



**INSTRUMEN KEPUASAN LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN 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 Memuaskan

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	Referensi perpustakaan lengkap dan up to date						
5	Laboratorium, ruangan khusus yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa						
6	Ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi						
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih						
8	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa						
<b>RELIABILITY</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>JUMLAH</b>
9	Penyerahan hasil UTS dan UAS pada mahasiswa oleh dosen						
10	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan						
11	Jumlah pertemuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (minimal 12 kali pertemuan).						
12	Dosen datang tepat waktu dalam proses pembelajaran						
13	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas disertai umpan balik oleh dosen						
14	Dosen memiliki kualifikasi dan kompetensi yang memadai sesuai bidang keahliannya						
15	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama						
16	proses pembelajaran berlangsung dengan ramah dan baik						
<b>RESPONSIVENESS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>JUMLAH</b>

17	Dosen menyediakan Bimbingan Konseling bagi mahasiswa						
18	Dosen memberikan jawaban dengan tepat dan jelas						
19	Dosen membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik						
20	Dosen menyediakan waktu bagi mahasiswa untuk berkonsultasi						
21	Dosen memberikan tanggapan dan jawaban secara cepat dan tepat						
22	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi						
<b>ASSURANCE</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>JUMLAH</b>
23	Dosen menyampaikan materi pembelajaran dengan sepenuh hati						
24	Permasalahan/keluhan akademik mahasiswa ditangani dosen						
25	Dosen memiliki Kemampuan dalam menyampaikan materi perkuliahan						
26	Dosen memiliki Kemampuan dalam menggunakan media pembelajaran						
27	Dosen mempergunakan waktu secara efektif dalam proses pembelajaran						
28	ada reward dan punsihmen bagi mahasiswa terkecuali						
29	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"						
<b>EMPATHY</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>JUMLAH</b>
30	Dosen memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen						
31	Dosen mudah untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya						
32	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik						
33	Dosen memberikan waktu untuk berkonsultasi						
34	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa						
35	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik						
<b>SISTEM INFORMASI MANAJEMEN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>JUMLAH</b>
30	Prodi PAI memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku pedoman akademik						
31	Prodi PAI memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)						
32	Prodi PAI secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik						
33	Prodi PAI membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan						
34	Prodi PAI memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa						
35	Prodi PAI transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan						