BIODATA

IKATAN ALUMNI PPS

UNIVERSITAS SEBALAS MARET SURAKARTA

TAHUN LULUS .......

1. Nama :
2. Program Studi :
3. Tempat / Tgl Lahir :
4. Alamat Rumah :

1. Telepon Rumah :
2. Nomor HP :
3. Pekerjaan :
4. Jabatan Struktural :
5. Alamat Kantor :

1. Telepon Kantor :

Surakarta, 2017

Alumni

(............................................)

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER :

1. Sebelum diisi mohon dibaca seluruh isi kuesioner ini sehingga anda memiliki gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang ditanyakan.
2. Berilah tanda ( x ) pada pilihan score yang dianggap paling sesuai.
3. Jawaban responden hanya akan digunakan dalam rangka pengumpulan data untuk studi sehingga kerahasiaan diri responden terjamin.
4. KUALITAS PELAYANAN

Keterangan :

1. **Sangat Tidak Setuju (STS)**
2. **Tidak Setuju (TS)**
3. **Ragu-Ragu (RR)**
4. **Setuju (S)**
5. **Sangat Setuju (SS)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **STS** | **TS** | **RR** | **S** | **SS** |
|  | **Indikator Tangible ( Keberwujudan )** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Tempat pelayanan (ruang kuliah) nyaman dan bersih. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Peralatan untuk memberikan kuliah sudah memadai. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Petugas administrasi yang memberikan pelayanan berpenampilan rapi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Lingkungan kampus menarik untuk dilihat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | **Indikator Reliability ( Kehandalan )** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Tingkat ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi sudah baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Tingkat kehandalan pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan sudah baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | Jika Anda bermasalah, petugas administrasi pasca dan parodi menunjukkan perhatian untuk membantu menyelesaikannya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Kantor pelayanan administrasi Pascasarjana memberikan kebijakan mempercepat pelayanan pengurusan dokumen dengan baik. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | **Indikator Responsiveness ( Ketanggapan )** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | Petugas administrasi bersedia memberikan jawaban atas permasalahan pelayanan pengurusan dokumen dengan baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Petugas administrasi memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Kantor pelayanan administrasi memberikan informasi yang cukup berkaitan dengan pengrusan dokumen akademik dan lainnya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | Petugas administrasi memberi tahu kepada Anda secara pasti kapan Anda akan dilayani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | **Indikator Assurance (Jaminan)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. | Anda mendapatkan kepastian atas waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pengurusan dokumen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | Perilaku petugas administrasi dalam memberikan pelayanan dapat menimbulkan kepercayaan kepada Anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | Petugas administrasi memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan anda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | Cara berpakaian petugas administrasi yang rapi memberikan keyakinan akan kemampuannya melayani dengan baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | **Indikator Emphaty (kesungguhan)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. | Perhatian petugas administrasi dalam memberikan penyelesaian maslah sudah baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | Akses untuk mendapatkan pelayanan di Pascasarjana sudah baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. | Kemampuan petugas administrasi dalam memberikan jawaban atas permasalahan dilakukan dengan baik dan sungguh-sungguh | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. | Pelayanan yang baik dan sungguh-sungguh dari petugas administrasi akan mempercepat penyelesaian pengurusan dokumen dan pemeriksaan barang | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **Variabel Kepuasan Mahasiswa**

Keterangan :

1. **Sangat Tidak Puas (STP)**
2. **Tidak Puas (TP)**
3. **Tidak Ada Pendapat (TAP)**
4. **Puas (P)**
5. **Sangat Puas (SP)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **STP** | **TP** | **TAP** | **P** | **SP** |
|  | **Indikator Tangible ( Keberwujudan )** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Ruang pelayanan memadai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Fasilitas Pascasarjana memadai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Fasilitas penunjang perkuliahan memadai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Lingkungan kampus memadai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | **Indikator Reliability ( Kehandalan )** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi sudah baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen dan pemeriksaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | Perhatian petugas untuk membantu menyelesaikannya masalah | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Kebijakan percepatan pelayanan pengurusan dokumen dan pemeriksaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | **Indikator Responsiveness ( Ketanggapan )** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | Ketanggapan petugas dalam memberikan jawaban atas permasalahan pelayanan pengurusan dokumen dan pemeriksaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Kecepatan pelayanan petugas administrasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Sarana informasi yang cukup berkaitan dengan pengurusan dokumen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | Informasi prosedur pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | **Indikator Assurance (Jaminan)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. | Jaminan kepastian waktu dalam penyelesaian pengurusan dokumen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | Kepercayaan terhadap administrasi dalam memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | Pengetahuan petugas administrasi memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | Cara berpakaian petugas administrasi yang rapi memberikan keyakinan akan kemampuannya melayani dengan baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | **Indikator Emphaty (Kesungguhan)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. | Perhatian petugas administrasi dalam memberikan penyelesaian maslah sudah baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | Akses untuk mendapatkan pelayanan di Pascasarjana sudah baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. | Kesungguhan petugas administrasi dalam memberikan jawaban atas permasalahan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. | Kesungguhan dari petugas administrasi mempercepat penyelesaian pengurusan dokumen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |