



**INSTRUMEN KEPUASAN LAYANAN LEMBAGA PKM BAGI PELAKSANA
INSTITUT AGAMA ISLAM TARBİYATUT THOLABAH
KRANJI PACIRAN LAMONGAN
SEMESTER GENAP
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : _____
2. Nama Dosen : _____
3. Dosen Prodi : _____

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)	1	2	3	4	5	
1	Ruang LPPM tertata dengan bersih, dan rapi						
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman						
3	Sarana Penelitian yang tersedia lengkap						
4	Buku pedoman penelitian tersedia						
5	Fasilitas penelitian terawat dengan baik						
RELIABILITY (keandalan)		1	2	3	4	5	JUMLAH
6	Kualitas layanan staf LPPM untuk memenuhi kepentingan dosen						
7	Kemampuan staf LPPM untuk melayani administrasi dosen						
8	staf memberi layanan tepat waktu						
9	Staf memiliki keterampilan sesuai dengan bidang keahliannya						
10	staf memberikan layanan sarana dan prasarana dengan ramah dan baik						
RESPONSIVENESS (daya Tanggap)		1	2	3	4	5	JUMLAH
11	Staf LPPM memberikan bantuan kepada dosen terhadap masalah penggunaan suatu alat						

12	Staf sarpras membuat juknis penggunaan alat penelitian						
13	Staf LPPM memberikan arahan secara langsung bagi mahasiswa yang membutuhkan						
14	Staf LPPM menyediakan alat cadangan apabila terjadi kerusakan						
ASSURANCE (jaminan)		1	2	3	4	5	JUMLAH
15	Staf LPPM santun dalam memberikan pelayanan						
16	Laboratorium penelitian mencukupi rombongan belajar						
17	Sarana dan prasarana dalam kondisi terawat dengan baik						
EMPATHY (ketersediaan dan kemudahan)		1	2	3	4	5	JUMLAH
18	sarana dan prasarana di ruang Penelitian mudah digunakan						
19	Kemudahan untuk mengajukan pinjaman suatu sarana penelitian						
20	LPPM memiliki gudang perawatan suatu alat						
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN		1	2	3	4	5	JUMLAH
29	Prodi memberikan fasilitas free wifi untuk dosen						
30	Semua dosen prodi dapat mengakses layanan pembelajaran secara online						
31	Informasi akademik dapat dengan mudah diperoleh dosen lewat website prodi						
32	Prodi memiliki layanan e-learning						