



LAPORAN

HASIL SURVEY

KEPUASAN PENELITI

2021

LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG



RELIABILITY (KONSISTENSI DAN KEANDALAN)

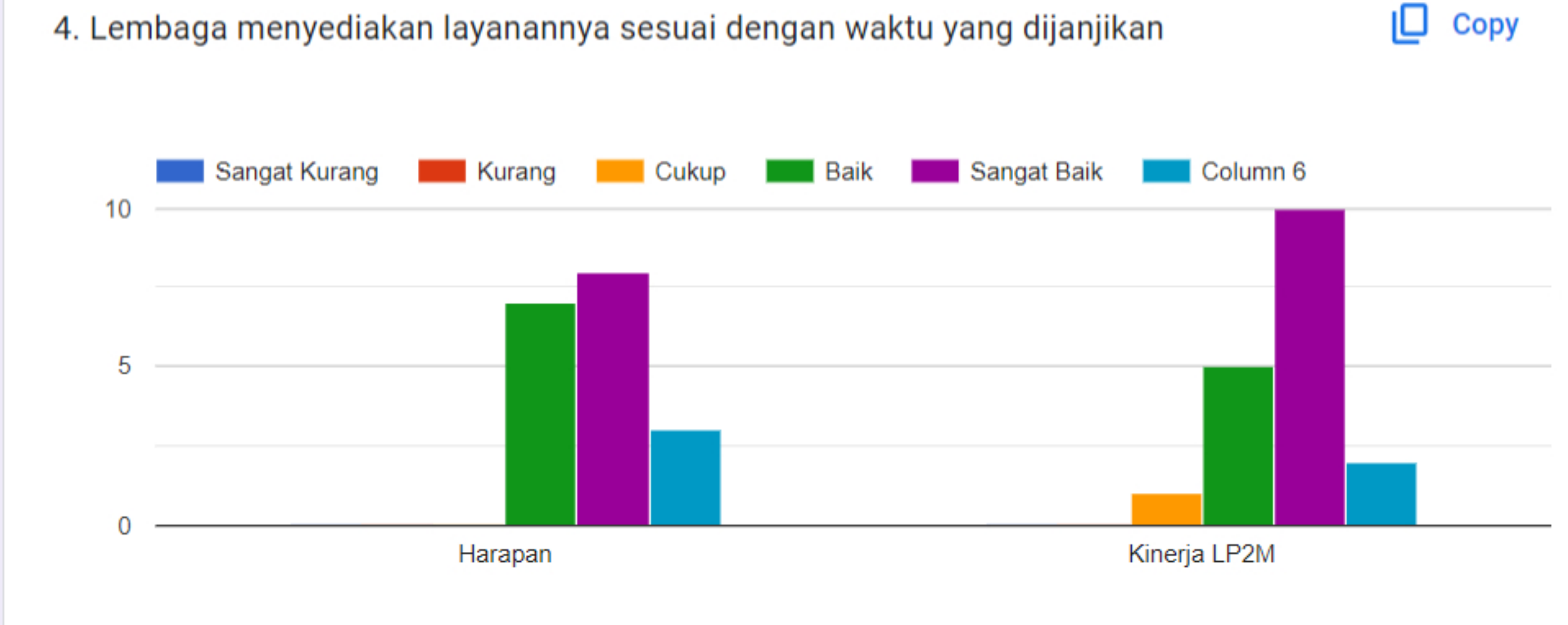
1. Ketepatan Waktu Lembaga dalam memenuhi Schedule Kegiatan [Copy](#)



2. Bila pihak pengguna memiliki masalah, Lembaga akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya. [Copy](#)



3. Lembaga memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal [Copy](#)



4. Lembaga menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan [Copy](#)

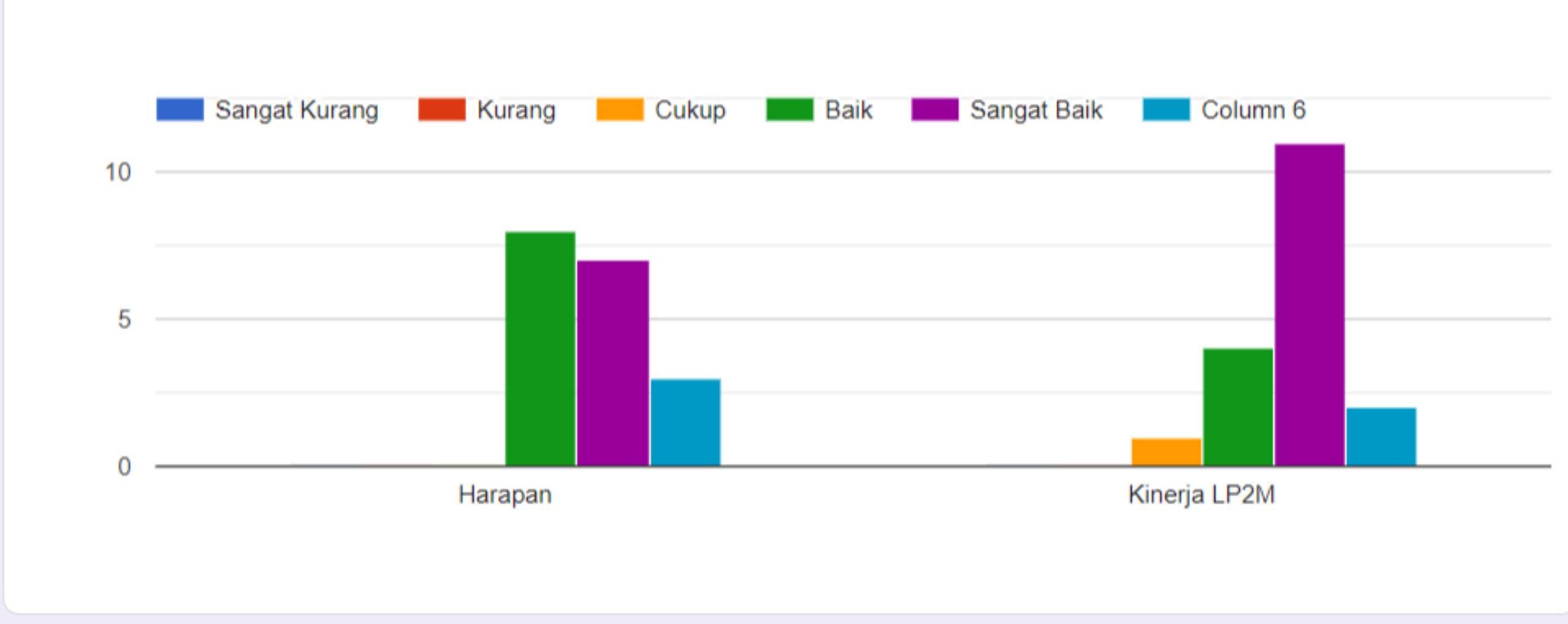


RESPONSIVENESS (KESIGAPAN DAN KECEPATAN PELAYANAN)

