

**EVALUASI TENAGA KEPENDIDIKAN OLEH
MAHASISWA
SEMESTER GASAL 2019/2020**



**UNIVERSITAS TIDAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
2019**

**PENILAIAN KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA OLEH TENAGA
KEPENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TIDAR
SEMESTER GASAL/GENAP TAHUN 201**

NO.	INDIKATOR	JAWABAN			
		SP	P	TP	STP
		4	3	2	1
Aspek tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)					
1.	Tenaga Kependidikan berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa				
2.	Saat saya ke Tata Usaha langsung bisa bertemu dengan Petugasnya				
3.	Jika saya ke Tata Usaha Fisipol selalu langsung dapat menemui petugas yang diinginkan.				
4.	Kemudahan akses loket/meja layanan secara langsung saat saya masuk ruang				
5.	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan yang saya alami sesuai.				
6.	Saya tahu kalau disana tersedia alur setiap layanan yang Disediakan				
7.	Keberadaan komputer sangat membantu saya saat me				
Responsivness (Daya tanggap dalam mambantu pelanggan)					
8.	Tenaga Kependidikan selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa				
9.	Tenaga Kependidikan selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman				
10.	Informasi yang diberikan oleh petugas saat saya meminta layanan selalu jelas				
Realibility (Keandalan pelayanan)					
11.	Pelayanan yang diberikan kepada saya selalu terselesaikan dengan cepat				
12.	Tenaga Kependidikan selalu bersikap adil dalam melayani sesuai urutan				
13.	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya				
14.	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah				
Emphaty (Keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)					
15.	Tenaga Kependidikan selalu bersedia membantu ketika saya mendapatkan kesulitan saat meminta pelayanan				
16.	Saat membantu penjelasan petugas mudah dimengerti.				

17.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat.				
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)					
18.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi				
19.	Jika layanan yang saya terima tidak bisa diurus di Tenaga Kependidikan, Kepala Tata Usaha memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab)				

Keterangan Penilaian

- 1 = Sangat Tidak Puas (STP)**
- 2 = Tidak P (TP)**
- 3 = Puas (P)**
- 4 = Sangat Puas (SP)**