



**INSTRUMEN KEPUASAN LAYANAN LEMBAGA PENELITIAN BAGI PENELITI
 INSTITUT AGAMA ISLAM TARBİYATUT THOLABAH
 KRANJI PACIRAN LAMONGAN
 SEMESTER GASAL
 TAHUN AKADEMIK 2019/2020**

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 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 | | | | | | |
| 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 | | | | | | |
| | | | | | | | |