



INSTRUMEN KEPUASAN LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN BAGI MAHASISWA
INSTITUT AGAMA ISLAM TARBİYATUT THOLABAH
KRANJI PACIRAN LAMONGAN JAWA TIMUR
SEMESTER GASAL
TAHUN AKADEMIK 2018/2019

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						
RELIABILITY (keandalan)		1	2	3	4	5	JUMLAH
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						
RESPONSIVENESS (daya Tanggap)		1	2	3	4	5	JUMLAH
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)		1	2	3	4	5	JUMLAH
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)		1	2	3	4	5	JUMLAH
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 mahasiswa						