





**PEDOMAN
SURVEI KEPUASAN LAYANAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUKABUMI**





**PEDOMAN
SURVEI KEPUASAN LAYANAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUKABUMI**

Kode Dokumen	: 043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
Revisi	: 00
Tanggal	: 06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
Diajukan oleh	: Wakil Rektor I
	 Dr. Yuni Sri Wahyuni, M.T
Dikendalikan oleh	: Ketua Lembaga Penjaminan Mutu
	 Suhendar, M.Pd.
Disetujui oleh	: Ketua Senat
	 Dr. Sakti Alamsyah, M.Pd.
Ditetapkan oleh	: Rektor
	 Dr. Sakti Alamsyah, M.Pd.



**KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUKABUMI**
Nomor: 2644/KEP/I.0/E/2022

**TENTANG
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUKABUMI**

Bismillahirrahmanirrahim

Rektor Universitas Muhammadiyah Sukabumi,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memastikan kualitas layanan Universitas Muhammadiyah Sukabumi, maka dipandang perlu menetapkan Pedoman Survei Kepuasan Layanan Universitas Muhammadiyah Sukabumi;
- b. bahwa untuk tujuan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas perlu ditetapkan dengan Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi;
4. Surat Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 236/KEP/I.0/D/2019 tentang Penetapan Rektor Universitas Muhammadiyah Sukabumi Masa Jabatan 2019-2023.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
Pertama : Mengesahkan Pedoman Survei Kepuasan Layanan Universitas Muhammadiyah Sukabumi.
- Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sukabumi
Pada tanggal : 06 Rabiul Akhir 1444 H
01 November 2022 M

Rektor,


Dr. Sakti Alamsyah, M.Pd.
NIP. 195804041987031005

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil 'alamiin, puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan Pedoman Survei Kepuasan Layanan Universitas Muhammadiyah Sukabumi yang dapat digunakan sebagai landasan dan acuan seluruh unit kerja dalam melakukan survei kepuasan layanan sehingga tercipta keseragaman metode dalam melakukan survei kepuasan dan keseragaman dalam analisis hasil survei kepuasan.

Demikian, semoga Pedoman ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sukabumi, 06 Rabiul Akhir 1444 H
01 November 2022 M

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	
Keputusan Rektor tentang Pedoman Survei Kepuasan Layanan	
Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Landasan Hukum	1
1.3. Tujuan.....	2
1.4. Ruang Lingkup.....	2
BAB II METODE SURVEI KEPUASAN LAYANAN	3
2.1. Jumlah Responden.....	3
2.2. Instrument Survei Kepuasan Layanan.....	5
2.3. Analisis Data.....	7
BAB III PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN.....	9
3.1. Waktu Pelaksanaan.....	9
3.2. Penanggung jawab.....	9
3.3. Publikasi.....	9
BAB IV STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	10
BAB V PENUTUP	11
LAMPIRAN.....	12

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa, dengan kata lain kepuasan dapat dijadikan alat ukur perasaan seseorang setelah menerima manfaat, baik berbentuk produk maupun layanan.

Tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI) sebagai penyedia jasa dalam bidang pendidikan perlu mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, karyawan, dan stakeholder dari berbagai aspek layanan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan adalah dengan melakukan survei kepuasan.

UMMI memiliki beberapa unit kerja yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa, karyawan dan stakeholder, maka untuk memastikan keseragaman dalam pelaksanaan survei kepuasan tersebut diterbitkan Pedoman Survei Kepuasan Layanan.

1.2. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Pendidikan Tinggi;
4. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.

1.3. Tujuan

Pedoman Survei Kepuasan Layanan memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Acuan seluruh unit kerja dalam melakukan survei kepuasan;
- b. Keseragaman metode dalam melakukan survei kepuasan;
- c. Keseragaman analisis hasil survei kepuasan;
- d. Bahan perbaikan di pimpinan universitas dan unit kerja lainnya yang terkait.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan antara lain:

- a. Survei kepuasan terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan;
- b. Survei kepuasan terhadap layanan Umum dan Kepegawaian;
- c. Survei Kepuasan terhadap layanan Keuangan;
- d. Survei Kepuasan terhadap layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat;
- e. Survei Kepuasan terhadap layanan Lembaga Penjaminan Mutu;
- f. Survei Kepuasan terhadap layanan Lembaga Al-Islam dan Kemuhammadiyah;
- g. Survei Kepuasan terhadap layanan Lembaga Kerjasama dan Hubungan Internasional.

BAB II METODE SURVEI KEPUASAN LAYANAN

2.1. Jumlah Responden

Responden dalam kegiatan survei ini terdiri dari karyawan dan mahasiswa. Responden yang berasal dari karyawan yaitu seluruh karyawan tetap di lingkungan UMMI di jadikan responden, sedangkan mahasiswa yang dijadikan responden adalah menggunakan pendekatan Krejcie and Morgan dihitung dengan menggunakan rumus:

Rumus Krejcie dan Morgan:
$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P(1-P)}{(N-1) \cdot d^2 + \chi^2 \cdot P(1-P)}$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

χ^2 = nilai Chi kuadrat

P = proporsi populasi

d = galat pendugaan

Atau dapat menggunakan jumlah seperti yang di tunjukan pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Agar terjadi pemerataan responden dari masing masing fakultas, sebaiknya responden ditetapkan menggunakan pendekatan proporsional, berikut contoh perhitungan jumlah responden.

Diketahui jumlah mahasiswa aktif sampai tahun 2021 sebesar 3.900 orang, berdasarkan tabel di atas, maka jumlah responden minimal sebanyak 346 responden. Adapun proposinya adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2
Perhitungan Jumlah Responden

FAKULTAS	PROGRAM STUDI	JML MHS	%	JML RESP
Sains dan Teknologi	Teknik Sipil	221	5.59	19
	Kimia	62	1.57	5
	Teknik Informatika	432	10.93	38
		715	18.10	63
Ilmu administrasi & humaniora	Adm. Publik	308	7.80	27
	Adm. Bisnis	623	15.77	55
	Sastra Inggris	207	0.46	2
	Humas	18	0.46	2
	Magister Ilmu Administrasi	23	0.58	2
	1179	29.84	103	
Pertanian	Agribisnis	216	5.47	19
	Akuakultur	63	1.59	6
		279		0
Ekonomi	Akuntansi	449	11.36	39
	Perpajakan	55	1.39	5
	Manajemen Ritel	31	0.78	3
		535	13.54	47
Kesehatan	D3 Keperawatan	205	5.19	18
	S1 Keperawatan	138	3.49	12
		343	8.68	30
Pendidikan	Pend. Biologi	102	2.58	9
	Pend. Bahasa dan Sastra Indonesia	100	2.53	9
	Pend. Matematika	102	2.58	9
	Pend. Anak Usia Dini	84	2.13	7
	Pend. Teknologi Informasi	39	0.99	3
	Pend. Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi	146	3.70	13
	Pend. Guru Sekolah Dasar	183	4.63	16
	756	19.13	66	
Hukum	Ilmu Hukum	144	3.64	13
		144	3.64	13
JUMLAH		3951	100.00	346

2.2. Instrumen Survei Kepuasan Layanan

Instrumen dalam survei kepuasan layanan di lingkungan UMMI harus memiliki kriteria sebagai berikut:

1) Sahih

Hasil survei sangat ditentukan oleh tingkat keabsahan instrumen, semakin absah instrumen maka hasil survei dapat dipercaya. Instrumen dikatakan absah apabila mampu mengukur apa yang ingin diungkapkan dari variabel yang diteliti. Uji validitas pada survei ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing item dalam instrumen dengan jumlah skor masing-masing variabel. Adapun pengujian validitas dapat dilakukan dengan menggunakan formula korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r_i = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[nX^2 - (\sum X)^2][nY^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r_i = Koefisien Validitas

X = Skor salah satu Pertanyaan

Y = Total Sor Pertanyaan n = Jumlah Responden

Jika hasil perhitungan menunjukkan validitas lebih dari 0.3, maka instrumen tersebut dikatakan valid atau memiliki keabsahan dan dapat digunakan sebagai alat pengambilan data, tetapi apabila kurang dari 0.3 maka item pertanyaan tersebut tidak digunakan sebagai alat pengambilan data.

