



**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 Enjinering Oertanian 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. Muharfiya S.TP, M.Si**  
NIP19791121 200801 1 007

**LAMPIRAN : PENUGASAN DIREKTUR POLITEKNIK ENJINIRING 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.

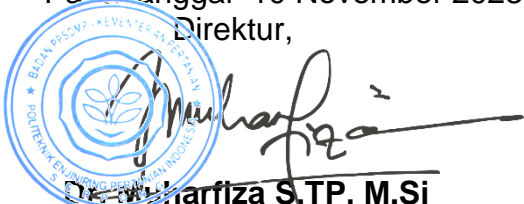
Jenis pelayanan Satuan Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia adalah sebagai berikut :

1. JENIS PELAYANAN PENERIMAAN PESERTA DIDIK PENDIDIKAN  
TINGGI VOKASI PERTANIAN

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

| N<br>O | KOMPONEN  | URAIAN   |
|--------|---|--|
| 4.     | Sistem, Mekanisme dan Prosedur                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun Administrasi Pembelajaran</li> <li>• Melakukan kegiatan pembelajaran</li> <li>• Melakukan Evaluasi</li> <li>• Melakukan Tindak Lanjut</li> </ul>   |
| 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"> <li>• Ruang Kelas/ Ruang Laboratorium</li> <li>• LCD</li> <li>• Laptop</li> </ul>   |
| 9.     | Kompetensi dan Jumlah Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi yang sesuai dengan materi pelajaran</li> </ul>   |
| 10.    | Pengawasan Internal                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direktur</li> <li>• Wakil Direktur I</li> <li>• Wakil Direktur II</li> <li>• Wakil Direktur III</li> <li>• SENAT</li> <li>• Dewan Penyantun</li> <li>• Satuan Pengawas Interen</li> <li>• Unit Penjamin Mutu</li> </ul> |
| 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"> <li>• Laporan Kinerja Dosen</li> <li>• Supervisi Kelas oleh Direktur</li> <li>• Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ul>  |
| 15.    | Janji Pelayanan                                 |  |

Ditetapkan di Tangerang  
 Pada tanggal 10 November 2023  
 Direktur,



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

## 2. ENIS PELAYANAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN TINGGI VOKASI PERTANIAN

| N<br>O | KOMPONEN  | URAIAN   |
|--------|---|--|
| 1.     | Dasar Hukum   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5500);</li> <li>• 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);</li> <li>• Peraturan Menteri Pertanian Nomor 28 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian;</li> <li>• Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Statuta Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia;</li> </ul> |
| 2.     | Jam Pelayanan   | <p>Hari Senin s.d Kamis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jam 09.00 s.d 12.00 WIB</li> <li>- Jam 13.15 s.d 15.30 WIB</li> </ul> <p>Hari Jum'at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jam 09.00 s.d 11.30 WIB</li> <li>- Jam 13.15 s.d 16.00 WIB</li> </ul> <p>- Hari Sabtu dan Minggu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jam 09.00 s.d 12.00 WIB</li> </ul> <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"> <li>• Terdapat Struktur organisasi Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia untuk kelancaran Unit Kerja Pelayanan Publik;</li> <li>• Mengangkat/menugaskan dan memberi wewenang sesuai dengan bidang kompetensi untuk melaksanakan tugas masing-masing sesuai bidangnya</li> </ul>   |
|        | 2. Administrasi Akademik dan kemahasiswaan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>   |
| 4.     | Sistem, Mekanisme dan Prosedur  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun Administrasi Pembelajaran</li> <li>• Melakukan kegiatan pembelajaran</li> <li>• Melakukan Evaluasi</li> </ul>  |






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

| N<br>O | KOMPONEN  | URAIAN   |
|--------|---|--|
| 1.     | Dasar Hukum   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.</li> <li>• Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5500);</li> <li>• 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);</li> <li>• Peraturan Menteri Pertanian Nomor 28 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Enjiniring Pertanian;</li> <li>• Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2019 tentang Statuta Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia;</li> </ul> |
| 2.     | Jam Pelayanan   | <p>Hari Senin s.d Kamis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jam 09.00 s.d 12.00 WIB</li> <li>- Jam 13.15 s.d 15.30 WIB</li> </ul> <p>Hari Jum'at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jam 09.00 s.d 11.30 WIB</li> <li>- Jam 13.15 s.d 16.00 WIB</li> </ul> <p>- Hari Sabtu dan Minggu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jam 09.00 s.d 12.00 WIB</li> </ul> <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"> <li>• Terdapat Struktur organisasi Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia untuk kelancaran Unit Kerja Pelayanan Publik;</li> <li>• Mengangkat/menugaskan dan memberi wewenang sesuai dengan bidang kompetensi untuk melaksanakan tugas masing-masing sesuai bidangnya</li> </ul>   |
|        | 2. Administrasi Akademik dan kemahasiswaan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>   |
| 4.     | Sistem, Mekanisme dan Prosedur  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun Administrasi Pembelajaran</li> <li>• Melakukan kegiatan pembelajaran</li> <li>• Melakukan Evaluasi</li> </ul>  |

| N<br>O | KOMPONEN  | URAIAN   |
|--------|---|--|
|        |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan Tindak Lanjut</li> </ul>  |
| 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"> <li>Ruang Kelas/ Ruang Laboratorium</li> <li>LCD</li> <li>Laptop</li> </ul>   |
| 9.     | Kompetensi dan Jumlah Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kompetensi yang sesuai dengan materi pelajaran</li> </ul>   |
| 10.    | Pengawasan Internal                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Direktur</li> <li>Wakil Direktur I</li> <li>Wakil Direktur II</li> <li>Wakil Direktur III</li> <li>SENAT</li> <li>Dewan Penyantun</li> <li>Satuan Pengawas Interen</li> <li>Unit Penjamin Mutu</li> </ul> |
| 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"> <li>Laporan Kinerja Dosen</li> <li>Supervisi Kelas oleh Direktur</li> <li>Survei Kepuasan Masyarakat</li> </ul>  |
| 15.    | Janji Pelayanan                                 |  |

Ditetapkan di Tangerang  
Pada tanggal 10 November 2023  
Direktur,



Muhammad 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

Direktur,



**Dr. Muharfiza S.TP, M.Si**

NIP19791121 200801 1 007

**LAPORAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA**

**Unit Layanan Publik :**

**Penanggung Jawab :**

**Motto Pelayanan :**

**Periode** :

[illegible]

- 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             |
|----|---|---------------------|---|---|---|---|---|---------------|
|    | <b>Reliability</b>  |                     |   |   |   |   |   |               |
| 1. | Prosedur pelayanan di BAAK tidak berbelit-belit                             | Sangat Tidak Setuju |   |   |   |   |   | Sangat Setuju |
| 2. | Proses pelayanan di BAAK cepat dan tepat                                    | Sangat tidak Setuju |   |   |   |   |   | Sangat Setuju |
| 3. | Kegiatan administrasi rapi dan teratur                                      | Sangat Tidak setuju |   |   |   |   |   | Sangat Setuju |
| 4. | Staf BAAK memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda            | Sangat Tidak Setuju |   |   |   |   |   | Sangat Setuju |
|    | <b>Responsiveness</b>   |                     |   |   |   |   |   |               |
| 5. | Staf BAAK menunjukkan disiplin kerja yang tinggi                            | Sangat Tidak Setuju |   |   |   |   |   | Sangat Setuju |
| 6. | Staf BAAK memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda       | Sangat Tidak Setuju |   |   |   |   |   | Sangat Setuju |
| 7. | Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti                   | Sangat Tidak Setuju |   |   |   |   |   | Sangat Setuju |
| 8. | Staf BAAK selalu ada sesuai jadwal  | Sangat Tidak Setuju |   |   |   |   |   | Sangat Setuju |
| 9. | BAA memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf BAAK | Sangat Tidak Setuju |   |   |   |   |   | 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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> Sangat Setuju |
| 21 | Informasi yang diberikan BAAK dapat diandalkan                     | Sangat Tidak Setuju | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <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*