



PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA



TAHUN
2021

UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL



YAYASAN ANUGERAH HUSADA BALI INDONESIA
UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL

Jl.Seroja, Gang Jeruk No.9A, Kelurahan Tonja, Denpasar – Bali 80239 , Telp. (0361) 474 7770
e: universitasbaliinternasional@gmail.com ; w :www.unbi.ac.id

PERATURAN REKTOR

Nomor : 023/08/UNBI/PR/XII/2020

TENTANG

PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL

REKTOR UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL

- Menimbang : a. bahwa dalam mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan, sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bagi mahasiswa, perlu adanya pedoman;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dipandang perlu untuk menetapkan Peraturan Rektor tentang Pedoman Survey Kepuasan Mahasiswa Universitas Bali Internasional.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 139 Tahun 2014 tentang Pedoman Statuta dan Organisasi Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2006 tentang Tata Persuratan di lingkungan Departemen Pendidikan Nasional;
7. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-01949.50.10.2014 tanggal 30 Mei 2014 tentang pendirian Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia;
8. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 955/KPT/I/2019 tanggal 10 Oktober 2019 tentang Ijin Perubahan Bentuk Institut Ilmu Kesehatan Medika Persada Bali di Kota Denpasar menjadi Universitas Bali Internasional di Kota Denpasar Provinsi Bali yang diselenggarakan oleh Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia;

9. Keputusan Ketua Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia Nomor 022/YYS AHBI/KEP/XI/2019, tanggal 10 Nopember 2019 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Bali Internasional masa Bakti 2020 – 2024.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL TENTANG PEDOMAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL
- Kesatu : Pedoman Survey Kepuasan Mahasiswa Universitas Bali Internasional merupakan bagian yang tidak terpisah dari Surat Keputusan ini;
- Kedua : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini akan dibebankan pada anggaran Universitas yang tersedia untuk itu;
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan : di Denpasar
Pada tanggal : 23 Desember 2020

Universitas Bali Internasional
Rektor,


REKTOR
Prof. Dr. dr. I Made Bakta, Sp.PD-KHOM
NIDK : 8817601019

intelligence to be advance

Tembusan :

1. Ketua Yayasan Anugerah Husada Bali Indonesia;
2. Para Wakil Rektor di lingkungan Universitas Bali Internasional;
3. Para Dekan di lingkungan Universitas Bali Internasional;
4. Para Ketua Lembaga di lingkungan Universitas Bali Internasional;
5. Para Koordinator Program Studi di lingkungan Universitas Bali Internasional;
6. Para Kepala Bagian di lingkungan Universitas Bali Internasional;
7. Arsip.

KATA PENGANTAR

Pada era global seperti sekarang ini, persaingan antara perguruan tinggi untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas menjadi sesuatu yang sangat penting. Hal ini tentu saja membawa dampak persaingan juga dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Adalah hal yang lumrah jika fenomena sekarang menunjukkan bahwa pengguna, dalam hal ini mahasiswa akan lebih memilih untuk kuliah di perguruan tinggi yang memberikan kemudahan serta kenyamanan, baik akses, infrastruktur, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Berdasarkan kondisi inilah, maka survey kepuasan kepada mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan di perguruan tinggi menjadi suatu yang penting dan urgen dilakukan, demi keberlangsungan perguruan tinggi, khususnya Universitas Bali Internasional. Oleh sebab itu, dibutuhkan pedoman pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa agar dapat dilakukan secara komprehensif dan mendapatkan hasil yang valid. Selain itu, melalui survey ini diharapkan juga nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, sehingga tercipta perbaikan berkelanjutan yang dapat memenuhi harapan pengguna layanan tersebut, yaitu mahasiswa.

Denpasar, 23 Desember 2020

Universitas Bali Internasional

Rektor,



(Prof. Dr. Ir. I Made Bakta, Sp.PD(KHOM))

A. PENDAHULUAN

Perubahan zaman dan kemajuan teknologi saat ini telah membawa dampak pada semakin tingginya tuntutan pengguna, dalam hal ini adalah mahasiswa terhadap kualitas layanan yang ada di perguruan tinggi. Akibatnya, antar perguruan tinggi pun saat ini bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan kepada mahasiswa adalah melakukan survey berkelanjutan. Survey ini penting sekali dilakukan oleh perguruan tinggi agar dapat tetap mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas.

B. TUJUAN

Pedoman ini bertujuan untuk memberikan panduan dalam mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan, sekaligus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bagi mahasiswa.

C. SASARAN

Adapun sasaran dari pedoman ini adalah:

1. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
2. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggara layanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan agar lebih aktif dan kreatif serta inovatif dalam menyelenggarakan layanan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survey kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan di bidang akademik, non akademik, administrasi akademik, keuangan, perpustakaan, akademik di fakultas, serta survey kepuasan terhadap sarana dan prasarana.

E. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan,

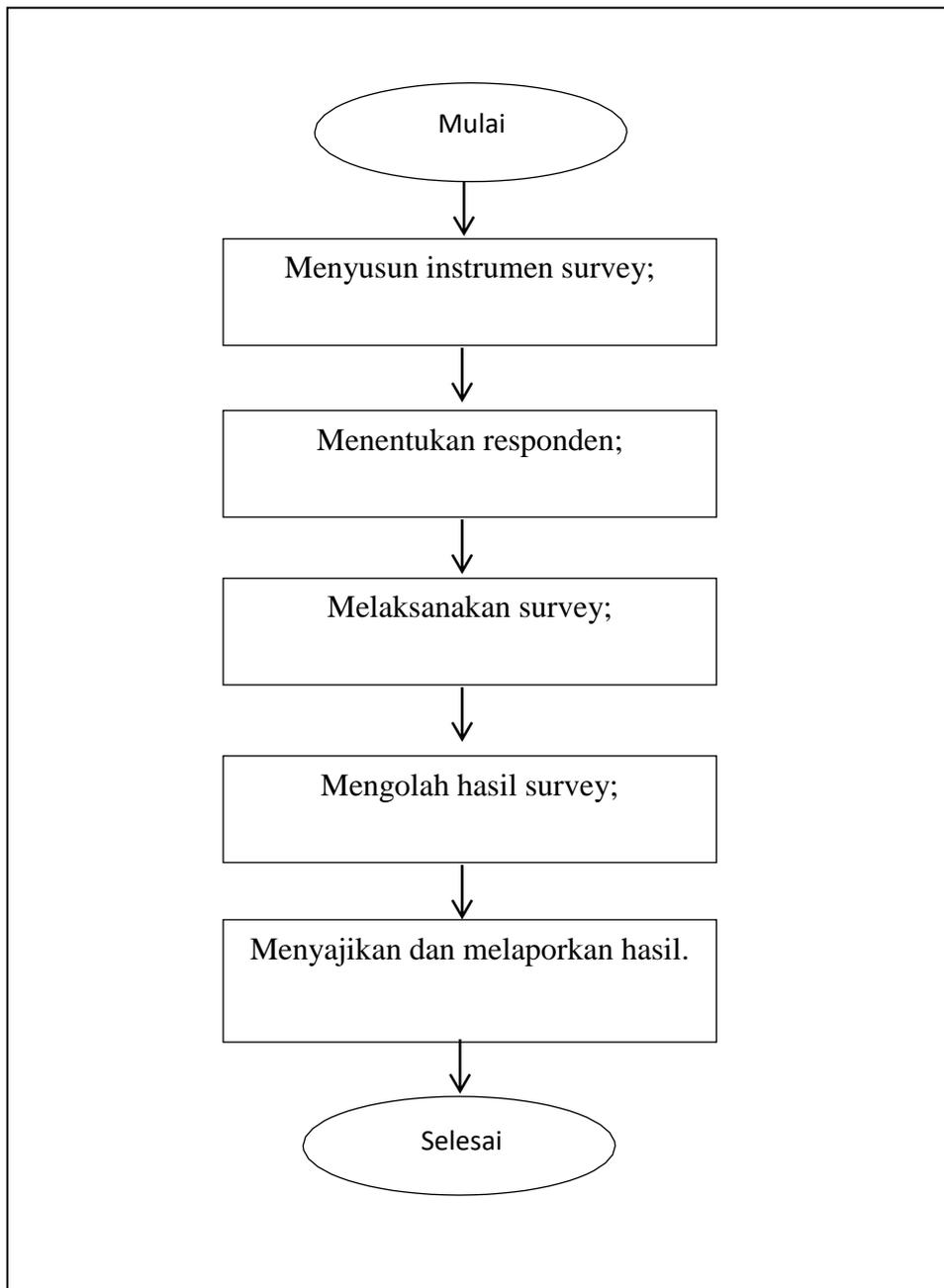
pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survey;
 - b. Menentukan responden;
 - c. Melaksanakan survey;
 - d. Mengolah hasil survey;
 - e. Menyajikan dan melaporkan hasil.
2. Teknik survey kepuasan mahasiswa
- Untuk melakukan survey, dapat menggunakan beberapa teknik antara lain:
- a. Kuisisioner dengan wawancara tatap muka;
 - b. Kuisisioner melalui pengisian sendiri;
 - c. Kuisisioner elektronik (internet / e-survey);
 - d. Wawancara terstruktur/tidak terstruktur
3. Hasil survey kepuasan mahasiswa dimaksudkan untuk:
- a. Mengukur kekuatan dan kelemahan masing-masing unit penyelenggara layanan;
 - b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit kerja;
 - c. Bahan penetapan kebijakan untuk mengambil langkah perbaikan pelayanan;
 - d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

F. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

	<p>SOP SURVEY KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL</p>		

Pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:



1. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

- a. Tahap persiapan yang harus dilakukan sebelum melakukan survey kepuasan mahasiswa.
- b. Tahap pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa.
- c. Tahap akhir survey kepuasan mahasiswa.

2. Definisi

Kegiatan survey kepuasan mahasiswa merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap beberapa aspek pelayanan kepada mahasiswa. Respondennya adalah mahasiswa di Universitas Bali Internasional. Hasil survey ini berupa deskripsi kekuatan dan kelemahan dari lembaga. Kekuatan lembaga diharapkan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan. Sedangkan kelemahan lembaga harus semaksimal mungkin dihilangkan.

3. Ruang lingkup

SOP ini meliputi:

- a. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan survey kepuasan mahasiswa
- b. Pelayanan di BAAK, BAK, administrasi fakultas, layanan di perpustakaan, sarpras, pembinaan soft skills, bea siswa, dan layanan Bimbingan Konseling.

4. Referensi

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Nomor 20 tahun 2003, bahwa setiap perguruan tinggi wajib melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik dan pengawasan internal mutu akademik.

5. Penutup

Survey kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan beberapa layanan kepada mahasiswa harus dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan di Universitas Bali Internasional dapat terus meningkat.

G. PENUTUP

Demikianlah, pedoman survey kepuasan ini dibuat agar menjadi panduan dalam pelaksanaan survey secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan dan inovasikualitas pelayanan di Universitas Bali Internasional.

LAMPIRAN 1 :

