Instrumen Kepuasan Mahasiswa Menilai Pelayanan Manajemen Universitas Widya Husada Semarang

Tahun .....

Identitas Responden

1. Prodi :
2. Nama :

PETUNJUK UMUM :

a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan manajemen di Universitas Widya Husada Semarang.

b. Dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.

c. Isilah instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Universitas Widya Husada Semarang guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.

d. Jawaban 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 pada kolom yang tersedia | √ |

g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
4 = Sangat Memuaskan
3 = Memuaskan
2 = Cukup Memuaskan
1 = Kurang Memuaskan

h. Isi kotak saran.

	FORMULIR	No Dokumen:	WH-FM-06/61C
		No Revisi	02
UWHS	**Instrumen Kepuasan Mahasiswa Menilai Pelayanan Manajemen Universitas Widya Husada Semarang**	Tgl berlaku	20 April 2026
		Halaman	2 dari 5

I. **Mahasiswa menilai Kepuasan Pelayanan Manajemen Program studi (Prodi)**

A. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Prodi membantu mencari solusi apabila menghadapi masalah pendidikan dan keuangan				
2.	Ketua Prodi menyediakan waktu berkonsultasi bagi mahasiswa				

B. Aspek *Assurance* (perlakuan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Prodi memberikan sanksi bagi yang melanggar aturan yang telah ditetapkan				
2.	Prodi memberikan reward bagi yang berprestasi dibidang akademik maupun nonakademik				

C. Aspek *Empathy* (Pemahaman)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Prodi bersikap terbuka, kooperatif				

D. Aspek Information *System*

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Prodi secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik				
2.	Prodi membuka layanan pengaduan				
3.	Prodi berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan				
4.	Prodi berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana				

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

1. ……
2. ……

II. **Mahasiswa menilai Kepuasan Pelayanan Manajemen Universitas**

A. Aspek *Reliability* (Kehandalan Staf Akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Kejelasan informasi oleh karyawan				
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab				
3.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan civitas				
4.	Karyawan datang tepat waktu				
5.	Karyawan memadai sesuai dengan bidang keahliannya				
6.	Karyawan dapat dihubungi dalam jam kerja				

B. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Universitas menyediakan beasiswa bagi mahasiswa				
2.	Universitas membantu mencari solusi apabila menghadapi masalah pendidikan dan keuangan				
3.	Rektor beserta jajarannya menyediakan waktu berkonsultasi bagi mahasiswa				
4.	Universitas memberikan bantuan pengobatan yang sakit bagi mahasiswa				
5.	Universitas memberikan bantuan asuransi musibah kecelakaan bagi mahasiswa				

C. Aspek *Assurance* (perlakuan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Universitas memberikan sanksi bagi yang melanggar aturan yang telah ditetapkan				
2.	Universitas memberikan reward bagi yang berprestasi dibidang akademik maupun nonakademik				

D. Aspek *Empathy* (Pemahaman)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Universitas bersikap terbuka, kooperatif				

E. Aspek *Information System*

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Universitas secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik				
2.	Universitas membuka layanan pengaduan				
3.	Universitas berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan				
4.	Universitas berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana				

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

1. ……
2. ……

Semarang,

……