

F-M2.STD-PD-6.2 / 2 Januari 2020 / Rev. 0

**KUISIONER UMPAN BALIK LAYANAN SARANA PRASARANA**

**Identitas Responden:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Nama Mahasiswa | : | (tidak wajib diisi) |
| 3. | Program Studi | : |  |
| 4. | Jenis Kelamin | : |  |

**Petunjuk**: Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan tanggung jawab terhadap pelayanan di Universitas Universal yang Saudara rasakan. Informasi yang Saudara berikan hanya digunakan untuk mengevaluasi pelayanan dan kelengkapan sarana prasarana di Universitas Universal dan tidak akan berpengaruh pada status Saudara sebagai mahasiswa.

Penilaian terhadap aspek-aspek di bawah dilakukan dengan cara memberi tanda silang (X) pada kolom skor dengan keterangan: 1= kurang sekali; 2= kurang; 3= cukup; 4= baik; dan 5= baik sekali.

1. **Sarana Prasarana**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERNYATAAN** | **SKOR** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. | Kenyamanan ruang kuliah |  |  |  |  |  |
| 2. | Sarana pembelajaran di ruang kuliah |  |  |  |  |  |
| 3. | Kenyamanan ruang perpustakaan |  |  |  |  |  |
| 4. | Kelengkapan koleksi buku di perpustakaan |  |  |  |  |  |
| 5. | Laboratorium/studio yang relevan dengan kebutuhan keilmuan |  |  |  |  |  |
| 6. | Kelengkapan informasi website kampus |  |  |  |  |  |
| 7. | Kenyamanan di kantor administrasi |  |  |  |  |  |
| 8. | Area tunggu mahasiswa |  |  |  |  |  |
| 9. | Kelengkapan fasilitas kantin |  |  |  |  |  |
| 10. | Kebersihan fasilitas toilet |  |  |  |  |  |
| 11. | Area parkir kampus |  |  |  |  |  |
| 12. | Penerangan jalan di lingkungan kampus |  |  |  |  |  |
| 13. | Kebersihan lingkungan kampus |  |  |  |  |  |
| 14. | Keamanan lingkungan kampus |  |  |  |  |  |

1. **Layanan**  **Akademik :** oleh Program Studi, Dosen Pengampu, dan Dosen Wali

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERNYATAAN** | **SKOR** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. | Kejelasan pemberian informasi mengenai profil lulusan prodi |  |  |  |  |  |
| 2. | Kejelasan pemberian informasi mengenai capaian pembelajaran di prodi (kemampuan yang harus dimiliki lulusan prodi) |  |  |  |  |  |
| 3. | Kejelasan pemberian informasi mengenai struktur kurikulum prodi (mata kuliah semester 1 sd. 8) |  |  |  |  |  |
| 4. | Kejelasan pemberian informasi mengenai deskripsi mata kuliah (tujuan mata kuliah, metode pembelajaran, materi, tugas kuliah, buku yang digunakan) |  |  |  |  |  |
| 5. | Kejelasan informasi pada saat perwalian |  |  |  |  |  |
| 6. | Penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa oleh dosen wali |  |  |  |  |  |
| 7. | Monitoring kemajuan mahasiswa oleh dosen wali |  |  |  |  |  |
| 8. | Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan |  |  |  |  |  |
| 9. | Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran |  |  |  |  |  |

1. **Layanan oleh Staf Kantor Administrasi** mencakup: layanan admisi, layanan administrasi akademik, layanan keuangan, dan layanan umum

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERNYATAAN** | **SKOR** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. | Kejelasan pemberian informasi mengenai pendaftaran ulang mahasiswa |  |  |  |  |  |
| 2. | Kejelasan pemberian informasi mengenai kalender akademik |  |  |  |  |  |
| 3. | Kejelasan pemberian informasi mengenai jadwal perkuliahan/ujian |  |  |  |  |  |
| 4. | Kejelasan pemberian informasi mengenai pembayaran SPP |  |  |  |  |  |
| 5. | Staf Administrasi mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa |  |  |  |  |  |
| 6. | Pelayanan yang diberikan Staf Administrasi telah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa |  |  |  |  |  |
| 7. | Kecepatan pelayanan Staf Administrasi terhadap kebutuhan mahasiswa |  |  |  |  |  |
| 8. | Kecepatan respon tanggapan Staf Administrasi terhadap keluhan |  |  |  |  |  |
| 9. | Komunikasi Staf Administrasi dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar |  |  |  |  |  |
| 10. | Sikap sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya dari Staf Administrasi |  |  |  |  |  |
| 11. | Staf Administrasi memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan |  |  |  |  |  |

1. **Layanan Perpustakaan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERNYATAAN** | **SKOR** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. | Informasi atau pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat |  |  |  |  |  |
| 2. | Petugas Perpustakaan menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas |  |  |  |  |  |
| 3. | Petugas Perpustakaan memberikan pelayanan dengan terampil |  |  |  |  |  |
| 4. | Petugas Perpustakaan selalu merespon terhadap keluhan pemakai |  |  |  |  |  |
| 5. | Jumlah Petugas Perpustakaan telah memadai atau mencukupi |  |  |  |  |  |
| 6. | Petugas Perpustakaan selalu bersikap sopan dan ramah pada pemakai |  |  |  |  |  |
| 7. | Petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan status pemakai atau tanpa padang bulu |  |  |  |  |  |
| 8. | Pelayanan perpustakaan buka sesuai dengan jadwal |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **SARAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN UVERS** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |