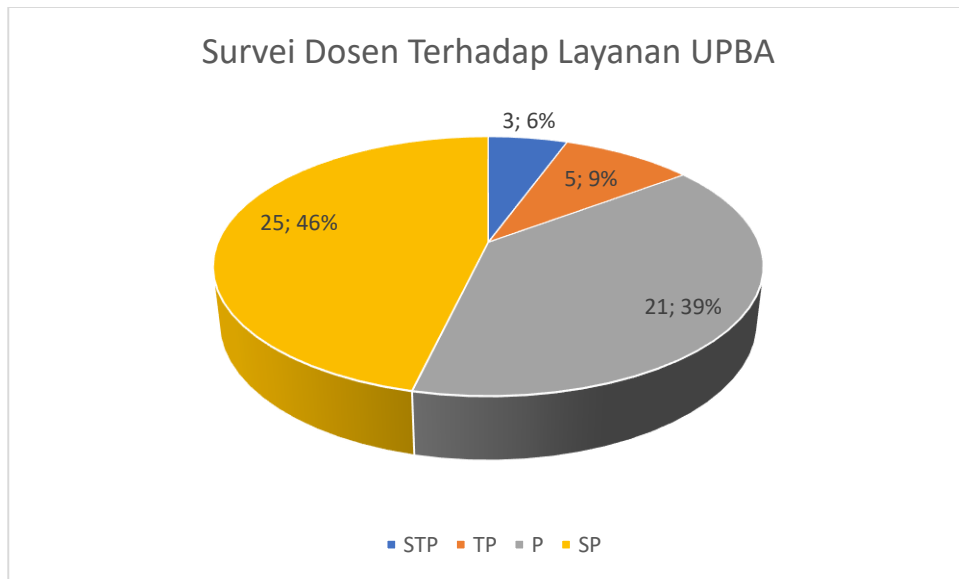
Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap UPBA berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

- 1) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan terhadap layanan UPBA

- a) Dosen

Rata-rata kepuasan terhadap layanan UPBA dari 54 dosen yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram sebagaimana diagram di bawah ini:

Gambar 4.36 Diagram Survei Dosen Terhadap Layanan UPBA

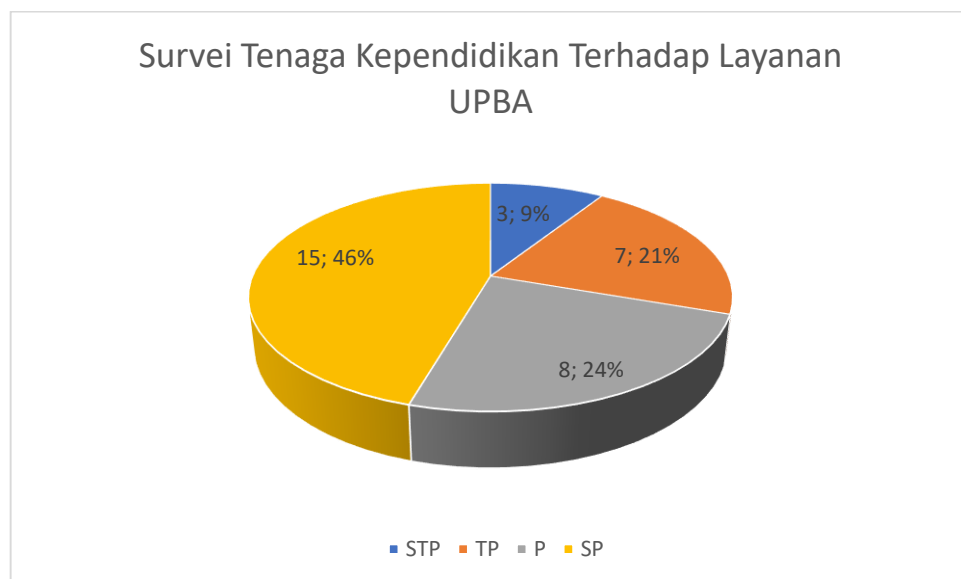


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap UPBA, sebanyak 25 orang/46 % menyatakan sangat puas, sebanyak 21 orang/39 % menyatakan puas, 5 orang/9 % menyatakan tidak puas dan 3 orang/6 % menyatakan sangat tidak puas.

b) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap layanan UPBA dari 33 tenaga kependidikan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.37 Diagram Survei Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan UPBA

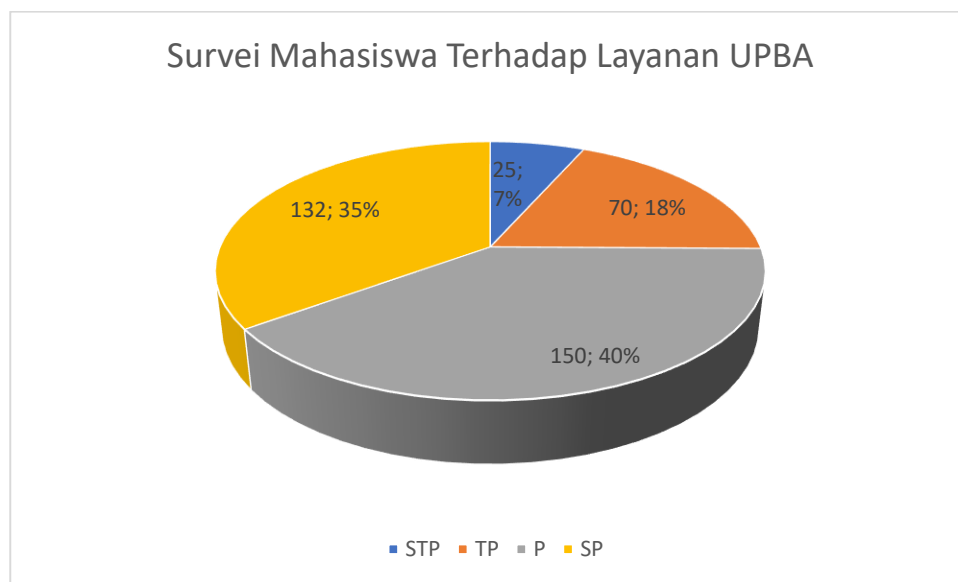


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan UPBA, sebanyak 15 orang/ 46 % menyatakan sangat puas, sebanyak 8 orang/24 % menyatakan puas, 7 orang/21 % menyatakan tidak puas dan 3 orang/9 % menyatakan sangat tidak puas.

c) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPBA dari 377 mahasiswa yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.38 Diagram Survei Mahasiswa Terhadap Layanan UPBA

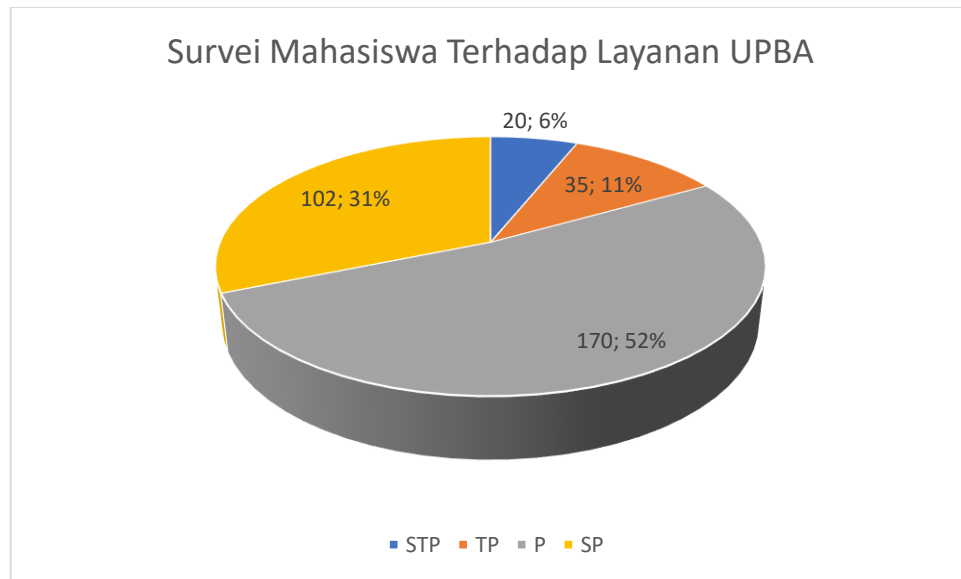


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPBA, sebanyak 132 mahasiswa/35 % menyatakan sangat puas, sebanyak 150 mahasiswa/40 % menyatakan puas, sebanyak 70 orang/18 % menyatakan tidak puas dan 25 orang/7 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap Layanan UPBA dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.39 Diagram Survei Mahasiswa Terhadap Layanan UPBA



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan UPBA, sebanyak 102 mahasiswa/31 % menyatakan sangat puas, sebanyak 170 mahasiswa/52 % menyatakan puas, sebanyak 35 orang mahasiswa/11 % menyatakan tidak puas dan 20 orang mahasiswa/6 % menyatakan sangat tidak puas.

2) Indeks Kepuasan Terhadap UPBA

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja UPBA pada periode 2018 sd. 2019 dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.40 IKM UPBA

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	3,1	3,3	13	3	3
2	3	3	14	2,8	3
3	3	3	15	2,75	3,3
4	3	3,15	16	3	3,15
5	2,95	3,3	17	3,15	3,1
6	2,85	3,15	18	2,95	3,15
7	3	3,05	19	2,83	3
8	3	3,28	20	3	3

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
9	3	3,1	21	2,8	3,1
10	3,25	3,1	22	2,9	3,2
11	3,15	3,2	23	3,1	3
12	3	3,2	24	3	3,25
Tahun 2018 Nilai IKM = 73,37 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 76,96 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM UPBA sebesar 73,37 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, UPBA mendapatkan skor IKM sebesar 76,61 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 73,37 ke 76,96 atau terjadi kenaikan skor sebesar 3,59. Ini berarti bahwa kinerja UPBA dari tahun 2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

I. Hasil Survei Unit Pengembangan Bisnis (UPB)

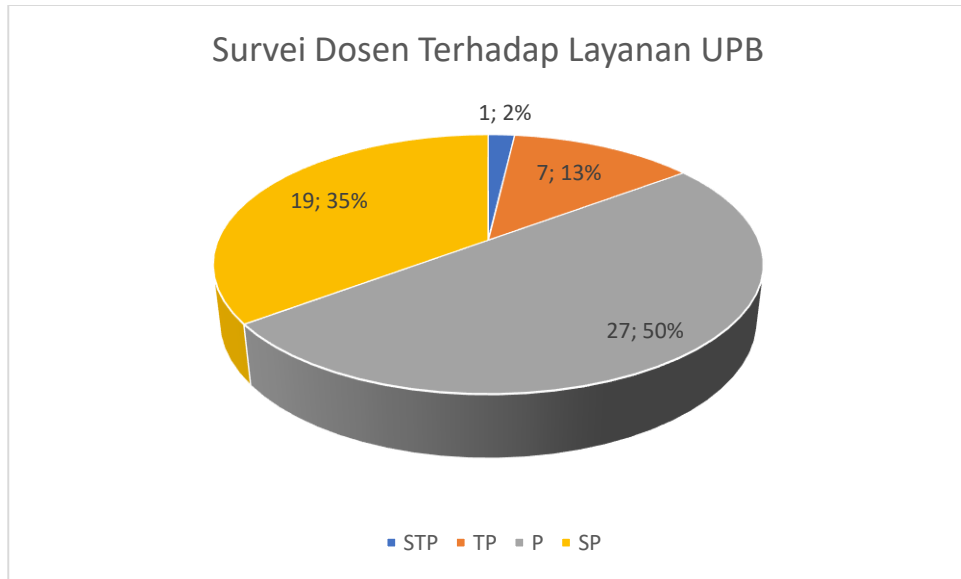
Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap layanan UPB berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

2) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan terhadap layanan UPB

b) Dosen

Rata-rata kepuasan terhadap layanan UPB dari 54 dosen yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram sebagaimana diagram di bawah ini:

Gambar 4.41 Diagram Survei Dosen Terhadap Layanan UPB

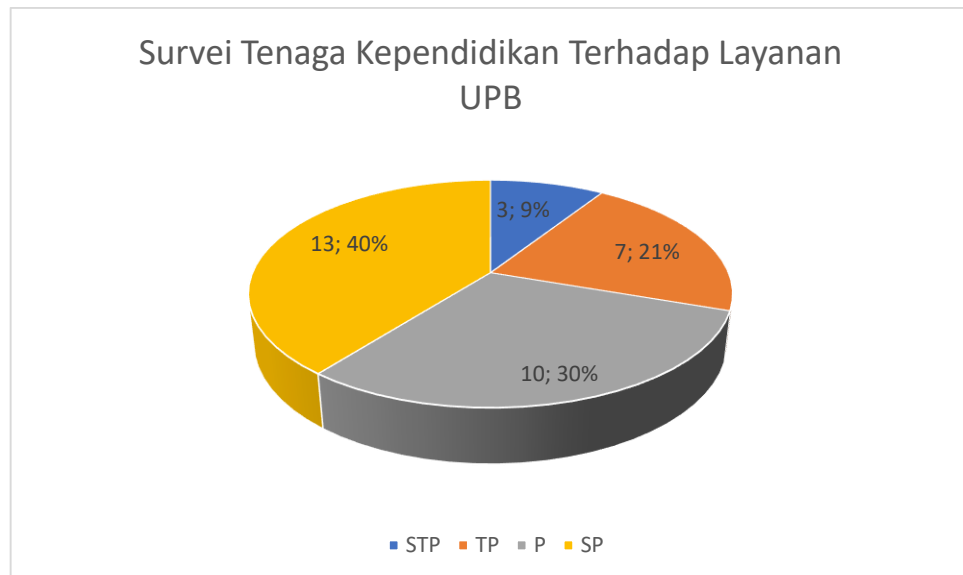


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan UPB, sebanyak 19 orang/35 % menyatakan sangat puas, sebanyak 27 orang/50 % menyatakan puas, 7 orang/13 % menyatakan tidak puas dan 1 orang/2 % menyatakan sangat tidak puas.

c) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap layanan UPB dari 33 tenaga kependidikan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.41 Diagram Survei Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan UPB

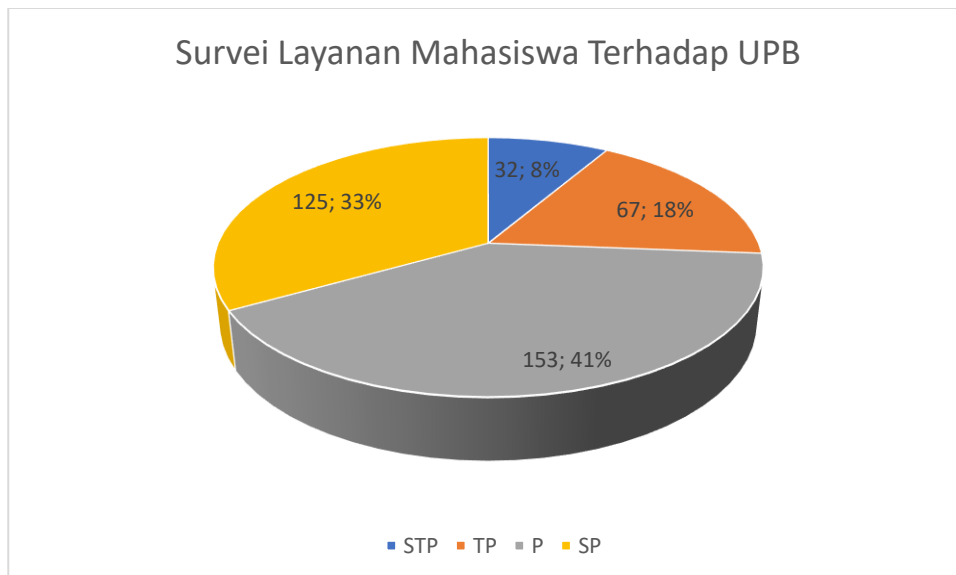


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan UPB, sebanyak 13 orang/ 40 % menyatakan sangat puas, sebanyak 10 orang/30 % menyatakan puas, 7 orang/21 % menyatakan tidak puas dan 3 orang/9 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPB dari 377 mahasiswa yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.42 Diagram Survei Layanan Mahasiswa terhadap UPB

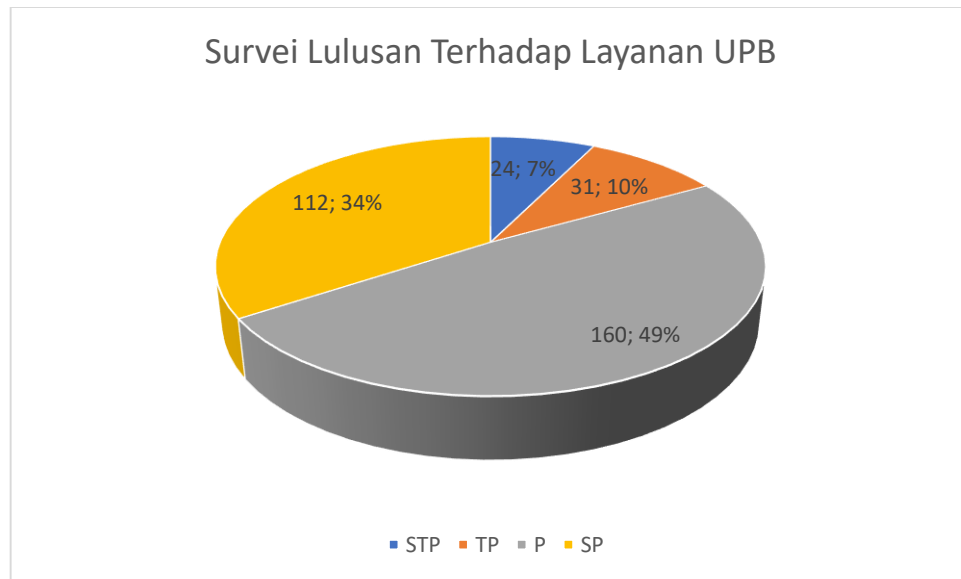


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPB, sebanyak 125 mahasiswa/33 % menyatakan sangat puas, sebanyak 153 mahasiswa/41 % menyatakan puas, sebanyak 67 orang/18 % menyatakan tidak puas dan 32 orang/8 % menyatakan sangat tidak puas.

e) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap Layanan UPB dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.43 Diagram Survei Lulusan Terhadap Layanan UPB



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan UPB, sebanyak 112 mahasiswa/34 % menyatakan sangat puas, sebanyak 160 mahasiswa/49 % menyatakan puas, sebanyak 31 orang mahasiswa/10 % menyatakan tidak puas dan 24 orang mahasiswa/7 % menyatakan sangat tidak puas.

2) Indeks Kepuasan Terhadap UPB

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja UPB pada periode 2018 sd. 2019 dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.44 IKM UPB

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	2,7	3,1	13	2,75	3,1
2	2,8	3,25	14	2,8	3
3	2,9	3,15	15	2,95	3
4	2,97	3,2	16	2,95	3,15
5	3	3,1	17	3	3,15
6	3	3	18	3	3
7	2,8	2,95	19	2,95	3,12
8	2,95	3	20	3,1	3

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
9	2,8	3	21	3,15	3,15
10	3,1	3	22	3	3,2
11	3,15	3,1	23	2,75	3,15
12	2,9	3,1	24	2,95	3,2
Tahun 2018 Nilai IKM = 72,18 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 76,02 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM UPB sebesar 72,18 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, UPB mendapatkan skor IKM sebesar 76,02 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 72,18 ke 76,02 atau terjadi kenaikan skor sebesar 3,84. Ini berarti bahwa kinerja UPB dari tahun 2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

J. Hasil Survei Bagian Umum

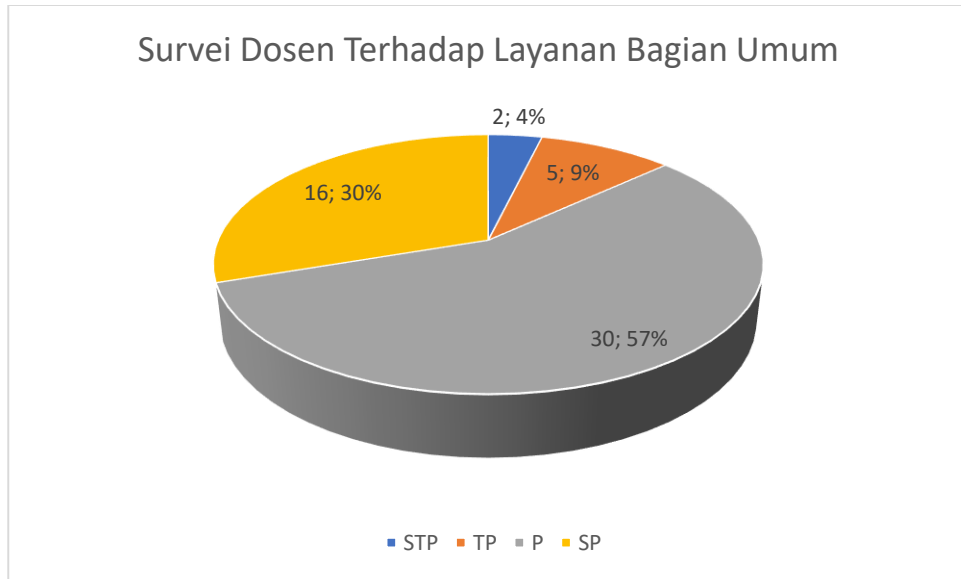
Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap Bagian Umum berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

- 1) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan terhadap layanan Bagian Umum

- a) Dosen

Rata-rata kepuasan terhadap layanan Bagian Umum dari 54 dosen yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram sebagaimana diagram di bawah ini:

Gambar 4.45 Diagram Survei Dosen Terhadap Layanan Bagian Umum

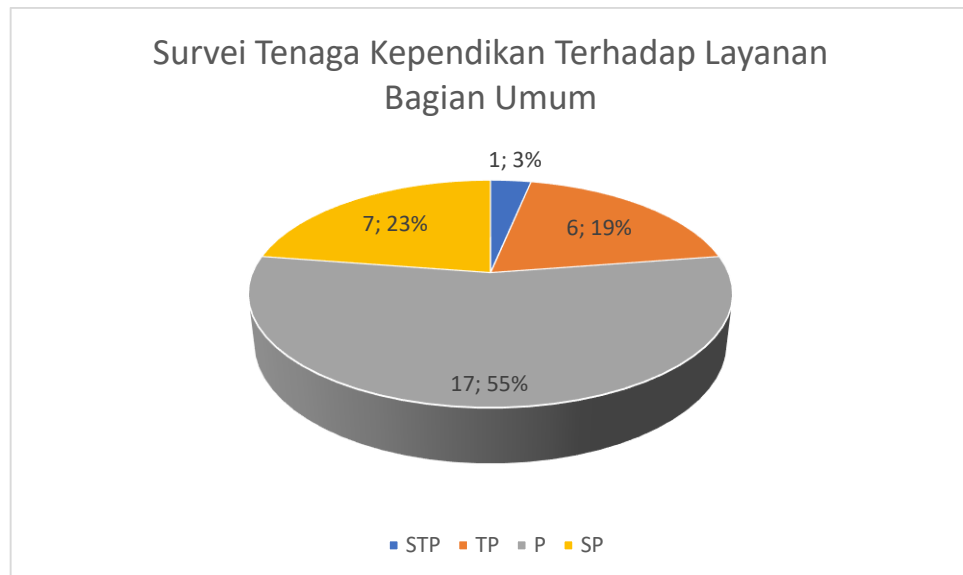


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap Bagian Umum, sebanyak 16 orang/30 % menyatakan sangat puas, sebanyak 30 orang/57 % menyatakan puas, 5 orang/9 % menyatakan tidak puas dan 1 orang/4 % menyatakan sangat tidak puas.

b) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap layanan Bagian Umum dari 33 tenaga kependidikan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.46 Diagram Survei Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Bagian Umum

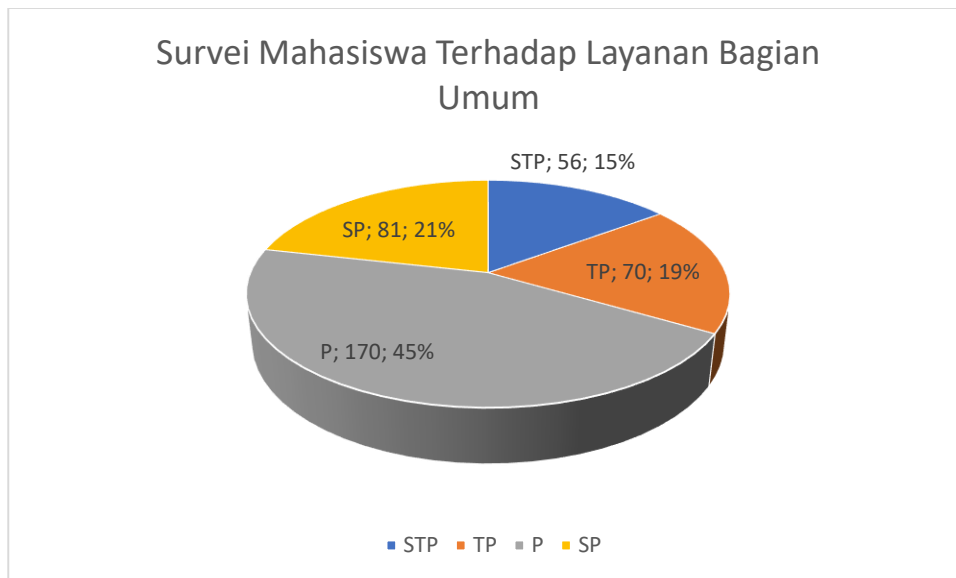


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Bagian Umum, sebanyak 7 orang/ 23 % menyatakan sangat puas, sebanyak 17 orang/55 % menyatakan puas, 6 orang/19 % menyatakan tidak puas dan 1 orang/3 % menyatakan sangat tidak puas.

c) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Bagian Umum dari 377 mahasiswa yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.47 Diagram Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Bagian Umum

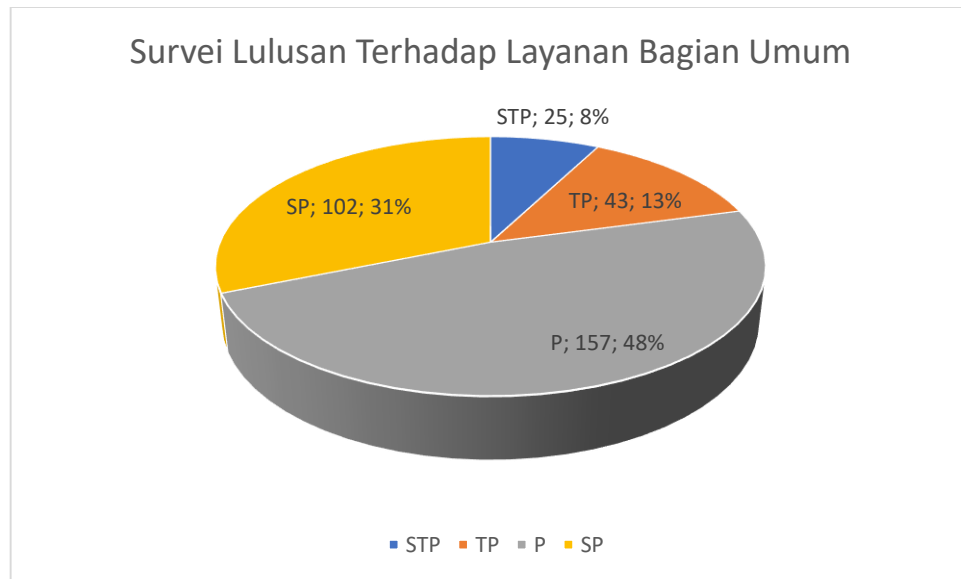


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Bagian Umum, sebanyak 81 mahasiswa/21 % menyatakan sangat puas, sebanyak 170 mahasiswa/45 % menyatakan puas, sebanyak 70 orang/19 % menyatakan tidak puas dan 56 orang/15 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap Layanan Bagian Umum dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.48 Diagram Survei Lulusan Terhadap Layanan Bagian Umum



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Bagian Umum, sebanyak 102 mahasiswa/31 % menyatakan sangat puas, sebanyak 157 mahasiswa/48 % menyatakan puas, sebanyak 43 orang mahasiswa/13 % menyatakan tidak puas dan 25 orang mahasiswa/8 % menyatakan sangat tidak puas.

2) Indeks Kepuasan Terhadap Bagian Umum

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja Bagian Umum pada periode 2018 sd. 2019 dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.49 IKM Bagian Umum

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	2,65	3	13	2,9	3,2
2	2,75	3	14	2,95	3,1
3	2,8	3	15	3	3,1
4	2,95	3,1	16	3	3
5	3,1	3,25	17	2,8	3
6	3,15	3,25	18	2,95	2,9
7	3	3	19	3,1	3
8	2,9	2,9	20	3	2,75

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
9	2,75	2,9	21	3	3
10	3	2,85	22	3	3,25
11	3	2,8	23	2,9	3
12	2,75	3	24	2,75	3
Tahun 2018 Nilai IKM = 71,90 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 74,16 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM Bagian Umum sebesar 71,90 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, Bagian Umum mendapatkan skor IKM sebesar 74,16 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 71,90 ke 74,16 atau terjadi kenaikan skor sebesar 2,26. Ini berarti bahwa kinerja Bagian Umum dari tahun 2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

K. Hasil Survei Bagian Perencanaan dan Keuangan (PK)

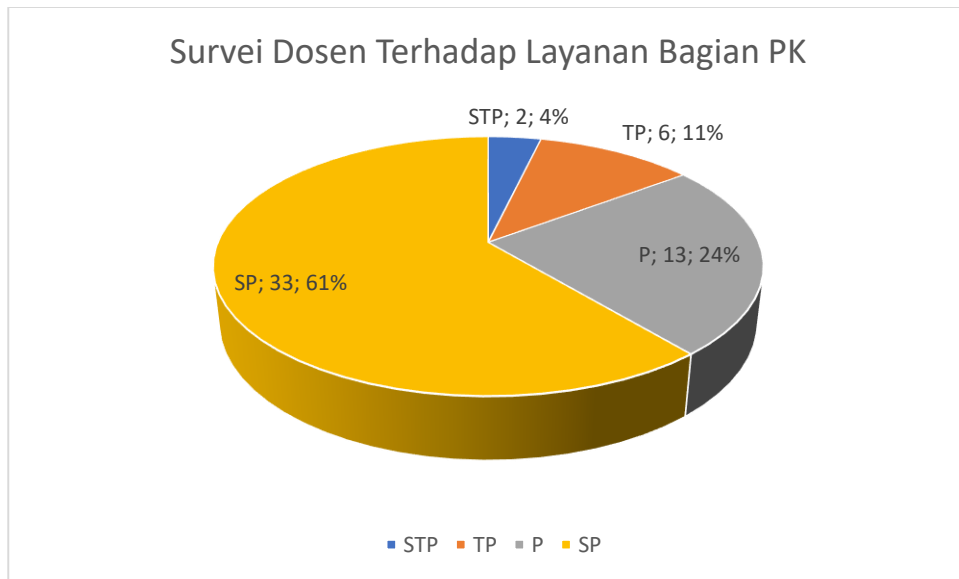
Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap Bagian PK berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

- 1) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan terhadap layanan Bagian PK

- a) Dosen

Rata-rata kepuasan terhadap layanan Bagian PK dari 54 dosen yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram sebagaimana diagram di bawah ini:

Gambar 4.50 Diagram Survei Dosen Terhadap Layanan Bagian PK

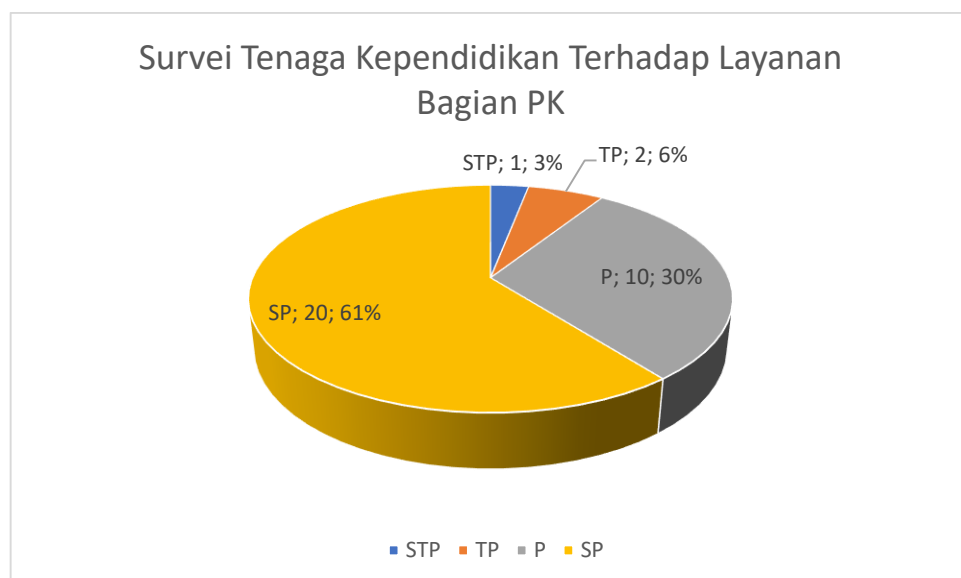


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap Bagian PK, sebanyak 33 orang/61 % menyatakan sangat puas, sebanyak 13 orang/24 % menyatakan puas, 6 orang/11 % menyatakan tidak puas dan 2 orang/4 % menyatakan sangat tidak puas.

b) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap layanan PK dari 33 tenaga kependidikan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.51 Diagram Survei Tendik Terhadap Layanan Bagian PK

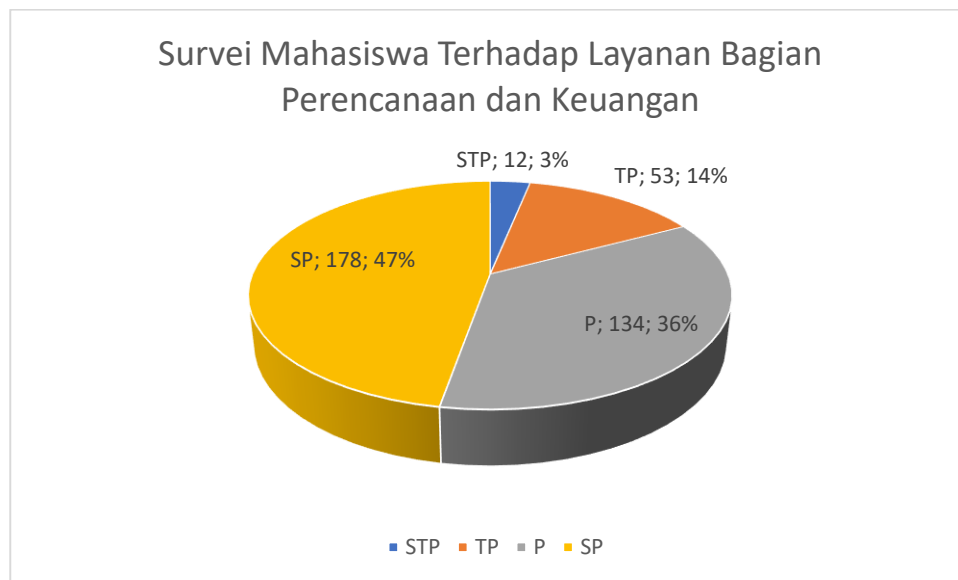


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Bagian PK, sebanyak 20 orang/ 61 % menyatakan sangat puas, sebanyak 10 orang/30 % menyatakan puas, 2 orang/6 % menyatakan tidak puas dan 1 orang/3 % menyatakan sangat tidak puas.

c) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Bagian PK dari 377 mahasiswa yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.52 Diagram Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Bagian PK

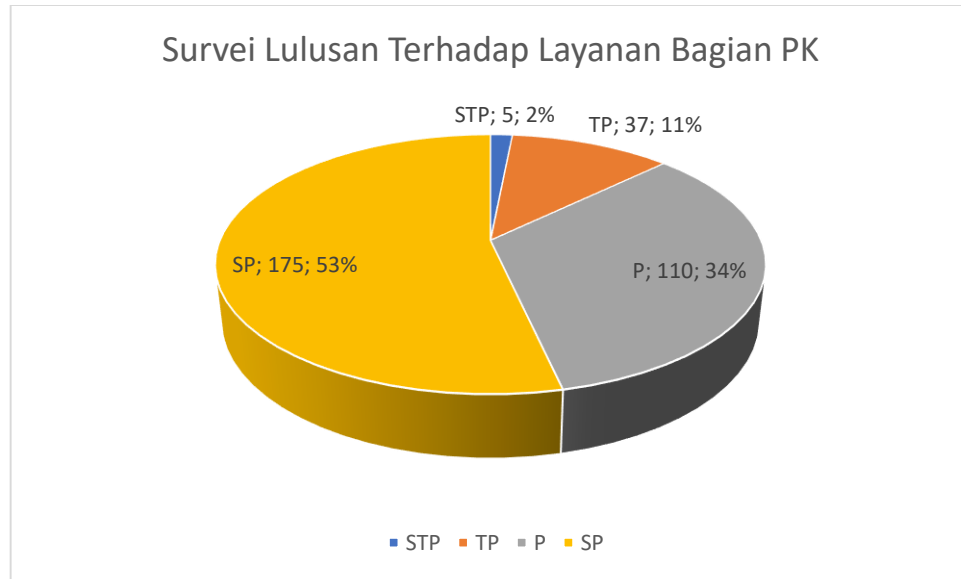


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Bagian PK, sebanyak 178 mahasiswa/47 % menyatakan sangat puas, sebanyak 134 mahasiswa/36 % menyatakan puas, sebanyak 53 orang/14 % menyatakan tidak puas dan 12 orang/3 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap Layanan Bagian PK dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.53 Diagram Survei Lulusan Terhadap Layanan Bagian PK



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Bagian PK, sebanyak 175 mahasiswa/53 % menyatakan sangat puas, sebanyak 110 mahasiswa/34 % menyatakan puas, sebanyak 37 orang mahasiswa/11 % menyatakan tidak puas dan 5 orang mahasiswa/2 % menyatakan sangat tidak puas.

2) Indeks Kepuasan Terhadap Bagian PK

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja Bagian PK pada periode 2018 sd. 2019 dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.54 IKM Bagian PK

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	3,25	3,4	13	3	3,4
2	3	3,25	14	3,25	3,45
3	3,11	3,35	15	3,11	3,3
4	3,2	3,45	16	3,2	3,2
5	3,23	3,2	17	3,15	3,2
6	3	3,3	18	2,85	3,1
7	2,8	3,25	19	3,1	3,3
8	3	3,4	20	3	3,4

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
9	3,15	3,35	21	3,28	3,4
10	3,2	3,3	22	3,25	3,1
11	3,4	3,45	23	3,1	3,2
12	3,1	3,3	24	3,2	3,25
Tahun 2018 Nilai IKM = 76,80 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 81,28 Mutu Pelayanan = A Kinerja Unit = Sangat Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM Bagian Perencanaan dan Keuangan sebesar 76,80 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, Bagian Perencanaan dan Keuangan mendapatkan skor IKM sebesar 81,28 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit sangat baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 76,80 ke 81,28 atau terjadi kenaikan skor sebesar 4,48. Ini berarti bahwa kinerja Bagian Perencanaan dan Keuangan dari tahun 2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

