



**INSTRUMEN KEPUASAN LAYANAN LEMBAGA PENELITIAN BAGI MITRA
 INSTITUT AGAMA ISLAM TARBIYATUT THOLABAH
 KRANJI PACIRAN LAMONGAN
 SEMESTER GENAP
 TAHUN AKADEMIK 2018/2019**

IDENTITAS RESPONDEN	
1. Jenis Kelamin	: _____
2. Nama	: _____
3. Asal Lembaga	: _____
ALTERNATIF JAWABAN	
1 = Tidak Memuaskan	4 = Memuaskan
2 = Kurang Memuaskan	5 = Sangat Memuaskan
3 = Cukup Memuaska	

NO	KOMPONEN DAN ITEM TANGIBLE (Kualitas)	PILIHAN JAWABAN					JUMLAH
		1	2	3	4	5	
1	Ruang LPPM tertata dengan bersih, dan rapi						
2	Ruang LPPM sejuk dan nyaman						
3	Sarana Penelitian yang tersedia lengkap						
4	Buku pedoman penelitian tersedia						
5	Fasilitas penelitian terawat dengan baik						
6	Hasil penelitian bermanfaat buat mitra dan masyarakat						
RELIABILITY (keandalan)		1	2	3	4	5	JUMLAH
7	Kualitas layanan staf LPPM untuk memenuhi kepentingan dosen						
8	Kemampuan staf LPPM untuk melayani administrasi dosen						
9	staf memberi layanan tepat waktu						
10	Staf memiliki keterampilan sesuai dengan bidang keahliannya						
11	staf memberikan layanan sarana dan prasarana dengan ramah dan baik						
RESPONSIVENESS (daya Tanggap)		1	2	3	4	5	JUMLAH
12	Staf LPPM memberikan bantuan kepada dosen terhadap masalah penggunaan suatu alat						

13	Staf sarpras membuat juknis penggunaan alat penelitian						
14	Staf LPPM memberikan arahan secara langsung bagi mahasiswa yang membutuhkan						
15	Staf LPPM menyediakan alat cadangan apabila terjadi kerusakan						
ASSURANCE (jaminan)		1	2	3	4	5	JUMLAH
16	Staf LPPM santun dalam memberikan pelayanan						
17	Laboratorium penelitian mencukupi kebutuhan penelitian						
18	Kerjasama/kegiatan ini sesuai dengan harapan kami						
19	Sarana dan prasarana dalam kondisi terawat dengan baik						
20	Naskah MOU/MOA/sejenisnya disusun dan ditulis dengan tepat dan sesuai dengan maksud, tujuan dan sasaran						
EMPATHY (ketersedian dan kemudahan)		1	2	3	4	5	JUMLAH
21	Sarana dan prasarana di ruang Penelitian mudah digunakan						
22	Kemudahan untuk mengajukan pinjaman suatu sarana penelitian						
23	LPPM memiliki gudang perawatan suatu alat						
24	LPPM memberikan pendampingan/bantuan terhadap lembaga/instansi kami saat dibutuhkan						
25	LPPM memiliki media untuk publikasi hasil penelitian						