2) Andal /Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan memiliki keandalan, ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian ini dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sudah dianggap valid untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama.

Adapun formula untuk menghitung reliabilitas adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_s}{1+r_s}$$

Dimana :

r_i = Koefisien reliabilitas Spermman Brawn

r_s = Koefisien korelasi antara belahan ganjil genap

3) Mudah digunakan

Instrumen yang digunakan dalam survei kepuasan harus dibuat sesederhana mungkin sehingga responden mudah dalam memahami serta menjawab apa yang ditanyakan dalam kuesioner, untuk itu kuesioner harus menyajikan jawaban dengan skala semantik deferensial interval 1-10

Tabel 2.3
Kuesioner Survei Kepuasan Layanan

No	PERNYATAAN	JAWABAN (1-10)
1	Kenyaman Ruang Layanan Keuangan	

2.3. Analisis Data

1) Tabulasi Data

Setelah Kuesioner selesai di sebar, selanjutnya dilakukan perangkuman data untuk memudahkan proses analisis selanjutnya. Perangkuman data dilakukan dengan cara membuat matrik dengan memberikan kode-kode jawaban dari responden dalam setiap pernyataan.

Tabel 2.4
Contoh matrik tabulasi data

NO RESP.	Fak	Resp	ITEM PERNYATAAN									Total
			1	2	3	4	5	6	7	Dst.	dst.	
1												0
2												0
3	dst											0

2) Analisis deskriptif survei kepuasan

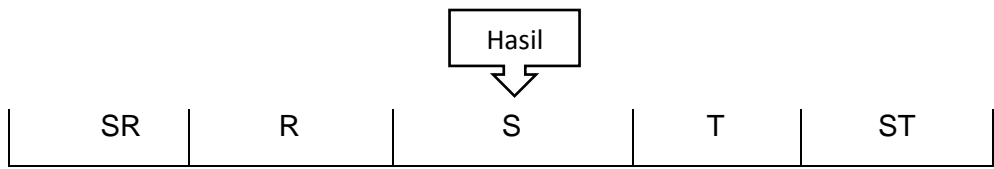
Analisis deskriptif dimulai dengan memberikan jumlah skor untuk setiap indikator dan setiap dimensi. Setelah menghitung jumlah skor setiap pernyataan variabel kepuasan layanan maka untuk mengetahui kategori penilaian responden dapat dilakukan melalui analisa indeks minimum dan maksimum untuk mengetahui variabel kepuasan layanan termasuk garis kontinum sebagai berikut:

1. Sangat Rendah (SR)
2. Rendah (R)
3. Sedang (S)
4. Tinggi (T)
5. Sangat Tinggi (ST).

Nilai Maksimum = 10 (Nilai Skor) x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

Nilai Minimum = 1 (Nilai Skor) x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

Jarak Interval= (Nilai Maksimum – Nilai Minimum) : 5



BAB III

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN

3.1. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan survei kepuasan layanan di Universitas Muhammadiyah Sukabumi Sekurang-kurangnya setiap satu semester dan maksimal dilaksanakan selama 1 bulan sampai dengan laporan akhir selesai. Pelaksanaan survei dijadwalkan oleh penanggung jawab kegiatan.


3.2. Penanggung Jawab

Penanggung jawab kegiatan pelaksanaan survei kepuasan layanan di Universitas Muhammadiyah Sukabumi adalah Seluruh Ketua Lembaga dan Kepala Biro Administrasi. Laporan akhir hasil survei kepuasan layanan ini diserahkan kepada Lembaga Penjamin Mutu (LPM) untuk digunakan sebagai kelengkapan laporan survei kepuasan rutin.

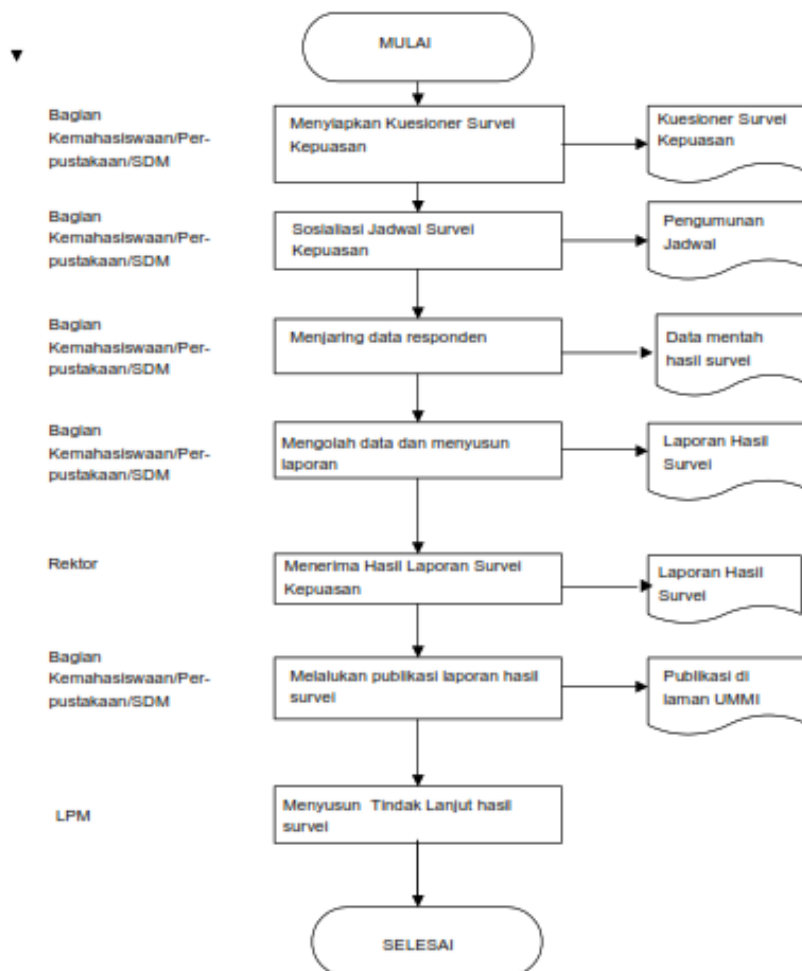
3.3. Publikasi Hasil

Hasil survei hasil pengelolaan dan pengolahan data dibuat dalam bentuk Buku Laporan hasil Survei Kepuasan tahunan yang disampaikan kepada pimpinan sebagai bahan untuk tindak lanjut. Publikasi terbuka hasil survei dilaksanakan oleh masing-masing pimpinan unit kerja yang terkait dengan kebutuhan dan kepentingan hasil survei ini dalam menyusun Rencana Kerja Tahunan (RKT).

BAB IV STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	: 043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Standar Operasional Prosedur Survei Kepuasan Layanan	Nomor Revisi	: 00
		Tanggal Pengesahan	: 06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	: 01

Bagan Alir Survei Kepuasan




BAB V

PENUTUP

Pedoman ini dilengkapi dengan pembuatan Survei Kepuasan Layanan, dokumen SOP dan Formulir-formulir dengan format yang seragam serta dibuat oleh masing-masing Biro Administrasi dan Lembaga sesuai dengan aspek yang disurvei serta sasaran respondennya.

Kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada mahasiswa, karyawan dan stakeholder perlu dilaksanakan secara terjadwal dan berkelanjutan sebagai upaya peningkatan mutu serta kualitas layanan di Universitas Muhammadiyah Sukabumi.

Lampiran 1 Kuesioner Survei Kepuasan Layanan Administrasi Akademik

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Survei Kepuasan Layanan Administrasi Akademik	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	02

PETUNJUK UMUM :

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan pelayanan administrasi akademik di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Mahasiswa
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

A. Survei Layanan Administrasi Fakultas

No	Pertanyaan	Jawaban (1-10)
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan administrasi	
2	Keberadaan staf administrasi saat jam pelayanan	
3	Kerapihan penampilan staf administrasi	
4	Daya tanggap (respon) staf administrasi terhadap mahasiswa	
5	Kemampuan dan Tanggungjawab Staf Administrasi	
6	Keramahan dan Sikap perilaku Staf Administrasi	
7	Tampilan SIAK	
8	Kemudahan Penggunaan SIAK	
9	Kecepatan respon SIAK	

B. Survei Layanan Kegiatan Pembelajaran luring dan daring

No	Pernyataan	Jawaban (1-10)
1	Kejelasan dalam penjadwalan perkuliahan / tugas / ujian	
2	Dosen masuk kuliah tepat waktu di minggu pertama perkuliahan	
3	Dosen meluangkan waktu untuk menjelaskan kontrak perkuliahan	
4	Kejelasan sistem pembelajaran yang digunakan dosen pengampu (luring, daring ataupun blended)	
5	Kelengkapan dosen memberikan bahan ajar baik yang mendukung metode pembelajaran yang disepakati (luring, daring ataupun blended)	
6	Materi perkuliahan yang dikaitkan dengan keadaan masa kini (<i>up date</i>)	

7	Kegiatan praktikum/kuliah lapangan, dsb dilaksanakan seluruhnya	
8	Dosen memberikan umpan balik terhadap tugas/ujian yang dilaksanakan mahasiswa	
9	Dosen tepat waktu dalam melaksanakan pembelajaran/ujian	
10	Seberapa sering perkuliahan ini berlangsung tepat waktu baik awal maupun akhirnya?	

C. Survei Layanan dalam Kegiatan MBKM

No	Pernyataan	Jawaban (1-10)
1	Kejelasan Informasi tentang MBKM disampaikan fakultas/prodi	
2	Kejelasan alur pendaftaran MBKM melalui SIAK dan persyaratannya	
3	Mitra kegiatan MBKM telah sesuai dengan standar kerjasama MBKM	
3	Kegiatan MBKM telah mengkonversi mata kuliah 20 SKS per semester	
4	Pembimbingan Kegiatan MBKM oleh DPL maupun Pembimbing Mitra	
5	Monitoring dan Evaluasi saat pelaksanaan Kegiatan MBKM	
6	Pelaksanaan ujian/seminar akhir kegiatan MBKM	
7	Kemudahan dalam menggunakan sistem informasi MBKM UMMI	
8	Kemudahan mengakses informasi hasil rekognisi kegiatan MBKM ke nilai mata kuliah	
9	Kecepatan respon sistem informasi MBKM terhadap kendala penggunaan	
10	Kejelasan akses bantuan untuk penggunaan sistem informasi MBKM	


Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan Bagian Akademik untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

Lampiran 2 Kuesioner Survei Kepuasan Layanan Administrasi Kemahasiswaan

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Survei Kepuasan Layanan Administrasi Kemahasiswaan	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	03

PETUNJUK UMUM :

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan pelayanan administrasi kemahasiswaan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Mahasiswa
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

A. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Dosen Pembimbing Akademik (DPA)

No	Pertanyaan	Jawaban (1-10)
1	Kenyamanan ruang dosen pembimbing akademik untuk berkonsultasi	
2	Keramahan dosen pembimbing akademik selama konsultasi	
3	Kemudahan berkomunikasi dengan dosen pembimbing akademik dengan ragam media komunikasi	
4	Keterjagaan rahasia/masalah yang dikonsultasikan	
5	Kemampuan dosen pembimbing akademik dalam memberikan arahan, bantuan dan solusi	
6	Kecukupan waktu yang disediakan dosen pembimbing akademik	
7	Kemanfaatan memiliki dosen pembimbing akademik	
8	DPA menjadwalkan pertemuan terjadwal minimal 4 kali dalam satu semester	

B. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan dan Konseling

No	Pertanyaan	Jawaban (1-10)
1	Ketersediaan tempat untuk berkonsultasi	
2	Kenyamanan Ruang Konsultasi	
3	Kemudahan dalam mengakses Layanan Bimbingan dan Konseling	
4	Keterjagaan rahasia/masalah yang dikonsultasikan	

5	Keramahan Konselor	
6	Kemampuan konselor dalam memberikan arahan	
7	Fleksibilitas jadwal konsultasi	
8	Kemanfaatan yang dirasakan setelah berkonsultasi	

C. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)

No	Pertanyaan	Jawaban (1-10)
1	Variasi UKM yang ada di UMMI	
2	Kemudahan dalam mengakses Pendaftaran UKM UMMI	
3	Kejelasan prosedur pendaftaran keanggotaan UKM UMMI	
4	Informasi yang jelas tentang kegiatan UKM UMMI	
5	Kemudahan berkomunikasi dengan Pelatih/Pembina UKM	
6	Efektifitas pembinaan UKM	
7	Kesigapan layanan administrasi untuk penyelenggaraan kegiatan UKM	
8	Keamanan dan kenyamanan tempat UKM	
9	Ketersediaan Sarana dan Prasarana Kegiatan UKM	
10	Kemanfaatan mengikuti UKM	

D. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Beasiswa

No	Pertanyaan	Jawaban (1-10)
1	Ketersediaan informasi penawaran beasiswa	
2	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa	
3	Kecukupan waktu untuk pengajuan beasiswa	
4	Keterbukaan (transparansi) penerimaan beasiswa	
5	Keramahan staf kemahasiswaan dalam pelayanan beasiswa	

E. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kesehatan

No	Pertanyaan	Jawaban (1-10)
1	Kecukupan Informasi tentang layanan kesehatan	
2	Kenyamanan ruangan pelayanan kesehatan	
3	Kesigapan dalam memberikan layanan Kesehatan	
4	Kejelasan dalam memberikan diagnose kesehatan	
5	Kebersihan ruangan pelayanan kesehatan	
6	Kemudahan memperoleh layanan kesehatan	
7	Kejelasan prosedur memperoleh layanan kesehatan	
8	Keramahan tenaga medis	
9	Kebermanfaatan adanya layanan kesehatan	

F. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kesejahteraan

No	Pertanyaan	Jawaban (1-10)
1	Ketersediaannya Layanan Kesejahteraan Mahasiswa UMMI	
2	Kemudahan dalam mengakses Kesejahteraan Mahasiswa	
3	Informasi mengenai Layanan Kesejahteraan Mahasiswa UMMI	
4	Kesigapan petugas Layanan Kesejahteraan Mahasiswa UMMI	
5	Kemudahan proses pengajuan Layanan Kesejahteraan Mahasiswa UMMI	

G. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB)

No	Pertanyaan	Jawaban (1-10)
1	Kenyamanan dan kebersihan Ruang PMB	
2	Kerapihan penampilan Petugas PMB	
3	Kejelasan Informasi yang disampaikan oleh petugas PMB	
4	Daya Tanggap dan Keramahan Petugas PMB	
5	Kemudahan Proses Penerimaan Mahasiswa Baru	
6	Setersediaan berbagai macam jalur Penerimaan Mahasiswa Baru	
7	Penampilan Sistem Informasi PMB	
8	Kelengkapan dan Kejelasan Informasi pada laman Sistem Informasi PMB	
9	<i>Computer Based Test</i> (CBT)	
10	Kecukupan waktu dalam mengerjakan tes pada laman CBT	
11	Tingkat kesulitan pertanyaan pada laman CBT	
12	Kemudahan penggunaan Sistem Informasi PMB	
13	Kemudahan sistem pembayaran PMB	


H. Survei Kepuasan Pengguna Lulusan

No	Pertanyaan	Jawaban (1-10)
1	Integritas (Etika dan Moral)	
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	
3	Bahasa Inggris/ Bahasa Asing	
4	Penggunaan Teknologi Informasi	
5	Kemampuan Berkomunikasi	
6	Kerjasama	
7	Pengembangan Diri	
8	Kepemimpinan	
9	Keluasan Wawasan Antara Disiplin Ilmu	
10	Kompetensi Alumni Universitas Muhammadiyah Sukabumi dibandingkan dengan Almuni Perguruan Tinggi Lain	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan Bagian Kemahasiswaan untuk memenuhi harapan anda

.....
.....
.....

Lampiran 3 Kuesioner Survei Kepuasan Layanan Administrasi Umum

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Sarana Prasarana	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	02

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap layanan sarana prasarana di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- b. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- c. Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- d. Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Dosen
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No.	Pernyataan	Jawaban (1-10)
1	Ruang kantor tertata dengan bersih dan rapi	
2	Ruang kantor sejuk dan nyaman	
3	Ruang kelas tertata dengan bersih dan rapi	
4	Ruang kelas sejuk dan nyaman	
5	Ruang rapat tertata dengan bersih dan rapi	
6	Ruang rapat sejuk dan nyaman	
7	Ruang aula tertata dengan bersih dan rapi	
8	Ruang aula sejuk dan nyaman	
9	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah	
10	Sarana pembelajaran berfungsi dengan baik	
11	Ruang Laboratorium tertata dengan bersih dan rapi	
12	Tersedianya alat dan bahan yang dibutuhkan untuk praktikum	
13	Ruang Perpustakaan tertata dengan bersih dan rapi	
14	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang dibutuhkan	
15	Ketersediaan kendaraan operasional	
16	Ketersediaan fasilitas layanan akademik	
17	Ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih	
18	Ketersediaan fasilitas tempat ibadah	
19	Ketersediaan ruangan kegiatan kemahasiswaan	
20	Ketersediaan sarana olahraga	
21	Ketersediaan fasilitas kesehatan	
22	Ketersediaan fasilitas kesenian	


23	Kemudahan dalam meminjam fasilitas sarana & prasarana	
24	Kelancaran akses internet	
25	Kesesuaian pelaksanaan pengadaan barang dan jasa	
26	Area umum/Selasar/Lobby/Halaman/Area Parkir/Taman bersih	
27	Kepuasan terhadap layanan bagian umum	
28	Kemudahan menggunakan sistem di bagian umum	
29	Kecepatan proses layanan di bagian umum	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan Bagian Umum untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Keuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Sarana Prasarana	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	02

PETUNJUK UMUM :

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan sarana prasarana di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur:
(1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Tenaga Kependidikan
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No.	Pernyataan	Jawaban (1-10)
1	Ruang kantor tertata dengan bersih dan rapi	
2	Ruang kantor sejuk dan nyaman	
3	Ruang rapat tertata dengan bersih dan rapi	
4	Ruang rapat sejuk dan nyaman	
5	Ruang aula tertata dengan bersih dan rapi	
6	Ruang aula sejuk dan nyaman	
7	Ruang Laboratorium tertata dengan bersih dan rapi	
8	Tersedianya alat dan bahan yang dibutuhkan untuk	
9	Ruang Perpustakaan tertata dengan bersih dan rapi	
10	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang dibutuhkan	
11	Ketersediaan kendaraan operasional	
12	Ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih	
13	Ketersediaan fasilitas tempat ibadah	
14	Ketersediaan sarana olahraga	
15	Ketersediaan fasilitas kesehatan	
16	Kemudahan dalam meminjam fasilitas sarana & prasarana	
17	Kelancaran akses internet	
18	Kesesuaian pelaksanaan pengadaan barang dan jasa	
19	Area umum/Selasar/Lobby/Halaman/Area Parkir/Taman bersih	
20	Kepuasan terhadap layanan bagian umum	
21	Kemudahan menggunakan sistem di bagian umum	


22	Kecepatan proses layanan di bagian umum	
----	---	--

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan Bagian Umum untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Sarana Prasarana	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
		Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	02

PETUNJUK UMUM :


- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- b. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- c. Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- d. Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Mahasiswa
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No.	Pernyataan	Jawaban (1-10)
1	Ruang kelas tertata dengan bersih dan rapi	
2	Ruang kelas sejuk dan nyaman	
3	Ruang aula tertata dengan bersih dan rapi	
4	Ruang aula sejuk dan nyaman	
5	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah	
6	Sarana pembelajaran berfungsi dengan baik	
7	Ruang Laboratorium tertata dengan bersih dan rapi	
8	Tersedianya alat dan bahan yang dibutuhkan untuk	
9	Ruang Perpustakaan tertata dengan bersih dan rapi	
10	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang dibutuhkan	
11	Ketersediaan kendaraan operasional	
12	Ketersediaan fasilitas layanan akademik	
13	Ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih	
14	Ketersediaan fasilitas tempat ibadah	
15	Ketersediaan ruangan kegiatan kemahasiswaan	
16	Ketersediaan sarana olahraga	
17	Ketersediaan fasilitas kesehatan	
18	Ketersediaan fasilitas kesenian	
19	Kemudahan dalam meminjam fasilitas sarana & prasarana	
20	Kelancaran akses internet	
21	Area umum/Selasar/Lobby/Halaman/Area Parkir/Taman bersih	
22	Kepuasan terhadap layanan bagian umum	
23	Kemudahan menggunakan sistem di bagian umum	
24	Kecepatan proses layanan di bagian umum	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan Bagian Umum untuk memenuhi harapan anda

.....
.....
.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Administrasi terhadap Layanan Sarana Prasarana	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	02

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan tenaga administrasi terhadap layanan sarana prasarana di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- b. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- c. Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- d. Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Tenaga Administrasi
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No.	Pernyataan	Jawaban (1-10)
1	Ruang kantor tertata dengan bersih dan rapi	
2	Ruang kantor sejuk dan nyaman	
3	Ruang rapat tertata dengan bersih dan rapi	
4	Ruang rapat sejuk dan nyaman	
5	Ruang aula tertata dengan bersih dan rapi	
6	Ruang aula sejuk dan nyaman	
7	Ruang Perpustakaan tertata dengan bersih dan rapi	
8	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang dibutuhkan	
9	Ketersediaan kendaraan operasional	
10	Ketersediaan fasilitas toilet yang cukup dan bersih	
11	Ketersediaan fasilitas tempat ibadah	
12	Ketersediaan sarana olahraga	
13	Ketersediaan fasilitas kesehatan	
14	Kemudahan dalam meminjam fasilitas sarana & prasarana	
15	Kelancaran akses internet	
16	Kesesuaian pelaksanaan pengadaan barang dan jasa	
17	Area umum/Selasar/Lobby/Halaman/Area Parkir/Taman bersih	
18	Kepuasan terhadap layanan bagian umum	
19	Kemudahan menggunakan sistem di bagian umum	

20	Kecepatan proses layanan di bagian umum	
----	---	--


Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan Bagian Umum untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

Lampiran 4 Kuesioner Survei Kepuasan Layanan Kepegawaian

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
		Instrumen Survei Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia	Nomor Revisi	:
	Tanggal Pengesahan		:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
	Jumlah Halaman		:	02

PETUNJUK UMUM :

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Dosen
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No	Pernyataan	Jawaban (1-10)
A	Rekrutmen Dosen	
1	Transparansi publikasi informasi lowongan pekerjaan dosen	
2	Kesesuaian proses seleksi penerimaan calon dosen	
3	Kesesuaian penempatan dosen dengan bidang ilmu	
B	Tugas Pokok	
1	Kesesuaian mengampu mata kuliah dengan bidang ilmu	
2	Kepuasan terhadap beban kerja yang diamanatkan	
3	Kepuasan bekerja sesuai Tugas Pokok dan Fungsi	
C	Pengembangan Dosen	
1	Memperoleh kesempatan studi lanjut	
2	Memperoleh kesempatan mengikuti kursus, pelatihan, magang, <i>workshop</i> , seminar dan <i>training of trainer</i>	
3	Mengikuti kegiatan pemahaman Al-Islam dan Kemuhammadiyah berupa baitul arqom dan kajian-kajian	
4	Kepuasan terhadap layanan jabatan fungsional dosen	
5	Kepuasan terhadap layanan sertifikasi dosen	
6	Kepuasan terhadap layanan kenaikan pangkat/golongan DIKTI	


7	Kesempatan menduduki jabatan struktural	
D	Pemeliharaan Pegawai	
1	Kepuasan terhadap gaji dan tunjangan yang diterima	
2	Ketepatan waktu pembayaran gaji dan tunjangan	
3	Memperoleh jaminan sosial (BPJS)	
4	Kesempatan mendapatkan cuti	
5	Kepastian jaminan keselamatan dan keamanan di tempat kerja	
6	Kenyamanan lingkungan kerja	
7	Memperoleh bantuan studi lanjut, bantuan pernikahan, bantuan melahirkan, bantuan kecelakaan, bantuan sakit, bantuan dukacita	
8	Kebebasan melaksanakan ibadah di tempat kerja	
E	Penilaian Kinerja Pegawai	
1	Kejelasan sistem penilaian kinerja pegawai	
2	Kesesuaian pelaksanaan penilaian kinerja pegawai	
F	Reward and Punishment	
1	Kejelasan Sistem <i>Reward dan Punishment</i>	
2	Pelaksanaan <i>Reward dan Punishment</i>	
G	Pemberhentian Pegawai	
1	Kejelasan Sistem Pemberhentian Pegawai	
2	Pelaksanaan Pemberhentian Pegawai	
H	Pensiun Pegawai	
1	Kejelasan sistem pensiun pegawai	
2	Kesesuaian pelaksanaan pensiun pegawai	
I	Layanan Bagian Kepegawaian	
1	Kepuasan terhadap layanan Bagian Kepegawaian	
2	Kemudahan menggunakan sistem di Bagian Kepegawaian	
3	Kecepatan proses layanan di Bagian Kepegawaian	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan Bagian Kepegawaian untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Keuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	02

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- b. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- c. Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- d. Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Tenaga Kependidikan
Unit Kerja	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No	Pernyataan	Jawaban 1-10
A	Rekrutmen Tenaga Kependidikan	
1	Transparansi publikasi informasi lowongan pekerjaan Tenaga Kependidikan	
2	Kesesuaian proses seleksi penerimaan calon Tenaga Kependidikan	
3	Kesesuaian penempatan Tenaga Kependidikan dengan bidang ilmu	
B	Tugas Pokok	
1	Kepuasan bekerja sesuai Tugas Pokok dan Fungsi	
2	Kepuasan terhadap beban kerja yang diamanatkan	
C	Pengembangan Tenaga Kependidikan	
1	Memperoleh kesempatan studi lanjut	
2	Memperoleh kesempatan mengikuti kursus, pelatihan, magang, <i>workshop</i> , seminar dan <i>training of trainer</i>	
3	Mengikuti kegiatan pemahaman Al-Islam dan Kemuhammadiyah berupa baitul arqom dan kajian-kajian	
4	Kepuasan terhadap layanan jabatan fungsional tenaga kependidikan	


5	Kepuasan terhadap layanan kenaikan pangkat/golongan	
6	Kesempatan menduduki jabatan struktural	
D	Pemeliharaan Pegawai	
1	Kepuasan terhadap gaji dan tunjangan yang diterima	
2	Ketepatan waktu pembayaran gaji dan tunjangan	
3	Memperoleh jaminan sosial (BPJS)	
4	Kesempatan mendapatkan cuti	
5	Kepastian jaminan keselamatan dan keamanan di tempat kerja	
6	Kenyamanan lingkungan kerja	
7	Memperoleh bantuan studi lanjut, bantuan pernikahan, bantuan melahirkan, bantuan kecelakaan, bantuan sakit, bantuan dukacita	
8	Kebebasan melaksanakan ibadah di tempat kerja	
E	Penilaian Kinerja Pegawai	
1	Kejelasan sistem penilaian kinerja pegawai	
2	Kesesuaian pelaksanaan penilaian kinerja pegawai	
F	<i>Reward and Punishment</i>	
1	Kejelasan Sistem <i>Reward dan Punishment</i>	
2	Pelaksanaan <i>Reward dan Punishment</i>	
G	Pemberhentian Pegawai	
1	Kejelasan Sistem Pemberhentian Pegawai	
2	Pelaksanaan Pemberhentian Pegawai	
H	Pensiun Pegawai	
1	Kejelasan sistem pensiun pegawai	
2	Pelaksanaan pensiun pegawai	
I	Layanan Bagian Kepegawaian	
1	Kepuasan terhadap layanan Bagian Kepegawaian	
2	Kemudahan menggunakan sistem di Bagian Kepegawaian	
3	Kecepatan proses layanan di Bagian Kepegawaian	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan Bagian Kepegawaian untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Keuasan Tenaga Administrasi terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	02

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan tenaga administrasi terhadap layanan pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- b. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- c. Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- d. Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Tenaga Administrasi
Unit Kerja	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No	Pernyataan	Jawaban 1-10
A	Rekrutmen Tenaga Administrasi	
1	Transparansi publikasi informasi lowongan pekerjaan Tenaga Administrasi	
2	Proses seleksi penerimaan calon Tenaga Administrasi	
3	Kesesuaian penempatan Tenaga Administrasi dengan bidang ilmu	
B	Tugas Pokok	
1	Kepuasan bekerja sesuai Tugas Pokok dan Fungsi	
2	Kepuasan terhadap beban kerja yang diamanatkan	
C	Pengembangan Tenaga Administrasi	
1	Memperoleh kesempatan studi lanjut	
2	Memperoleh kesempatan mengikuti kursus, pelatihan, magang, <i>workshop</i> , seminar dan <i>training of trainer</i>	
3	Mengikuti kegiatan pemahaman Al-Islam dan Kemuhammadiyah berupa baitul arqom dan kajian-kajian	
4	Kesempatan menduduki jabatan struktural	
D	Pemeliharaan Pegawai	
1	Kepuasan terhadap gaji dan tunjangan yang diterima	
2	Ketepatan waktu pembayaran gaji dan tunjangan	
3	Memperoleh jaminan sosial (BPJS)	
4	Kesempatan mendapatkan cuti	
5	Jaminan keselamatan dan keamanan di tempat kerja	
6	Kenyamanan lingkungan kerja	


7	Memperoleh bantuan studi lanjut, bantuan pernikahan, bantuan melahirkan, bantuan kecelakaan, bantuan sakit, bantuan dukacita	
8	Kebebasan melaksanakan ibadah di tempat kerja	
E	Penilaian Kinerja Pegawai	
1	Kejelasan sistem penilaian kinerja pegawai	
2	Kesesuaian pelaksanaan penilaian kinerja pegawai	
F	<i>Reward and Punishment</i>	
1	Kejelasan Sistem <i>Reward dan Punishment</i>	
2	Pelaksanaan <i>Reward dan Punishment</i>	
G	Pemberhentian Pegawai	
1	Kejelasan Sistem Pemberhentian Pegawai	
2	Pelaksanaan Pemberhentian Pegawai	
H	Pensiun Pegawai	
1	Kejelasan sistem pensiun pegawai	
2	Kesesuaian pelaksanaan pensiun pegawai	
I	Layanan Bagian Kepegawaian	
1	Kepuasan terhadap layanan Bagian Kepegawaian	
2	Kemudahan menggunakan sistem di bagian kepegawaian	
3	Kecepatan proses layanan di Bagian Kepegawaian	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan Bagian Kepegawaian untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Kepuasan Tenaga Penunjang Layanan terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	02

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan tenaga penunjang layanan terhadap layanan pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- b. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- c. Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- d. Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Tenaga Kependidikan
Unit Kerja	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No	Pernyataan	Jawaban 1-10
A	Rekrutmen Tenaga Penunjang Layanan	
1	Publikasi informasi lowongan pekerjaan Tenaga Penunjang Layanan	
2	Kesesuaian proses penerimaan calon pekerjaan Tenaga Penunjang Layanan	
3	Kesesuaian penempatan Tenaga Penunjang Layanan dengan kompetensi keahlian	
B	Tugas Pokok	
1	Kepuasan bekerja sesuai Tugas Pokok dan Fungsi	
2	Kepuasan terhadap beban kerja yang diamanatkan	
C	Pengembangan Tenaga Penunjang Layanan	
1	Memperoleh kesempatan mengikuti kursus, pelatihan, magang, <i>workshop</i> , seminar dan <i>training of trainer</i>	
2	Mengikuti kegiatan pemahaman Al-Islam dan Kemuhammadiyah berupa baitul arqom dan kajian-kajian	
D	Pemeliharaan Pegawai	
1	Kepuasan terhadap gaji dan tunjangan yang diterima	
2	Ketepatan waktu pembayaran gaji dan tunjangan	
3	Memperoleh jaminan sosial (BPJS)	
4	Kesempatan mendapatkan cuti	

5	Mendapat jaminan keselamatan dan keamanan di tempat kerja	
6	Kenyamanan lingkungan kerja	
7	Memperoleh bantuan studi lanjut, bantuan pernikahan, bantuan melahirkan, bantuan kecelakaan, bantuan sakit, bantuan dukacita	
8	Kebebasan melaksanakan ibadah di tempat kerja	
E	Penilaian Kinerja Pegawai	
1	Kejelasan sistem penilaian kinerja pegawai	
2	Kesesuaian pelaksanaan penilaian kinerja pegawai	
F	<i>Reward and Punishment</i>	
1	Kejelasan Sistem <i>Reward dan Punishment</i>	
2	Pelaksanaan <i>Reward dan Punishment</i>	
G	Pemberhentian Pegawai	
1	Kejelasan Sistem Pemberhentian Pegawai	
2	Pelaksanaan Pemberhentian Pegawai	
H	Pensiun Pegawai	
1	Kejelasan sistem pensiun pegawai	
2	Kesesuaian pelaksanaan pensiun pegawai	
I	Layanan Bagian Kepegawaian	
1	Kepuasan terhadap layanan Bagian Kepegawaian	
2	Kemudahan menggunakan sistem di Bagian Kepegawaian	
3	Kecepatan proses layanan di Bagian Kepegawaian	


Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan Bagian Kepegawaian untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

Lampiran 5 Survei Kepuasan Layanan Keuangan

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Kepuasan Layanan Keuangan	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	02

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan keuangan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- b. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- c. Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- d. Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	1. Dosen 2. Staf
Unit Kerja	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No	Pernyataan	Jawaban 1-10
Bukti Langsung (<i>Tangibels</i>)		
I	Prasarana dan Sarana	
1.	Ruang layanan keuangan nyaman, tertata rapi dan bersih	
2.	Kenyamanan ruang tunggu keuangan	
II	Penampilan Personal	
1.	Petugas keuangan berpenampilan rapi dan sopan	
2.	Petugas keuangan bersikap sopan, ramah dan jujur	
III	Tampilan Aplikasi	
1.	Kemudahan dalam menggunakan Sistem Anggaran (simkeu)	
Kehandalan (<i>Reliability</i>)		
1.	Kemampuan petugas keuangan dalam melaksanakan tugasnya	
2.	Tanggung jawab petugas keuangan dalam melaksanakan tugasnya	
3.	Ketepatan waktu petugas keuangan dalam memenuhi janji	
4.	Prosedur pelayanan keuangan yang mudah dipahami	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
1.	Daya tanggap keuangan terhadap pemasalahan dan keluhan pengguna layanan	
2.	Kecepatan proses pemberian layanan keuangan	
Jaminan (<i>Assurance</i>)		


1.	Staf Keuangan dapat dihubungi sesuai dengan jam kerja	
2.	Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan RAPB sesuai dengan program dalam renstra	
3.	Alokasi anggaran sesuai dengan perencanaan keuangan untuk kegiatan Caturdharma	
4.	Penggunaan anggaran dipertanggungjawabkan secara transparan	
5.	Pemberian layanan atas permintaan data keuangan	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan Bagian Keuangan untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Kepuasan Layanan Keuangan	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	02

PETUNJUK UMUM :

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan keuangan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	1. Mahasiswa 2. Wali Mahasiswa
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

DATA RESPONDEN MAHASISWA/ WALI MAHASISWA

- Apakah dalam 6 (enam) bulan terakhir Anda pernah mendapatkan layanan dari bagian keuangan UMMI
 - Ya
 - Tidak
- Seberapa intens berinteraksi dengan bagian keuangan
 - Setiap saat
 - Sering
 - Jarang
 - Tidak Pernah

No	Pernyataan	Jawaban 1-10
Bukti Langsung (Tangibels)		
I	Prasarana dan Sarana	
1.	Ruang layanan keuangan nyaman, tertata rapi dan bersih	
2.	Kenyamanan ruang tunggu keuangan	
II	Penampilan Personal	
1.	Petugas keuangan berpenampilan rapi dan sopan	
2.	Petugas keuangan bersikap sopan, ramah dan jujur	
III	Tampilan Aplikasi	
1.	Kemudahan dalam menggunakan SIAK	
Kehandalan (Reliability)		
1.	Kemampuan petugas keuangan dalam melaksanakan tugasnya	

2.	Tanggung jawab petugas keuangan dalam melaksanakan tugasnya	
3.	Ketepatan waktu petugas keuangan dalam memenuhi janji	
4.	Prosedur pelayanan keuangan yang mudah dipahami	
Daya Tanggap (Responsiveness)		
1.	Daya tanggap keuangan terhadap pemasalahan dan keluhan pengguna layanan	
2.	Kecepatan proses pemberian layanan keuangan	
Jaminan (Assurance)		
1.	Staf Keuangan dapat dihubungi sesuai dengan jam kerja	
2.	Pemberian dispensasi pembayaran biaya kuliah mahasiswa	
3.	Pemberian layanan atas permintaan data keuangan	


Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan Bagian Keuangan untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

Lampiran 6 Kuesioner Survei Kepuasan Layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Kepuasan Layanan LPPM	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	02

PETUNJUK UMUM :

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan LPPM di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	1. Dosen 2. Mahasiswa 3. Tenaga Kependidikan
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No	Pernyataan	Jawaban (1-10)
A. Penilaian Kinerja		
1	Kebersihan dan kerapian ruangan LPPM	
2	Keramahan staf LPPM dalam memberikan layanan	
3	Penampilan staf LPPM dalam memberikan pelayanan	
4	Kecepatan staf LPPM dalam memberikan pelayanan	
5	Kesigapan staf LPPM dalam merespon permasalahan pengguna	
6	Ketepatan waktu staf LPPM dalam memenuhi janji	
7	Daya tanggap staf LPPM dalam menerima kritik dan saran	
8	Kemampuan staf LPPM dalam memberikan solusi terhadap permasalahan pengguna.	
9	Kemudahan berkomunikasi dengan pimpinan dan staf LPPM	
10	Kemudahan menemui staf dan pimpinan LPPM	
B. Penilaian Web dan Aplikasi LPPM		
11	Kecepatan membuka konten aplikasi	
12	Kecepatan mengunduh data	
13	Kecepatan mengunggah data	
14	Tampilan <i>homepage</i>	


15	Struktur menu dan tampilan konten	
16	Kemudahan mengakses aplikasi melalui web ataupun <i>smartphone</i>	
17	Kemudahan memahami konten aplikasi	
18	Konten yang disajikan interaktif	
19	Konten yang ditampilkan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan pengguna	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan LPPM untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
		Nomor Revisi	:	00
	Instrumen Survei Kepuasan Mitra terhadap Layanan LPPM	Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	02

PETUNJUK UMUM :

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan LPPM di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10


No Kuesioner	:		Responden	:	1. Dosen 2. Mahasiswa 3. Tenaga Kependidikan
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No	Pernyataan	Jawaban (1-10)
1	Mudah bekerjasama dengan dosen atau LPPM dari UMMI	
2	Dosen atau LPPM UMMI mengerti dan responsif terhadap implementasi kerjasama	
3	Kompetensi yang dimiliki dosen sesuai dengan bidang kerjasama	
4	Perencanaan kegiatan kerja sama memenuhi kebermanfaatannya dan sesuai dengan tujuan	
5	Pelaksanaan kerjasama sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan	
6	Pelaksanaan kerjasama memenuhi kebutuhan mitra dengan baik	
7	Pelaksanaan kegiatan kerjasama berjalan lancar	
8	Hasil dari kerjasama memiliki masa penggunaan dalam waktu yang panjang	
9	Luaran kerjasama terinformasikan dengan baik oleh dosen atau pihak LPPM UMMI	
10	Mitra merasa puas bekerjasama dengan dosen atau LPPM UMMI	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan LPPM untuk memenuhi harapan anda

.....
.....
.....

Lampiran 7 Kuesioner Survei Kepuasan Layanan Lembaga Penjaminan Mutu

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
		Nomor Revisi	:	00
	Instrumen Survei Kepuasan Terhadap Auditor AMI	Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	01

PETUNJUK UMUM :

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan Audit Mutu Internal di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Auditee
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	


No	Pernyataan	Jawaban 1-10
1	Kerapian penampilan auditor	
2	Kemampuan auditor dalam proses mengaudit	
3	Kemampuan auditor dalam manajemen waktu	
4	Kemampuan auditor komunikasi dalam menanggapi pertanyaan dari auditee	
6	Kemampuan auditor dalam menyusun laporan dan temuan audit	
5	Kebermanfaatan hasil temuan audit bagi unit kerja	
6	Sikap dan sopan santun auditor dalam proses audit	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan LPM untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Kepuasan Terhadap Auditee AMI	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	01

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan Audit Mutu Internal di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- b. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- c. Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- d. Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Auditor
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	


No	Pernyataan	Jawaban 1-10
1	Kerapian penampilan auditee	
2	Kebersihan ruangan/ tempat audit	
2	Kemampuan teraudit dalam menjawab pertanyaan	
3	Kemampuan teraudit dalam menanggapi temuan	
4	Kemampuan terudit dalam berkomunikasi	
5	Sikap, sopan santun auditee dalam proses audit	
6	Manajemen waktu dalam kegiatan audit	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan LPM untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Kepuasan Layanan AMI	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	01

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan Audit Mutu Internal di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- b. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- c. Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- d. Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	


No	Pernyataan	Jawaban 1-10
1	Tampilan website ami.ummi.ac.id	
2	Kemudahan dalam pengisian instrument AMI	
2	Sosialisasi AMI sudah dilaksanakan dengan jelas	
3	Kecepatan layanan kesekretariatan AMI oleh staf LPM	
4	Kemampuan LPM dalam mengkoordinasi kegiatan AMI	
5	Kemampuan komunikasi LPM dengan auditee dan auditor	
6	Manajemen waktu dalam kegiatan AMI	
7	Ketepatan waktu dalam penyampaian hasil dan laporan AMI	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan LPM untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Kepuasan Layanan Pendampingan Akreditasi	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	01

PETUNJUK UMUM :


- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan Pendampingan Akreditasi di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- b. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- c. Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- d. Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No	Pernyataan	Jawaban 1-10
1	Tampilan website same.ummi.ac.id	
2	Manajemen waktu kegiatan pendampingan dan review instrumen akreditasi	
2	Kemampuan LPM dalam memberikan arahan dalam proses persiapan akreditasi	
3	Kecepatan dalam menanggapi pertanyaan tentang proses akreditasi program studi	
4	Sikap dan sopan santun	
5	Kesesuaian saran dari LPM dengan ketentuan akreditasi program studi	
6	Kesungguhan dalam proses pendampingan akreditasi program studi/ unit kerja	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan LPM untuk memenuhi harapan anda

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
		Instrumen Survei Kepuasan Layanan Pengelolaan Komplain	Nomor Revisi	:
	Tanggal Pengesahan		:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
	Jumlah Halaman		:	01

PETUNJUK UMUM :

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan pengelolaan komplain di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10


No Kuesioner	:		Responden	:	
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No	Pernyataan	Jawaban 1-10
1	Tampilan website e-complaint.ummi.ac.id	
2	Kecepatan tanggapan terhadap e-complaint	
3	Kebermanfaatn sistem dan layanan e-complaint	
4	Kemudahan akses penggunaan e-complaint	
5	Keamanan identitas pengguna e-complaint	
6	Kesesuaian jawaban e-complaint atas keluhan dilayangkan	
7	Kesantunan LPM dalam menanggapi ie-complaint	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan LPM untuk memenuhi harapan anda

.....

Lampiran 8 Kuesioner Survei Kepuasan Layanan Lembaga AI-Islam dan Kemuhammadiyah

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
		Nomor Revisi	:	00
	Instrumen Survei Kepuasan Layanan Administrasi & Komunikasi	Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	01

PETUNJUK UMUM :


- Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan administrasi dan komunikasi Lembaga AI-Islam dan Kemuhammadiyah di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- n
- Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) tangibels (2) assurance (3) reliability (4). Responsiveness (5) empathy
- Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No	Pernyataan	Jawaban (1-10)
1	Kebersihan dan kerapian ruangan LAIK	
2	Keramahan dosen dan staf LAIK dalam memberikan layanan	
3	Penampilan dosen dan staf LAIK saat memberikan pelayanan	
4	Daya tanggap (respon) dosen dan staf LAIK dalam menanggapi saran, masukan dan kritik	
5	Kesigapan dosen dan staf LAIK dalam menyelesaikan masalah dan keluhan	
6	Kemudahan dosen dan staf LAIK dalam komunikas, diskusi dan janji temu.	
7	Kelengkapan fitur infomasi dan komunikasi melalui website LAIK	
8	Kemudahan mengakses informasi dan komunikasi multimedia	

Tuliskan pendapat anda tentang layanan administrasi dan komunikasi yang saat ini telah dilakukan LAIK untuk memenuhi harapan anda

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
		Instrumen Survei Kepuasan Layanan Mentoring & BTQ	Nomor Revisi	:
	Tanggal Pengesahan		:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
	Jumlah Halaman		:	01

PETUNJUK UMUM :

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan Mentoring dan BTQ Lembaga AI-Islam dan Kemuhammadiyah di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	


