






**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
TAHUN 2022**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA  
2022**

Laporan Survei  
Unit Penjaminan Mutu  
Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi  
Universitas Wijaya Putra



Survei Kepuasan Pengguna  
Tahun 2022

PENGESAHAN		
Dibuat oleh	Mengetahui	Disahkan oleh
Unit Penjaminan Mutu	Ketua Program Studi	Dekan
		
Starry Kireida Kurnadi, S.Psi., M.Psi., Psikologi	Ardianti Agustin, S.Psi., M.Psi., Psikolog	Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog
NIDN. 0718078901	NIDN. 0708088703	NIDN. 0712108502

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan kemudahan yang dikaruniakan kepada kita dalam menjalankan berbagai tugas dan aktivitas.

Pelaksanaan tridharma Perguruan Tinggi perlu didukung oleh SDM yang handal dan Profesional, ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan akademik yang baik. Dukungan tersebut sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan akademik di lingkungan Program Studi (Prodi) Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra (UWP). Pelayanan akademik Prodi Psikologi Fakultas Psikologi UWP perlu terus ditingkatkan. Untuk mendukung hal tersebut, perlu dilakukan survei kepuasan pengguna lulusan.

Atas tersusunnya laporan ini, kami berterima kasih kepada semua pihak khususnya pengguna lulusan atas partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Laporan hasil survei dan tindak lanjut kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni UWP dan kepuasan pengguna lulusan terhadap manajemen program studi tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Surabaya, 03 Januari 2023  
UPM



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikologi  
NIDN. 0718078901

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>		i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>		ii
<b>KATA PENGANTAR</b>		iii
<b>DAFTAR ISI</b>		iv
<b>DAFTAR TABEL</b>		v
<b>DAFTAR DIAGRAM</b>		v
<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Tujuan	1
	1.3 Luaran Yang Diharapkan	2
	1.4 Dasar Hukum	2
<b>2BAB 2</b>	<b>METODE SURVEI</b>	3
	2.1 Komponen dan Aspek Pengukuran	3
	2.2 Metode Survei	3
	2.3 Responden	3
	2.4 Waktu dan Tempat	3
	2.5 Metode Analisis Data	3
	2.6 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut	4
<b>BAB 3</b>	<b>HASIL SURVEI</b>	5
	3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	5
	3.2 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni	5
	3.3 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi	7
<b>BAB 4</b>	<b>PENUTUP</b>	9
	4.1 Simpulan	9
	4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	9
<b>LAMPIRAN</b>	1 Daftar pertanyaan survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni	11
	2 Daftar pertanyaan survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi	12

## **DAFTAR TABEL**

- Tabel 1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa
- Tabel 2. Tingkat Kepuasan
- Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni
- Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Psikologi Fakultas Psikologi
- Tabel 5. Rekomendasi dan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni
- Tabel 7. Rekomendasi dan Tindak Lanjut Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Psikologi Fakultas Psikologi

## **DAFTAR DIAGRAM**

- Diagram 1. Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Alumni
- Diagram 2. Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Program Studi Prodi Psikologi Fakultas Psikologi sebagai bagian integral dari Universitas Wijaya Putra (UWP) telah menetapkan visi dan misi serta Dokumen SPMI. Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Salah satu bentuknya adalah survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni UWP dan manajemen program studi (prodi).

Pengukuran terkait sejauh mana keberhasilan prodi/fakultas membentuk lulusan yang dapat berguna bagi masyarakat perlu dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna yang ditujukan kepada pengguna lulusan/stakeholder/instansi/lembaga/sekolah. Instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan ini berisi tentang sikap/etika, keahlian, kemampuan berbahasa asing, kemampuan penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kemampuan kerja sama, kemampuan pengembangan diri, kesiapan terjun di masyarakat, dan harapan pengguna lulusan terhadap lulusan UWP.

Sedangkan instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi berisi tentang tersedianya pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi, memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat, memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP, pelayanan diberikan dengan penuh perhatian, kemampuan staff memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan, dan secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah.

Survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni pada Prodi Psikologi Fakultas Psikologi ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen yang diberikan oleh Prodi Psikologi Fakultas Psikologi Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Prodi Psikologi Fakultas Psikologi di masa selanjutnya.

Hasil survei ini akan memberikan manfaat langsung bagi prodi, karena selain menjadi bahan monitoring, survei ini dapat berfungsi sebagai umpan balik bagi prodi dan Universitas untuk mengevaluasi dan memperbaiki kurikulum dan pengelolaan prodi agar lulusan UWP dapat mengakomodir kebutuhan atau tuntutan masyarakat dan pengelola prodi. Selain itu, hasil survei ini juga sangat bermanfaat sebagai penunjang dalam akreditasi.

### **1.2. Tujuan**

1. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni UWP pada masing-masing prodi, Fakultas.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi di UWP.
3. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi program studi Psikologi Fakultas Psikologi dalam peningkatan kontribusi prodi terhadap kompetensi yang ada di dunia kerja.
4. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai monitoring kemampuan adaptasi lulusan prodi ketika memasuki dunia kerja.

5. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan untuk meningkatkan kualitas prodi di masa yang akan datang.
6. Survei dilakukan untuk menjaring informasi guna pembuatan keputusan perbaikan.

### **1.3. Luaran Yang Diharapkan**

Tersediaanya dokumen laporan survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni dan layanan manajemen prodi di masing-masing Prodi serta rekomendasi perbaikan sistem penyelenggaraan dan pengelolaan prodi.

### **1.4. Dasar Hukum**

1. Undang Undang No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,
2. Peraturan Pemerintah No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi,
3. Kebijakan Mutu UWP Tahun 2020,
4. Manual Mutu UWP Tahun 2020,
5. Standar Mutu UWP Tahun 2020,
6. Statuta Universitas Wijaya Putra.

## **BAB 2 METODE SURVEI**

### **2.1. Waktu dan Tempat**

Survei dilakukan pada tanggal 19 Desember 2022 sampai dengan 03 Januari 2023.

### **2.2. Komponen dan Aspek Pengukuran**

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni dan layanan manajemen prodi. Survei kepuasan mahasiswa menggunakan dua instrumen, yaitu:

- a. Instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni, dan
- b. Instrumen survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi.

### **2.3. Metode Survei**

Kuesioner kepuasan pengguna lulusan akan dikirimkan ke Dekan untuk disampaikan kepada masing-masing prodi selanjutnya masing-masing prodi akan menyebarkan instrumen tersebut kepada pengguna lulusan.

### **2.4. Responden**

Jumlah responden pada prodi Psikologi Fakultas Psikologi sebanyak 10 pengguna. Penyebaran survei kepuasan pengguna lulusan telah mendapatkan respon sebanyak 4 dari total pengguna.

### **2.5. Metode Analisis Data**

Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penilaian kinerja alumni di program studi Psikologi Fakultas Psikologi dihitung skor dari tiap pernyataan yang diberikan. Adapun skor yang diperoleh dari tiap pernyataan dengan menggunakan skala likert 4, sebagai berikut :

**Tabel 1. Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa**

<b>Nilai/Bobot</b>	<b>Predikat/Keterangan</b>
1	Kurang
2	Cukup
3	Baik
4	Sangat Baik

Proses pengolahan data dapat disajikan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi, analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala terhadap aspek yang dinilai. Rekomendasi dan tindak lanjut akan diberikan berdasarkan diskripsi analisis.

Untuk menentukan persentase skor ditentukan sebagai berikut :



$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Jumlah pengguna yang menjawab pada pilihan score} \times 100\%}{\text{Total pengguna yang mengisi kuesioner}}$$

**Tabel 2. Tingkat Kepuasan**

<b>No</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>Kategori kualitas/kepuasan</b>
<b>1</b>	<b>81-100</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>2</b>	<b>61-80</b>	<b>Baik</b>
<b>3</b>	<b>41-60</b>	<b>Cukup</b>
<b>4</b>	<b>0-40</b>	<b>Kurang</b>

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) kepada KPS di masing-masing Fakultas di UWP. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Prodi dan Fakultas.

#### **2.6. Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut**

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan dengan disertai rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut akan ditindak lanjuti oleh pimpinan untuk perbaikan.

### BAB 3 HASIL SURVEI

#### 3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

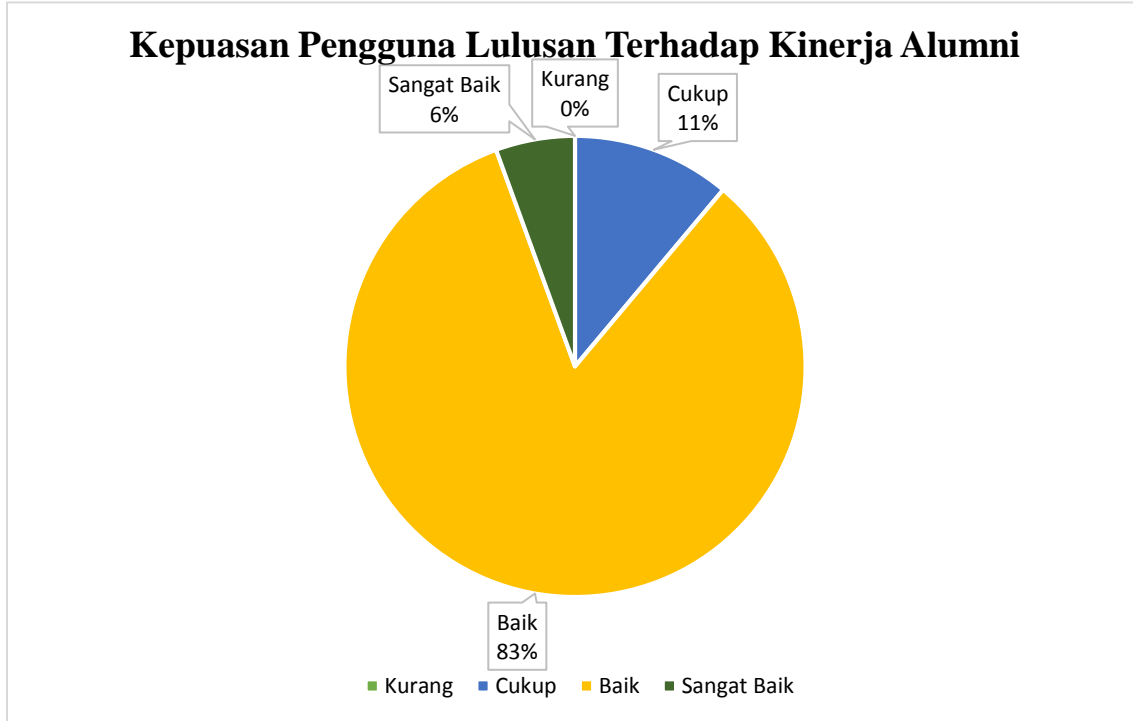
Berdasarkan Uji validitas dan reliabilitas instrumen survei dengan menggunakan software SPSS versi 25, maka semua instrumen sudah valid dan reliabel.

#### 3.2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni

**Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni**

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai				Total
		1	2	3	4	
1.	Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	0	2	2	4
2.	Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?	0	0	4	0	4
3.	Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	1	3	0	4
4.	Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	1	3	0	4
5.	Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	1	3	0	4
6.	Bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	1	3	0	4
7.	Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	0	4	0	4
8.	Bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?	0	0	4	0	4
9.	Bagaimana harapan Anda terhadap lulusan Universitas Wijaya Putra?	0	0	4	0	4
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>36</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>0</b>	<b>11,11</b>	<b>83,33</b>	<b>5,56</b>	<b>100</b>

Analisis dari tabel persentase dapat dijelaskan sebagai berikut :



**Diagram 1. Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Alumni**

Berdasarkan diagram diatas menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra pada indikator : 1) Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?; 2) Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?; 3) Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?; 4) Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?; 5) Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?; 6) Bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?; 7) Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?; 8) Bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?; 9) Bagaimana harapan Anda terhadap lulusan Universitas Wijaya Putra?, menunjukkan bahwa 6% pengguna memberikan penilaian sangat baik, 11% pengguna memberikan penilaian cukup, dan 83% pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja alumni Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra tergolong **“BAIK”**.