1. Lembaga memberitahu pengguna sebelum waktu pelaksanaan kegiatan [Copy](#)



2. Lembaga memberikan layanan yang cepat [Copy](#)



3. Lembaga selalu berusaha membantu pengguna [Copy](#)

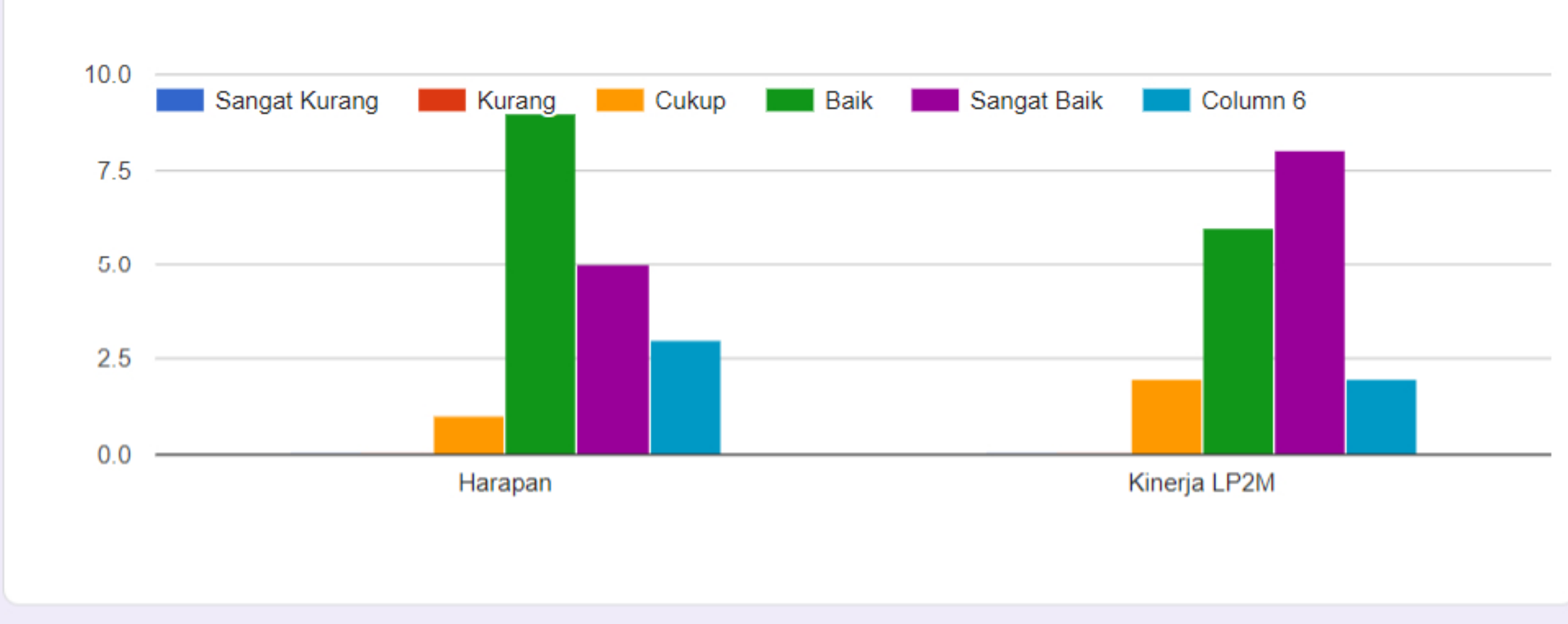


4. Lembaga tidak pernah terlalu sibuk (mengabaikan) respon dari pengguna [Copy](#)



ASSURANCE (KETERAMPILAN, KERAMAHAN DAN JAMINAN)

1. Perilaku pegawai lembaga mampu membuat para pelanggan mempercayai mereka. [Copy](#)



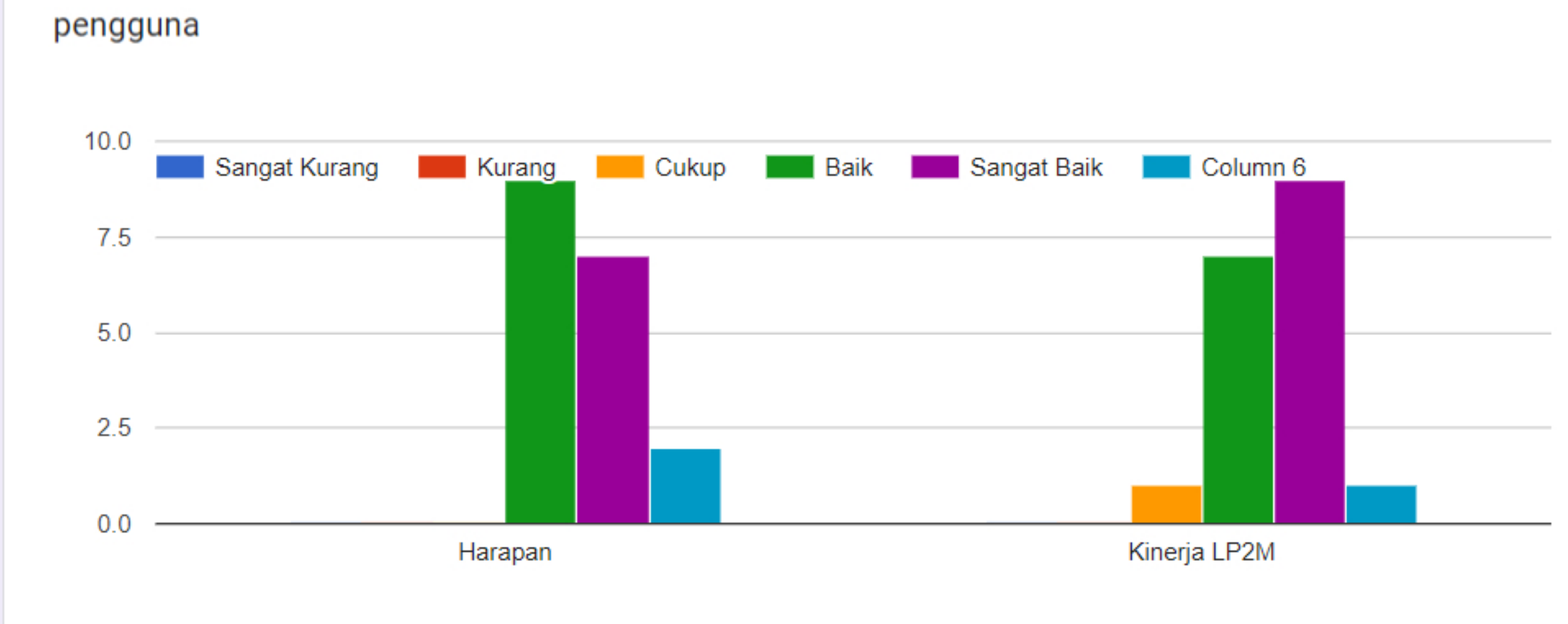
2. Pengguna merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan [Copy](#)



3. Pegawai secara konsisten bersikap sopan terhadap para pengguna [Copy](#)



4. Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan [Copy](#)



EMPATHY (SIKAP SIMPATIK DAN KOMUNIKATIF)

1. Lembaga memberikan perhatian yang baik kepada pengguna [Copy](#)



2. Lembaga selalu mengutamakan kepentingan pengguna [Copy](#)



3. Lembaga selalu memahami spesifik kebutuhan penggunaanya [Copy](#)



4. Lembaga konsisten melayani berdasarkan urutan pengajuan keperluan dari pengguna [Copy](#)

TANGIBLES (FASILITAS FISIK)

1. Lembaga memiliki Fasilitas utama yang memadai untuk melayani [Copy](#)

2. Lembaga memiliki fasilitas penunjang yang baik (Misalnya: hotline untuk komunikasi dan keluhan) [Copy](#)

3. Lembaga selalu dilengkapi materi-materi yang menarik secara visual yang berkaitan dengan layanannya (Misalnya Brosur, pamphlet, website) [Copy](#)

4. Lembaga selalu menyiapkan keperluan fasilitas penunjang bagi pengguna sesuai standar (Misalnya : ATK, Semarnakit dan Konsumsi) [Copy](#)



**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UIN RADEN FATAH
PALEMBANG**