



**INSTRUMEN PENILAIAN
BIRO ADMINISTRASI KEUANGAN**

**Identitas responden (Berikan tanda \surd atau X pada pilihan jawab)
Status Sdr/i:**

1. Mahasiswa Tingkat

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan akper.

Petunjuk pengisian: Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (\surd) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

Kepuasan 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

| No | Uraian | Kepuasan | | | |
|-----|---|----------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Prosedur pelayanan dibagian keuangan tidak berbelit-belit | | | | |
| 2. | Proses pelayanan cepat dan tepat | | | | |
| 3. | Petugas memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa | | | | |
| 4. | Petugas menunjukkan disiplin kerja yang tinggi | | | | |
| 5. | Petugas memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan mahasiswa | | | | |
| 6. | Prosedur penyampaian informasi oleh bagian keuangan jelas dan mudah dimengerti | | | | |
| 7. | Petugas selalu ada sesuai jadwal | | | | |
| 8. | Petugas memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan | | | | |
| 9. | Petugas sopan, santun, ramah, jujur dan dapat dipercaya | | | | |
| 10. | Petugas memiliki kemampuan, pengetahuan kecakapan yang tinggi dalam bidang keuangan | | | | |
| 11. | Petugas berkomunikasi dengan baik dan lancar | | | | |
| 12. | Ruangan nyaman, tertata rapi dan bersih | | | | |
| 13. | Informasi yang diberikan petugas akurat dan dapat dipertanggungjawabkan | | | | |
| 14. | Sistem informasi (komputer) yang ada dibagian keuangan bekerja dengan handal | | | | |

Saran/Kritik

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