No	Pernyataan	Jawaban (1-10)
1	Ketersediaan sarana prasarana kegiatan mentoring/Baitul Arqom yang memadai	
2	Penampilan instruktur/panitia selama mendampingi kegiatan	
3	Kesigapan layanan instruktur/panitia selama pelaksanaan kegiatan	
4	Kejelasan jadwal dan informasi kegiatan (input-proses-output)	
5	Kejelasan metode pelaksanaan kegiatan (lingkup, tujuan, keluaran)	
6	Kejelasan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan	
7	Kejelasan sistem penilaian hasil kegiatan yang terukur	
8	Dampak manfaat yang dirasakan peserta setelah mengikuti kegiatan	

Tuliskan pendapat anda tentang layanan mentoring/baitul arqom yang saat ini telah dilakukan LAIK untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Kepuasan Layanan Implementasi Kampus Islami	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	01

PETUNJUK UMUM :

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan administrasi dan komunikasi Lembaga Al-Islam dan Kemuhammadiyah di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10


No Kuesioner	:		Responden	:	
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No	Pernyataan	Jawaban (1-10)
1	Kelengkapan sarana prasarna pendukung Kampus Islami (masjid, ruang kajian, dll)	
2	Penerapan pembiasaan islami ; tegur sapa salam, tadarus qur'an, kultum, shalat berjamaah, dll	
3	Pelaksanaan kajian tentang keislaman dan kemuhammadiyah yang terjadwal dan memadai untuk internal Kampus ; Tarjih, PHIWM, Adabul mar'ah fil islam, dll	
4	Dilaksanakannya Baitul Arqom ; BA Pimpinan, BA dosen baru, BA dosen refreshing	
5	Dilaksanakannya kegiatan khusus/hari raya besar ummat Islam; Shalat led, Tahajud saat Ramadhan, dll	
6	Pelaksanaan kajian tentang keislaman dan kemuhammadiyah yang terjadwal dan memadai untuk eksternal Kampus	
7	Pelaksanaan kegiatan kerjasama dengan persyarikatan dan Lembaga keislaman lainnya	
8	Dampak manfaat yang dirasakan sivitas akademika dengan penerapan kampus Islami	

Tuliskan pendapat anda tentang layanan dukungan implementasi kampus islami yang saat ini telah dilakukan LAIK untuk memenuhi harapan anda

.....

Lampiran 9 Kuesioner Survei Kepuasan Layanan Lembaga Kerjasama dan Hubungan Internasional

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
		Instrumen Survei Kepuasan Implementasi Kerja Sama	Nomor Revisi	:
	Tanggal Pengesahan		:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
	Jumlah Halaman		:	02

PETUNJUK UMUM :

- Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan kerja sama dalam negeri Lembaga Kerja Sama dan Hubungan Internasional di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Mitra
Fakultas	:		Tgl. Pengisian	:	
Program Studi	:		Tgl. Verifikasi	:	

No	Pernyataan	Jawaban (1-10)
1	Program yang diusulkan sudah mengikuti prosedur dan mekanisme pengusulan program kerjasama dalam negeri sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku	
2	Program yang diusulkan selaras dengan program pada Universitas Muhammadiyah Sukabumi yang membidangi dan melaksanakan program	
3	Program yang diusulkan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) serta kewenangan komponen pengusul dan Universitas Muhammadiyah Sukabumi	
4	Pengusul memahami aspek-aspek penilaian kelayakan usulan program kerjasama Universitas Muhammadiyah Sukabumi dengan institusi dalam negeri	
5	Usulan program kerjasama dilengkapi dengan dokumen-dokumen yang dipersyaratkan	
6	Unsur-unsur yang termuat dalam dokumen perjanjian kerjasama dengan institusi dalam negeri sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan terkait	
7	Pihak yang menandatangani dokumen perjanjian kerjasama dengan institusi dalam negeri sudah sesuai dengan kriteria/jenis hibah sebagaimana diatur peraturan perundangan yang berlaku	


8	Hasil monitoring dan evaluasi disusun dalam bentuk laporan dan diagikan kepada semua <i>stakeholder</i> untuk dijadikan referensi penyusunan program/kegiatan selanjutnya	
---	---	--

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan LKHI untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Document Number	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
		Survey of satisfactory of cooperation implementation	Revision Number	:
	Approval date		:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
	Pages		:	01

GENERAL INSTRUCTIONS:

- The purposes of this survey to measure the satisfactory of services Bureau Cooperation and International Relations both of national and international and also internal of Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI).
- Your answer will be guaranteed confidentiality
- These Instrument consists of the statement measurement: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- Fill in the score from 1 to 10

Questionnaire Number	:		Respondent	:	
Faculty	:		Fill in date	:	
Study Program	:		Verification Date	:	


Num	Description	Write Score 1 - 10
1	Is there any significant of our cooperation?	
2	Is there any activities for our cooperation?	
3	What is the goals for our cooperation?	
4	Is there any problem as long as we have done the cooperation?	
5	If has any problems about our cooperation, what is your suggestions?	
6	What is your opinion about our studenss or lecturer as long as followed the program, including: <ul style="list-style-type: none"> • Knowledge • Attitude • Mental • Behaviour • Personality • Team Work 	

Note: Write your opinin about our cooperation

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Nomor Dokumen	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan LKHI	Nomor Revisi	:	00
		Tanggal Pengesahan	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Jumlah Halaman	:	02

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Lembaga Kerja Sama dan Hubungan Internasional di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
- b. Jawaban Saudara akan dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif bagi siapapun
- c. Instrumen ini terdiri atas seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- d. Isilah penilaian kepuasan dengan jujur dengan rentang nilai 1-10

No Kuesioner	:		Responden	:	Mahasiswa
Intitusi	:		Tgl. Pengisian	:	
			Tgl. Verifikasi	:	


No	Pernyataan	Jawaban (1-10)
1	Kecukupan sarana dan Prasarana	
2	Lokasi yang mudah dijangkau	
3	Konsistensi kerja sama	
4	Kesesuaian program dengan perjanjian kerja sama	
5	Responsif dalam usaha untuk menjalin kerja sama	
6	Ketepatan waktu dalam pelaksanaan kerja sama	
7	Responsif terhadap keluhan mitra	
8	Kesungguhan dalam menjalin kerja sama	
9	Fokus kepada kepentingan mitra kerja sama	
10	Intensitas komunikasi kepada mitra	
11	Keampuan meminimalisir kesalahan	
12	Percaya diri dalam menjalin kerja sama	
13	Kemampuan SDM dalam mengorganisasi kegiatan kerja sama	

Tuliskan pendapat anda tentang kebijakan/aturan/norma/layanan yang saat ini telah dilakukan LKHI untuk memenuhi harapan anda

.....

.....

.....

	Universitas Muhammadiyah Sukabumi	Document Number	:	043.DM.PSKLUMMI.II.1.2022
	Survey of satisfactory LKHI	Revision Number	:	00
		Approval date	:	06 Rabiul Akhir 1444 H/ 01 November 2022 M
		Pages	:	01

GENERAL INSTRUCTIONS:

- a. The purposes of this survey to measure the satisfactory of services Bureau Cooperation and International Relations both of national and international and also internal of Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI).
- b. Your answer will be guaranteed confidentiality
- c. These Instrument consists of the statement measurement: (1) *tangibels* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- d. Fill in the score from 1 to 10

Questionnaire Number	:		Respondent	:	
Faculty	:		Fill in date	:	
Study Program	:		Verification Date	:	

No	Questions	Write Score 1 - 10
1	Adequacy of facilities and infrastucture	
2	Easy to reach location	
3	Partnership consistency	
4	Program compability with partnership agreement	
5	Responsive in a effort to establish partnership	
6	Timeliness ini implementing parternship	
7	Responsive to partner complaints	
8	Seriousness in establishing partnership	
9	Focus on the interests of partners	
10	The intensity of comunication to partners	
11	The ability to minimize errors	
12	Confdent in collaborating	
13	The ability of human resources in organizing partnership activities	

Note: Write your opinin about our cooperation

.....

