

EVALUASI KEPUASAN KINERJA UNIT KERJA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO



Badan Penjaminan Mutu (BPM)

Evaluasi Kepuasan Kinerja

- ▶ Responden: Mahasiswa
- ▶ Metode evaluasi: kuisioner yang disebarakan melalui SIM mahasiswa (pengisian KRS)
- ▶ 5 dimensi kepuasan layanan (*Servqual*): *tangible* (layanan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangap), *assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati).
- ▶ Unit kerja yang dievaluasi: BAA, BAK, BAU, Lembaga bahasa dan Perpustakaan

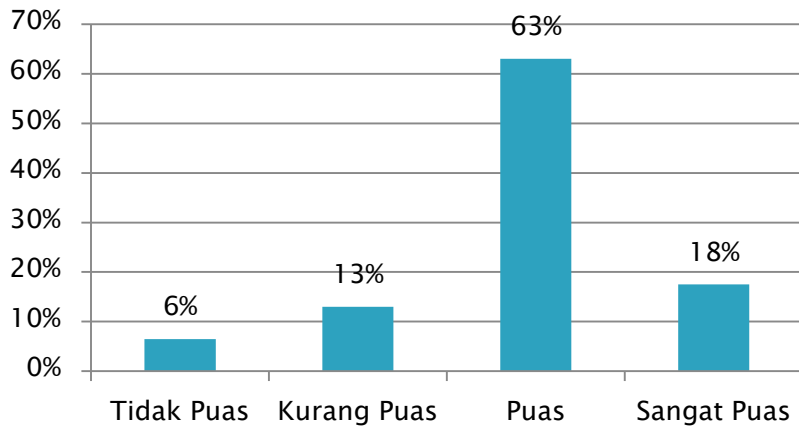
EVALUASI KEPUASAN KINERJA UNIT KERJA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO



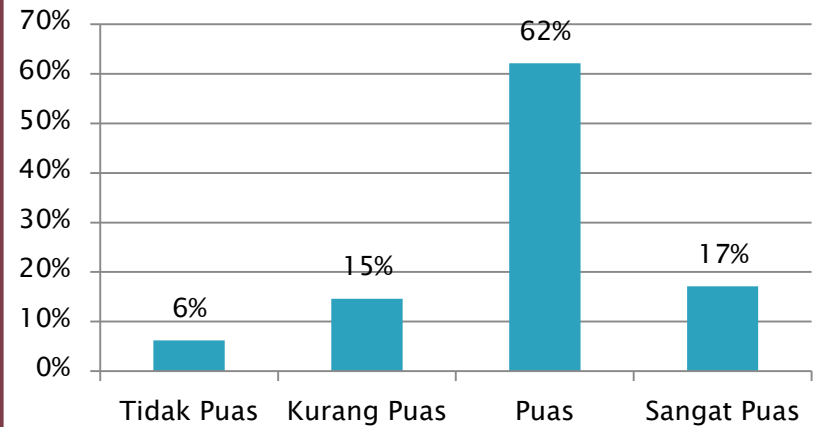
Biro Administrasi Akademik (BAA)

Dimensi Tangible (Bentuk Fisik)

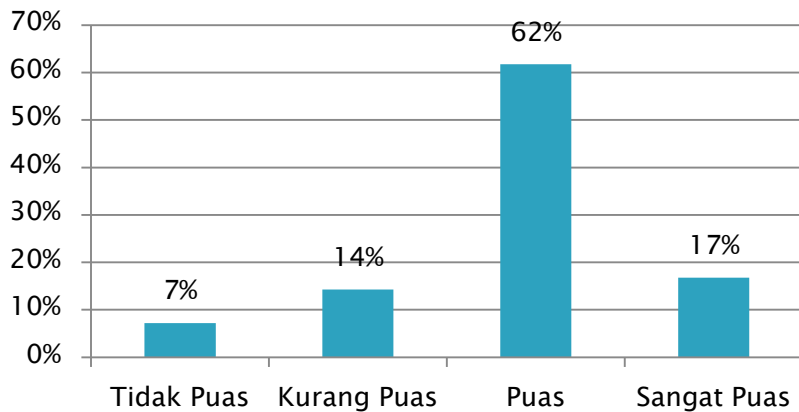
Kebersihan ruang BAA



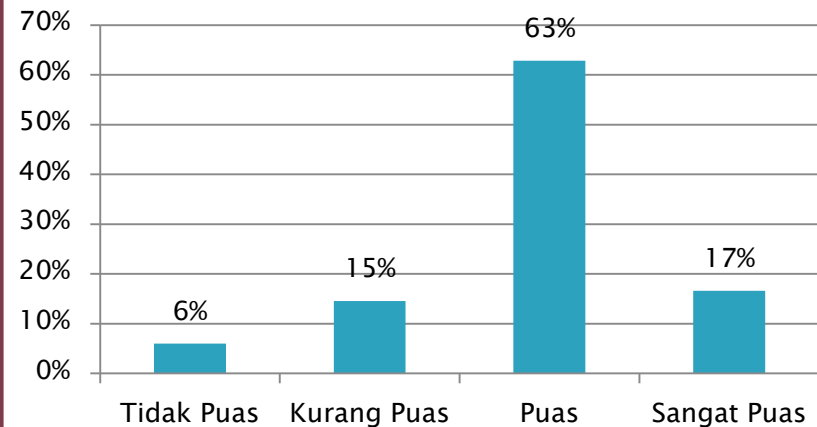
Kenyamanan ruang BAA



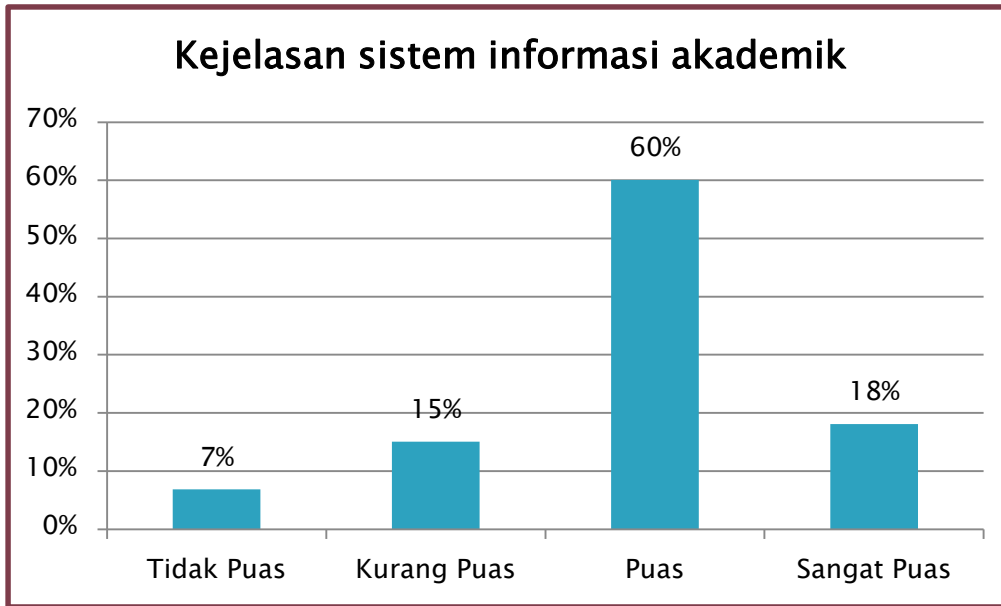
Kerapian ruang BAA



Kerapian petugas BAA

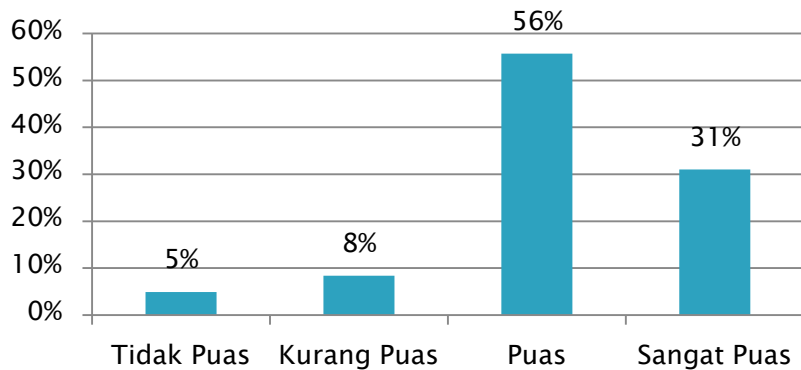


Dimensi Tangible (Bentuk Fisik) lanjutan.....

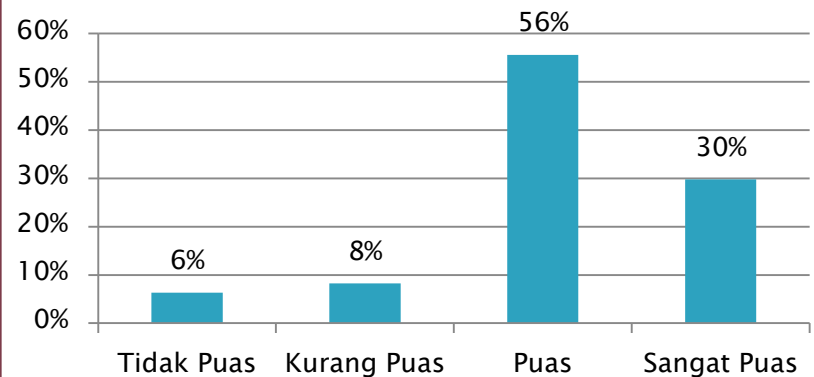


Dimensi Reliability (Keandalan)

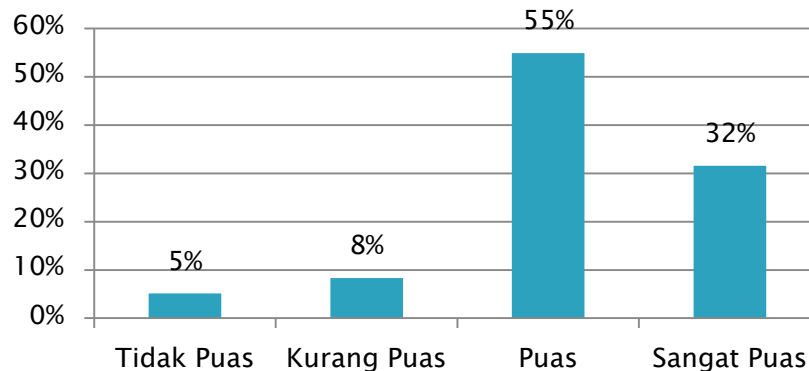
Prosedur administrasi administrasi mudah dipahami



Tata tertib diterapkan secara konsisten

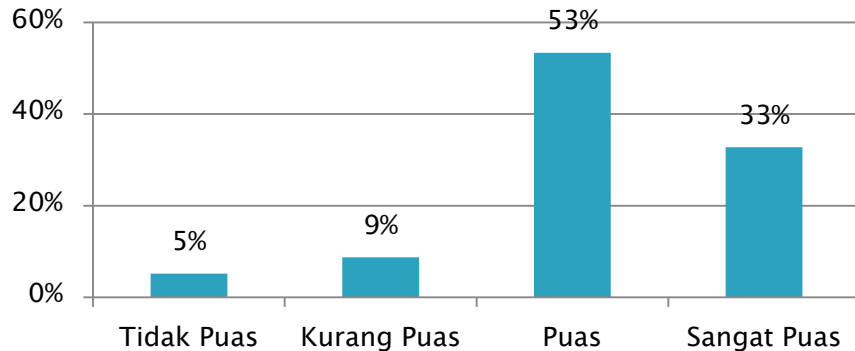


Jumlah tenaga administrasi memadai

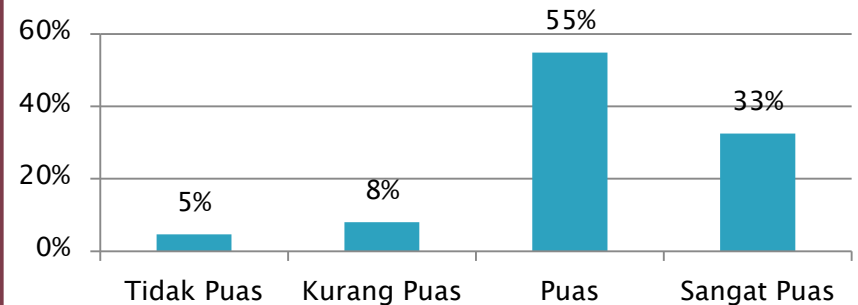


Dimensi Responsiveness (Daya tanggap)

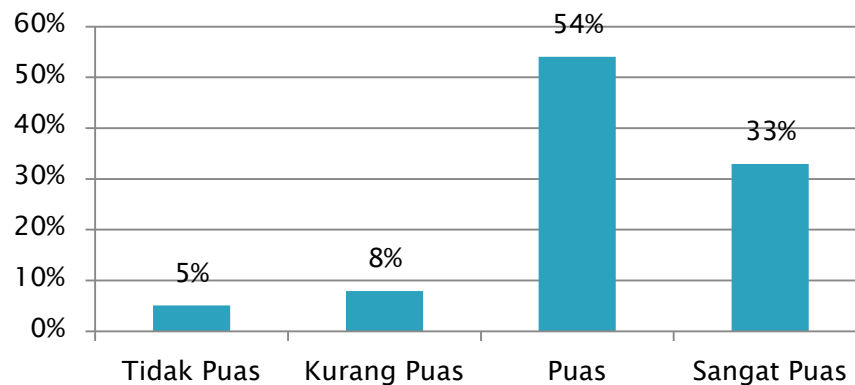
Tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa



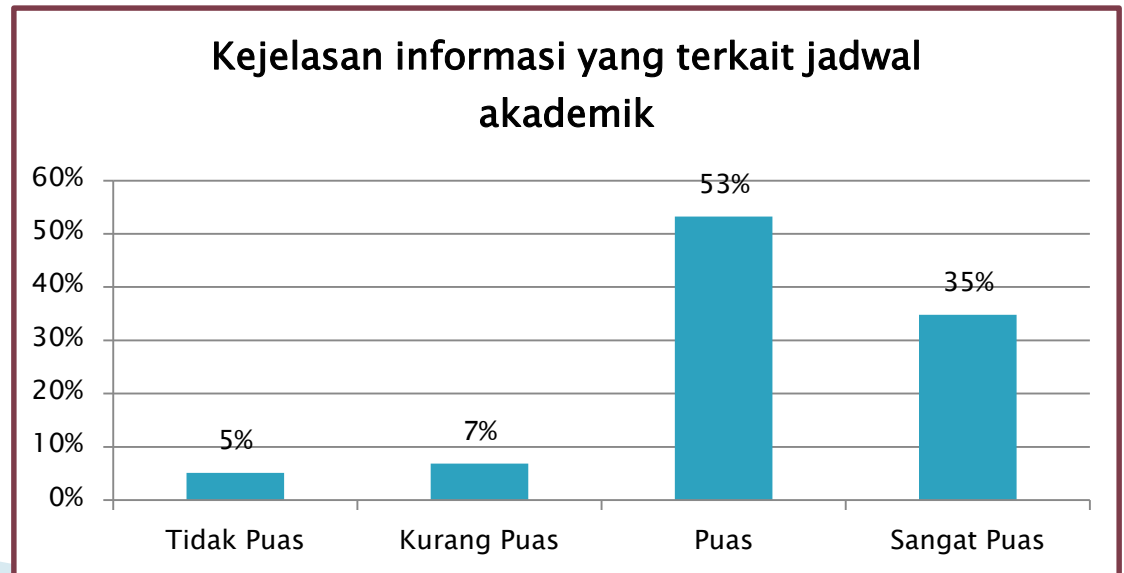
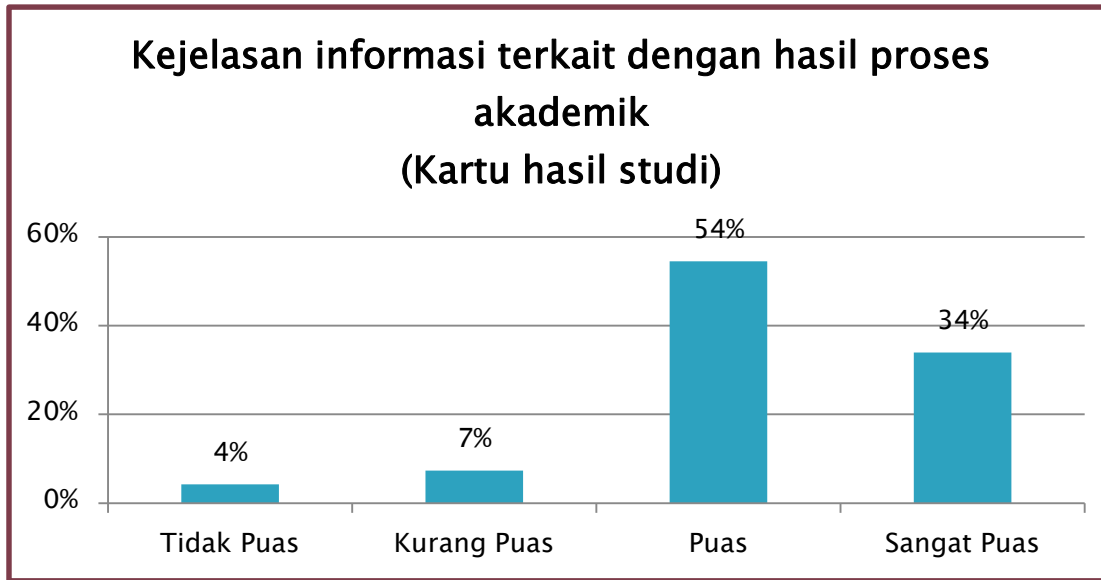
Respon petugas administrasi akademik terhadap keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa



Kecepatan waktu pelayanan petugas administrasi akademik

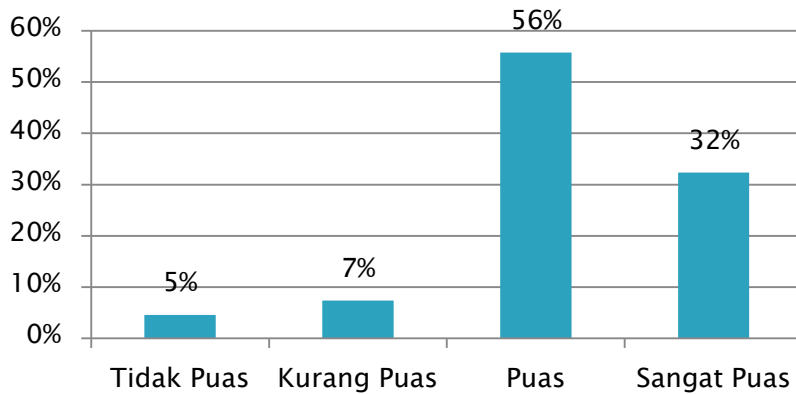


Dimensi Assurance (Jaminan)

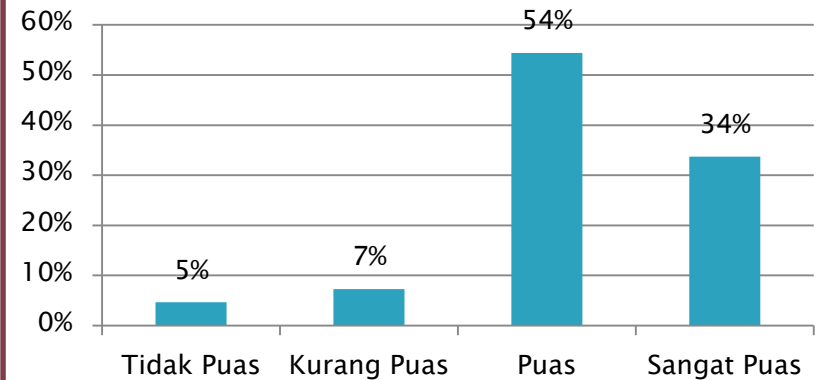


Dimensi Emphaty (Empati)

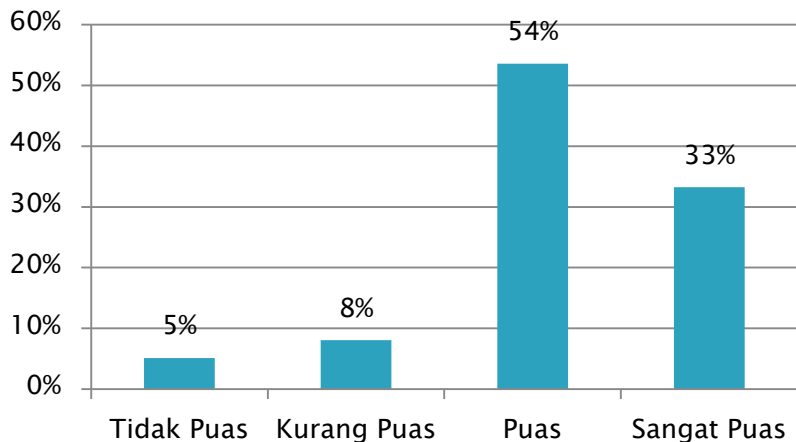
Petugas memberikan perhatian terhadap mahasiswa yang datang ke bagian administrasi akademik



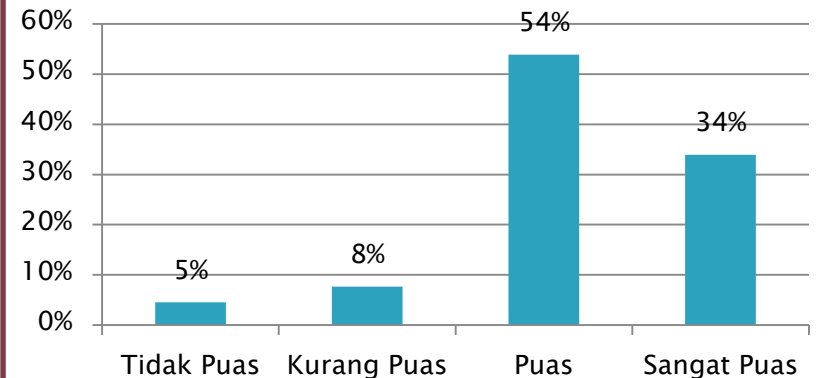
Petugas bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi mahasiswa



Petugas mudah ditemui oleh mahasiswa



Petugas melayani mahasiswa dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan



Hasil Keseluruhan

