Instrumen Kepuasan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (√) pada “Harapan atas jawaban” dan “ Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.

1. Mahasiswa

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (*reliability*)								
2	Kemudahan proses proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (*assurance*)								
3	Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (*empathy*)								
4	Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa (*Tangibles*)								
5	Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT (*responsiveness*)								
6	Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran/laborato								

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	rium/bengkel/instalasi listrik/internet, dsb) (*reliability*)								
7	Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan (*assurance*)								
8	Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa (*empathy*)								
9	Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik (*Tangibles*)								
10	Kecepatan tindak lanjut atas keluhan (*responsiveness*)								