

**INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA  
UNIVERSITAS SAMUDRA TAHUN...  
(Penilai: Mahasiswa)**

**IDENTITAS RESPONDEN:**

1. Nama : .....
2. NIM : .....
3. Jurusan/Program Studi : .....
4. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita \*
5. Alamat : .....
- : .....

**PETUNJUK UMUM:**

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan 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 kedepan.
- d. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- 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 [X] pada kolom yang tersedia
- g. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
  - 5 = Sangat Baik / Selalu / Sangat Setuju;
  - 4 = Baik / Sering / Setuju;
  - 3 = Cukup Baik / Cukup Sering / Cukup Setuju;
  - 2 = Kurang Baik / Jarang / Kurang Setuju;
  - 1 = Tidak Baik / Tidak Pernah / Sangat Tidak Setuju;

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi					
2.	Universitas Samudra menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.					
3.	Universitas Samudra mempunyai perpustakaan yang memadai					
4.	Universitas Samudra mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (bahasa, komputer dan lain-lain)					
5.	Universitas Samudra menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan					
6.	Universitas Samudra menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih					
7.	Universitas Samudra mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa					

**2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen dan staf Akademik)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas					
2.	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab					
3.	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di Universitas Samudra					
4.	Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif					
5.	Dosen selalu datang tepat waktu					
6.	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)					
7.	Dosen selalu membuat Satuan Acara Perkuliahan					
8.	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa					

**3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Universitas Samudra menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa					
2.	Pelaksanaan ujian, ulangan yang tepat waktu					
3.	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
4.	Universitas Samudra menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu					
5.	Universitas Samudra selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
6.	Universitas Samudra menyediakan waktu khusus bagi orang tua mahasiswa untuk konsultasi.					

4. **Aspek Assurance** (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Universitas Samudra melalui dosen bimbingan konseling					
3.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					
4.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
5.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

5. **Aspek Empathy** (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Universitas Samudra selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					
3.	Universitas Samudra selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konseling					
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi					
5.	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa					
6.	Universitas Samudra berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

**Respon terbuka kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Universitas Samudra:**

.....

.....

.....

.....