



**INSTRUMEN KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGA
INSTITUT AGAMA ISLAM TABIYATUT THOLABA
KRANJI PACIRAN LAMONGAN JAWA TIMUR
SEMESTER GASAL
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**

ALTERNATIF JAWABAN

- 1 = Tidak Memuaskan
2 = Kurang Memuaskan
3 = Cukup Memuaska

NO	KOMPONEN DAN ITEM
	TANGIBLE (Kualitas)
1	Ruang pelayanan BAKeU Nyaman
2	Staf BAKeU berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi
3	Kantor BAK tertata secara rapi dan bersih
4	Sistem informasi (komputer) yang di BAK bekerja dengan andal
RELIABILITY (keandalan)	
5	Staf BAKeU memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan dosen
6	Staf BAKeU selalu ada sesuai jadwal
7	Staf BAKeU datang tepat waktu
8	Staf memiliki keterampilan sesuai dengan bidang keahliannya
9	staf memberikan layanan dengan ramah dan baik
RESPONSIVENESS (daya Tanggap)	
10	Peosedur pelayanan Bakeu tidak berbelit-belit
11	Proses pelayanan di Bakeu cepat dan tepat
12	Administrasi di Bakeu rapi dan teratur
13	Staf BAKeU Memberi pelayang sesuai dengan kebutuhan
ASSURANCE (jaminan)	
14	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti
15	Staf BAKeU memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja
16	Staf BAKeU memiliki sifat yang sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya
17	Staf Bakeu memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya
18	Informasi yang diberikan BAK dapat dipercaya
19	Staf BAKeU memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan
EMPATHY (ketersedian dan kemudahan)	
20	Staf Bakeu memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi akademik
21	BAK tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama
22	Staf BAKeU bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan kepada dosen

AN BAGI DOSEN

H

4 = Memuaskan
5 = Sangat Memuaskan

PILIHAN JAWABAN					JUMLAH
1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5	JUMLAH
1	2	3	4	5	JUMLAH
1	2	3	4	5	JUMLAH
1	2	3	4	5	JUMLAH