



IAIN SYEKH NURJATI CIREBON

PANDUAN MONITORING EVALUASI PELAYANAN MAHASISWA

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
IAIN SYEKH NURJATI CIREBON
2018**

PANDUAN MONITORING EVALUASI PELAYANAN MAHASISWA

Editor: Septi Gumiandari
Copyright©2018

Hak cipta dilindungi undang-undang
All right reserved

Judul Buku	: PANDUAN MONITORING EVALUASI PELAYANAN MAHASISWA
Cover	: BW 230 + Laminasi Glossy
Cover	: Full Color
Kertas isi	: HVS 70 gram
Jumlah halaman	: 13 Halaman
Ukuran	: 21 cm x 29,7 cm

Cetakan I : 2018

Dicetak oleh:

CV. Pangger

Jl. May Sastraatmadja No. 72 Gambirlaya Utara Kesepuhan Cirebon Tpl. (0231) 223254

Email: cirebonpublishng@yahoo.co.id

**SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI
CIREBON**



**PANDUAN MONITORING EVALUASI
PELAYANAN MAHASISWA**

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Ketua LPM	Wakil Rektor I	Rektor
Dr. Hj. Septi Gumindari, M.Ag	Dr. Saefudin Zuhri,M.Ag	Dr. H. Sumanta, M.Ag
NIP. 19730906 199803 2 002	NIP. 19710302 199803 1 002	NIP. 19660516 199303 1 004
No. Dokumen : IAIN-SNj/LPM/P.8.1/07		Tanggal Revisi : 00
Tanggal Terbit : 19 Maret 2018		Halaman : 13 halaman
PERINGATAN <i>Dokumen ini adalah milik IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan TIDAK DIPERBOLEHKAN dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Lembaga Penjaminan Mutu</i>		
Alamat: Jl. Perjuangan ByPass Sunyaragi Cirebon, Kota Cirebon, Kode Pos 45132		

SK REKTOR
KEPUTUSAN REKTOR
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI CIREBON
Nomor: 054.B/In.08/R/PP.00.9/03/2018

TENTANG

**PENETAPAN BUKU PANDUAN MONITORING EVALUASI PELAYANAN
MAHASISWA DI LINGKUNGAN IAIN SYEKH NURJATI CIREBON TAHUN 2018**

REKTOR IAIN SYEKH NURJATI CIREBON

Menimbang : Bahwa dalam rangka menjamin terlaksananya monitoring evaluasi pelayanan mahasiswa di Lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada Tahun 2018, maka dipandang perlu ditetapkan adanya Buku Panduan Monitoring Evaluasi Pelayanan Mahasiswa di Lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon Tahun 2018.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang No. 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2012 tentang Badan Akreditasi Nasional;
8. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 156 Tahun 2004 tentang Pedoman Pengawasan, Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
9. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;

10. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Penetapan Pembidangan Ilmu dan Gelar Akademik di Lingkungan Perguruan Tinggi Agama;
11. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Statuta IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
12. Peraturan Direktur Jenderal Pendidikan Islam nomor: Dj.I/529/2010 tentang Pedoman Perpanjangan Ijin Penyelenggaraan Program Studi Pada Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAI);
13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 87 Tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
14. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 81 Tahun 2014 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, dan Sertifikat Profesi Pendidikan Tinggi;
15. Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI);
16. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 73 Tahun 2013 tentang Penerapan KKNI Bidang Pendidikan Tinggi;
17. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 63 tahun 2009 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan;
18. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 7 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan;
19. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
20. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2010 dan 16 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
21. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 11 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
22. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Memperhatikan : Hasil Rapat Koordinasi Pimpinan IAIN dan Guru Besar pada Maret 2018.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- PERTAMA : Keputusan Rektor tentang Buku Panduan Monitoring Evaluasi Pelayanan Mahasiswa di Lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon Tahun 2018;
- KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Cirebon
Pada tanggal Maret 2018
REKTOR,

Dr. H. Sumarta, M.Ag.
NIP. 19660516 199303 1 004



DAFTAR ISI

SK REKTOR	ii
DAFTAR ISI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN MONEV PELAYANAN MAHASISWA.....	2
C. MANFAAT MONEV PELAYANAN MAHASISWA	2
D. DASAR HUKUM	2
E. RUANG LINGKUP DAN SASARAN	2
F. ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	3
BAB 2 METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....	4
A. METODE PENGUMPULAN DATA.....	4
B. METODE ANALISIS DATA.....	4
BAB 3 PELAKSANAAN.....	5
A. TAHAP PELAKSANAAN	5
B. INSTRUMEN	5
C. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MAHASISWA.....	5
D. HASIL SURVEI	6
BAB 4 SOP MONEV PELAYANAN MAHASISWA	7
A. TUJUAN SOP MONEV PELAYANAN MAHASISWA	7
B. DEFINISI OPERASIONAL	7
C. REFERENSI.....	7
D. PROSEDUR PELAKSANAAN.....	8
E. DIAGRAM ALUR	9
BAB 5 PENUTUP	10
LAMPIRAN	11

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin, Segala puji kita persembahkan kepada Allah SWT shalawat dan salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Dengan kerja sama dan kerja keras berbagai pihak, akhirnya kami dapat menyelesaikan pedoman monitoring dan evaluasi pelayanan mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Kami menyadari bahwa penyusunan buku panduan monitoring dan evaluasi pelayanan mahasiswa ini tidak akan berhasil tanpa kerja sama dan bantuan berbagai pihak. Semoga ini semua menjadi amal sholeh bagi lembaga kita khususnya dalam upaya menuju perguruan tinggi terkemuka di Indonesia.

Terima kasih juga kami sampaikan kepada Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Dr. H. Sumanta, M.Ag., atas dukungannya bagi terwujudnya upaya monitoring dan evaluasi pelayanan mahasiswa di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Kami menyadari bahwa upaya ini tidaklah terlepas dari kekurangan dan kesalahan. Karena itu, saran dan kritik kami harapkan untuk menjadikan upaya monitoring dan evaluasi pelayanan mahasiswa ini lebih baik di masa mendatang.

Semoga Allah SWT senantiasa memberi bimbingan dan petunjuk-Nya kepada kita semua.

Cirebon, Maret 2018

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu
IAIN Syekh Nurjati Cirebon

ttd

Dr. Hj. Septi Gumiandari, M.Ag.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sebuah institusi harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa sebagai konsumen. Oleh karena itu, pelayanan lembaga kepada mahasiswa baik akademik maupun non akademik harus terus ditingkatkan demi tercapainya kualitas pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa. Untuk menjaga dan terus memperbaiki kualitas pelayanan tersebut, perlu dilakukan penilaian atau monitoring evaluasi secara berkala. Penilaian terhadap pelayanan tersebut berupa survei yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan institusi yang telah mereka terima. Tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi terhadap sebuah pelayanan mengindikasikan kualitas pelayanan tersebut. Dari penilaian mahasiswa tersebut, akan diperoleh deskripsi tentang perbaikan yang dibutuhkan terhadap pelayanan institusi kepada mahasiswa baik secara akademik maupun non akademik.

Perbaikan-perbaikan terhadap aspek-aspek pelayanan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon harus terus dilakukan untuk meningkatkan nilai positif lembaga, khususnya dalam hal pelayanan kepada mahasiswa. Kualitas pelayanan kepada mahasiswa merupakan salah satu indikator kualitas institusi secara umum. Dengan kualitas pelayanan yang baik, kepuasan mahasiswa akan meningkat dan akibatnya kualitas institusi secara umum bisa menjadi positif baik di mata mahasiswa maupun masyarakat.

Kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan kepada mahasiswa merupakan suatu upaya institusi untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan. Aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas layanan antara lain sarana prasarana, sikap tanggap dan keramahan kepada mahasiswa, kemudahan sistem pelayanan, dan kecepatan pelayanan. Salah satu cara untuk mengetahui respon mahasiswa terhadap kualitas pelayanan institusi adalah melalui survei atau pengisian kuesioner oleh representasi mahasiswa dari setiap jurusan. Oleh karena itulah, panduan monitoring evaluasi ini disusun untuk memberikan pedoman atau standar penilaian kepuasan mahasiswa yang jelas untuk mengukur kualitas pelayanan di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

B. TUJUAN MONEV PELAYANAN MAHASISWA

Tujuan penyelenggaraan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di lingkungan IAIN Syekh Nurjati adalah sebagai berikut.

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan
2. Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan
3. Mengetahui kelemahan dan kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan

C. MANFAAT MONEV PELAYANAN MAHASISWA

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan
2. Mendorong unit pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan
3. Mendorong unit pelayanan untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan

D. DASAR HUKUM

1. UU RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. UU RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi

E. RUANG LINGKUP DAN SASARAN

Unit pelayanan yang menjadi diukur kualitas pelayanannya meliputi Unit Akademik dan Kemahasiswaan, Unit Administrasi Keuangan, Unit Kepegawaian, Perpustakaan, Tata Usaha Fakultas dan Jurusan, Sarana Prasarana, dan Unit Pelayanan Teknik.

F. ASPEK-ASPEK YANG DINILAI

Kualitas unit-unit pelayanan dalam memberikan layanan ditinjau dari empat aspek sebagai berikut.

1. Aspek sarana prasarana (*tangible*);
2. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan (*reliability*);
3. Sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan (*responsiveness*);
4. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan (*reliability*)

BAB 2

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

A. METODE PENGUMPULAN DATA

Monitoring dan evaluasi pelayanan mahasiswa dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Responden kegiatan ini adalah mahasiswa yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Instrumen kuesioner dibuat oleh tim Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang isinya tentang beberapa indikator penilaian kualitas unit-unit pelayanan. Kuesioner ini dibagikan kepada tiap unit pelayanan yang kemudian diisi oleh mahasiswa.

B. METODE ANALISIS DATA

Data yang diperoleh dari isian kuesioner mahasiswa diolah menggunakan Ms. Excel. Data tersebut dianalisis menggunakan analisis deskriptif yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan diagram untuk mendapatkan gambaran umum tentang kualitas pelayanan mahasiswa. Setelah itu, dicari indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dengan menggunakan rumus rata-rata. Interpretasi indeks kepuasan mahasiswa yang dihasilkan bisa dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1. Interpretasi Indeks Kepuasan Mahasiswa

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1,00 – 1,75	Pelayanan kurang memuaskan
1,76 – 2,50	Pelayanan cukup memuaskan
2,51 – 3,25	Pelayanan memuaskan
3,26 – 4,00	Pelayanan sangat memuaskan

Tingkat kepuasan mahasiswa yang diperoleh mengindikasikan kualitas pelayanan. Dari hasil tersebut juga bisa diidentifikasi kelebihan dan kekurangan pelayanan sehingga bisa dibuat rencana tindak lanjut untuk memperbaiki kekurangan tersebut.

BAB 3

PELAKSANAAN

A. TAHAP PELAKSANAAN

Tahapan pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan mahasiswa secara garis besar dilakukan melalui lima tahap, yaitu tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan pengelolaan dan penyajian hasil survei. Langkah-langkah yang dilakukan yaitu sebagai berikut.

1. Menyusun instrumensurvei;
2. Menentukan jumlah sample;
Jumlah sampel min.10% dari total mahasiswa pada semua angkatan
3. Menentukan sample atau responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil dengan memberikan penekanan pada temuan kekurangan dan kelemahan yang harus diperbaiki

B. INSTRUMEN

Intrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan lembaga kepada mahasiswa berupa kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan. Instrumen ini terdiri dari 24 pernyataan untuk masing-masing aspek yang diukur (*tangible, reliability, responsiveness, attitude*) dan disajikan dalam bentuk skala Likert 1 – 4.

C. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

Survei tentang kualitas pelayanan dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1. Kuesioner melalui pengisian sendiri;
2. Wawancara;
3. Focus Group Discussion (FGD) apabila diperlukan;

D. HASIL SURVEI

Kepuasan Mahasiswa, dimaksudkan untuk:

1. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
2. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing- masing unit kerjapelayanan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan dan langkah yang perlu diambil untuk perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

BAB 4

SOP MONEV PELAYANAN MAHASISWA

A. TUJUAN SOP MONEV PELAYANAN MAHASISWA

Standar Operasional Prosedur (SOP) monitoring dan evaluasi pelayanan mahasiswa di IAIN Syekh Nurjati bertujuan memberikan rincian penjelasan tentang tahapan-tahapan dalam mengumpulkan informasi mengenai kualitas pelayanan lembaga melalui pengadaan survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan terkait. Tahapan yang dijelaskan dalam SOP ini yaitu:

1. Tahap persiapan
2. Tahap pelaksanaan
3. Tahap akhir

B. DEFINISI OPERASIONAL

1. Kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan mahasiswa yang dimaksud adalah survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan lembaga yang meliputi pelayanan akademik dan kemahasiswaan, keuangan, TU fakultas dan jurusan, perpustakaan, sarana dan prasarana, dan penunjang lainnya.
2. Responden dalam kegiatan ini adalah mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang diambil secara representatif dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.
3. Hasil kegiatan ini berupa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan lembaga yang mengindikasikan kualitas pelayanan tersebut. Dari hasil tersebut akan diperoleh gambaran tentang kekuatan dan kelemahan pelayanan, sehingga bisa dijadikan acuan untuk rencana tindak lanjut dan perbaikan.

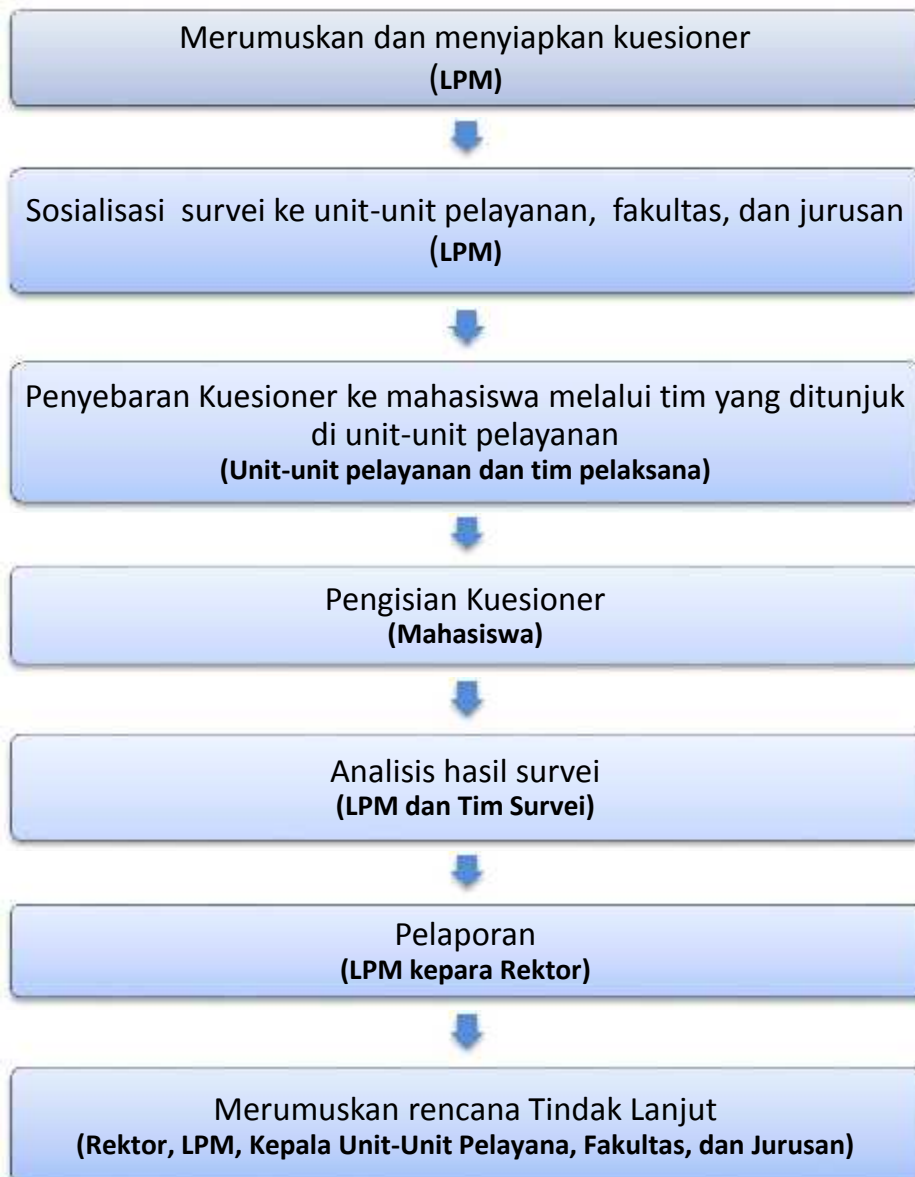
C. REFERENSI

Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, bahwa setiap Perguruan Tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik.

D. PROSEDUR PELAKSANAAN

1. LPM menyiapkan rencana survei dan instrumen survei yang berupa kuesioner.
2. LPM melakukan sosialisasi kepada pimpinan unit kerja terkait, fakultas, dan jurusan.
3. LPM bersama-sama dengan pimpinan fakultas dan jurusan mengirimkan kuesioner kepada mahasiswa melalui tim yang telah ditunjuk.
4. Mahasiswa mengisi kuesioner kepuasan sesuai petunjuk yang telah ada
5. LPM bersama dengan tim yang telah ditunjuk merekap dan menganalisis hasil survei dan selanjutnya menyerahkan hasilnya ke pimpinan unit kerja terkait, fakultas dan jurusan.
6. LPM merekap hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan unit-unit kerja di IAIN Syekh Nurjati secara keseluruhan dan melaporkan hasilnya kepada rektor.
7. Rektor bersama-sama dengan pimpinan unit-unit pelayanan, fakultas dan jurusan merumuskan rencana tindak lanjut terhadap hasil survei.

E. DIAGRAM ALUR



BAB 5

PENUTUP

Kegiatan monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan mahasiswa di lingkungan IAIN Syekh Nurjati dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kualitas dan efektivitas pelayanan kepada mahasiswa di unit akademik dan kemahasiswaan, keuangan, TU fakultas dan jurusan, perpustakaan, sarana dan prasarana, dan penunjang lainnya. Hasil yang diperoleh digunakan untuk memperbaiki kualitas institusi secara umum sehingga bisa terus bersaing menjadi institusi yang bermutu dan berkualitas.

LAMPIRAN

 LEMBAGA PENJAMINAN MUTU IAIN SYEKH NURJATI CIREBON	KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN INSTITUSI
	NAMA :
	PRODI :
	FAKULTAS :
	SEMESTER/T.A. :

Petunjuk Pengisian Angket:

- Angket ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon dalam rangka peningkatan pelayanan kedepannya.
- Anda dimohon untuk menjawab semua pertanyaan dalam angket ini. Jawaban dan identitas Anda akan dijamin kerahasiaannya tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- Instrumen ini terdiri dari beberapa pernyataan untuk mengukur: (1) *Tangibles* (Sarana dan Prasarana); (2) *Reliability* (Kehandalan Staff); (3) *Responsiveness* (Ketanggapan); (4) *Attitude* (Sikap).
- Berilah tanda silang (x) pada kolom pernyataan yang sesuai dengan pendapat dan persepsi Anda. Terdapat lima skala yang digunakan dalam angket ini, yaitu sebagai berikut.
 - 1 : Sangat tidak setuju
 - 2 : Kurang setuju
 - 3 : Setuju
 - 4 : Tidak setuju

No	Pernyataan	1	2	3	4
A. ASPEK TANGIBLE					
1	Perangkat pelayanan (komputer) yang ada di unit pelayanan ... bekerja dengan baik.				
2	Ruang pelayanan di unit pelayanan... tertata secara bersih dan rapi.				
3	Ruang pelayanan dan ruang tunggu di unit pelayanan ... nyaman.				
B. ASPEK RELIABILITY					
4	Staf di unit pelayanan ... memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda				
5	Staf di unit pelayanan ... memberikan jaminan perbaikan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf				
6	Staf di unit pelayanan ... memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya.				
7	Komunikasi staf di unit pelayanan ... dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar.				
8	Informasi yang diberikan staf di unit pelayanan ... lengkap dan dapat diandalkan				
9	Penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti				
10	Kegiatan administrasi rapi dan teratur				
C. ASPEK RESPONSIVENESS					
11	Proses pelayanan di unit pelayanan ... cepat dan tepat				
12	Prosedur pelayanan di unit pelayanan ... tidak berbelit-belit				
13	Staf di unit pelayanan ... memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda				
14	Staf di unit pelayanan ... selalu ada saat diperlukan pada jam kerja				
15	Staf di unit pelayanan ... memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik				
16	Staf di unit pelayanan ... menggunakan system antrian dalam pelayanan.				
17	Staf di unit pelayanan ... tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama				

No	Pernyataan	1	2	3	4
D. ASPEK ATTITUDE					
18	Staf di unit pelayanan ... berperilaku sopan dan ramahsaat memberikan pelayanan.				
19	Staf di unit pelayanan ... berperilaku jujur dan dapat dipercaya saat memberikan pelayanan.				
20	Staf di unit pelayanan ... berperilaku sabar saat memberikan pelayanan.				
21	Staf di unit pelayanan ... bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan				
22	Staf di unit pelayanan ... berpenampilan rapi, sopan dan Islami				
23	Staf di unit pelayanan ... memberikan perlakuan yang adil dan transparan kepada setiap pengguna layanan.				
24	Staf di unit pelayanan ... menunjukkan disiplin kerjayang tinggi				

