

**INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN
UNIVERSITAS SAMUDRA
(Penilai: Masyarakat Pengguna [*Users/Stakeholders*])**

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama :
2. Jabatan :
3. Jenis : Laki-laki/wanita*
kelamin
4. Alamat :
:

PETUNJUK UMUM:

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat Pengguna [*users/stakeholders*] terhadap layanan akademik di Universitas Samudra
- b. Saudara yang terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Universitas Samudra untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik di masa mendatang.
- d. Kerahasiaan jawaban Saudara akan dijamin dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- e. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang [X] pada kolom yang tersedia
- f. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
5 = Sangat Baik / Sangat Memuaskan;
4 = Baik / Memuaskan;
3 = Cukup Baik / Cukup Memuaskan;
2 = Kurang Baik / Kurang Memuaskan;
1 = Tidak Baik / Tidak Memuaskan;

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kemudahan prosedur layanan dan informasi akademik di Universitas Samudra					
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Universitas Samudra					
3.	Kejelasan dan kepastian petugas [dosen/pegawai] yang memberikan layanan di Universitas Samudra					
4.	Kedisiplinan petugas [dosen/pegawai] dalam memberikan pelayanan di Universitas Samudra					
5.	Tanggungjawab petugas [dosen/pegawai] dalam memberikan pelayanan di Universitas Samudra					
6.	Kemampuan petugas [dosen/pegawai] dalam memberikan					

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
	pelayanan di Universitas Samudra					
7.	Kesigapan atau kecepatan petugas [dosen/pegawai] dalam memberikan pelayanan di Universitas Samudra					
8.	Keadilan petugas [dosen/pegawai] dalam memberikan pelayanan di Universitas Samudra					
9.	Kesopanan dan keramahan petugas [dosen/pegawai] dalam memberikan pelayanan di Universitas Samudra					
10.	Kondisi peralatan dan perlengkapan pendukung pemberian layanan di Universitas Samudra					
11.	Ketersediaan sarana komunikasi untuk menampung usulan, pendapat dan keluhan masyarakat					
12.	Ketepatan waktu dan kesesuaian pelaksanaan pelayanan di Universitas Samudra					
13.	Kenyamanan lingkungan pelayanan di Universitas Samudra					
14.	Keamanan pelayanan di Universitas Samudra					

Respon terbuka Masyarakat Pengguna [*users/stakeholders*] terhadap layanan Universitas Samudra:

.....

.....

.....

.....