



DIREKTUR POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA
NOMOR : 8412/KPTS/HM.130/I.24/11/2023

T E N T A N G

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
JENIS PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK PENDIDIKAN TINGGI
VOKASI PERTANIAN, PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN TINGGI VOKASI
PERTANIAN DAN PENELITIAN TERAPAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
SATUAN KERJA POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia, pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan;

b. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan pengaturan unit kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik untuk jenis pelayanan diantaranya Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian, Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian dan Penelitian Terapan dan Pengabdian Masyarakat dengan Keputusan Kepala Direktur Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4219);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4666);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5500);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
11. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 28 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian;

12. Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 37
Tahun 2019 tentang Statuta Politeknik Enjiniring Pertanian
Indonesia;

Memperhatikan : Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)
Politeknik Enjiniring Pertanian Tahun Anggaran 2020 Nomor : SP
DIPA- 018.10.2.412005/2020 Tanggal 12 Nopember 2019;

M E M U T U S K A N :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Satuan Kerja Politeknik
Enjiniring Pertanian Indonesia seperti tercantum pada lampiran
yang merupakan bagian tidak terpisahkan dan peraturan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Satuan Kerja Politeknik
Enjiniring Pertanian Indonesia meliputi ruang lingkup
pelayanan jasa Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi
Vokasi Pertanian, Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi
Pertanian dan Penelitian Terapan dan Pengabdian Masyarakat;

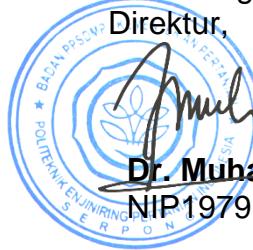
KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Satuan Politeknik Enjiniring
Pertanian Indonesia seperti terlampir dalam lampiran
keputusan ini wajib dilaksanakan oleh
penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam
penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Unit Kerja
Pelayanan Publik, aparat pengawasan, dan masyarakat
dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tangerang
Pada tanggal 10 November 2023

Direktur,


Dr. Muharfiza S.TP, M.Si
NIP19791121 200801 1 007



LAMPIRAN : PENUGASAN DIREKTUR POLITEKNIK ENGINERING PERTANIAN INDONESIA
Nomor : 8412/HM.130/I.24/11/2023
Tanggal : 10 November 2023

STANDAR PELAYANAN

Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi dibidang enjiniring pertanian di lingkup Kementerian Pertanian yang berdasarkan pada Peraturan Menteri Pertanian Nomor 28 Tahun 2019 tentang Organisasi Tata Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia dan Surat Keputusan izin pembukaan program studi PEPI dari Kemenristekdikti No.663/KPT/I/2019

Dalam melaksanakan tugasnya Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia menyelenggarakan fungsi :

1. penyusunan rencana, program, anggaran, dan kerja sama pendidikan;
2. pelaksanaan pendidikan tinggi vokasi pertanian;
3. pelaksanaan penelitian terapan bidang pertanian;
4. pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat;
5. pengelolaan administrasi akademik, kemahasiswaan, dan alumni;
6. pengelolaan administrasi umum;
7. pengelolaan teaching factory/teaching farm, teknologi informasi dan komunikasi, perpustakaan, asrama;
8. pembinaan Sivitas Akademika dan hubungan dengan lingkungan;
9. pengembangan sistem penjaminan mutu pendidikan;
10. pelaksanaan sistem pengawasan internal; dan
11. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.

Jenis pelayanan Satuan Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia adalah sebagai berikut :

**1. JENIS PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK PENDIDIKAN
TINGGI VOKASI PERTANIAN**

N O	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; • Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5500); • Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585); • Peraturan Menteri Pertanian Nomor 28 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian; • Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Statuta Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia;
2.	Jam Pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jam 09.00 s.d 12.00 WIB - Jam 13.15 s.d 15.30 WIB <p>Hari Jum'at</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jam 09.00 s.d 11.30 WIB - Jam 13.15 s.d 16.00 WIB - Hari Sabtu dan Minggu - Jam 09.00 s.d 12.00 WIB <p>Waktu Pelayanan diskusi 1 Jam sejak diterimanya calon pemohon</p>
3.	Persyaratan	
	1. Surat Keputusan Direktur Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia mengenai pembagian tugas dan tugas tambahan	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat Struktur organisasi Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia untuk kelancaran Unit Kerja Pelayanan Publik; • Mengangkat/menugaskan dan memberi wewenang sesuai dengan bidang kompetensi untuk melaksanakan tugas masing-masing sesuai bidangnya
	2. Administrasi Akademik dan kemahasiswaan	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengelolaan administrasi akademik, kemahasiswaan, pendidikan dan tenaga kependidikan, alumni dan pelaksanaan kerjasama pendidikan, pengembangan kapasitas pendidik dan tenaga kependidikan serta pengembangan karakter pemanfaatan sarana dan prasarana pendidikan

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Menyusun Administrasi Pembelajaran • Melakukan kegiatan pembelajaran • Melakukan Evaluasi • Melakukan Tindak Lanjut
5.	Jangka Waktu	1 Tahun (2 semester @6 Bulan)
6.	Biaya / Tarif	Disesuaikan dengan dana yang dialokasikan
7.	Produk Pelayanan	Keterampilan / Keahlian sesuai bidangnya.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Kelas/ Ruang Laboratorium • LCD • Laptop
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi yang sesuai dengan materi pelajaran
10.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur • Wakil Direktur I • Wakil Direktur II • Wakil Direktur III • SENAT • Dewan Penyantun • Satuan Pengawas Interen • Unit Penjamin Mutu
11.	Penanganan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan melalui lembar pengaduan yang ditangani oleh bagian umum untuk dikoordinasikan dengan Direktur
12.	Jaminan Pelayanan	Siswa memperoleh kompetensi sesuai dengan Program Studi
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Fasilitas yang digunakan pada ruang kelas atau laboratorium
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja dilaksanakan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laporan Kinerja Dosen • Supervisi Kelas oleh Direktur • Survei Kepuasan Masyarakat
15.	Janji Pelayanan	

Ditetapkan di Tangerang
 Pada tanggal 10 November 2023
 Direktur,



Dr. M. Harfiza S,TP, M.Si
 NIP19791121 200801 1 007

2. ENIS PELAYANAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN TINGGI VOKASI PERTANIAN

N O	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; • Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5500); • Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585); • Peraturan Menteri Pertanian Nomor 28 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian; • Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Statuta Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia;
2.	Jam Pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jam 09.00 s.d 12.00 WIB - Jam 13.15 s.d 15.30 WIB <p>Hari Jum'at</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jam 09.00 s.d 11.30 WIB - Jam 13.15 s.d 16.00 WIB - Hari Sabtu dan Minggu - Jam 09.00 s.d 12.00 WIB <p>Waktu Pelayanan diskusi 1 Jam sejak diterimanya calon pemohon</p>
3.	Persyaratan	
	1. Surat Keputusan Direktur Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia mengenai pembagian tugas dan tugas tambahan	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat Struktur organisasi Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia untuk kelancaran Unit Kerja Pelayanan Publik; • Mengangkat/menugaskan dan memberi wewenang sesuai dengan bidang kompetensi untuk melaksanakan tugas masing-masing sesuai bidangnya
	2. Administrasi Akademik dan kemahasiswaan	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengelolaan administrasi akademik, kemahasiswaan, pendidikan dan tenaga kependidikan, alumni dan pelaksanaan kerjasama pendidikan, pengembangan kapasitas pendidik dan tenaga kependidikan serta pengembangan karakter pemanfaatan sarana dan prasarana pendidikan
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Menyusun Administrasi Pembelajaran • Melakukan kegiatan pembelajaran • Melakukan Evaluasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan Tindak Lanjut
5.	Jangka Waktu	1 Tahun (2 semester @6 Bulan)
6.	Biaya / Tarif	Disesuaikan dengan dana yang dialokasikan
7.	Produk Pelayanan	Keterampilan / Keahlian sesuai bidangnya.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Kelas/ Ruang Laboratorium • LCD • Laptop
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi yang sesuai dengan materi pelajaran
10.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur • Wakil Direktur I • Wakil Direktur II • Wakil Direktur III • SENAT • Dewan Penyantun • Satuan Pengawas Interen • Unit Penjamin Mutu
11.	Penanganan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan melalui lembar pengaduan yang ditangani oleh bagian umum untuk dikoordinasikan dengan Direktur
12.	Jaminan Pelayanan	Siswa memperoleh kompetensi sesuai dengan Program Studi
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Fasilitas yang digunakan pada ruang kelas atau laboratorium
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja dilaksanakan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laporan Kinerja Dosen • Supervisi Kelas oleh Direktur • Survei Kepuasan Masyarakat
15.	Janji Pelayanan	

Ditetapkan di Tangerang
Pada tanggal 10 November 2023

Direktur,

 Muhibah
 Dewi Muhibah S.TP, M.Si
 NIP19791121 200801 1 007

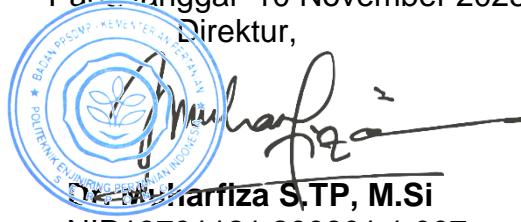
**3. JENIS PELAYANAN PENELITIAN TERAPAN DAN PENGABDIAN
MASYARAKAT**

N O	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; • Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5500); • Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman dan Penyusunan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585); • Peraturan Menteri Pertanian Nomor 28 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian; • Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Statuta Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia;
2.	Jam Pelayanan	<p>Hari Senin s.d Kamis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jam 09.00 s.d 12.00 WIB - Jam 13.15 s.d 15.30 WIB <p>Hari Jum'at</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jam 09.00 s.d 11.30 WIB - Jam 13.15 s.d 16.00 WIB - Hari Sabtu dan Minggu - Jam 09.00 s.d 12.00 WIB <p>Waktu Pelayanan diskusi 1 Jam sejak diterimanya calon pemohon</p>
3.	Persyaratan	
	1. Surat Keputusan Direktur Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia mengenai pembagian tugas dan tugas tambahan	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat Struktur organisasi Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia untuk kelancaran Unit Kerja Pelayanan Publik; • Mengangkat/menugaskan dan memberi wewenang sesuai dengan bidang kompetensi untuk melaksanakan tugas masing-masing sesuai bidangnya
	2. Administrasi Akademik dan kemahasiswaan	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengelolaan administrasi akademik, kemahasiswaan, pendidikan dan tenaga kependidikan, alumni dan pelaksanaan kerjasama pendidikan, pengembangan kapasitas pendidik dan tenaga kependidikan serta pengembangan karakter pemanfaatan sarana dan prasarana pendidikan
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Menyusun Administrasi Pembelajaran • Melakukan kegiatan pembelajaran • Melakukan Evaluasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan Tindak Lanjut
5.	Jangka Waktu	1 Tahun (2 semester @6 Bulan)
6.	Biaya / Tarif	Disesuaikan dengan dana yang dialokasikan
7.	Produk Pelayanan	Keterampilan / Keahlian sesuai bidangnya.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang Kelas/ Ruang Laboratorium • LCD • Laptop
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetensi yang sesuai dengan materi pelajaran
10.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Direktur • Wakil Direktur I • Wakil Direktur II • Wakil Direktur III • SENAT • Dewan Penyantun • Satuan Pengawas Interen • Unit Penjamin Mutu
11.	Penanganan Pengaduan	Pelayanan Pengaduan melalui lembar pengaduan yang ditangani oleh bagian umum untuk dikoordinasikan dengan Direktur
12.	Jaminan Pelayanan	Siswa memperoleh kompetensi sesuai dengan Program Studi
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Fasilitas yang digunakan pada ruang kelas atau laboratorium
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja dilaksanakan melalui: <ul style="list-style-type: none"> • Laporan Kinerja Dosen • Supervisi Kelas oleh Direktur • Survei Kepuasan Masyarakat
15.	Janji Pelayanan	

Ditetapkan di Tangerang
Pada tanggal 10 November 2023

Direktur,



Nurul Harfiza S.TP, M.Si

NIP19791121 200801 1 007



MAKLUMAT PELAYANAN

**Dengan ini, kami menyatakan sanggup
menyelenggarakan pelayanan informasi publik yang telah diterapkan,
dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi
sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.**

Ditetapkan di Tangerang
Pada tanggal 10 November 2023



Dr. Muharfiza S.TP, M.Si
NIP19791121 200801 1 007

LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI POLITEKNIK ENGINERING PERTANIAN INDONESIA

Unit Layanan Publik :

Penanggung Jawab :

Motto Pelayanan :

Periode :

Penanggung Jawab : Penanggung Jawab yang membawahi Unit Layanan Publik.

Motto Pelayanan : Ditulis motto Unit Layanan Publik dalam menyelenggarakan pelayanan.

Periode : Ditulis dengan periode tahun penyelenggaraan program Pelayanan Publik.

Kolom (2) : Ditulis nama kegiatan yang akan dilaksanakan dalam tahun yang bersangkutan.

Kolom (3) : Ditulis uraian sasaran yang telah direncanakan dan ditetapkan untuk tahun yang bersangkutan.

Kolom (4) : Ditulis indikator pelayanan minimum yang mengindikasikan batas minimum tercapainya sasaran.

Kolom (5) : Ditulis tingkat capaian dengan membandingkan antara sasaran dan indikator pelayanan minimum dengan pelaksanaan program.

Kolom (6) : Ditulis uraian evaluasi terhadap pelaksanaan program dengan menganalisis tingkat capaian dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program tersebut.

Kolom (7) : Ditulis uraian mengenai rekomendasi perbaikan bagi pelaksanaan program ke depan.

Kuesioner Layanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

PETUNJUK PENGISIAN. Mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini dengan baik guna pen gembangan dan perbaikan pelayanan **Administrasi Akademik dan kemahasiswaan (BAAK)**. Pilihlah bilangan yang sesuai dengan penilaian anda terhadap pernyataan yang disediakan dengan cara *menghitamkan lingkaran di bawahnya*.

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
	Reliability							
1.	Prosedur pelayanan di BAAK tidak berbelit-belit	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju					
2.	Proses pelayanan di BAAK cepat dan tepat	Sangat tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju					
3.	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	Sangat Tidak setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju					
4.	Staf BAAK memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju					
	Responsiveness							
5.	Staf BAAK menunjukkan disiplin kerja yang tinggi	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju					
6.	Staf BAAK memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju					
7.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju					
8.	Staf BAAK selalu ada sesuai jadwal	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju					
9.	BAA memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf BAAK	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju					

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	
10.	Staf BAAK memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju						
11.	Staf BAAK memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju						
	Empathy								
12	BAAK memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju						
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	
13	BAAK tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju						
14	Staf BAAK bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju						
15	Komunikasi staf BAAK dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju						
16	Staf BAAK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju						
17	Tangible								
18	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAAK nyaman	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju						
19	Staf BAAK berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi	Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/> Sangat Setuju						

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
20	Kantor BAAK tertata secara bersih dan rapi	Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/>	<input type="radio"/> Sangat Setuju					
21	Informasi yang diberikan BAAK dapat diandalkan	Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/>	<input type="radio"/> Sangat Setuju					
22	Sistem Informasi (komputer) yang ada di BAAK bekerja dengan handal	Sangat Tidak Setuju <input type="radio"/>	<input type="radio"/> Sangat Setuju					

Berdasarkan pengalaman anda, mohon dituliskan **jenis layanan BAA** yang masih mengecewakan dan perlu diperbaiki.

Terima kasih atas partisipasi Anda