



LAPORAN

HASIL SURVEY

KEPUASAN PENELITI

2020

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](#)



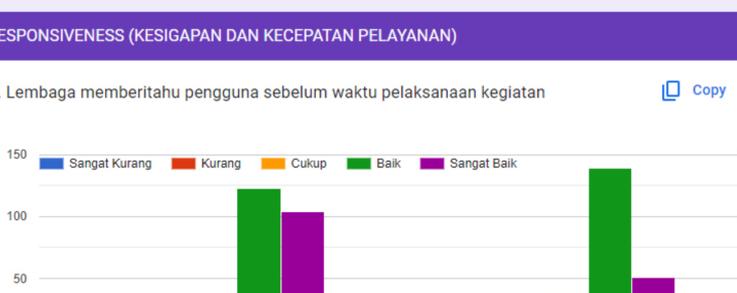
3. Lembaga memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal

[Copy](#)



4. Lembaga menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan

[Copy](#)



RESPONSIVENESS (KESIGAPAN DAN KECEPATAN PELAYANAN)

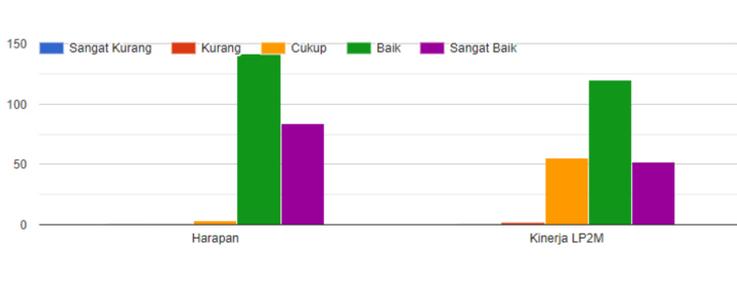
1. Lembaga memberitahu pengguna sebelum waktu pelaksanaan kegiatan

[Copy](#)



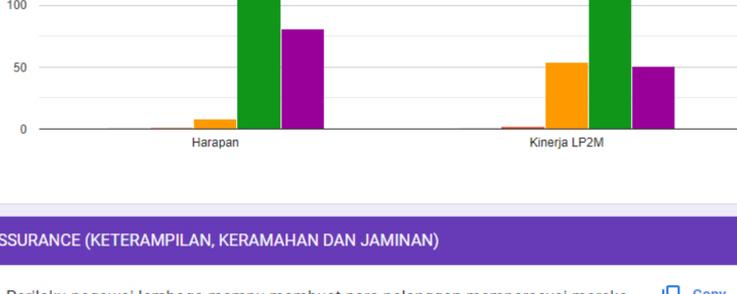
2. Lembaga memberikan layanan yang cepat

[Copy](#)



3. Lembaga selalu berusaha membantu pengguna

[Copy](#)



4. Lembaga tidak pernah terlalu sibuk (mengabaikan) respon dari pengguna

[Copy](#)



ASSURANCE (KETERAMPILAN, KERAMAHAN DAN JAMINAN)

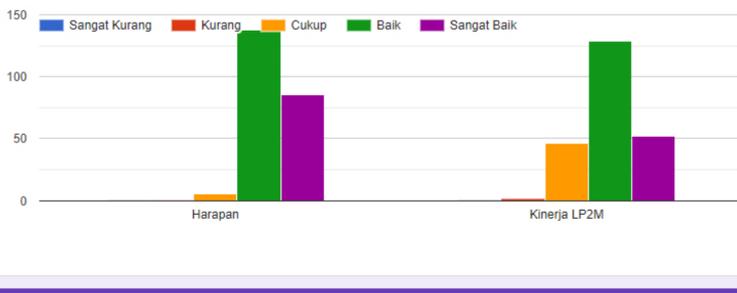
1. Perilaku pegawai lembaga mampu membuat para pelanggan mempercayai mereka.

[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)

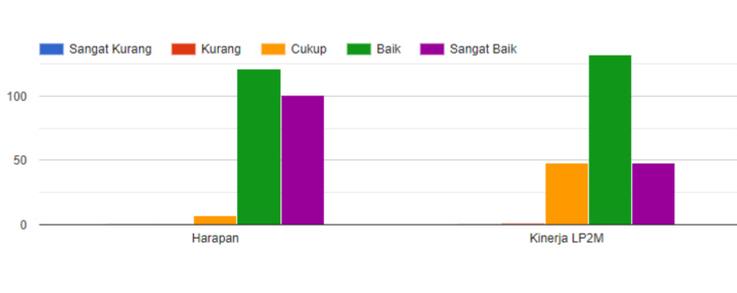
1. Lembaga memberikan perhatian yang baik kepada pengguna

[Copy](#)



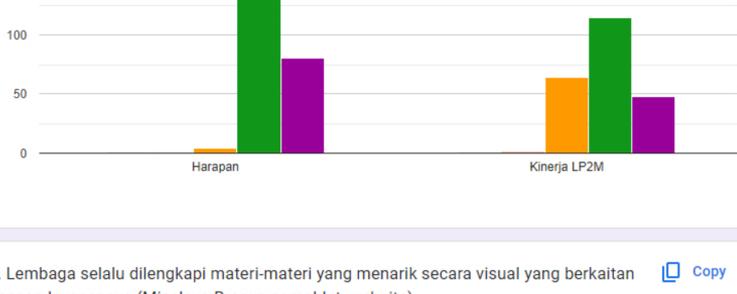
2. Lembaga selalu mengutamakan kepentingan pengguna

[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, pamflet, 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**