



**INSTRUMEN KEPUASAN LAYANAN BAGI MAHASISWA
 INSTITUT AGAMA ISLAM TABIYATUT THOLABAH
 KRANJI PACIRAN LAMONGAN JAWA TIMUR
 SEMESTER GASAL
 TAHUN AKADEMIK 2019/2020**

ALTERNATIF JAWABAN

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

4 = Memuaskan
 5 = Sangat Memuaskan

NO	KOMPONEN DAN ITEM TANGIBLE	PILIHAN JAWABAN					JUMLAH
		1	2	3	4	5	
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi						
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman						
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.						
4	IAI TABAH mempunyai perpustakaan yang lengkap						
5	Laboratorium, ruangan khusus yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa						
6	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan IAI TABAH						
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih						
8	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa						
RELIABILITY		1	2	3	4	5	JUMLAH
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa						
10	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan						
11	Staf akademik datang tepat waktu						
12	Staf akademik memadai sesuai dengan bidang keahliannya						
13	Pelayanan akademik dengan ramah dan baik						
RESPONSIVENESS		1	2	3	4	5	JUMLAH
14	IAI TABAH menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa						
15	IAI TABAH menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu						
16	IAI TABAH membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik						

17	Pimpinan IAI TABAH beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi						
18	IAI TABAH memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit						
19	IAI TABAH memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan						
ASSURANCE		1	2	3	4	5	JUMLAH
20	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan						
21	Permasalahan/keluhan akademik mahasiswa ditangani dosen PA (Pembimbing Akademik)						
22	Permasalahan/keluhan nonakademik mahasiswa ditangani oleh dosen bimbingan konseling						
23	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa						
24	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran						
25	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan IAI TABAH dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali						
EMPATHY		1	2	3	4	5	JUMLAH
26	IAI TABAH memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling						
27	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah						
28	Dosen IAI TABAH bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa						
29	IAI TABAH berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya						
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN		1	2	3	4	5	JUMLAH
30	IAI TABAH memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman akademik						
31	IAI TABAH memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)						
32	IAI TABAH secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik						
33	Prodi PAI membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan						
34	IAI TABAH memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa						
35	IAI TABAH transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan						