



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) DIPONEGORO TULUNGAGUNG

TERAKREDITASI "BAIK SEKALI" NO: 2636/SK/BAN-PT/Ak/PT/VIII/2025
Jl. RA. Kartini No. 47 Tulungagung ☎ (0355) 325175 ✉ staidipo080@yahoo.com

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN

Tahun Identitas Responden

1. Prodi/Fakultas :
2. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita*)

PETUNJUK UMUM

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di STAI DIPONEGORO Tulungagung
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi STAI DIPONEGORO Tulungagung guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur:
(1) *tangibles* (2) *assurance* (3) *reliability* (4) *Responsiveness* (5) *empathy*
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara ☒ v
mencentang pada kolom yang tersedia
- g. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
1 = Sangat Tidak Puas (STP)
2 = Tidak Puas (TP)
3 = Cukup Puas (CP)
4 = Puas (P)
5 = Sangat Puas (SP)

1. Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen				
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab				
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan				
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif				
5.	Dosen datang tepat waktu				
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya				

2. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	UNU SUMBAR menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				
2.	UNU SUMBAR menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				
3.	UNU SUMBAR membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				
4.	Pimpinan UNU SUMBAR beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
5.	UNU SUMBAR memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				
6.	UNU SUMBAR memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				

3. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan				
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNU SUMBAR melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).				
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UNU SUMBAR melalui dosen bimbingan konseling				
4.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa				
5.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran				
6.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UNU SUMBAR dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				

4. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Kepedulian UNU SUMBAR dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan/pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				
3.	UNU SUMBAR memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa				
6.	UNU SUMBAR berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa				

5. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi				
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.				
4.	UNU Sumbar mempunyai perpustakaan yang lengkap				
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Teknik, Sains Sosial, Hukum, Komputer dan lain-lain)				
6.	Ketersediaan buku referensi yang di ruang baca UNU SUMBAR				

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan manajemen secara singkat dan jelas!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tulungagung,