

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH**

**Nama** : \_\_\_\_\_  
**NIM** : \_\_\_\_\_  
**Semester/Kelas** : \_\_\_\_\_

**Keterangan Nilai:**

- 4 : Sangat Puas (SP) / Sangat Baik (SB)
- 3 : Puas (P) / Baik (B)
- 2 : Cukup Puas (CP) / Cukup (C)
- 1 : Kurang Puas (KP) / Kurang (K)

**Petunjuk Pengisian :**

1. Silahkan isi kuisisioner kepuasan terhadap dosen dalam proses pendidikan dengan penuhi tanggung jawab tanpa ada poin yang terlewatkan
2. *Feed back* ini akan sangat berguna untuk perbaikan manajemen dan pelayanan.
3. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
4. Kuisisioner ini tidak akan berpengaruh terhadap nilai mahasiswa
5. Penilaian ini diisi dengan objektif dan actual.

NO	PERNYATAAN	Keterangan Nilai			
		4	3	2	1
<b>Aspek Keandalan (Reliability)</b>					
1	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan				
2	Ketepatan dalam memeberikan pelayanan kepada mahasiswa				
3	Kejelasan dalam memeberikan informasi kepada mahasiswa secara jelas				
4	Memberikan pelayanan secara konsisten				
<b>Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)</b>					
5	Bersifat tanggap dalam memberikan pelayanan				
6	Tidak terlalu lama menunggu dalam mendapatkan layanan				

7	Memiliki waktu luang untuk memberikan bantuan ketika diperlukan				
<b>Aspek Kepastian (Assurance)</b>					
8	Memberikan pelayanan sesuai ketentuan				
9	Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan				
	Memberikan pelayanan sesuai komitmen yang ada				
<b>Aspek Empati (Empaty)</b>					
11	Memberikan perhatian dan perlakuan yang sama untuk semua mahasiswa.				
12	Mampu mendengar dan menerima keluhan, kritik, saran dari seluruh mahasiswa.				
13	Menanggapi setiap keluhan, kritik dan saran dari seluruh mahasiswa.				
14	Memfasilitasi mahasiswa dalam menyelesaikan persoalan terkait perkuliahan				
15	Memiliki sikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa				