

 UWHS	FORMULIR	No Dokumen:	WH-FM-06/61B
		No Revisi	02
	Instrumen Kepuasan Tendik Menilai Layanan Manajemen Universitas Widya Husada Semarang	Tgl berlaku	02 Juni 2020
		Halaman	1 dari 1

Instrumen Kepuasan Tendik Menilai Layanan Manajemen Universitas Widya Husada Semarang

Tahun

Identitas Responden

1. Satuan Kerja :
2. Nama :

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan manajemen di Universitas Widya Husada Semarang.
- b. Dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Isilah instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Universitas Widya Husada Semarang guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan layanan akademik kedepan.
- d. Jawaban dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur:
(1) *tangibles* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang pada kolom yang tersedia
- g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
4 = Sangat Memuaskan
3 = Memuaskan
2 = Cukup Memuaskan
1 = Kurang Memuaskan
- h. Isi kotak saran.

 UWHS	FORMULIR	No Dokumen:	WH-FM-06/61B
		No Revisi	02
	Instrumen Kepuasan Tendik Menilai Layanan Manajemen Universitas Widya Husada Semarang	Tgl berlaku	02 Juni 2020
		Halaman	1 dari 1

Tendik menilai Kepuasan Layanan Manajemen Universitas

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

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Ruang kerja tertata dengan bersih, dan rapi				
2.	Ruang kerja sejuk dan nyaman				
3.	Sarana dan prasarana tersedia di ruang kerja				
4.	Universitas mempunyai prasarana yang lengkap				
5.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				
6.	Fasilitas ibadah yang dapat digunakan di Universitas				

B. Aspek *Reliability* (Kehandalan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Kejelasan informasi oleh pimpinan universitas				
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab				
3.	Karyawan Universitas dapat dihubungi dalam jam kerja				
4.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan civitas				

C. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Universitas menyediakan beasiswa (mahasiswa/karyawan/putra karyawan)				
2.	Universitas membantu mencari solusi apabila menghadapi masalah (pembelajaran/pekerjaan)				
3.	Rektor beserta jajarannya menyediakan waktu berkonsultasi (bagi karyawan)				
4.	Universitas memberikan bantuan pengobatan yang sakit (bagi karyawan)				
5.	Universitas memberikan bantuan asuransi musibah kecelakaan (bagi karyawan)				

D. Aspek *Assurance* (perlakuan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Universitas memberikan sanksi bagi yang melanggar aturan yang telah ditetapkan				

 UWHS	FORMULIR	No Dokumen:	WH-FM-06/61B
		No Revisi	02
	Instrumen Kepuasan Tendik Menilai Layanan Manajemen Universitas Widya Husada Semarang	Tgl berlaku	02 Juni 2020
		Halaman	1 dari 1

2.	Universitas memberikan reward bagi yang berprestasi dibidang akademik maupun nonakademik				
----	--	--	--	--	--

E. Aspek *Empathy* (Pemahaman)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Universitas bersikap terbuka, kooperatif				

F. Aspek *Information System*

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Universitas secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik				
2.	Universitas membuka layanan pengaduan				
3.	Universitas berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan				
4.	Universitas berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana				

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan layanan akademik secara singkat dan jelas!

1.

Semarang,

.....