

	FORMULIR MUTU Kuesioner Kepuasan Mahasiswa	Kode Dokumen	FM-02-KPM-05	
		Tanggal Terbit	25 Mei 2023	
		Revisi ke-	03	
		Halaman	1	

BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
TAHUN

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama : _____
2. NIM : _____
3. Prodi/Jurusan/Fakultas : _____
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 Negeri Semarang
- 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 Unnes 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 pada kolom yang tersedia X
- g. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Sangat tidak setuju
 - 2 = tidak setuju
 - 3 = Cukup setuju

	FORMULIR MUTU Kuesioner Kepuasan Mahasiswa	Kode Dokumen	FM-02-KPM-05	 ISO 21001:2018 Certified 25101400383421K001
		Tanggal Terbit	25 Mei 2023	
		Revisi ke-	03	
		Halaman	2	

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

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.	Unnes menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.					
3.	Unnes mempunyai perpustakaan yang memadai					
4.	Unnes mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (IPA, bahasa, komputer dan lain-lain)					
5.	Unnes menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan					
6.	Unnes menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih					
7.	Unnes mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa					

1. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, 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 Unnes					
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					

2. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

	FORMULIR MUTU Kuesioner Kepuasan Mahasiswa	Kode Dokumen	FM-02-KPM-05	 ISO 21001:2018 Certified 25101400383421K001
		Tanggal Terbit	25 Mei 2023	
		Revisi ke-	03	
		Halaman	3	

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

3. **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 Unnes 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					

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Unnes selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					

	FORMULIR MUTU Kuesioner Kepuasan Mahasiswa	Kode Dokumen	FM-02-KPM-05	 ISO 21001:2018 Certified 25101400383421K001
		Tanggal Terbit	25 Mei 2023	
		Revisi ke-	03	
		Halaman	4	

3.	Unnes 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.	Unnes berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

5. Respon terbuka mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Unnes;