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL**

Pertanyaan

No.	Indikator	Pilihan Jawaban			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
A	Assurance				
1	Pengelola memberikan informasi kepada mahasiswa dalam Bahasa yang jelas dan mudah dimengerti				
2	Mahasiswa mendapat jaminan atas segala bentuk solusi yang ditawarkan pengelola saat ada masalah				
3	Mahasiswa merasa aman saat melaksanakan proses perkuliahan dan non akademik di lingkungan kampus UNBI.				
4	Pengelola terampil dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa				
5	Jaminan tepat waktu kepada mahasiswa dalam menyelesaikan masalah-masalah akademik dan kemahasiswaan				
6	Jaminan pengelola dalam mempersiapkan kebutuhan akademik mahasiswa seperti, Alat/bahan praktek, fasilitas kuliah dan fasilitas pendukung lainnya				
7	Pemberian reward and punishment bagi mahasiswa bersifat jelas dan adil				
B	Emphaty				
1	Kebutuhan mahasiswa selalu mendapat perhatian dari pengelola				
2	Kepedulian pengelola dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
3	Sikap ramah dan sopan santun dalam melayani kebutuhan mahasiswa terkait urusan akademik dan non akademik				
4	Komunikasi yang diciptakan pengelola dan mahasiswa terjalin dengan baik				
5	Mahasiswa mudah mendapat pelayanan saat mendapat kesulitan				
6	Sikap peduli berbagai macam persoalan/musibah yang dialami mahasiswa				
C	Responsiveness				
1	Kepedulian pengelola terhadap kebutuhan mahasiswa seperti beasiswa, pengembangan orma dll.				
2	Kecepatan pengelola dalam merespon aspirasi mahasiswa				
3	Program Studi berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa				
4	Program Studi secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan				
5	Pimpinan Unit Kemahasiswaan (BEM, HIMA, DII) secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan				
D	Reliability				
1	Arahan dan petunjuk yang diberikan kepada mahasiswa jelas dan transparan				
2	Kemudahan akses bagi mahasiswa dalam bidang akademik				
3	Pengelola di bidang akademik memberikan pelayanan mahasiswa secara adil tanpa memandang latar belakang apapun				
4	Kemudahan akses bagi mahasiswa dalam bidang kemahasiswaan				
5	Pengelola di bidang kemahasiswaan memberikan pelayanan mahasiswa secara adil tanpa memandang latar belakang apapun				
6	Pengelola bersikap simpatik dalam melayani kebutuhan mahasiswa				
7	Pengelola memiliki akurasi yang tinggi dalam memutuskan kebijakan yang berfokus pada pelayanan mahasiswa				

8	Pengelola di bagian akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa				
9	Pengelola di bagian akademik memberikan informasi yang dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam pelayanan administrasi				
10	Pengelola memberikan informasi akademik dan non akademik dalam bentuk website secara jelas dan terstruktur(ONLINE)				

LAMPIRAN 2:**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA
UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL****Pertanyaan**

No.	Indikator	Pilihan Jawaban			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
A	Kecukupan				
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi				
2	Jumlah ruang kuliah memadai				
3	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah				
4	Fakultas mempunyai perpustakaan yang lengkap				
5	Laboratorium yang dimiliki fakultas relevan dengan kebutuhan mahasiswa				
6	Ketersediaan buku referensi pada perpustakaan fakultas				
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				
8	Fasilitas ruang keuangan memadai				
B	Aksesibilitas				
1	Sarana kegiatan ibadah dapat dijangkau dengan mudah				
2	Sarana kegiatan kemahasiswaan dapat diakses oleh mahasiswa				
3	Sarana olahraga menampung banyak peserta				
4	Bahan Pustaka berupa buku teks dan jurnal baik cetak maupun elektronik dapat diakses				
5	Mahasiswa tidak kesulitan dalam memarkir kendaraan				
6	Toilet dapat dijangkau dengan mudah saat beraktivitas di kampus				
C	Kualitas				
1	Buku-buku yang tersedia sebagian besar merupakan buku ter update				
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
3	LCD proyektor menampilkan presentasi dengan baik				
4	Jaringan internet cepat dan tidak menimbulkan kendala dalam pemakaian				
5	Sistem informasi yang ada lengkap dan memudahkan mahasiswa				
6	Pegawai keuangan melayani dengan ramah				
7	Pegawai keuangan melayani dengan cepat				
8	Alur proses keuangan mudah dilakukan				

LAMPIRAN 3:

**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA PENDIDIK
UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL**

Pertanyaan

No.	Indikator	Pilihan Jawaban			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
A	Assurance				
1	Dosen menaiki mata kuliah sesuai dengan kompetensinya				
2	Dosen memberitahu silabus mata kuliah di awal perkuliahan				
3	Dalam mengajar, dosen menggunakan materi kuliah dan referensi terkini				
4	Jadwal kuliah mudah diakses dan dilaksanakan dengan tepat				
5	Dosen memberi tugas pada setiap materi yang dibahas dan tugas tersebut bermakna dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa				
6	Jumlah dosen yang menggunakan sistem pembelajaran e-learning lebih dari 75%				
7	Tersedia buku panduan akademik, buku panduan pelaksanaan praktik kerja lapangan, dan buku pedoman penyusunan tugas akhir				
B	Emphaty				
1	Kepedulian pimpinan Program Studi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
2	Kepedulian Dosen dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
3	Dosen bersikap ramah kepada mahasiswa				
4	Pimpinan Program Studi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen pembimbing konseling				
5	Dosen berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan mengembangkannya				
6	Dosen memberi kesempatan mahasiswa untuk berdiskusi tentang materi yang diajarkan				
C	Responsiveness				
1	Dosen berpenampilan rapi saat mengajar				
2	Program Studi membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan				
3	Tingkat kehadiran dosen rata-rata diatas 90% dari jumlah seluruh pertemuan dalam satu semester				
4	Dosen pembimbing akademik (PA) mudah ditemui dan cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa				
5	Dosen transparan dalam penilaian dan memberikan umpan balik pada setiap tugas yang diberikan kepada mahasiswa				
D	Reliability				
1	Materi kuliah perdana menjelaskan keterkaitan mata kuliah dengan Visi , Misi Prodi.				

