



**INSTRUMEN KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN BAGI MAHASISWA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM TARBİYATUT 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	PILIHAN JAWABAN					JUMLAH
	TANGIBLE (Kualitas sarpras)	1	2	3	4	5	
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						
<b>RELIABILITY (keandalan)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>JUMLAH</b>
5	Staf BAKeu memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan mahasiswa						
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						
<b>RESPONSIVENESS (daya Tanggap)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>JUMLAH</b>
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						
<b>ASSURANCE (jaminan)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>JUMLAH</b>
14	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti						
15	Staf BAKeu memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja						

16	Staf BAKe memiliki sifat yang sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya						
17	Staf BAKe memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya						
18	Informasi yang diberikan BAK dapat dipercaya						
19	Staf BAKe memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan						
<b>EMPATHY (ketersedian dan kemudahan)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>JUMLAH</b>
20	Staf BAKe memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi akademik						
21	BAK tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama						
22	Staf BAKe bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa						