

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN
BIRO TEKNOLOGI INFORMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Identitas responden

1. Nama :
2. NIK/NIP/NIM :
3. Unit/Fakultas/Program studi :
4. Lama bergabung di UMS ☐ < 1 Thn ☐ 1 – 5 Thn ☐ 5 – 10 Thn ☐ > 10 Thn

Keterangan

Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan Biro TI.

Petunjuk pengisian:

Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (√) pada kolom kosong dengan skala penilaian sebagai berikut.

Kepentingan: 1 = Tidak penting, 2 = Kurang penting, 3 = Cukup Penting, 4 = Penting, 5 = Sangat penting

Kepuasan: 1 = Tidak puas, 2 = Kurang puas, 3 = Cukup Puas, 4 = Puas, 5 = Sangat puas

No	Uraian/Pernyataan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tangibles: Kelayakan tampilan dan aksesibilitas fasilitas fisik BTI (ruang, tampilan personil, sistem informasi, web, dokumen, dll)											
1	Kantor BTI mudah dijangkau & diakses										
2	Kantor BTI terlihat menarik & meyakinkan										
3	Penampilan staf yang melayani rapi dan menarik										
4	Staf mudah dihubungi melalui Telepon kantor, telepon seluler, email, dll										
5	Prosedur pelayanan mudah didapat & dipahami										
6	Permintaan layanan dapat dilayani dengan mudah										
7	Fasilitas & peralatan fisik yang digunakan staf lengkap dan meyakinkan										
8											
Reliability: Kemampuan BTI memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai harapan pihak terkait											
1	Staf Biro TI mengerti dengan kebutuhan lembaga kami										
2	Staf menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai yang dijanjikan										
3	Layanan yang diberikan akurat, sesuai spesifikasi yang diminta										
4	Data yang diberikan valid dan sangat membantu										
5											
Responsiveness: Ketanggapan dan kesigapan BTI dalam memberikan pelayanan											

[illegible]