2	Materi kuliah sesuai dengan kontrak pembelajaran yang disampaikan pada awal kuliah				
3	Kesesuaian materi perkuliahan yang diberikan dengan kompetensi yang ditetapkan.				
4	Kemampuan dosen dalam memberikan motivasi atau membangkitkan minat belajar				
5	Dosen datang tepat waktu dan mengajar sesuai dengan waktu yang terjadwal				
6	Dosen dalam memberi kesempatan bertanya baik di kelas maupun diluar kelas bersifat obyektif tanpa memandang suku, agama, ras, golongan.				
7	Dosen menggunakan media pembelajaran yang mutakhir (LCD, E-Learning)				
8	Dosen mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa				
9	Dosen memberikan informasi yang dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam pelayanan administrasi				
10	Program studi memberikan informasi akademik dan non akademik dalam bentuk website (ONLINE)				

LAMPIRAN 4:**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA
UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL****Pertanyaan**

No.	Indikator	Pilihan Jawaban			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
A	Assurance				
1	Pengelola memberikan informasi kepada mahasiswa dalam Bahasa yang jelas dan mudah dimengerti				
2	Mahasiswa mendapat jaminan atas segala bentuk solusi yang ditawarkan pengelola saat ada masalah				
3	Mahasiswa merasa aman saat melaksanakan proses perkuliahan dan non akademik di lingkungan kampus UNBI.				
4	Pengelola terampil dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa				
5	Jaminan tepat waktu kepada mahasiswa dalam menyelesaikan masalah-masalah akademik dan kemahasiswaan				
6	Jaminan pengelola dalam mempersiapkan kebutuhan akademik mahasiswa seperti, Alat/bahan praktek, fasilitas kuliah dan fasilitas pendukung lainnya				
7	Pemberian reward and punishment bagi mahasiswa bersifat jelas dan adil				
B	Emphaty				
1	Kebutuhan mahasiswa selalu mendapat perhatian dari pengelola				
2	Kepedulian pengelola dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
3	Sikap ramah dan sopan santun dalam melayani kebutuhan mahasiswa terkait urusan akademik dan non akademik				
4	Komunikasi yang diciptakan pengelola dan mahasiswa terjalin dengan baik				
5	Mahasiswa mudah mendapat pelayanan saat mendapat kesulitan				
6	Sikap peduli berbagai macam persoalan/musibah yang dialami mahasiswa				
C	Responsiveness				
1	Kepedulian pengelola terhadap kebutuhan mahasiswa seperti beasiswa, pengembangan orma dll.				
2	Kecepatan pengelola dalam merespon aspirasi mahasiswa				
3	Program Studi berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa				
4	Program Studi secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan				

5	Pimpinan Unit Kemahasiswaan (BEM, HIMA, DII) secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan				
D	Reliability				
1	Arahan dan petunjuk yang diberikan kepada mahasiswa jelas dan transparan				
2	Kemudahan akses bagi mahasiswa dalam bidang akademik				
3	Pengelola di bidang akademik memberikan pelayanan mahasiswa secara adil tanpa memandang latar belakang apapun				
4	Kemudahan akses bagi mahasiswa dalam bidang kemahasiswaan				
5	Pengelola di bidang kemahasiswaan memberikan pelayanan mahasiswa secara adil tanpa memandang latar belakang apapun				
6	Pengelola bersikap simpatik dalam melayani kebutuhan mahasiswa				
7	Pengelola memiliki akurasi yang tinggi dalam memutuskan kebijakan yang berfokus pada pelayanan mahasiswa				
8	Pengelola di bagian akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa				
9	Pengelola di bagian akademik memberikan informasi yang dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam pelayanan administrasi				
10	Pengelola memberikan informasi akademik dan non akademik dalam bentuk website secara jelas dan terstruktur(ONLINE)				

