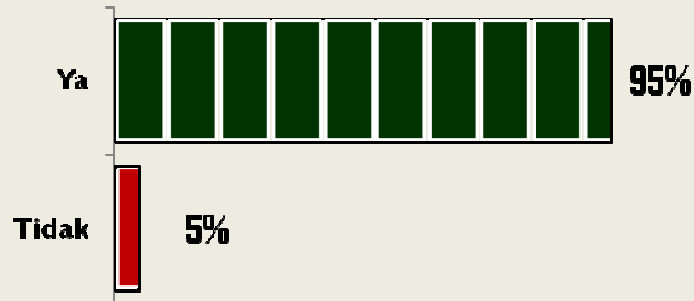


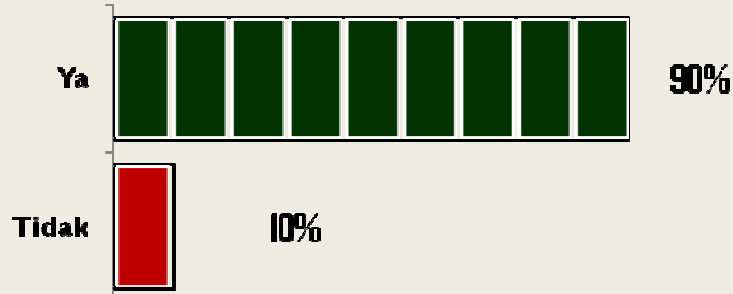
**HASIL PENILAIAN PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN DI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
OLEH
STAKEHOLDERS**

PROSEDUR/ ALUR PELAYANAN

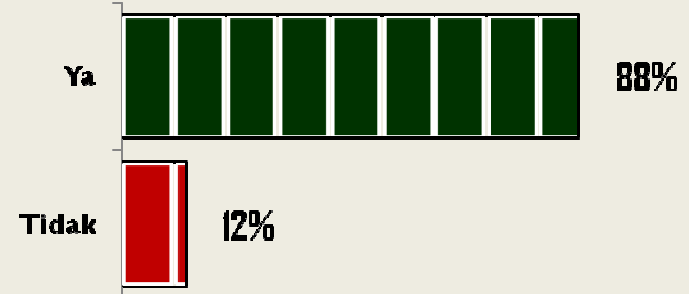
Informasi Prosedur/ Alur Pelayanan Tersedia



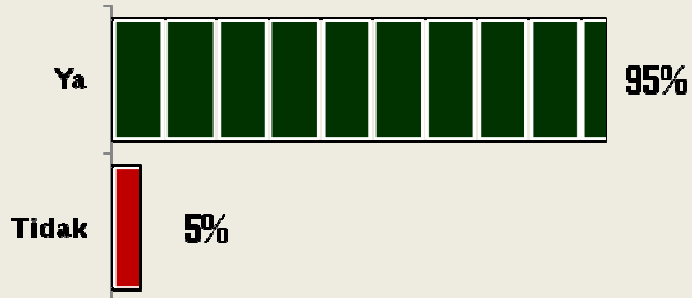
Informasi Prosedur/ Alur Pelayanan Dipublikasikan



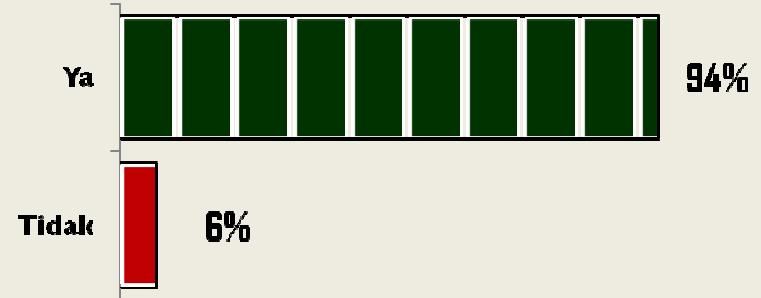
Informasi Prosedur/ Alur Pelayanan Jelas Terlihat



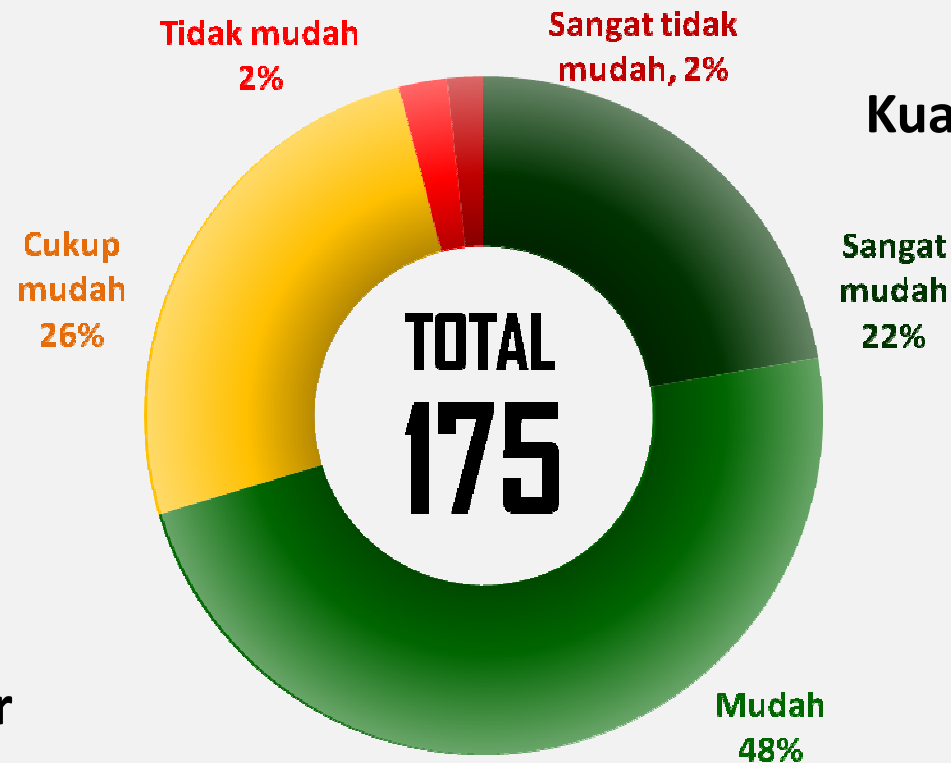
Prosedur/ Alur Pelayanan Sesuai dengan Produk Pelayanan



Pelaksanaan Prosedur/ Alur Pelayanan Sesuai dengan yang Diinformasikan



KEMUDAHAN PROSEDUR/ALUR PELAYANAN

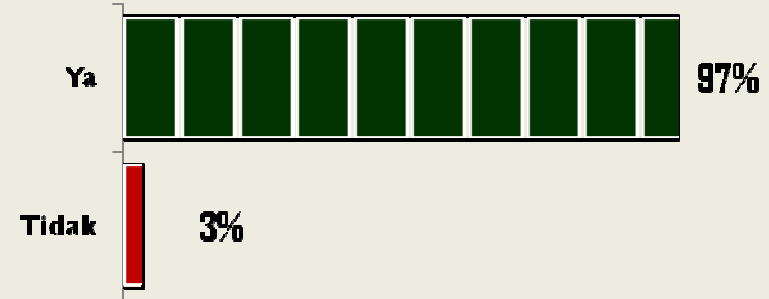


Skor Persepsi
Kualitas Pelayanan:
2.87

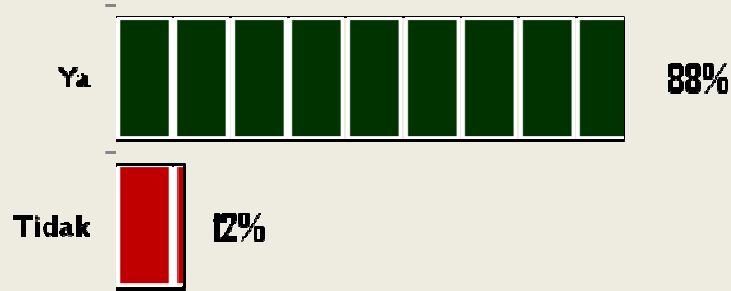
Sebagian besar responden menganggap bahwa prosedur pelayanan di Fakultas Teknik mudah untuk dijalani.

PERSYARATAN PELAYANAN

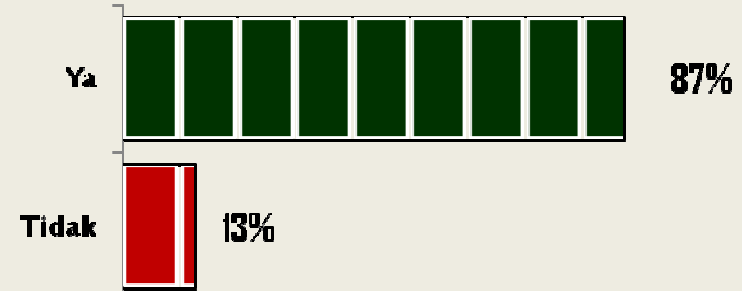
Informasi Persyaratan Pelayanan Tersedia



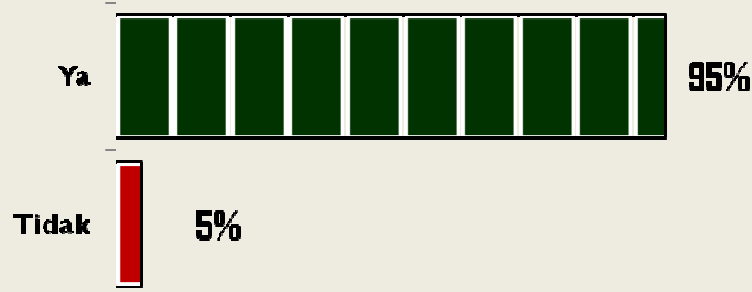
Informasi Persyaratan Pelayanan Dipublikasikan



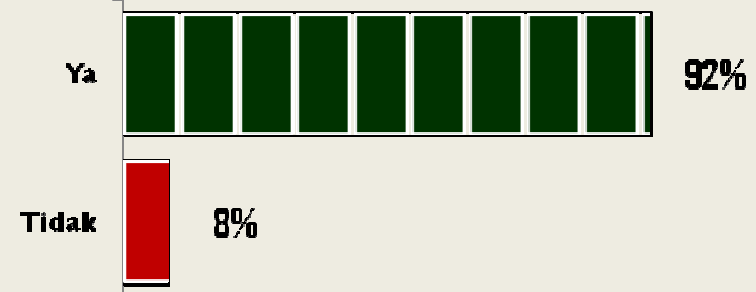
Informasi Persyaratan Pelayanan Jelas Terlihat



Persyaratan Pelayanan Sesuai dengan Produk Pelayanan



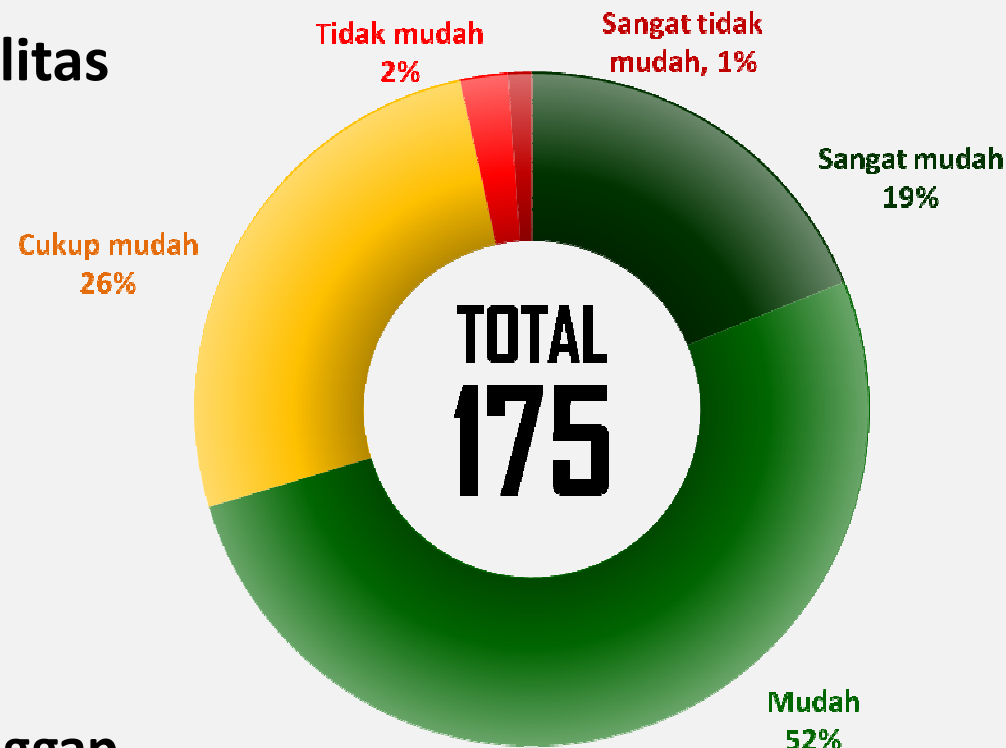
Persyaratan Pelayanan Sesuai dengan Persyaratan yang Diinformasikan



KEMUDAHAN PEMENUHAN PERSYARATAN PELAYANAN

Skor Persepsi Kualitas
Pelayanan:

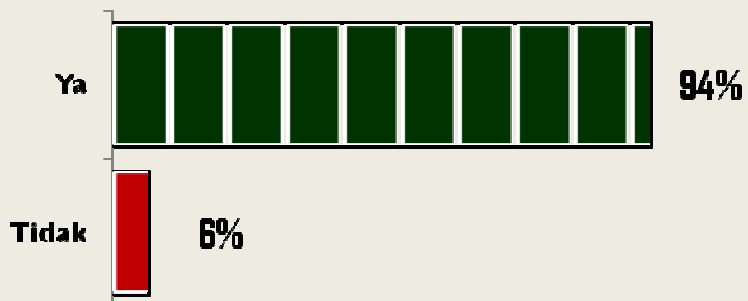
2.85



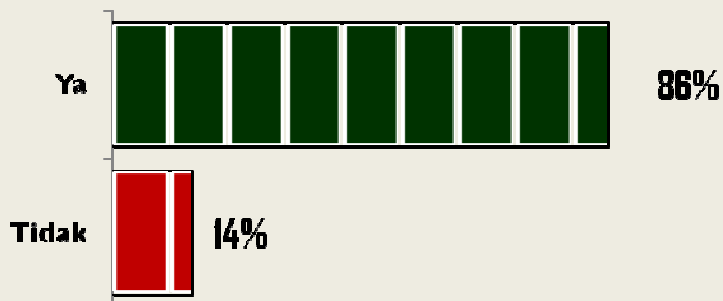
Sebagian besar responden menganggap bahwa persyaratan pelayanan di Fakultas Teknik mudah untuk dipenuhi.

WAKTU PELAYANAN

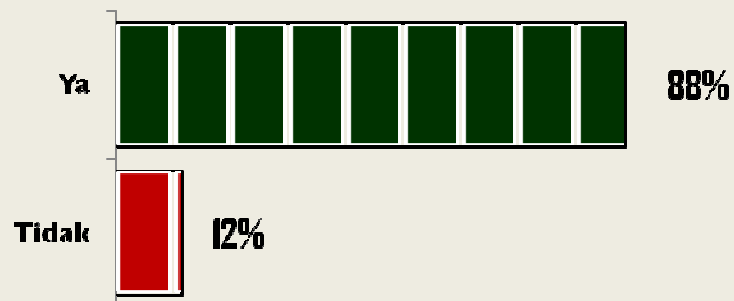
Informasi Waktu Pelayanan Tersedia



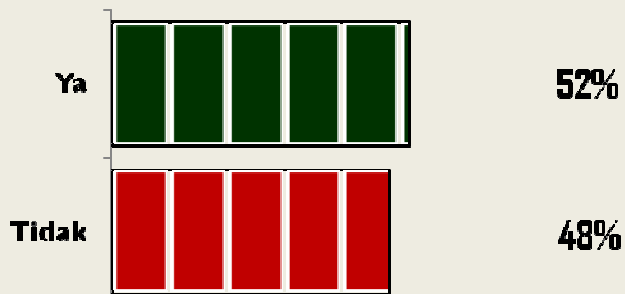
Informasi Waktu Pelayanan Dipublikasikan



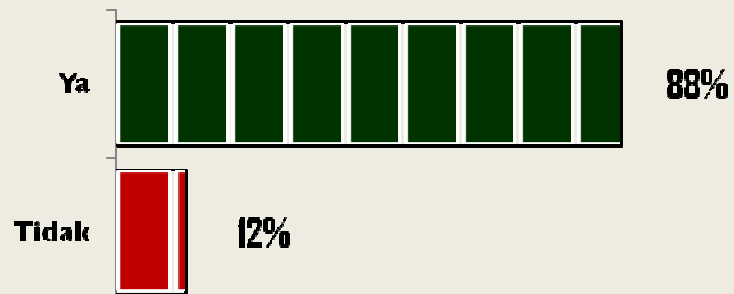
Informasi Waktu Pelayanan Jelas Terlihat



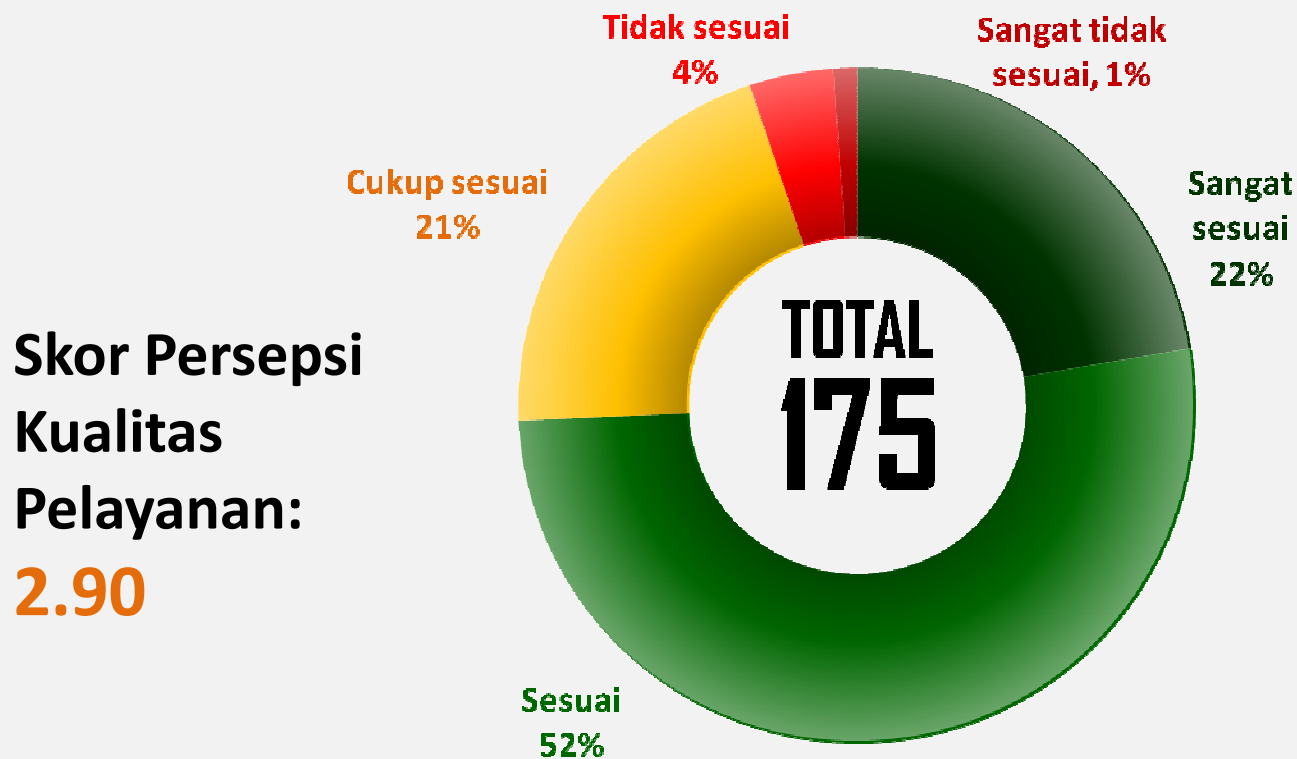
Tidak Ada Jam Istirahat Pelayanan



Pelaksanaan Waktu Pelayanan Sesuai dengan yang Diinformasikan

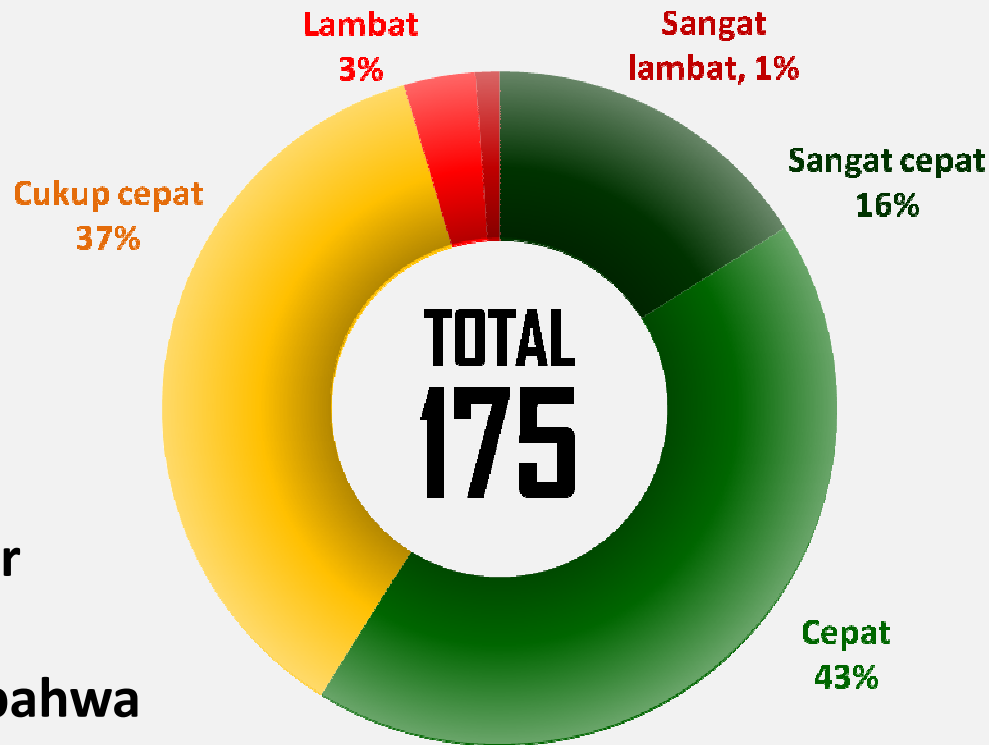


PELAKSANAAN WAKTU PELAYANAN SESUAI DENGAN KETENTUAN



Sebagian besar responden menganggap bahwa waktu pelayanan di Fakultas Teknik telah dilaksanakan sesuai ketentuan.

KECEPATAN RESPON PETUGAS ATAU APLIKASI SISTEM PELAYANAN

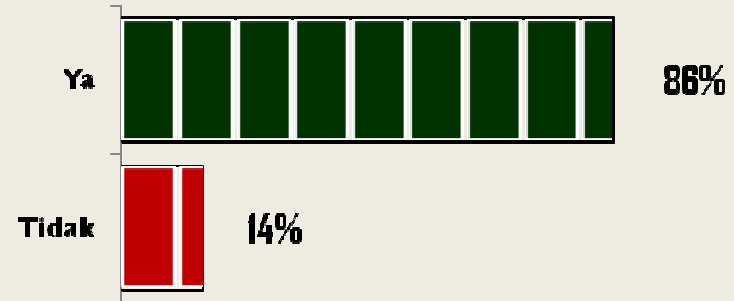


Skor
Persepsi
Kualitas
Pelayanan:
2.69

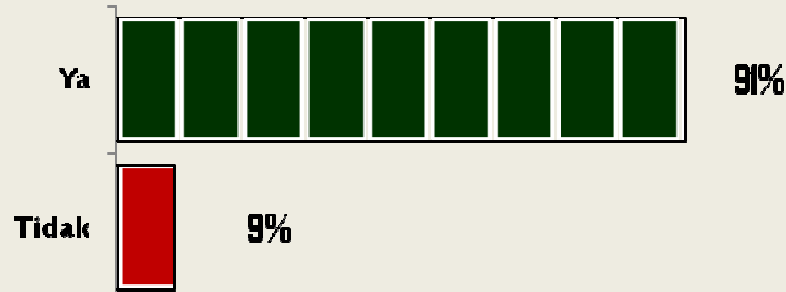
Sebagian besar responden menganggap bahwa petugas atau aplikasi sistem pelayanan di Fakultas Teknik telah merespon keperluan pengguna dengan cepat.

PETUGAS LAYANAN

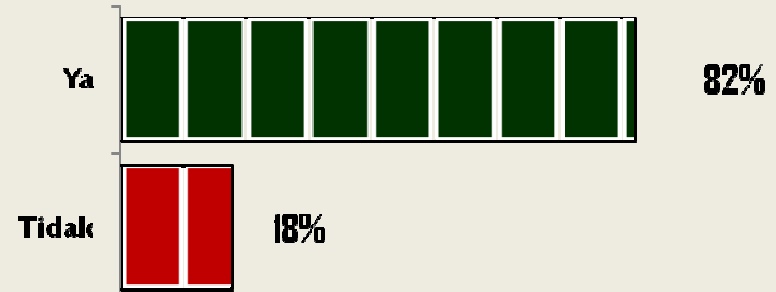
Petugas Mudah Dikenali



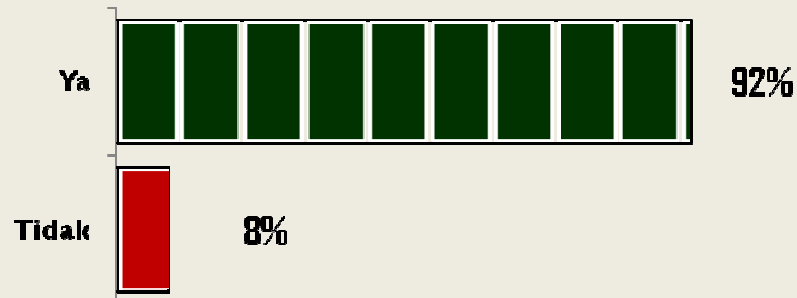
Petugas Melayani dengan Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun



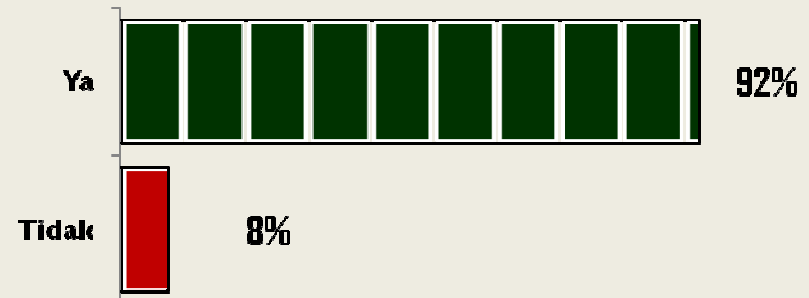
Petugas Mampu Menjawab Pertanyaan dari Pengguna Dibantu Petugas Lain



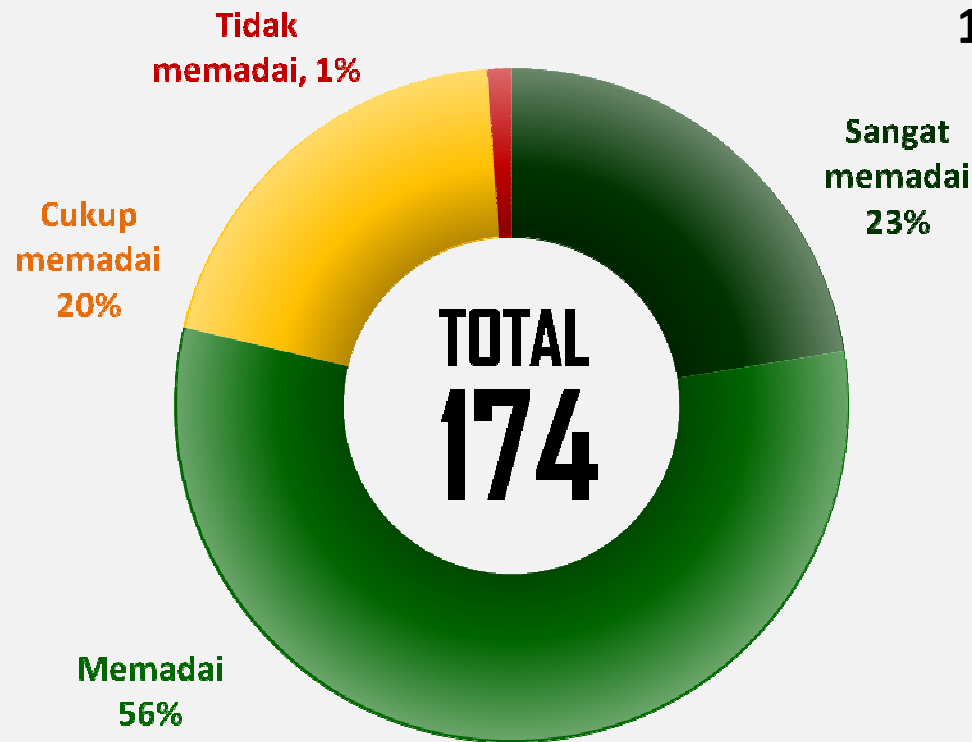
Petugas Mampu Menjawab Pertanyaan dari Pengguna Tanpa Dibantu Petugas Lain



Petugas Mampu Memberikan Solusi



KEAHLIAN PETUGAS DALAM MEMENUHI KEPERLUAN PENGGUNA

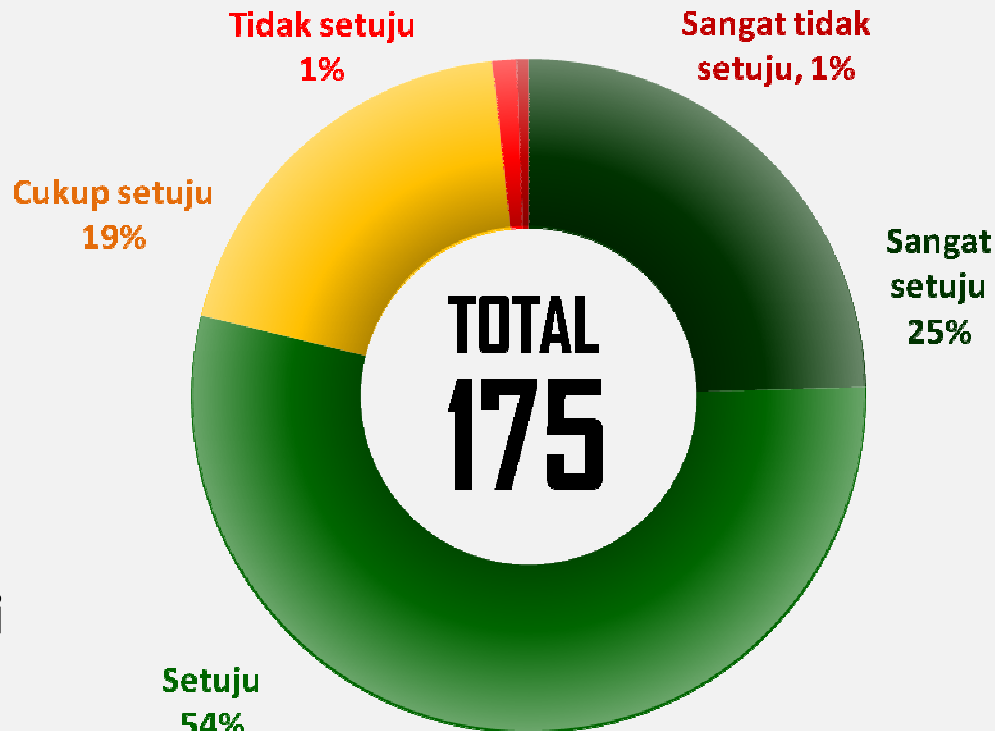


1 responden tidak memberikan jawaban.

Skor Persepsi
Kualitas
Pelayanan:
3.00

Sebagian besar responden menganggap bahwa keahlian petugas di Fakultas Teknik dalam memenuhi keperluan pengguna telah memadai.

INTEGRITAS PETUGAS UNIT PELAYANAN



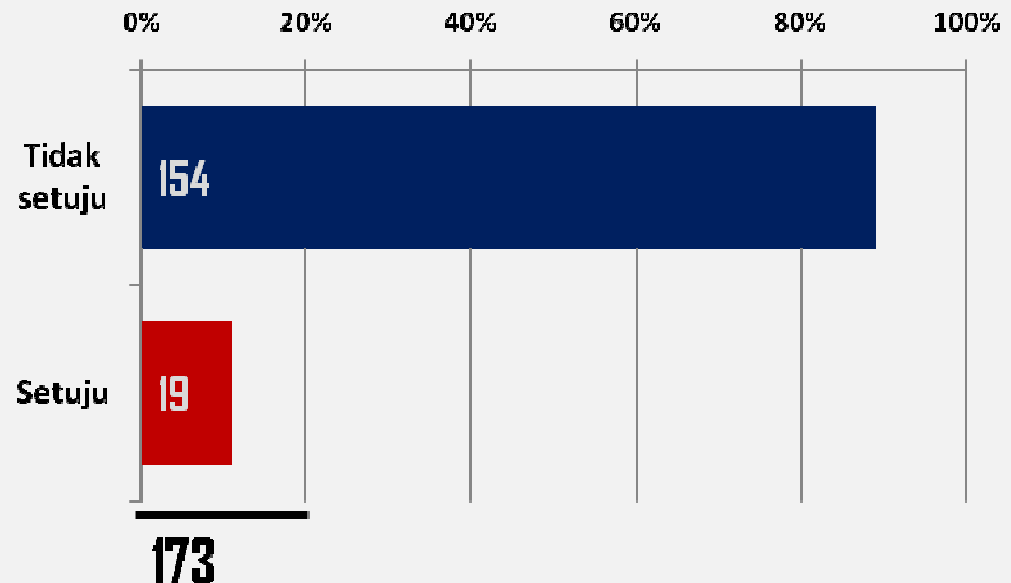
Skor Persepsi
Kualitas
Pelayanan:
3.01

Sebagian besar
responden menganggap
bahwa petugas di Fakultas Teknik
telah memiliki integritas yang baik.

DISKRIMINASI PADA UNIT LAYANAN

Sebagian besar responden menganggap bahwa tidak terdapat diskriminasi pada unit layanan Fakultas Teknik.

Skor Persepsi Kualitas Pelayanan:
3.56

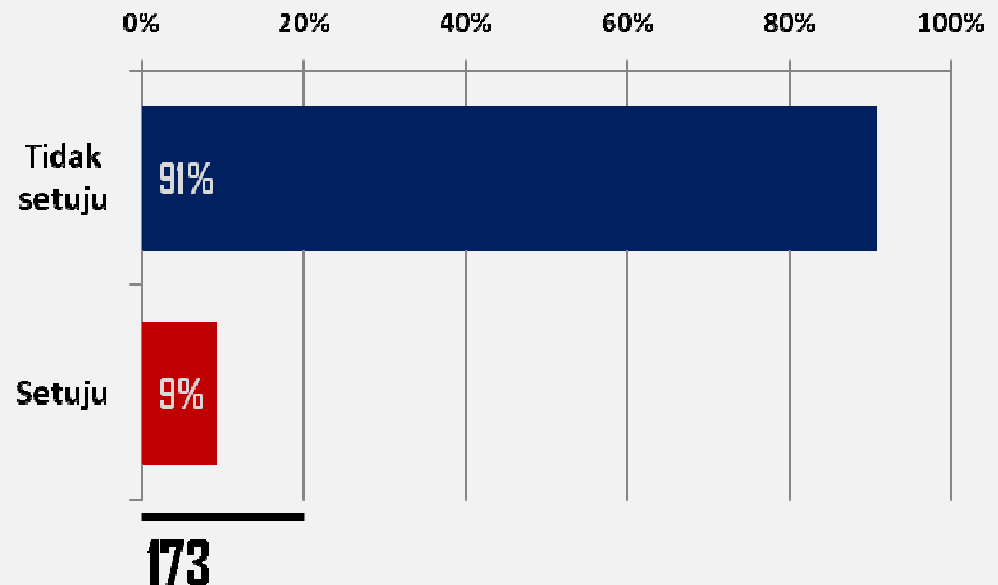


2 responden tidak memberikan jawaban.

PELAYANAN DI LUAR PROSEDUR OLEH PETUGAS

Sebagian besar responden menganggap bahwa petugas tidak memberikan pelayanan di luar prosedur.

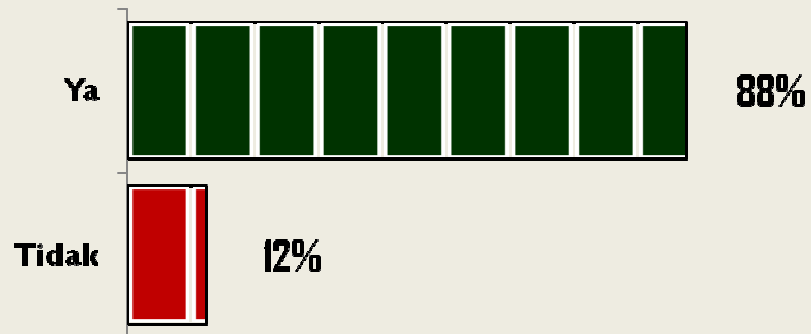
Skor Persepsi Kualitas Pelayanan:
3.63



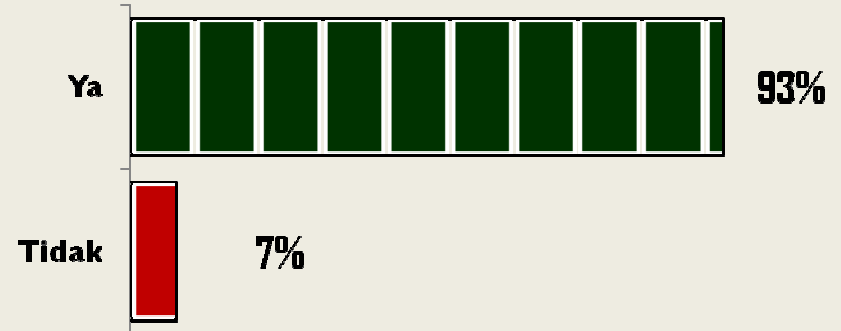
2 responden tidak memberikan jawaban.

SARANA PRASARANA PENDUKUNG

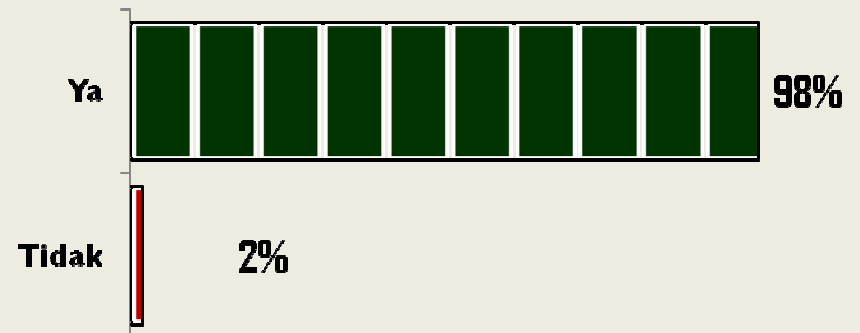
Ruang Tunggu



Ruang Khusus Pelayanan

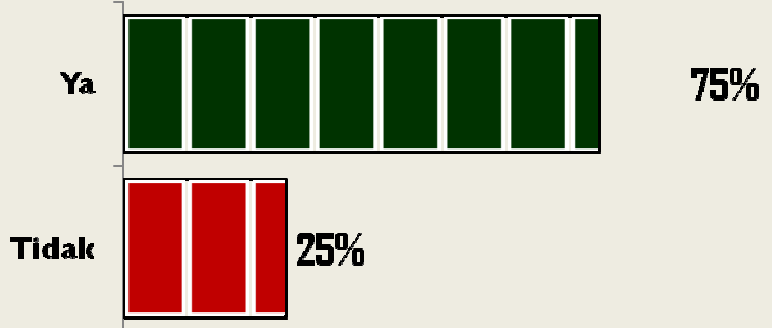


Tempat Parkir

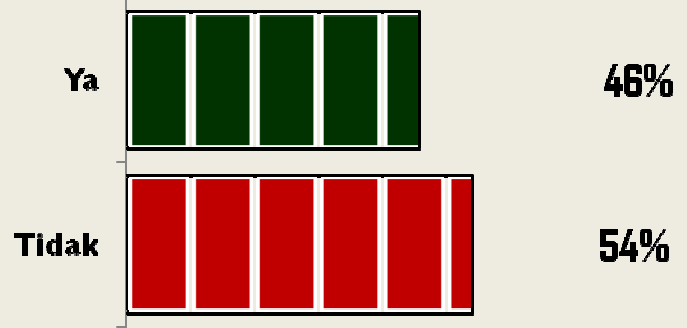


SARANA PRASARANA PENDUKUNG

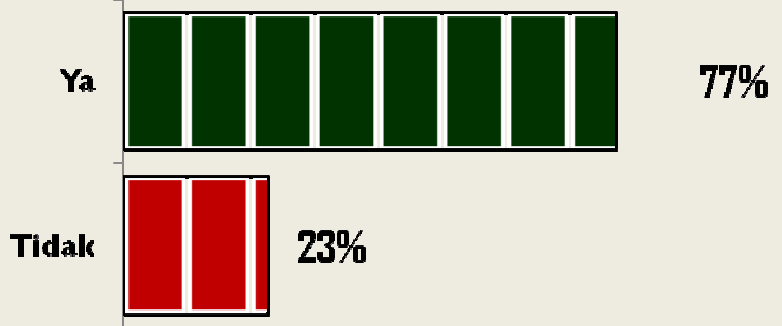
Toilet Khusus Pengguna Layanan



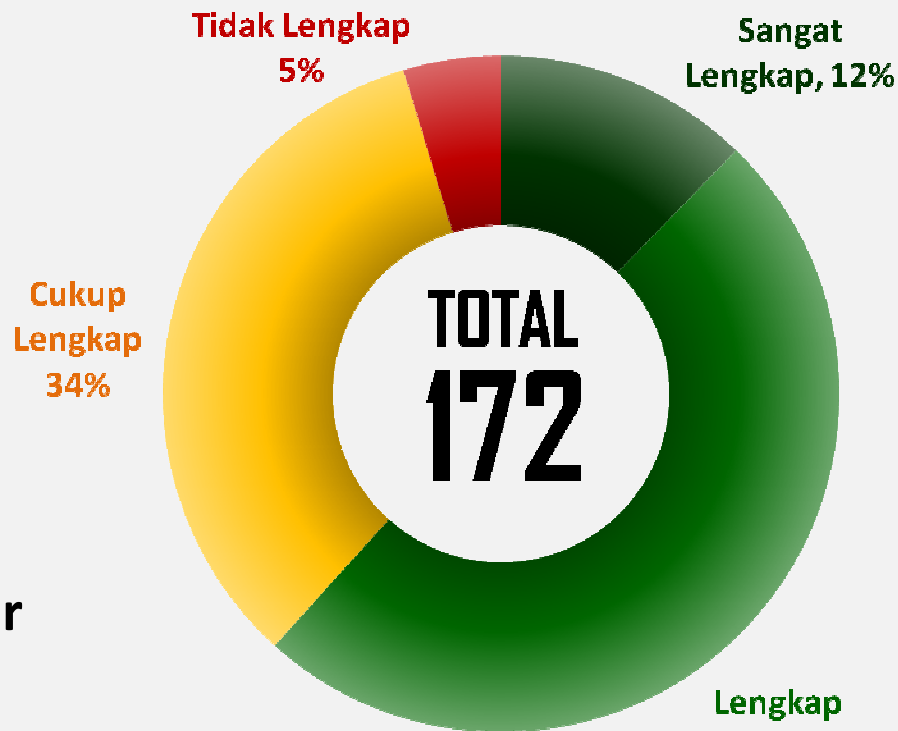
Sarana Bagi yang Berkebutuhan Khusus



Sarana Pengaduan



KETERSEDIAAN SARANA PRASARANA PENDUKUNG PELAYANAN PUBLIK



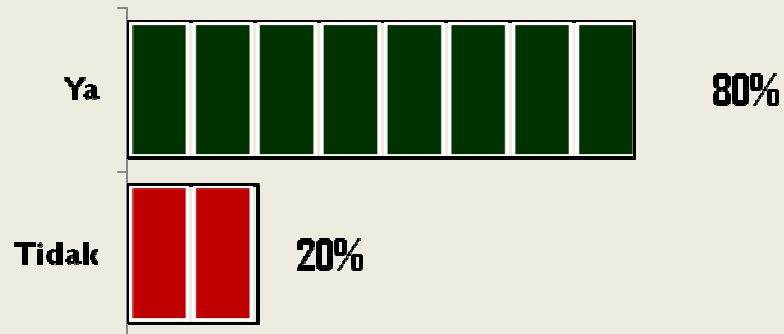
Skor
Persepsi
Kualitas
Pelayanan:
2.70

Sebagian besar responden menganggap bahwa sarana dan prasarana pendukung layanan publik di Fakultas Teknik telah lengkap.

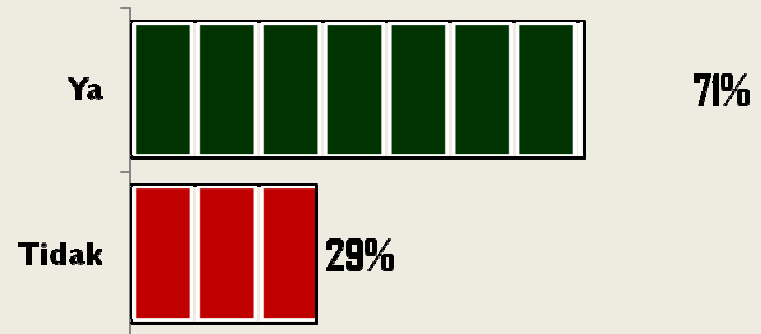
3 responden tidak memberikan jawaban.

PENANGANAN PENGADUAN (1)

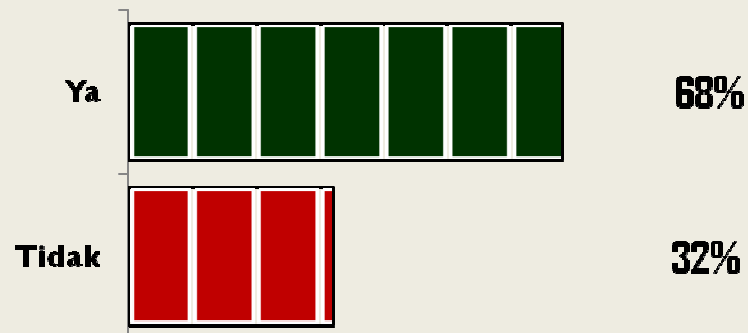
Media Layanan Pengaduan Tersedia



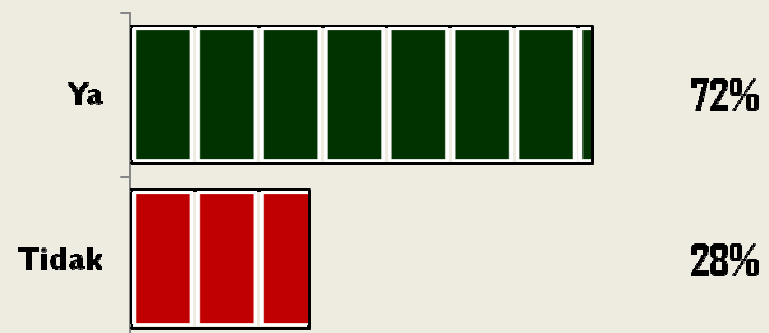
Media Layanan Pengaduan Beragam Tempat



Pengaduan/ Hotline/ Call Center/ Media Online

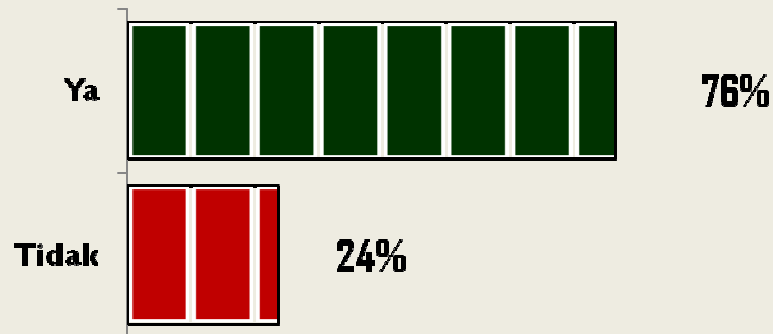


Media Layanan Pengaduan Mudah Di Akses

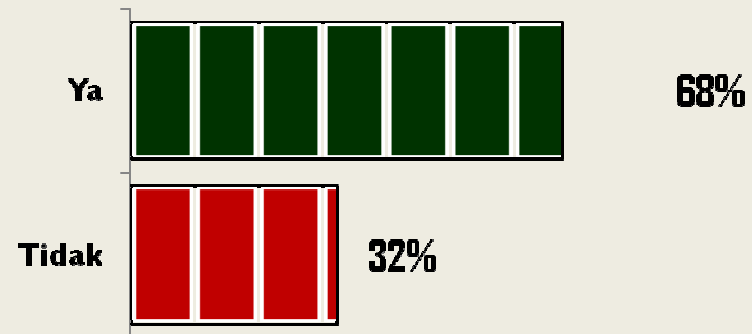


PENANGANAN PENGADUAN (2)

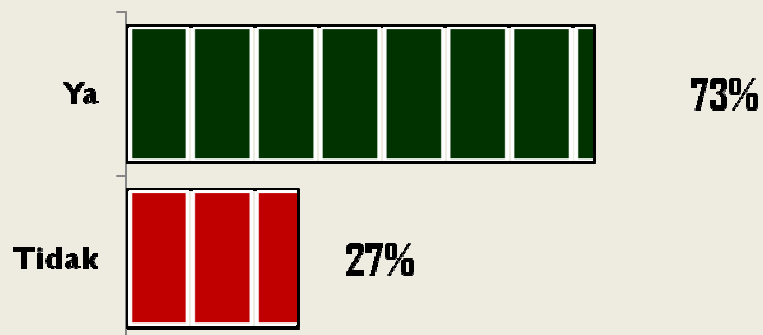
Prosedur Untuk Melakukan Pengaduan Mudah Dilakukan



Respon Pengaduan Cepat

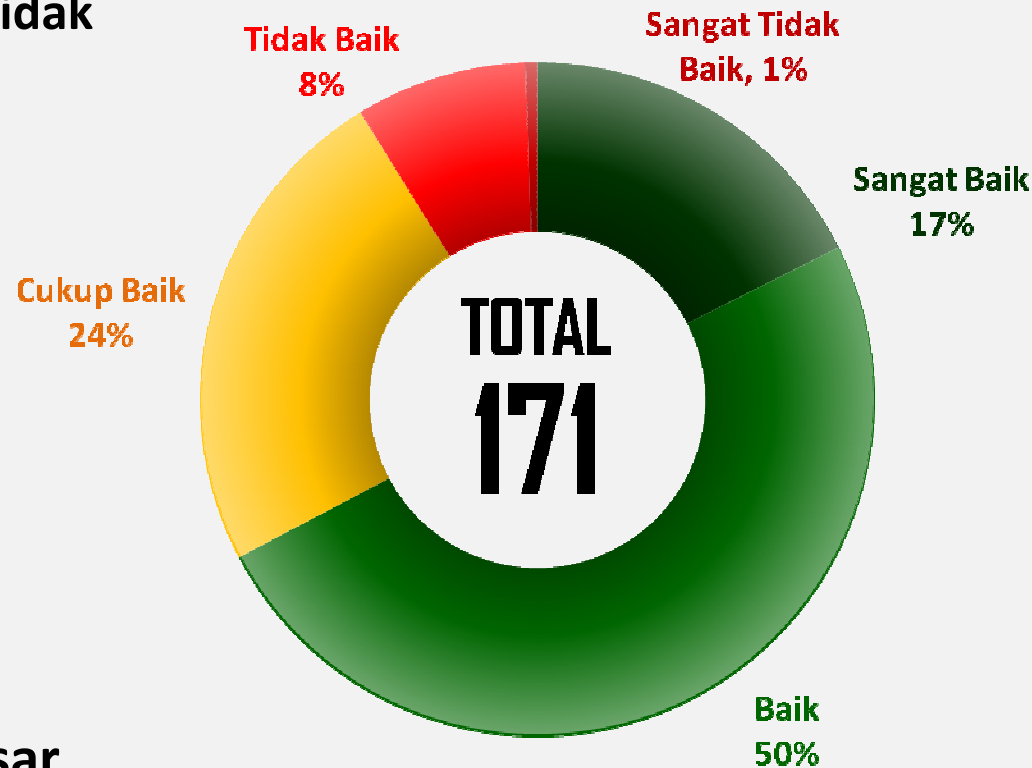


Status Proses Penanganan Pengaduan Jelas



PENANGANAN PENGADUAN PADA UNIT LAYANAN

4 responden tidak memberikan jawaban.



Sebagian besar responden menganggap bahwa penanganan pengaduan pada Fakultas Teknik sudah baik.

Skor Persepsi Kualitas Pelayanan:
2.77

HASIL PENILAIAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Skor persepsi kualitas pelayanan di Fakultas Teknik secara keseluruhan adalah:

3.26

Hasil penilaian kualitas terhadap persepsi pelayanan di Fakultas Teknik secara umum telah menunjukkan hasil yang memuaskan