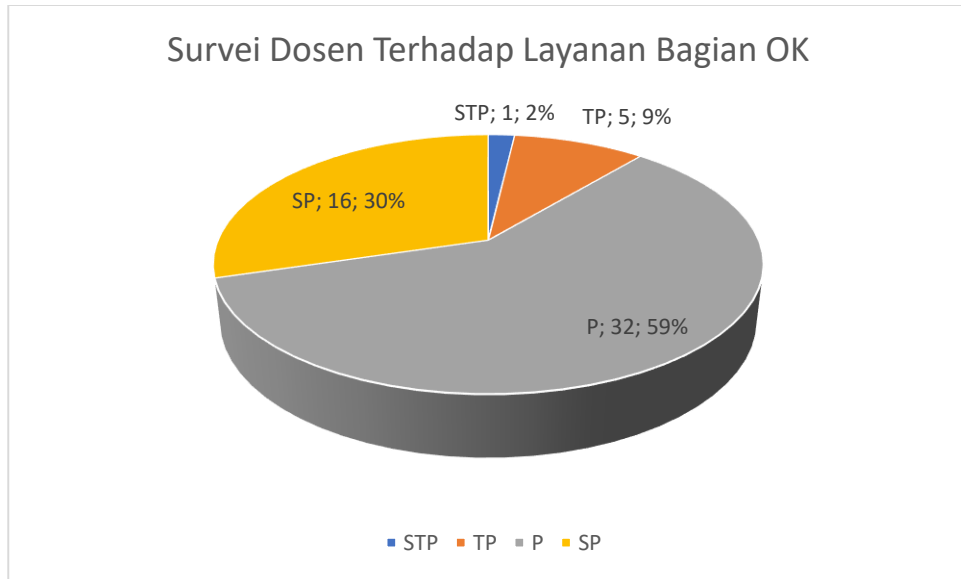
L. Hasil Survei Bagian Organisasi dan Kepegawaian (OK)

Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap Bagian OK berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

- 1) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan terhadap layanan Bagian OK:
 - a) Dosen

Rata-rata kepuasan terhadap layanan Bagian OK dari 54 dosen yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

Gambar 4.55 Diagram Survei Dosen Terhadap Layanan Bagian OK

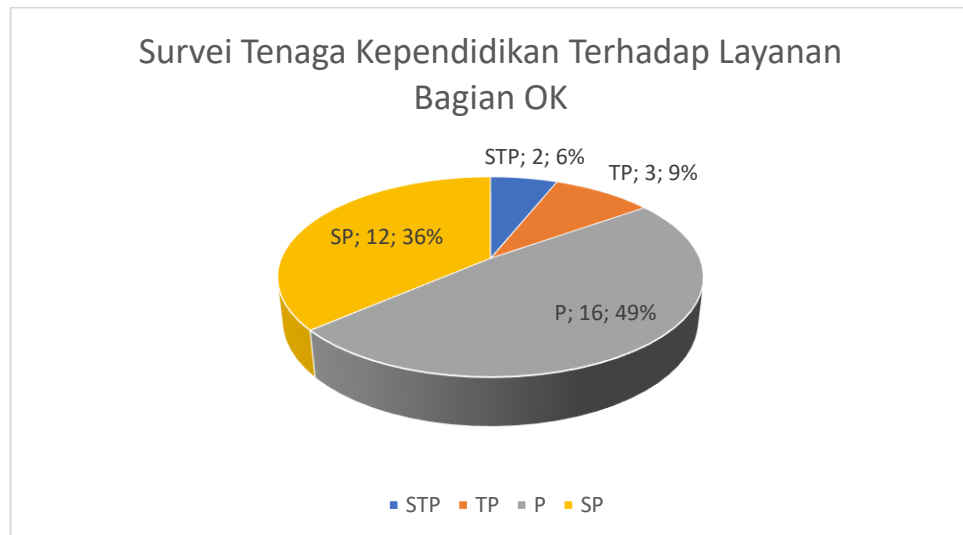


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap Bagian OK, sebanyak 16 orang/30 % menyatakan sangat puas, sebanyak 32 orang/59 % menyatakan puas, 5 orang/9 % menyatakan tidak puas dan 1 orang/2 % menyatakan sangat tidak puas.

c) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap layanan Bagian OK dari 33 tenaga kependidikan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.56 Survei Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Bagian OK

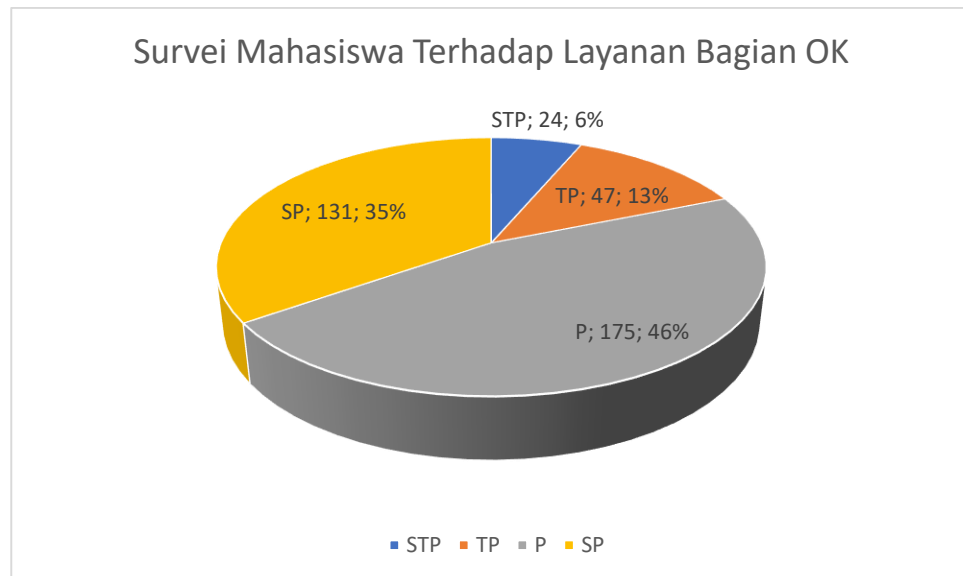


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Bagian OK, sebanyak 12 orang/ 36 % menyatakan sangat puas, sebanyak 16 orang/49 % menyatakan puas, 3 orang/9 % menyatakan tidak puas dan 2 orang/6 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Bagian Organisasi dan Kepegawaian dari 377 mahasiswa yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.57 Diagram Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Bagian OK

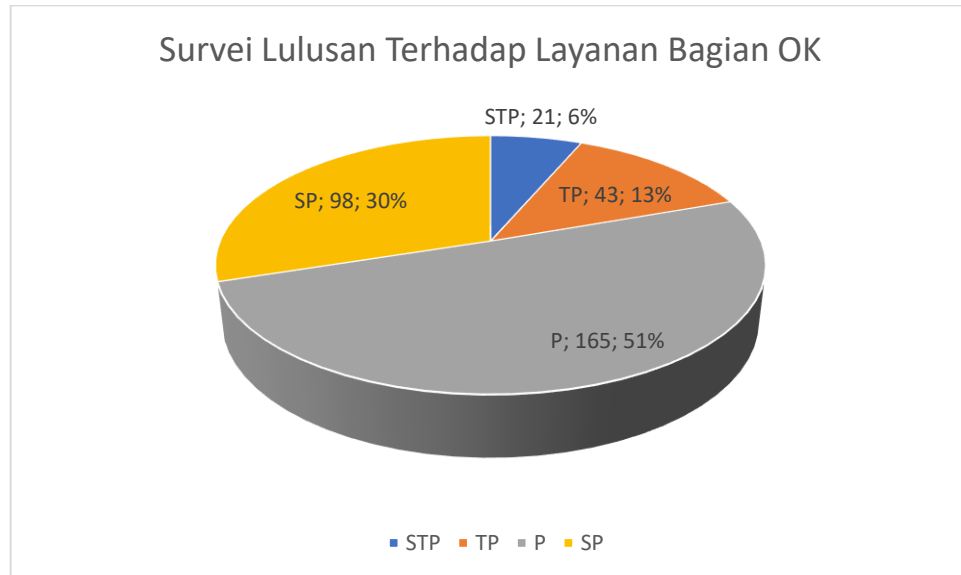


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Bagian Perencanaan dan Kepegawaian, sebanyak 131 mahasiswa/35 % menyatakan sangat puas, sebanyak 175 mahasiswa/46 % menyatakan puas, sebanyak 47 orang/13 % menyatakan tidak puas dan 24 orang/6 % menyatakan sangat tidak puas.

e) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap Layanan Bagian OK dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.58 Diagram Survei Lulusan Terhadap Layanan Bagian OK



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Bagian Perencanaan dan Keuangan, sebanyak 98 mahasiswa/30 % menyatakan sangat puas, sebanyak 165 mahasiswa/51 % menyatakan puas, sebanyak 43 orang mahasiswa/13 % menyatakan tidak puas dan 21 orang mahasiswa/6 % menyatakan sangat tidak puas.

3) Indeks Kepuasan Terhadap Bagian OK

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja Bagian OK pada periode 2018 sd. 2019 dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.59 IKM OK

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	2,6	3,1	13	2,95	3,3
2	2,7	3,1	14	3	3,2

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
3	2,75	3	15	2,9	3,1
4	3	3	16	2,85	3,1
5	2,95	3	17	2,9	3
6	3	3,1	18	2,9	2,9
7	3	3	19	3	3,1
8	3	3	20	3,1	3,25
9	2,88	2,95	21	3	3
10	3,1	2,95	22	3	3
11	3	2,8	23	3	3,2
12	2,85	3	24	3	3,25
Tahun 2018 Nilai IKM = 72,19 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 75,23 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM Organisasi dan Kepegawaian sebesar 76,80 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, Bagian Organisasi dan Kepegawaian mendapatkan skor IKM sebesar 75,23 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 72,19 ke 75,23 atau terjadi kenaikan skor sebesar 3,04. Ini berarti bahwa kinerja Bagian Organisasi dan Kepegawaian dari tahun 2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

M. Hasil Survei Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni (AKA)

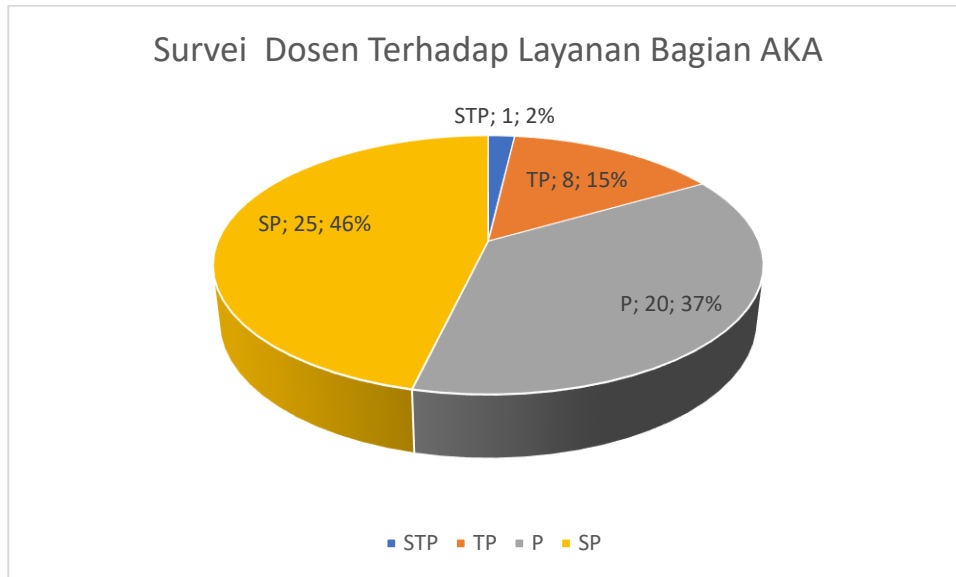
Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap Bagian AKA berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

- 1) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan terhadap layanan Bagian AKA

a) Dosen

Rata-rata kepuasan terhadap layanan Bagian AKA dari 54 dosen yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

Gambar 4.60 Diagram Survei Dosen Terhadap Layanan Bagian AKA

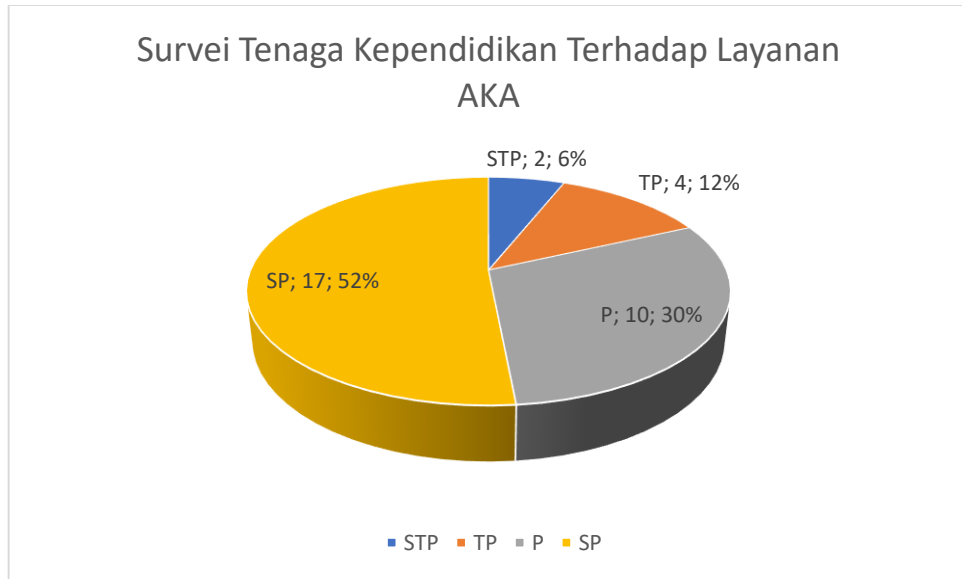


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap Bagian AKA, sebanyak 25 orang/46 % menyatakan sangat puas, sebanyak 20 orang/37 % menyatakan puas, 8 orang/15 % menyatakan tidak puas dan 1 orang/2 % menyatakan sangat tidak puas.

b) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap layanan Bagian AKA dari 33 tenaga kependidikan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.61 Diagram Survei Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan AKA

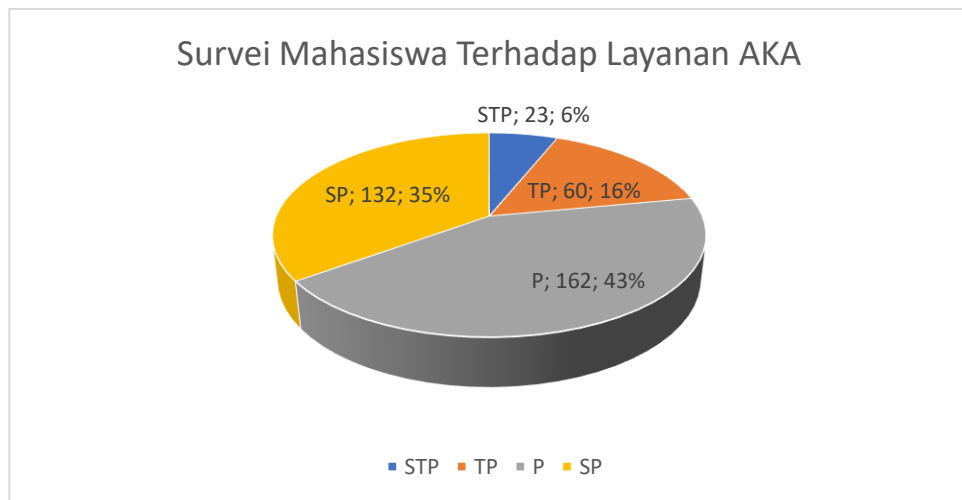


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Bagian AKA, sebanyak 17 orang/ 52 % menyatakan sangat puas, sebanyak 10 orang/30 % menyatakan puas, 4 orang/12 % menyatakan tidak puas dan 2 orang/6 % menyatakan sangat tidak puas.

c) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Bagian AKA dari 377 mahasiswa yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.62 Diagram Survei Mahasiswa Terhadap Layanan AKA

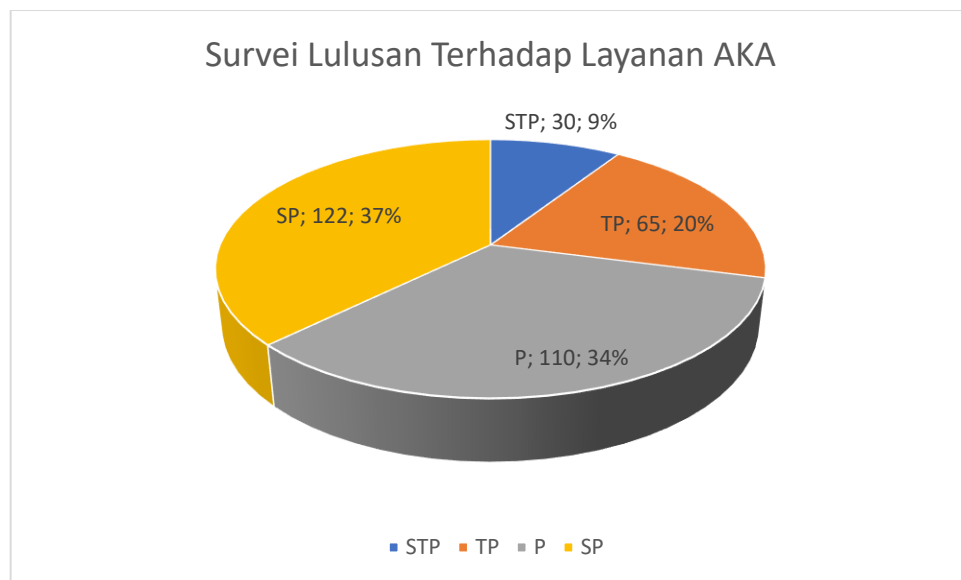


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Bagian AKA, sebanyak 132 mahasiswa/35 % menyatakan sangat puas, sebanyak 162 mahasiswa/43 % menyatakan puas, sebanyak 60 orang/16 % menyatakan tidak puas dan 23 orang/6 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap Layanan Bagian AKA dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.63 Diagram Survei Lulusan Terhadap Layanan AKA



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Bagian AKA, sebanyak 122 mahasiswa/37 % menyatakan sangat puas, sebanyak 110 mahasiswa/34 % menyatakan puas, sebanyak 65 orang mahasiswa/20 % menyatakan tidak puas dan 30 orang mahasiswa/9 % menyatakan sangat tidak puas.

4) Indeks Kepuasan Terhadap Bagian AKA

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja AKA pada periode 2018 sd. 2019 dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.64 IKM Bagian AKA

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	2,75	3,15	13	3,15	3,3
2	2,83	3	14	2,75	3,2
3	2,95	3,2	15	3	3,2
4	3	3	16	3,15	3,4
5	3	3	17	2,9	3
6	3	3,25	18	2,85	2,95
7	3,1	3,3	19	3	3
8	2,75	3	20	2,8	2,8
9	2,9	3	21	2,95	3
10	2,85	3,25	22	3	3,25
11	3	2,9	23	3	3,3
12	2,85	3,3	24	3	3,25
Tahun 2018 Nilai IKM = 72,29 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 76,88 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM Bagian AKA sebesar 72,29 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, Bagian AKA mendapatkan skor IKM sebesar 76,88 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 72,29 ke 76,88 atau terjadi kenaikan skor sebesar 4,59. Ini berarti bahwa kinerja Bagian AKA dari tahun 2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

N. Hasil Survei Bagian Kerjasama Kelembagaan dan Humas (KKH)

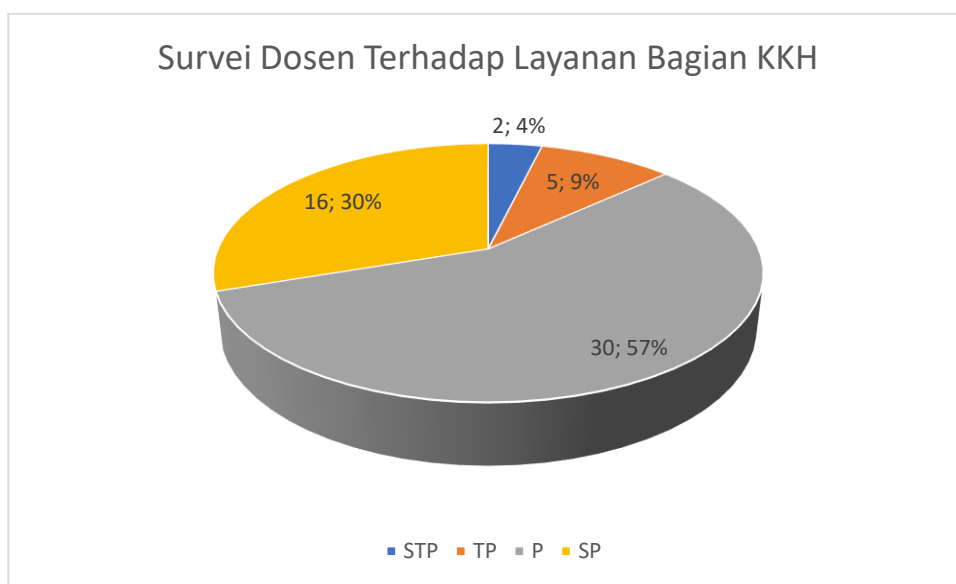
Berikut disampaikan hasil survei kepuasan terhadap Bagian KKH berdasarkan 24 instrumen pelayanan yang digunakan yaitu:

1) Rata-rata kepuasan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lulusan terhadap layanan Bagian KKH

a) Dosen

Rata-rata kepuasan terhadap layanan Bagian KKH dari 54 dosen yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram sebagaimana diagram di bawah ini:

Gambar 4.65 Survei Dosen Terhadap Layanan Bagian KKH

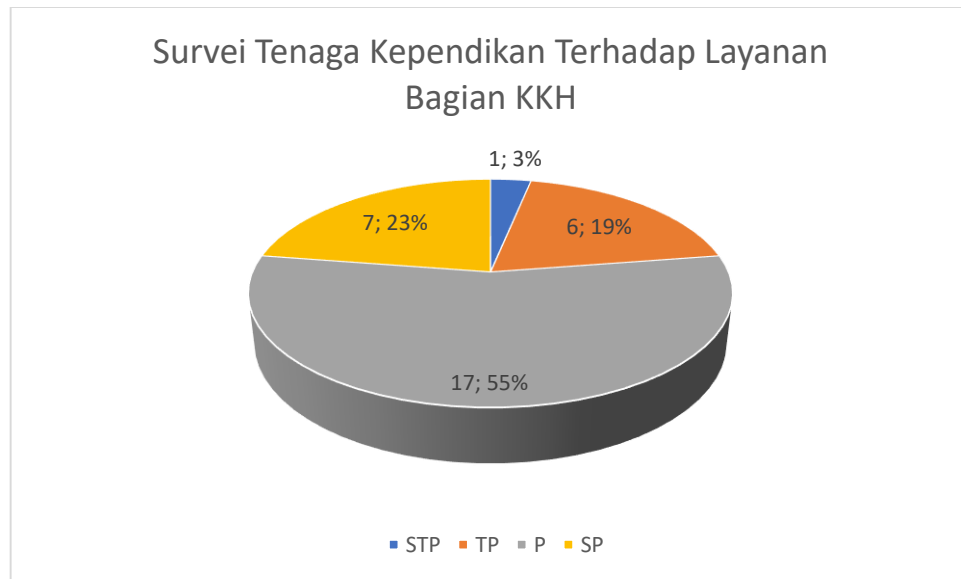


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 54 dosen yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap Bagian KKH, sebanyak 16 orang/30 % menyatakan sangat puas, sebanyak 30 orang/57 % menyatakan puas, 5 orang/9 % menyatakan tidak puas dan 1 orang/4 % menyatakan sangat tidak puas.

c) Tenaga Kependidikan

Rata-rata kepuasan terhadap layanan Bagian KKH dari 33 tenaga kependidikan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.66 Diagram Survei Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Bagian KKH

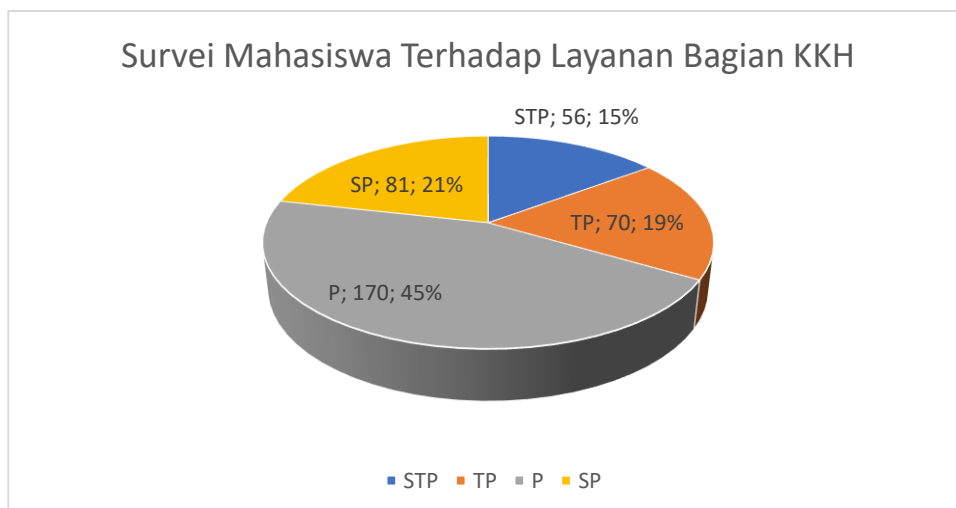


Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa dari 33 tenaga kependidikan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Bagian KKH, sebanyak 7 orang/ 23 % menyatakan sangat puas, sebanyak 17 orang/55 % menyatakan puas, 6 orang/19 % menyatakan tidak puas dan 1 orang/3 % menyatakan sangat tidak puas.

d) Mahasiswa

Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan Bagian KKH dari 377 mahasiswa yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 4.67 Diagram Survei Mahasiswa Terhadap Layanan Bagian KKH

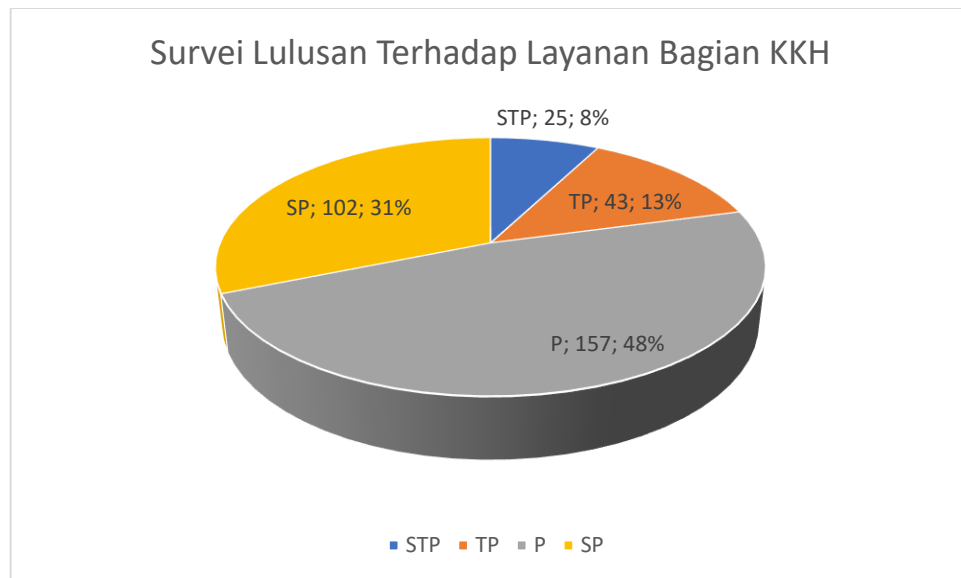


Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 377 mahasiswa yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Bagian KKH, sebanyak 81 mahasiswa/21 % menyatakan sangat puas, sebanyak 170 mahasiswa/45 % menyatakan puas, sebanyak 70 orang/19 % menyatakan tidak puas dan 56 orang/15 % menyatakan sangat tidak puas.

e) Lulusan

Rata-rata kepuasan terhadap Layanan Bagian Umum dari 327 lulusan yang menjadi sampel dapat dilihat pada diagram berikut:

Diagram 4.68 Diagram Survei Lulusan Terhadap Layanan Bagian KKH



Dari diagram di atas terlihat bahwa dari 327 lulusan yang diambil sampel untuk mengukur tingkat kepuasan layanan Bagian KKH, sebanyak 102 mahasiswa/31 % menyatakan sangat puas, sebanyak 157 mahasiswa/48 % menyatakan puas, sebanyak 43 orang mahasiswa/13 % menyatakan tidak puas dan 25 orang mahasiswa/8 % menyatakan sangat tidak puas.

3) Indeks Kepuasan Terhadap Bagian KKH

Untuk Indeks Kepuasan Dosen, tenaga Kependidikan, mahasiswa serta lulusan terhadap kinerja Bagian KKH pada periode 2018 sd. 2019 dengan menggunakan 24 instrumen layanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.69 IKM Bagian KKH

Nomor Pernyataan	Skor Tahun		Nomor Pernyataan	Skor Tahun	
	2018	2019		2018	2019
1	2,65	3	13	2,9	3,2
2	2,75	3	14	2,95	3,1
3	2,8	3	15	3	3,1
4	2,95	3,1	16	3	3
5	3,1	3,25	17	2,8	3
6	3,15	3,25	18	2,95	2,9
7	3	3	19	3,1	3
8	2,9	2,9	20	3	2,75
9	2,75	2,9	21	3	3
10	3	2,85	22	3	3,25
11	3	2,8	23	2,9	3
12	2,75	3	24	2,75	3
Tahun 2018 Nilai IKM = 71,90 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					
Tahun 2019 Nilai IKM = 74,16 Mutu Pelayanan = B Kinerja Unit = Baik					

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2018 Nilai IKM Bagian KKH sebesar 71,90 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Pada tahun 2019, Bagian Umum mendapatkan skor IKM sebesar 74,16 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit baik. Data menunjukkan terjadi peningkatan skor dari 71,90 ke 74,16 atau terjadi kenaikan skor sebesar 2,26. Ini berarti bahwa kinerja Bagian KKH dari tahun 2018 sampai dengan 2019 terus menunjukkan tren peningkatan dan perbaikan kualitas layanan.

BAB V

Kesimpulan

Pelaksanaan survei yang telah dilakukan oleh Tim Survei pada tahun 2019 dengan menyajikan data survei tahun 2018 dapat disimpulkan bahwa dari 14 (empat belas) lembaga/unit/bagian yang disurvei menunjukkan sisi sisi perbaikan dalam layanan. Hal ini dibuktikan dengan 1) setiap lembaga/unit/bagian menunjukkan peningkatan skor dalam pelayanan, dan 2) jika dibandingkan tahun 2018, pada tahun 2019 beberapa lembaga telah menunjukkan kinerja sangat baik yaitu LPM, PUSTIPD serta Bagian Perencanaan dan Keuangan.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam dan luar kampus, diperlukan komitmen untuk melaksanakan sistem pelayanan yang benar-benar telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal lain adalah komitmen pimpinan untuk selalu melakukan kontrol kinerja secara berkala terhadap lembaga/unit/bagian yang ada di UIN Raden Fatah Palembang

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2013.
- Azra, Azyumardi. *Pendidikan Islam: Tradisi dan Modernisasi di Tengah Tantangan Milenium III*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Carnoy, Martin. "Globalization and Educational Restructuring", *Melbourne Studies in Education*, No. 3, Vol. 39, 1998.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012.
- Ismail, Fajri. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Palembang. KSM. 2016.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Naga, Dali Santun. *Teori Sekor Pada Pengukuran Mental* (Jakarta: Nagarani Citrayasa. 2013.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016.
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Widoyoko, S. Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012.

Lampiran 1 Kuesioner Untuk Mahasiswa dan Lulusan

	Kuesioner Layanan Lembaga/Unit/Bagian Untuk Mahasiswa/Alumni
---	---

Sebelum anda mengisi kuesioner di bawah ini, mohon anda membaca petunjuk pengisian terlebih dahulu.

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Kuesioner ini merupakan kuesioner tentang Layanan Lembaga/Unit/Bagian di UIN Raden Fatah Palembang.
2. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan.
3. Tulislah hasil jawaban pada kolom yang telah disediakan dengan cara memberikan tanda silang (X) atau centrang (√).
4. Angket menggunakan skala Likert terdiri dari angka 1 sampai 4. Angka 1 berarti sangat tidak baik/sangat tidak puas/sangat tidak ramah/sangat tidak bertanggungjawab. Angka 2 berarti tidak baik/tidak puas/tidak ramah/tidak bertanggungjawab. Angka 3 yang tertulis di dalam angket mengindikasikan baik/puas/ramah/bertanggungjawab dan angka 4 mengindikasikan sangat baik/sangat puas/sangat ramah/sangat bertanggungjawab.
5. Apabila bapak/ibu/sdr ingin mengganti jawaban, berilah tanda sama dengan (=) pada pilihan semula, kemudian berilah tanda silang (X) atau centrang (√) pada jawaban baru.
6. Biodata akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan.
7. Gunakan ballpoint atau pulpen di dalam mengisi kuesioner.
8. Demi kebenaran hasil kuesioner dan pengembangan lembaga, isilah kuesioner di bawah ini dengan jujur, kritis dan objektif.

DATA RESPONDEN:

1.	Nama	:	
2.	NIP/NIM	:	
3.	Jenis Kelamin	:	
4.	Fak/Prodi	:	

Isilah kuesioner di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) atau dengan tanda centrang (√) pada kolom yang disediakan dengan interval penilaian sebagai berikut:

1. Survei Layanan Lembaga Penjaminan Mutu

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Survei Layanan Lembaga Penelitian dan pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M)

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Survei Layanan Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (Pustipd)

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Survei Layanan Perpustakaan

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Survei Layanan Pusat Layanan Internasional (PLI)

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Survei Layanan Ma'had Jami'ah

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Survei Layanan Satuan Pengawas Internal (SPI)

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Survei Layanan Pengembangan Bahasa

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Survei Layanan Pengembangan Bisnis

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Survei Bagian Umum

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Survei Perencanaan dan Keuangan

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Survei Organisasi dan Kepegawaian

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Survei Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Survei Kerjasama, Kelembagaan dan Humas

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lampiran 2 Kuesioner Untuk Dosen dan Tenaga Kependidikan

	Kuesioner Layanan Lembaga/Unit/Bagian Untuk Dosen dan Tenaga Kependidikan
---	--

Sebelum anda mengisi kuesioner di bawah ini, mohon anda membaca petunjuk pengisian terlebih dahulu.

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Kuesioner ini merupakan kuesioner tentang Layanan Lembaga/Unit/Bagian di UIN Raden Fatah Palembang.
2. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan.
3. Tulislah hasil jawaban pada kolom yang telah disediakan dengan cara memberikan tanda silang (X) atau centrang (√).
4. Angket menggunakan skala Likert terdiri dari angka 1 sampai 4. Angka 1 berarti sangat tidak baik/sangat tidak puas/sangat tidak ramah/sangat tidak bertanggungjawab. Angka 2 berarti tidak baik/tidak puas/tidak ramah/tidak bertanggungjawab. Angka 3 yang tertulis di dalam angket mengindikasikan baik/puas/ramah/bertanggungjawab dan angka 4 mengindikasikan sangat baik/sangat puas/sangat ramah/sangat bertanggungjawab.
5. Apabila bapak/ibu/sdr ingin mengganti jawaban, berilah tanda sama dengan (=) pada pilihan semula, kemudian berilah tanda silang (X) atau centrang (√) pada jawaban baru.
6. Biodata akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan.
7. Gunakan ballpoint atau pulpen di dalam mengisi kuesioner.
8. Demi kebenaran hasil kuesioner dan pengembangan lembaga, isilah kuesioner di bawah ini dengan jujur, kritis dan objektif.

DATA RESPONDEN:

1.	Nama	:	
2.	NIP (jika ada)	:	
3.	Jenis Kelamin	:	
4.	Dosen/Tendik	:	
5.	Fak/Prodi/Lembaga/Unit Tempat Bertugas	:	

Isilah kuesioner di bawah ini dengan memberikan tanda silang (X) atau dengan tanda centrang (√) pada kolom yang disediakan dengan interval penilaian sebagai berikut:

1. Survei Layanan Lembaga Penjaminan Mutu

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Survei Layanan Lembaga Penelitian dan pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M)

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Survei Layanan Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (Pustipd)

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Survei Layanan Perpustakaan

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Survei Layanan Pusat Layanan Internasional (PLI)

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Survei Layanan Ma'had Jami'ah

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Survei Layanan Satuan Pengawas Internal (SPI)

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Survei Layanan Pengembangan Bahasa

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Survei Layanan Pengembangan Bisnis

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Survei Bagian Umum

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Survei Perencanaan dan Keuangan

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Survei Organisasi dan Kepegawaian

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
16	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Survei Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Survei Kerjasama, Kelembagaan dan Humas

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
Tangible					
1	Tempat duduk yang nyaman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Fasilitas ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Parkir yang memadai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ruangan yang bersih	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kecukupan toilet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Lokasi yang mudah dilihat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliable					
7	Kemampuan petugas dalam menjelaskan produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ketepatan waktu dalam bekerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kemampuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kemampuan petugas dalam meminimalisir kesalahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsiveness					
12	Sabar dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Keinginan untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kemudahan dalam prosedur layanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurance					
16	Tingkat kenyamanan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Aspek Yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
17	Sopan dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Tingkat keseriusan petugas dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Integritas petugas dalam melayani pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emphaty					
20	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Keramahan dalam melayani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Keadilan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kemudahan dalam menemui petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lampiran 3 Uji Validitas Instrumen

No. Angket	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Ket	
P01	4	5	2	1	2	2	4	5	3	2	4	1	2	3	4	2	2	1	4	2	1	1	4	5	Vd	
P02	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	Vd	
P03	2	5	4	2	5	5	4	5	5	3	2	5	4	5	3	2	5	4	4	5	2	3	5	5	Vd	
P04	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	Vd	
P05	4	2	4	5	2	4	5	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	5	2	4	2	4	2	Vd	
P06	4	5	5	2	5	3	5	4	5	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	Vd	
P07	1	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	4	2	5	2	4	5	2	5	5	3	5	2	4	Vd	
P08	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	3	1	4	4	Vd	
P09	4	4	5	4	1	3	4	5	4	1	5	3	5	5	1	2	3	5	1	5	4	5	1	3	Vd	
P10	4	4	2	3	3	5	2	5	2	5	2	3	2	3	5	3	5	5	2	5	2	5	2	3	Vd	
P11	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	2	Vd	
P12	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	Vd	
P13	1	5	3	5	1	3	2	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	2	5	1	5	5	1	Vd	
P14	4	5	3	3	3	2	2	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	2	4	5	5	4	4	Vd	
P15	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	Vd	
r	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
t	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
n ₂	2	1	3	5	2	3	5	1	2	4	2	1	4	2	3	5	2	2	7	2	2	2	2	2		
n ₃	1	2	4	5	4	6	1	1	4	1	4	6	1	7	4	4	5	6	1	1	3	1	4	6		
n ₄	13	4	7	5	6	6	8	8	4	6	8	6	6	3	6	5	1	2	6	8	4	6	8	6		
n ₅	2	13	6	4	6	5	6	10	10	8	5	6	8	7	6	6	10	9	5	9	8	9	5	5		
N	18	20	20	19	18	20	20	20	20	19	19	19	19	19	19	20	18	19	19	20	17	18	19	19		
V	0,71	0,86	0,70	0,61	0,72	0,66	0,69	0,84	0,78	0,74	0,71	0,72	0,74	0,70	0,70	0,65	0,76	0,74	0,62	0,80	0,76	0,81	0,71	0,68		
r-kritis	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2		
kriteria	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	

No. Angket	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Ket
ΣB	71	89	76	66	72	73	75	87	82	76	74	75	76	73	73	72	75	76	67	84	72	78	74	72	
$(\Sigma B)^2$	5041	7921	5776	4356	5184	5329	5625	7569	6724	5776	5476	5625	5776	5329	5329	5184	5625	5776	4489	7056	5184	6084	5476	5184	