LAMPIRAN 5:**KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA
UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL****Pertanyaan**

No.	Indikator	Pilihan Jawaban			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
A	Kecukupan				
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi				
2	Jumlah ruang kuliah memadai				
3	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah				
4	Fakultas mempunyai perpustakaan yang lengkap				
5	Laboratorium yang dimiliki fakultas relevan dengan kebutuhan mahasiswa				
6	Ketersediaan buku referensi pada perpustakaan fakultas				
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih				
B	Aksesibilitas				
1	Sarana kegiatan ibadah dapat dijangkau dengan mudah				
2	Sarana kegiatan kemahasiswaan dapat diakses oleh mahasiswa				
3	Sarana olahraga menampung banyak peserta				
4	Bahan Pustaka berupa buku teks dan jurnal baik cetak maupun elektronik dapat diakses				
5	Mahasiswa tidak kesulitan dalam memarkir kendaraan				
6	Toilet dapat dijangkau dengan mudah saat beraktivitas di kampus				
C	Kualitas				
1	Buku-buku yang tersedia sebagian besar merupakan buku ter update				
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman				
3	LCD proyektor menampilkan presentasi dengan baik				
4	Jaringan internet cepat dan tidak menimbulkan kendala dalam pemakaian				
5	Sistem informasi yang ada lengkap dan memudahkan mahasiswa				

LAMPIRAN 6

KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS BALI INTERNASIONAL

Pertanyaan

No.	Indikator	Pilihan Jawaban			
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
B	Assurance				
1	Ketersediaan informasi terkait kompetisi yang dilakukan pihak luar dari bagian kemahasiswaan				
2	Ketersediaan sosialisasi terkait pengembangan dan penerimaan beasiswa				
3	Tersedianya beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu				
4	Tenaga kependidikan menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
5	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan				
6	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui bagian kemahasiswaan didampingi dosen PA				
7	Adanya pemberian sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan				
C	Emphaty				
1	Kepedulian staf bagian akademik dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
2	Kepedulian staf bagian kemahasiswaan dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
3	Staf bagian akademik santun dalam memberikan pelayanan				
4	Staf bagian sarana dan prasarana selalu memenuhi kebutuhan mahasiswa				
5	Staf bagian kemahasiswaan berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan mengembangkannya				
6	Staf bagian keuangan menyampaikan informasi terkait keuangan (pembayaran SPP, UTS, UAS, dll) dengan santun				
D	Responsiveness				
1	Tenaga kependidikan memberikan informasi akademik dan non akademik dalam bentuk website (Online)				
2	Tenaga kependidikan membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan				
3	Bagian kemahasiswaan berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa				
4	Bagian kemahasiswaan secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan				
5	Bagian kemahasiswaan khususnya yang membawahi unit kemahasiswaan (BEM, HIMA, DII) secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan				

E	Reliability				
1	Bagian sarana dan prasarana bergerak cepat dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa (AC, spidol, dll)				
2	Informasi yang diberikan bagian akademik terkait kalender akademik akurat				
3	Bagian kemahasiswaan menyampaikan informasi kompetisi kemahasiswaan dengan cepat setelah pengumuman diterima				
4	Beasiswa diberikan secara adil dan tepat sasaran pada mahasiswa yang memenuhi syarat				
5	Bagian keuangan dengan cepat memproses pembayaran keuangan secara manual				
6	Bagian teknologi informasi menyelesaikan masalah jaringan maupun operasional computer dengan cepat				
7	Bagian akademik memberikan informasi terkait penjadwalan perkuliahan dengan jelas dan informatif				
8	Staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa				
9	Staf akademik memberikan informasi yang dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam pelayanan administrasi				
10	Tenaga kependidikan memberikan informasi akademik dan non akademik dengan lugas dan jelas.				

