



**FAKULTAS PERTANIAN**

- Prodi Agribisnis (Terakreditasi)
- Prodi Teknologi Hasil Pertanian(Terakreditasi)

**FAKULTAS HUKUM**

- Prodi Hukum (Terakreditasi)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

- Prodi Manajemen(Terakreditasi)
- Prodi Akuntansi (Terakreditasi)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

- Prodi Administrasi Publik (Terakreditasi)

**FAKULTAS TEKNIK**

- Prodi Teknik Sipil (Terakreditasi)

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

- Prodi Keperawatan (Terakreditasi)
- Prodi Kebidanan (D3)(Terakreditasi)
- Prodi Profesi Ners (Terakreditasi)

- Prodi Kebidanan(S1) (Terakreditasi)

- Prodi ProfesiKebidanan (Terakreditasi)

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

- Prodi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam(Terakreditasi)
- Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar(Terakreditasi)

**PROGRAM PASCASARJANA**

- Prodi Magister Hukum (Terakreditasi)

Kampus : Jl. Raya Sumenep Pamekasan KM.5 Patean, Sumenep 69451 Telp/Fax : (0328) 664272/673088

e-mail : rektorat@wiraraja.ac.id Website : wiraraja.ac.id

## ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

Tahun 2017

### Identitas Responden:

1. Prodi/Jurusan/Fakultas : .....
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita \*)
3. Alamat : .....

### PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Universitas Wiraraja
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan 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 Wiraraja guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara 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 X pada kolom yang tersedia
- g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
  - (1) = Tidak Memuaskan
  - (2) = Kurang Memuaskan
  - (3) = Cukup Memuaskan
  - (4) = Memuaskan
  - (5) = Sangat Memuaskan

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi					
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.					
4.	UNIJA mempunyai perpustakaan yang lengkap					
5.	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, Hukum, Pertanian dan lain-lain)					

6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan UNIJA					
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih					
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UNIJA					

## 2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen					
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab					
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan					
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif					
5.	Dosen datang tepat waktu					
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya					
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen					
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	UNIJA menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa					
2.	UNIJA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
3.	UNIJA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
4.	Pimpinan UNIJA beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
5.	UNIJA memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit					
6.	UNIJA memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan					

2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNIJA melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).					
3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNIJA melalui dosen bimbingan konseling					
4.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					
5.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
6.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNIJA dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian UNIJA dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					
3.	UNIJA memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling					
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					
6.	UNIJA berusaha memahami minat dan bakat mahasiswadan berusaha untuk mengembangkannya					

6. **Aspek *Information System*** (Sistem informasi kemahasiswaan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	UNIJA memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan					
2.	UNIJA memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website ( <i>online</i> )					
3.	UNIJA secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik					
4.	UNIJA membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan					
5.	UNIJA berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa					
6.	UNIJA berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan					

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

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sumenep, .....