### 3.3. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi

**Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi Psikologi Fakultas Psikologi**

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai				Total
		1	2	3	4	
1.	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi	0	0	4	0	4
2.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat	0	0	4	0	4
3.	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP	0	0	4	0	4
4.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	0	0	4	0	4
5.	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	0	0	4	0	4
6.	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	0	0	3	1	4
7.	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0	0	4	0	4
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>28</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>96,43</b>	<b>3,57</b>	<b>100</b>

Analisis dari tabel persentase dapat dijelaskan sebagai berikut :



**Diagram 2. Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen Prodi**

Berdasarkan diagram diatas menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra pada indikator : 1) Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi; 2) Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat; 3) Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP; 4) Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian; 5) Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti; 6) Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan; 7) Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah, menunjukkan bahwa 4% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 96% pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen prodi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra tergolong **“BAIK”**.

## BAB 4 PENUTUP

### 4.1. Simpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 6% pengguna memberikan penilaian sangat baik, 11% pengguna memberikan penilaian cukup, dan 83% pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja alumni Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra tergolong “BAIK”.

Pada hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 4% pengguna memberikan penilaian sangat baik, dan 96% pengguna memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen prodi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra tergolong “BAIK”.

### 4.2. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja alumni dan kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi Psikologi Fakultas Psikologi, kami merekomendasikan beberapa hal dan tindak lanjut sebagai berikut:

**Tabel 5. Rekomendasi dan Tindak Lanjut  
Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan  
Terhadap Kinerja Alumni**

Rekomendasi	Tindak lanjut
Berdasarkan data alumni yang ada di group <i>whatsapp</i> alumni ada 19 alumni di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi UWP. Namun hanya 10 alumni yang teridentifikasi sudah bekerja, dan 9 alumni belum teridentifikasi.	Prodi dapat melakukan pendataan (nama alumni, tahun lulus, pekerjaan, nama perusahaan, nama pimpinan, lama bekerja) kepada 19 alumni Prodi Psikologi.
Dari 10 pengguna lulusan, hanya 4 pengguna yang mengisi survei.	Prodi dapat mengadakan rapat evaluasi dengan <i>steakholder</i> agar Prodi mendapatkan masukan yang membangun bagi peningkatan kualitas lulusan.
Kemampuan alumni dalam berbahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, dan kemampuan dalam bekerjasama masih perlu ditingkatkan lagi.	Mempersiapkan mahasiswa dengan mewajibkan mahasiswa mengikuti kegiatan seminar/workshop bahasa asing, kegiatan sertifikasi nasional atau internasional misalnya : <i>Certification in Indonesia Next</i> ,

	program <i>bootcamp</i> , serta kegiatan <i>outbond</i> .
--	---

Sedangkan hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen prodi Psikologi Fakultas Psikologi, kami merekomendasikan beberapa hal dan tindak lanjut sebagai berikut:

**Tabel 6. Rekomendasi dan Tindak Lanjut  
Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan  
Manajemen Prodi Psikologi Fakultas Psikologi**

<b>Rekomendasi</b>	<b>Tindak lanjut</b>
Layanan manajemen Prodi berkaitan dengan indikator-indikator berikut: tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi, memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat, memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP, pelayanan diberikan dengan penuh perhatian, kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan, secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah, sudah tergolong baik namun masih perlu ditingkatkan lagi.	Rapat Evaluasi Prodi

## Lampiran 1

### Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kinerja Alumni

No.	Pertanyaan
1.	Bagaimana sikap/etika lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
2.	Bagaimana keahlian lulusan kami yang bekerja di tempat Anda berdasarkan bidang ilmunya?
3.	Bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
4.	Bagaimana kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
5.	Bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
6.	Bagaimana kemampuan kerjasama lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
7.	Bagaimana kemampuan pengembangan diri lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
8.	Bagaimana kesiapan terjun di masyarakat lulusan kami yang bekerja di tempat Anda?
9.	Bagaimana harapan Anda terhadap lulusan Universitas Wijaya Putra?



## Lampiran 2

### Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Manajemen Program Studi

No.	Pertanyaan
1.	Tersedia pedoman-pedoman yang memuat aturan tentang hal-hal akademis di prodi
2.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat
3.	Memberi respon dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan SOP
4.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian
5.	Kemampuan staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
6.	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan
7.	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah