



*Laporan Survey Indeks Kepuasan
Masyarakat Unit Layanan PPNS
2018*

2018

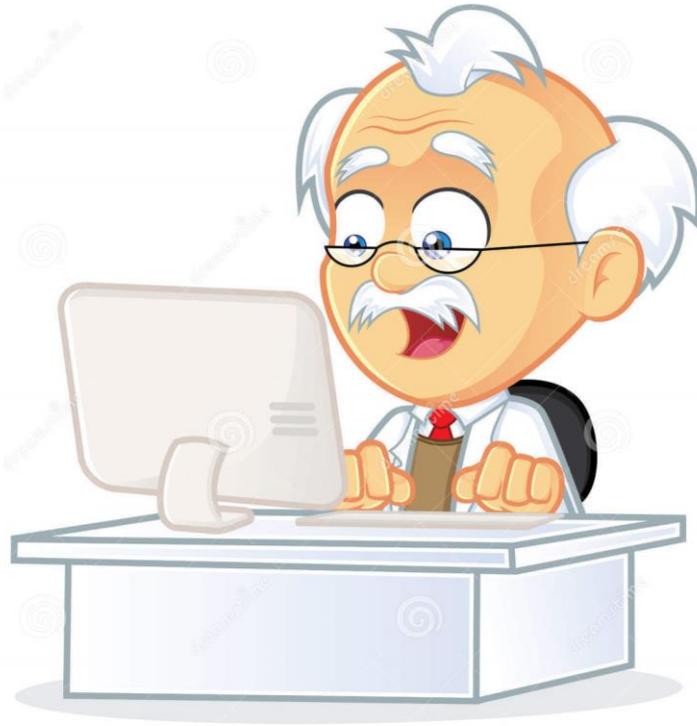
Oleh Tim Pelayanan Prima

POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA

LAPORAN HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN PPNS



PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA



Oleh:

Tim Pelayanan Prima

Pedoman Umum Penyusunan Survei

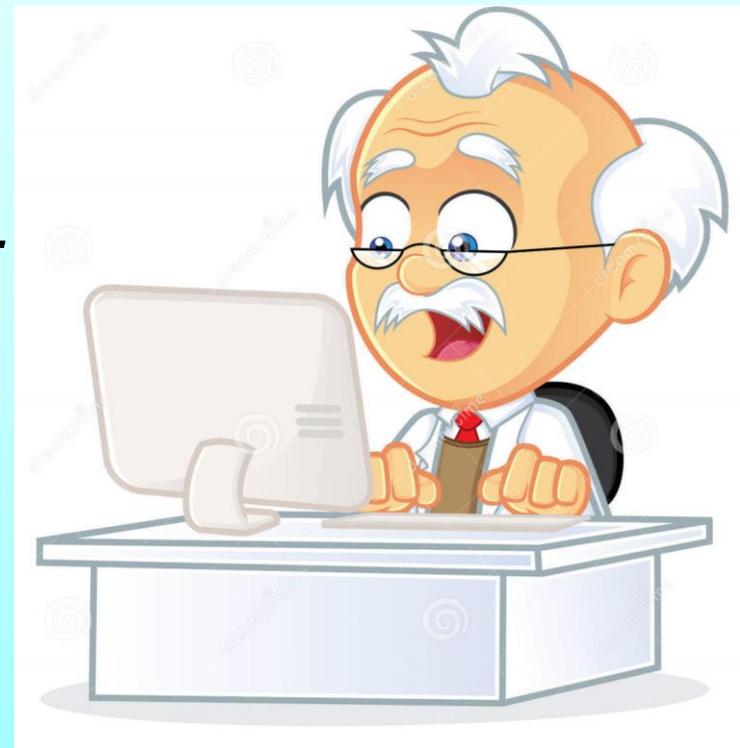


***Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara,
Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004***

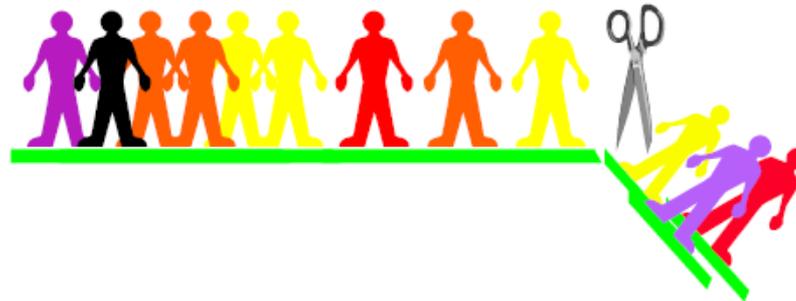
***"Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
Unit Pelayanan Instansi Pemerintah"***

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

1. *Prosedur Layanan*
2. *Persyaratan Pelayanan.*
3. *Kejelasan Petugas.*
4. *Kedisiplinan petugas pelayanan*
5. *Tanggung jawab petugas pelayanan.*
6. *Kemampuan petugas pelayanan.*
7. *Kecepatan Pelayanan.*
8. *Keadilan Mendapatkan pelayanan.*
9. *Kesopanan dan keramahan petugas.*
10. *kewajaran biaya pelayanan.*
11. *Kepastian jadwal pelayanan.*
12. *Kenyamanan lingkungan.*
13. *Keamanan pelayanan*



Pelaksanaan Survei Layanan Prima



*Pelaksanaan Survei dilaksanakan Bulan
Mei-Juli 2018*

↓
Oleh:

PUSAT JAMINAN MUTU



PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

PELAYANAN DI UNIT LAYANAN PPNS





Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen dan Karyawan.

**Layanan di PPNS Mendapatkan Nilai IKM
Sebesar **3,10****



BAIK

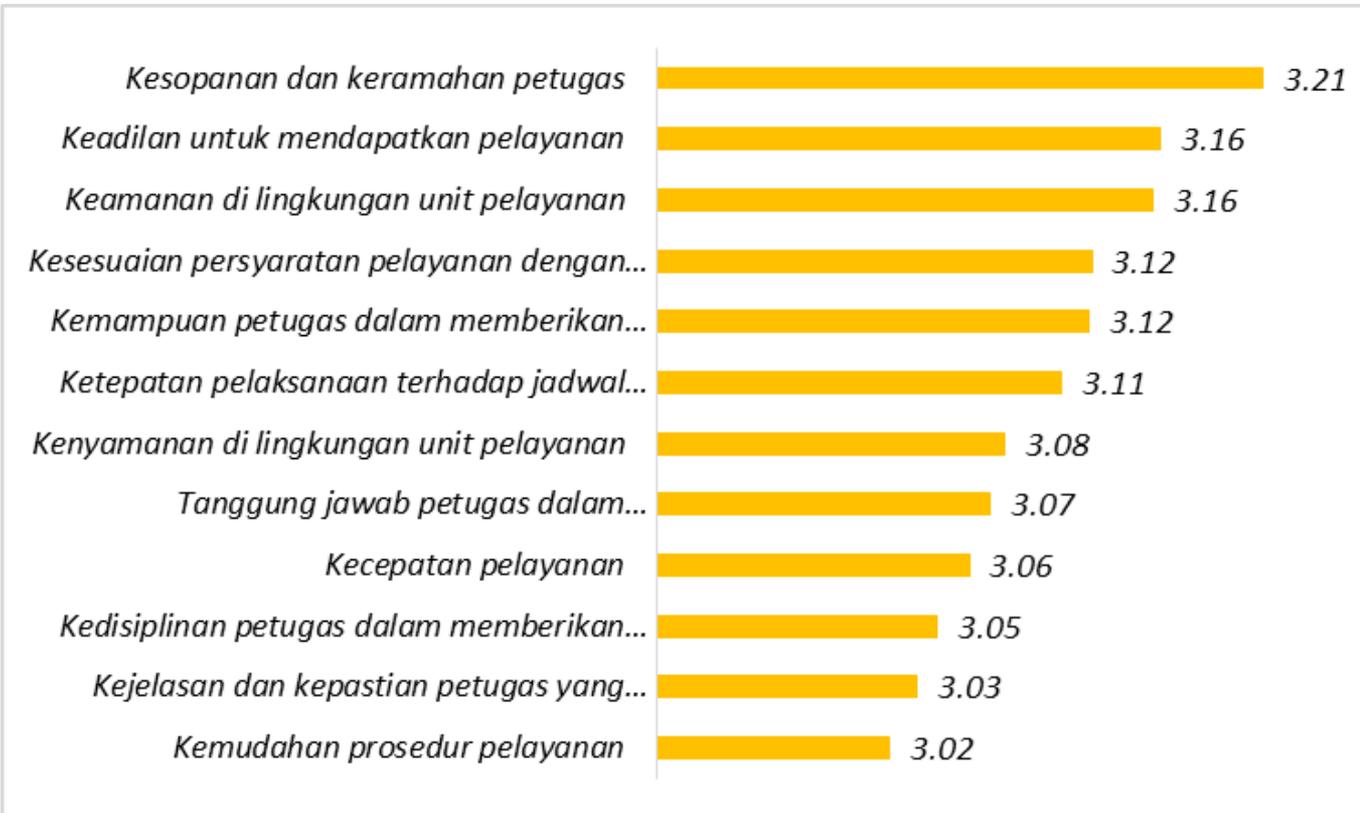
NILAI INDEKS KEPUASAN PER INDIKATOR



No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	B
7	Kecepatan pelayanan	B
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas	B
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	B
11	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	B
12	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	B

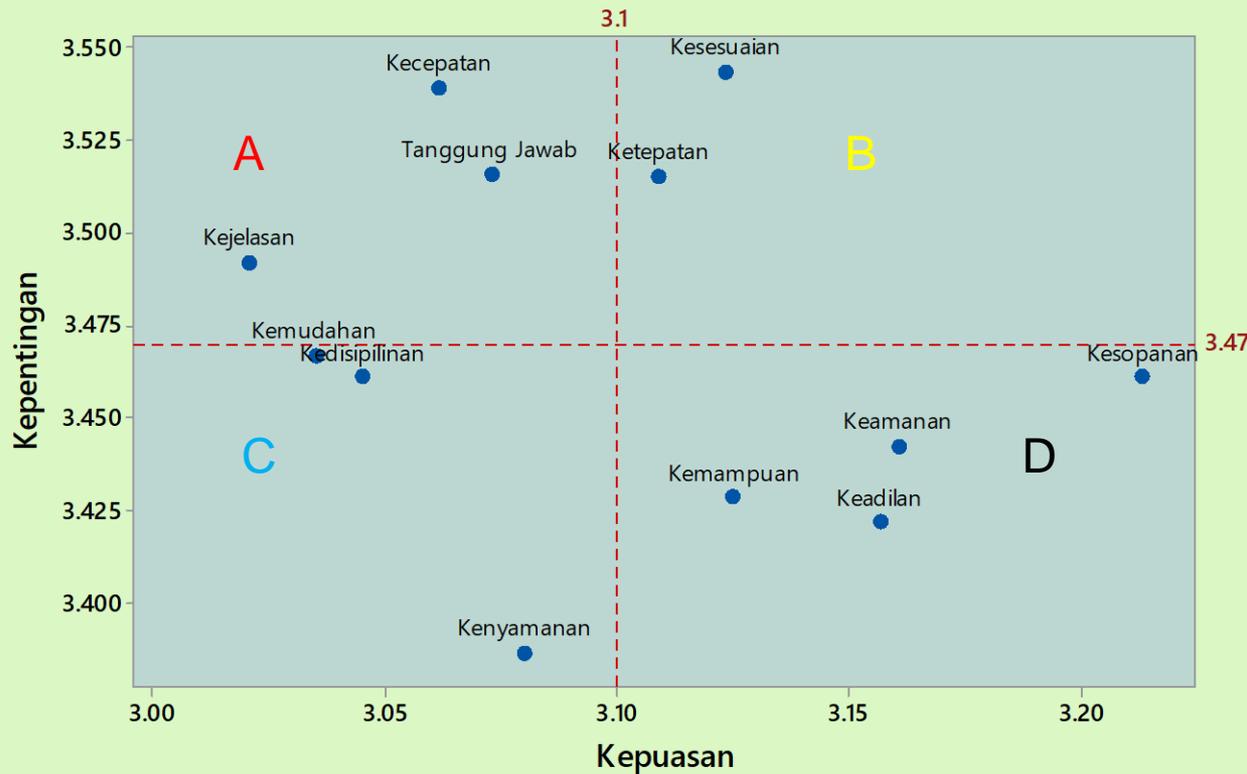
12 indikator layanan di PPNS sudah berada dalam kategori "Baik",

Kepuasan Layanan PPNS



Atribut kesopanan dan keramahan petugas, keadilan pelayanan, dan keamanan unit layanan di PPNS sudah cukup memuaskan. Sedangkan Kedisiplinan petugas, kejelasan & kepastian petugas yang melayani, dan kemudahan prosedur memiliki tingkat kepuasan yang rendah.

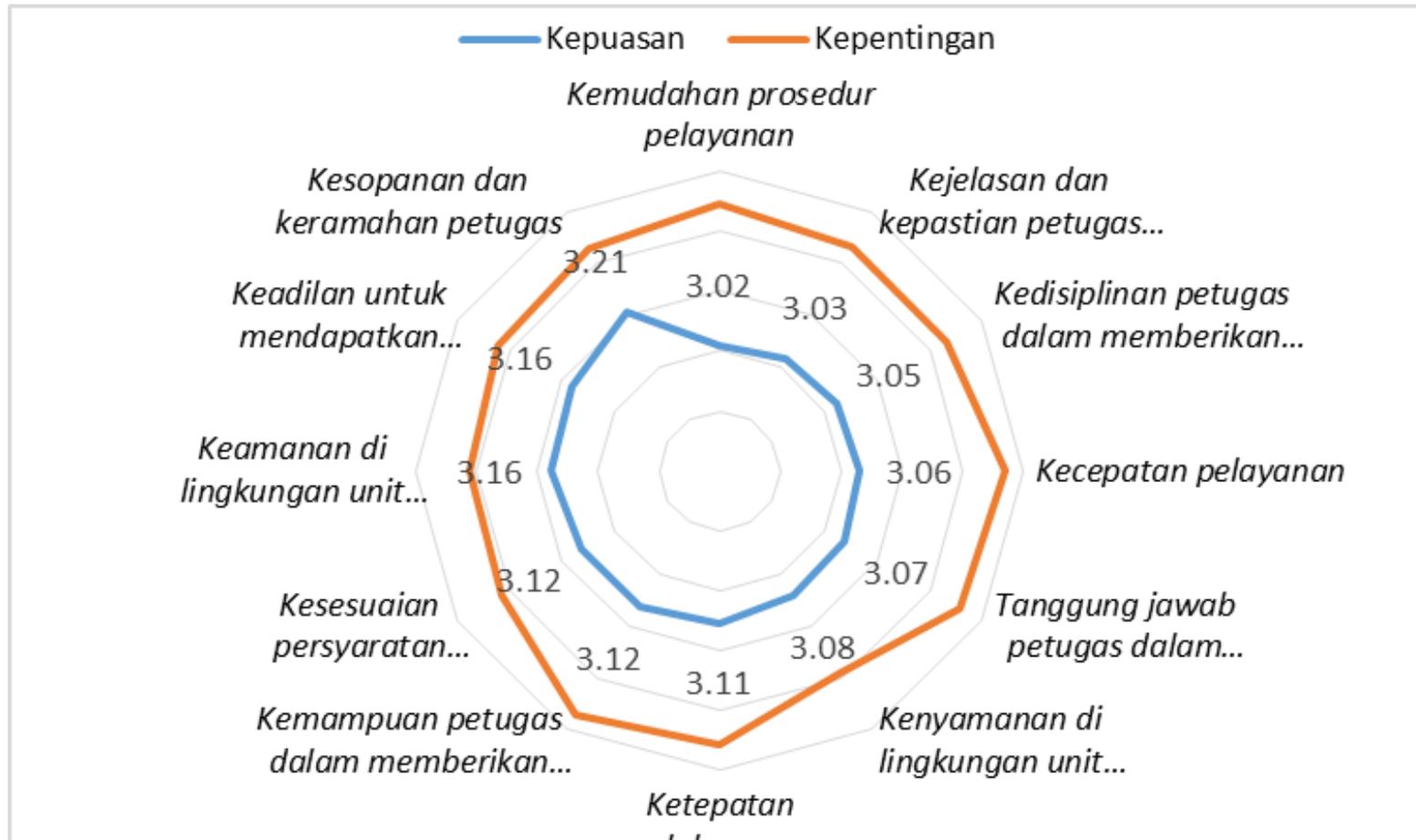
Importance Performace Analysis (IPA)



- **Kuadran A:** Pada Kuadran ini kecepatan, tanggung jawab, dan kejelasan petugas yang melayani dinilai sangat penting tetapi kinerja masih dinilai kurang memuaskan.
- **Kuadran B:** Pada kuadran ini Kesesuaian dan ketepatan pelayanan dinilai penting dan sudah dinilai cukup memuaskan.

- **Kuadran C:** Pada Kuadran ini Kemudahan, kedisiplinan dan kenyamanan pelayanan tingkat kepentingan rendah dan nilai kepuasan rendah.
- **Kuadran D:** Pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah dan tingkat kepuasan yang tinggi

Grafik Radar Kepuasan dan kepentingan



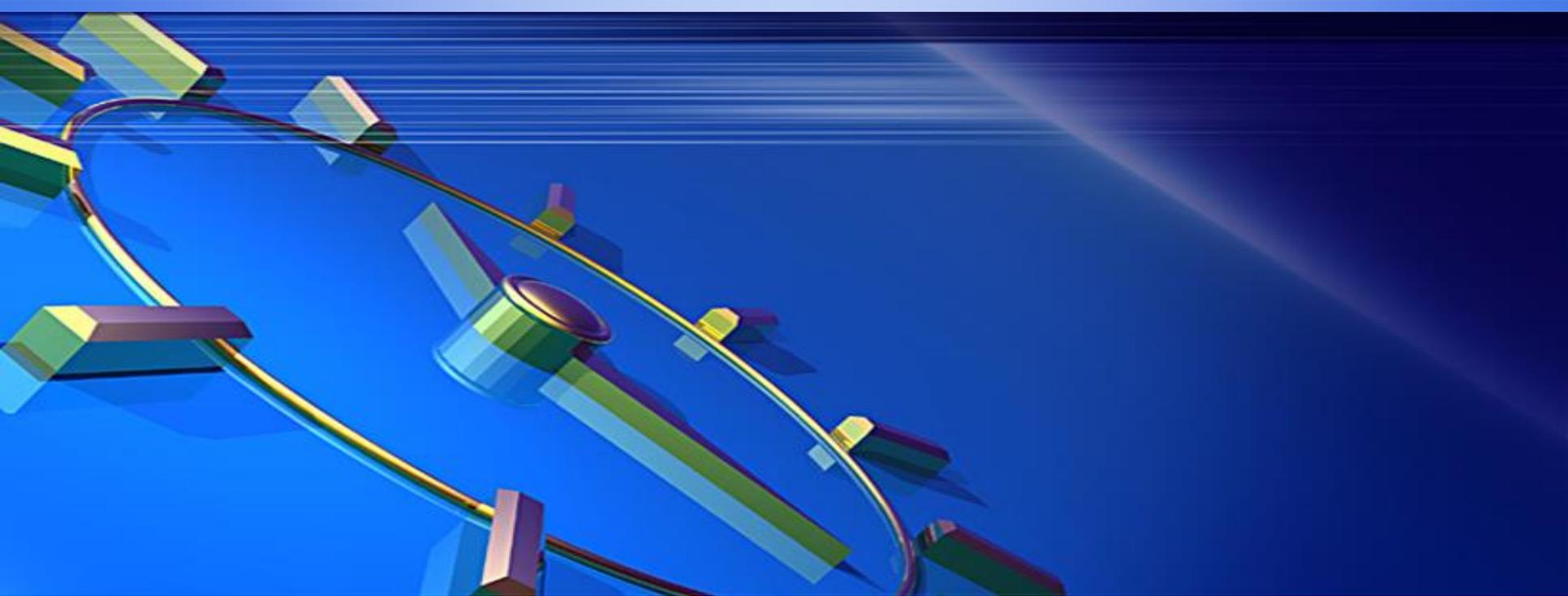
REKAPAN NILAI **INDEKS KEPUASAN** UNIT

No.	Unit	Nilai	Kategori
1	Kepegawaian	2.85	Baik
2	Keuangan	3.14	Baik
3	Umum	2.91	Baik
4	BAK	3.17	Baik
5	Prodi/Jurusan	3.26	Baik
6	UPT Komputer	3.28	Baik
7	Bahasa	3.04	Baik
8	UPT Perpustakaan	3.08	Baik



PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

LAYANAN KEPEGAWAIAN





*Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen,
Karyawan, dan Teknisi PPNS.*

***Layanan kepegawaian Mendapatkan Nilai IKM
Sebesar 2,85***



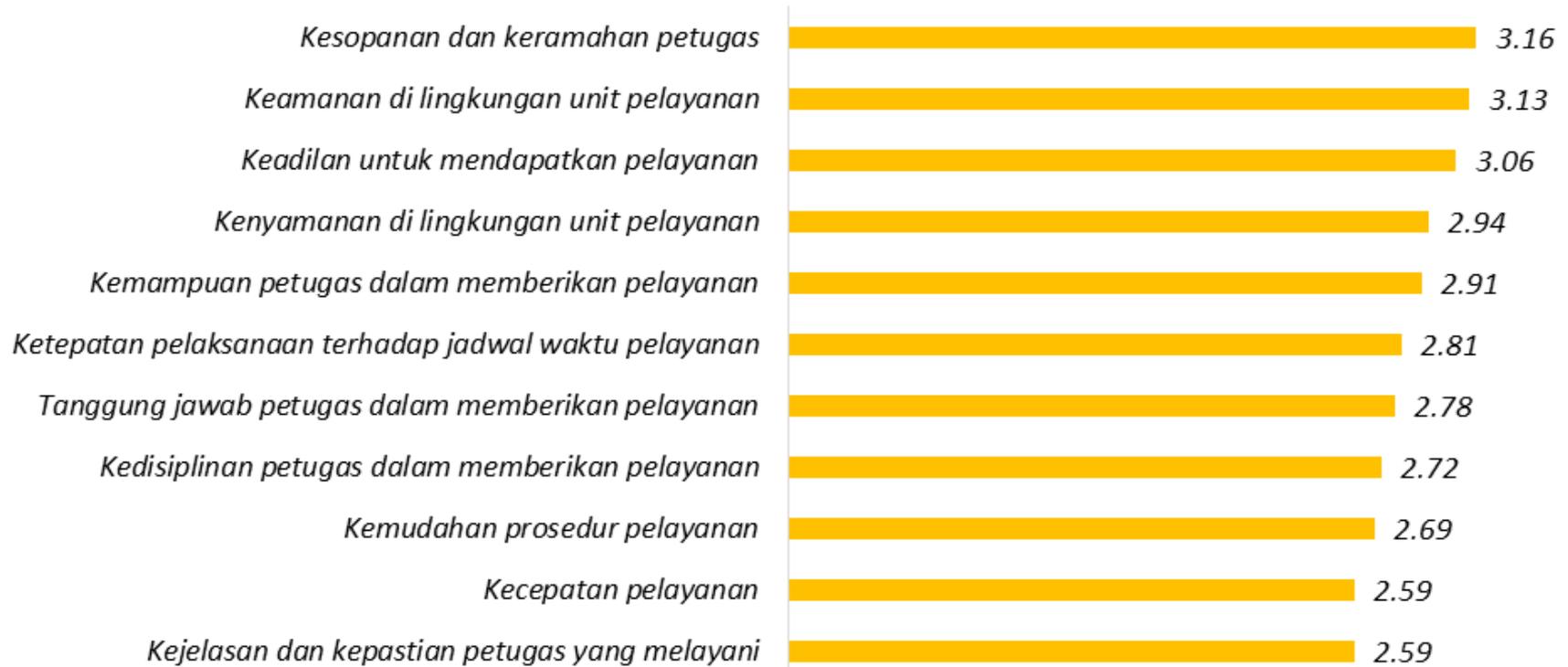
BAIK



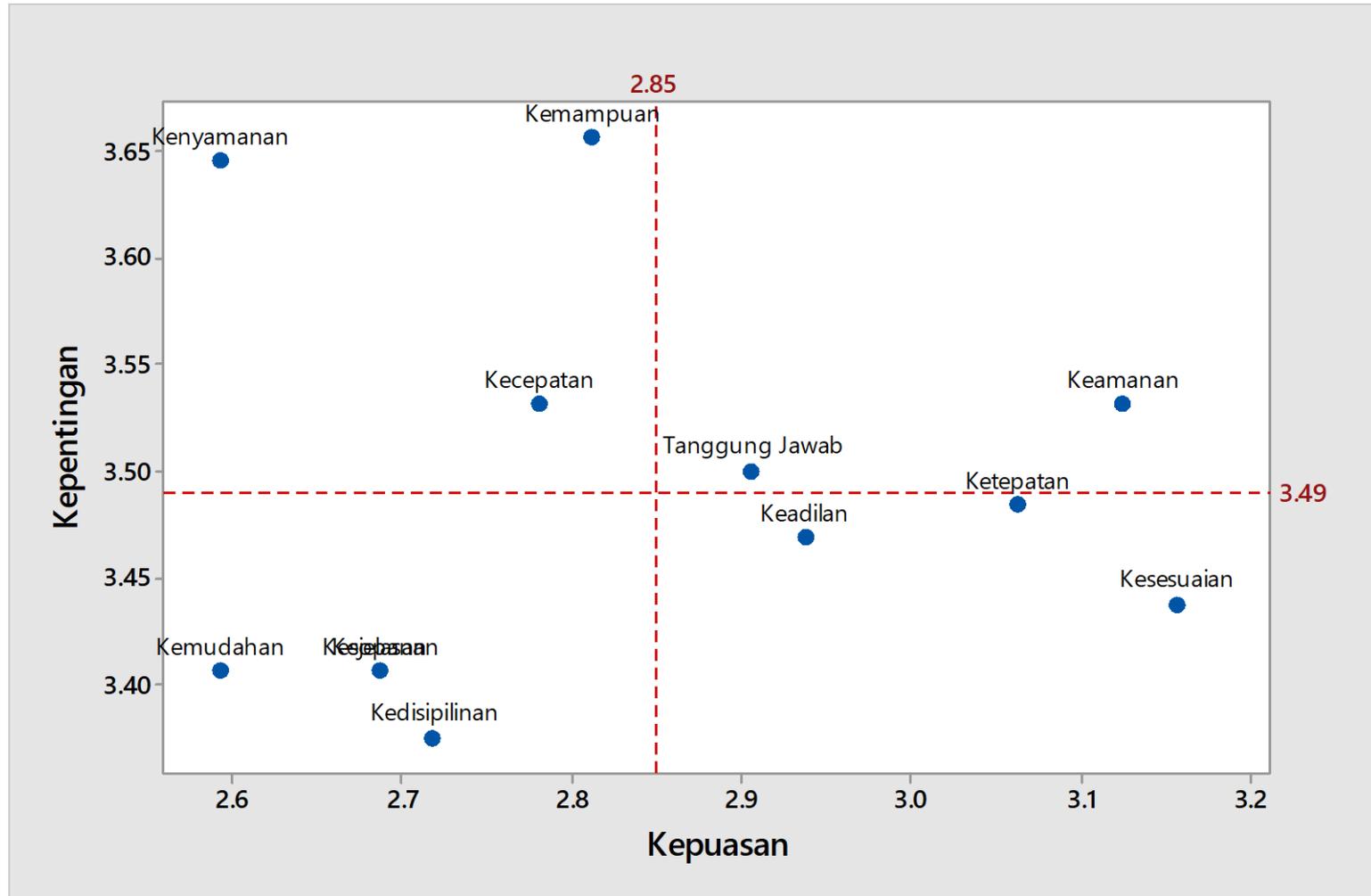
11 indikator layanan kepegawaian sudah "Baik"

<i>No</i>	<i>Indikator</i>	<i>Kategori</i>
1	Kemudahan prosedur pelayanan	B
2	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	B
3	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	B
4	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	B
5	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	B
6	Kecepatan pelayanan	B
7	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	B
8	Kesopanan dan keramahan petugas	B
9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	B
10	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	B
11	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	B

Kepuasan Layanan Kepegawaian PPNS



Importance Performace Analysis (IPA)



Grafik Radar Kepentingan dan Kepuasan





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

LAYANAN KEUANGAN





*Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen,
Karyawan PPNS.*

**Layanan *Keuangan* Mendapatkan Nilai IKM
Sebesar 3,14**



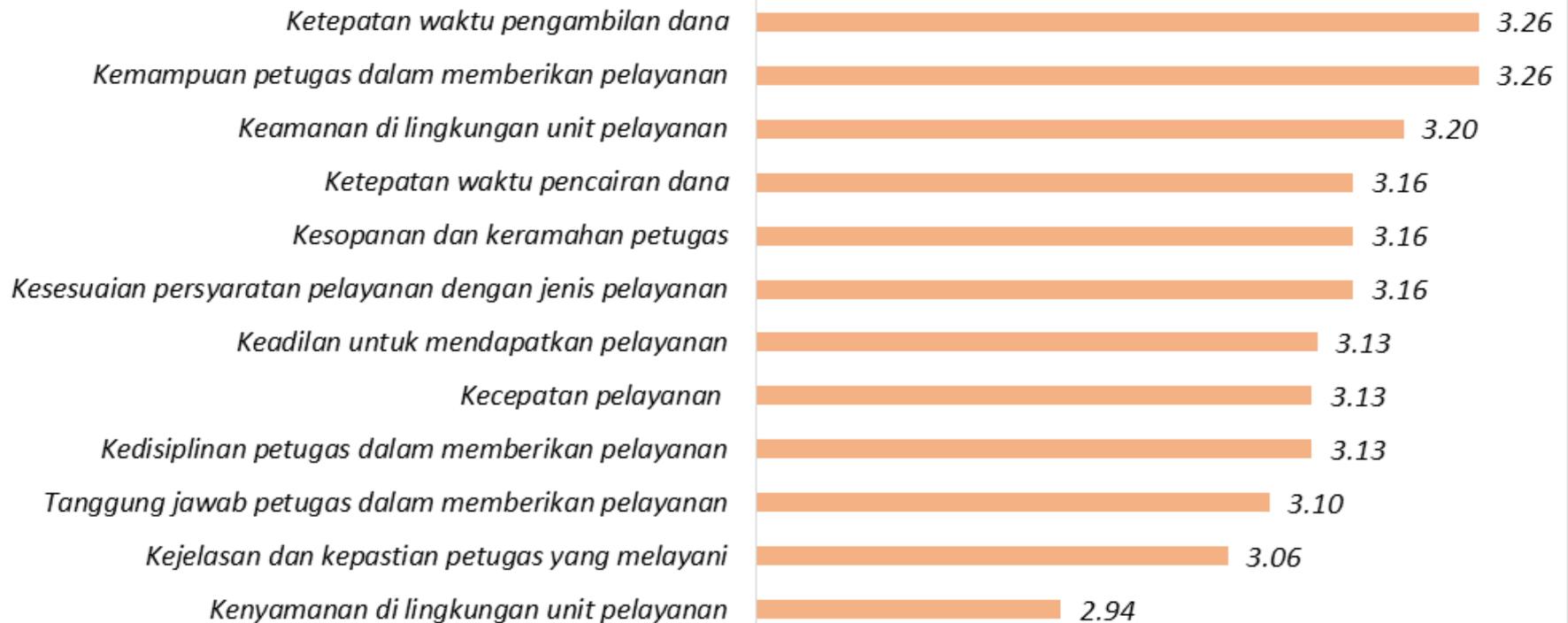
BAIK



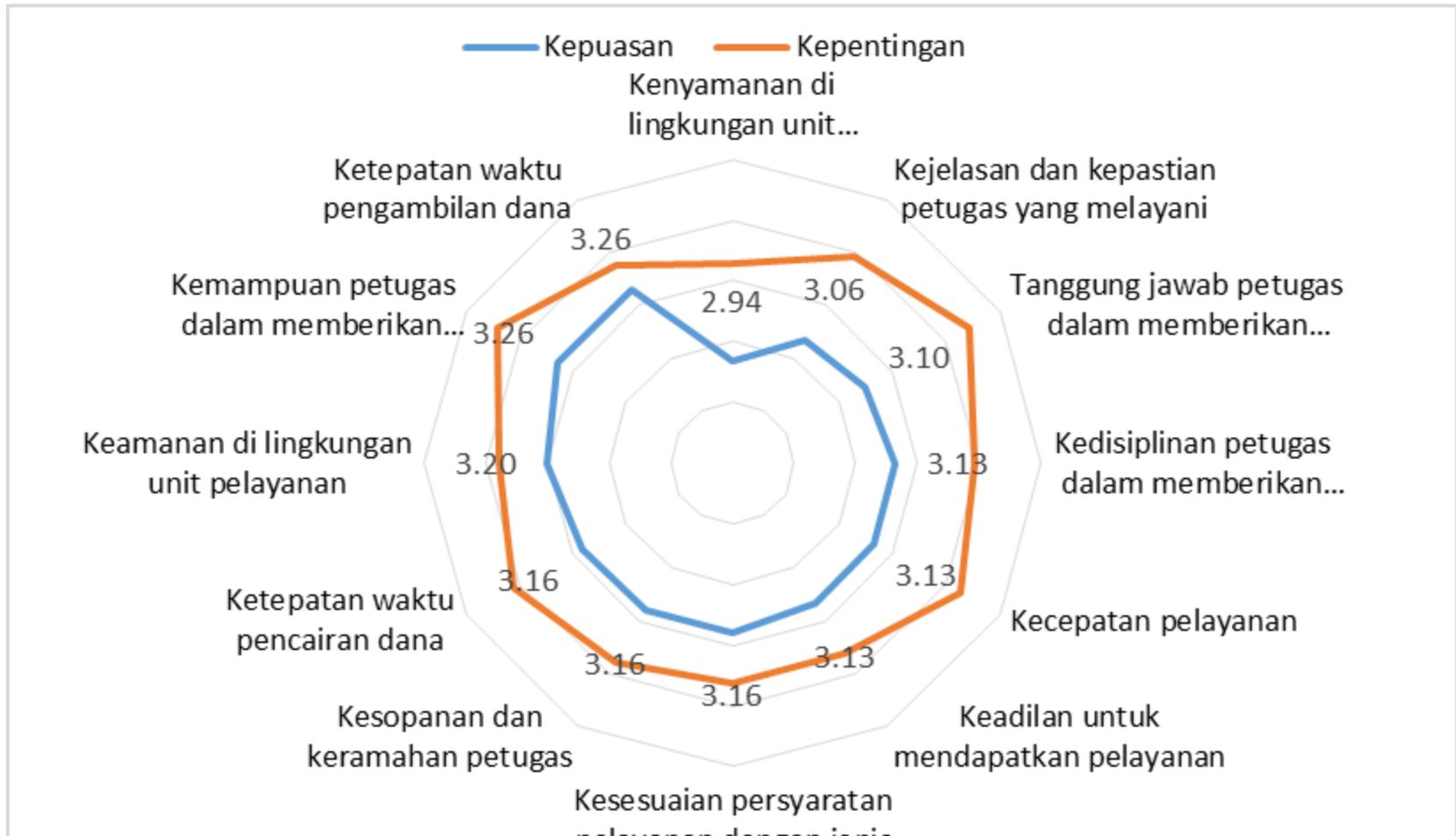
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	B
7	Kecepatan pelayanan	B
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas	B
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	B
11	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	B
12	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	B

12 indikator layanan Keuangan sudah "Baik"

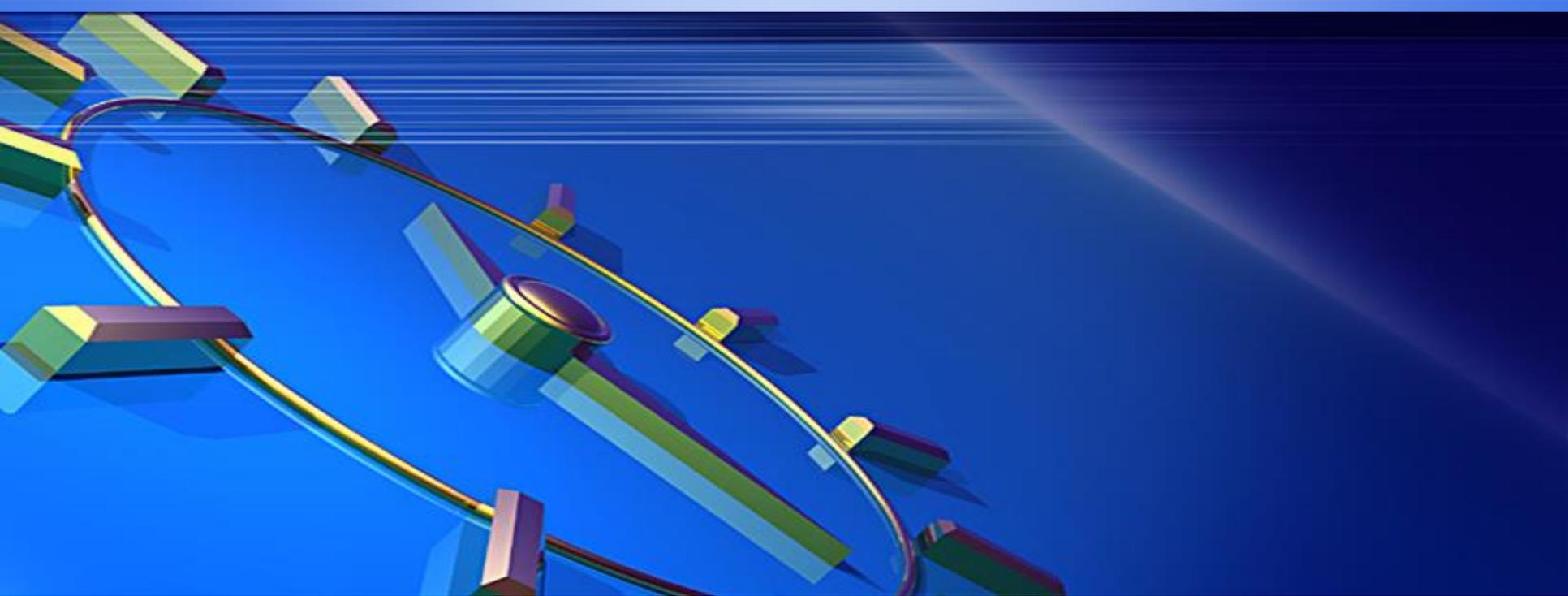
Kepuasan Layanan Keuangan PPNS



Grafik Radar Kepentingan dan Kepuasan



LAYANAN SUBBAG UMUM





*Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen,
Karyawan PPNS.*

**Layanan *UMUM* Mendapatkan Nilai IKM
Sebesar 2,91**



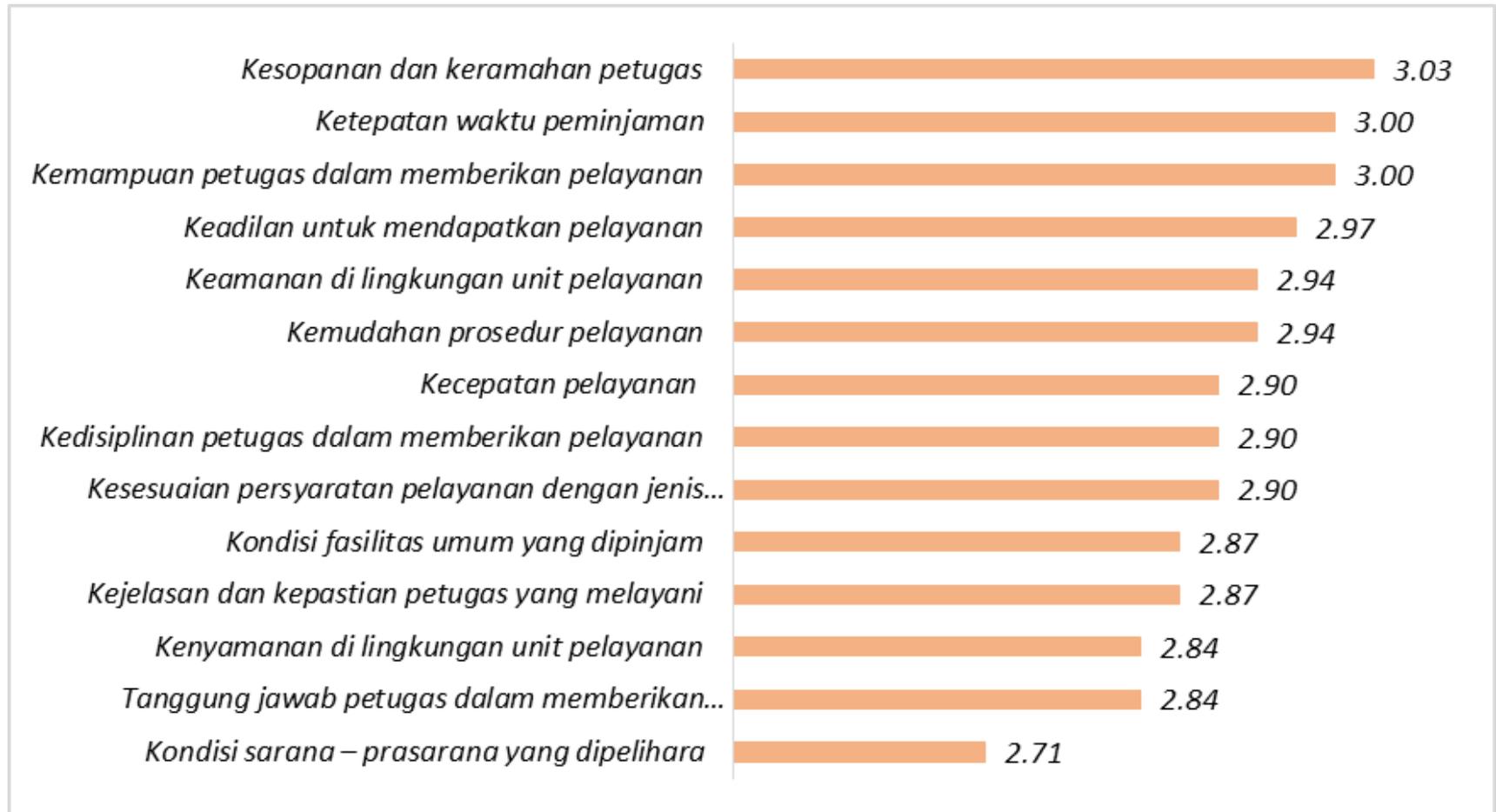
BAIK



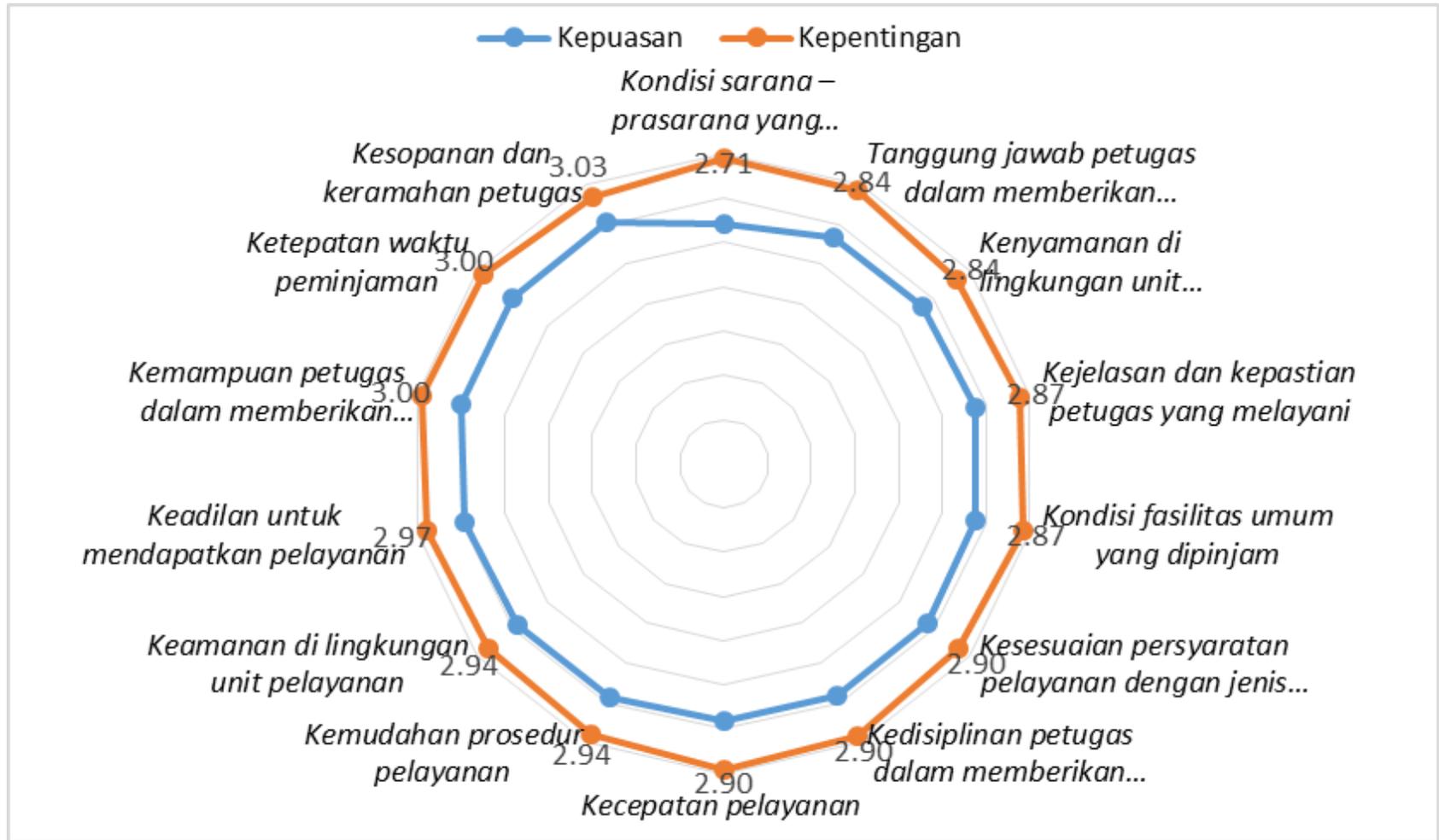
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	B
7	Kecepatan pelayanan	B
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas	B
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	B
11	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	B
12	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	B

*12 indikator layanan
Keuangan sudah "Baik"*

Kepuasan Layanan **UMUM** PPNS



Grafik Radar Kepentingan dan Kepuasan





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

LAYANAN BAK





*Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen,
Karyawan PPNS.*

Layanan **BAK Mendapatkan Nilai IKM Sebesar
3,17**



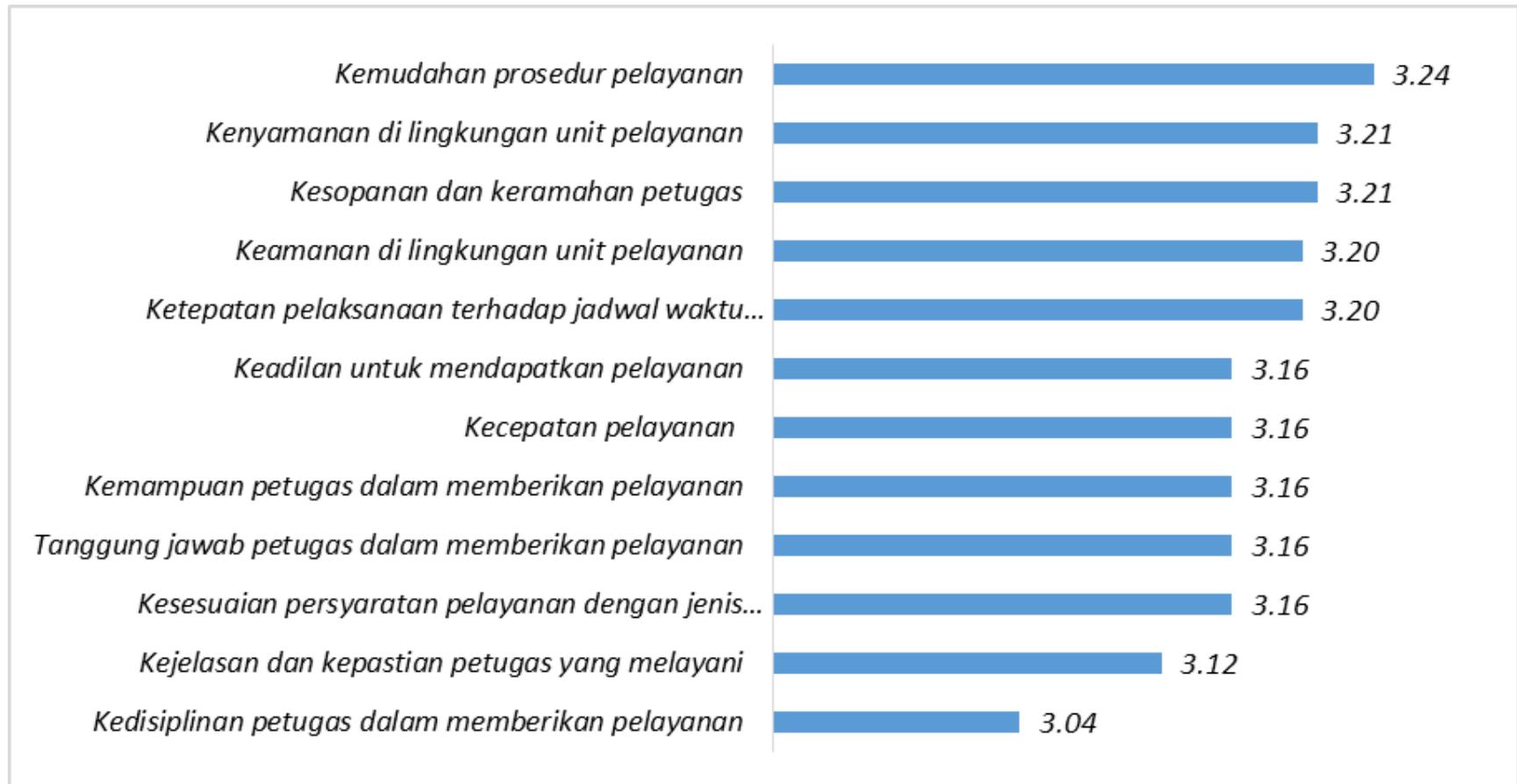
BAIK



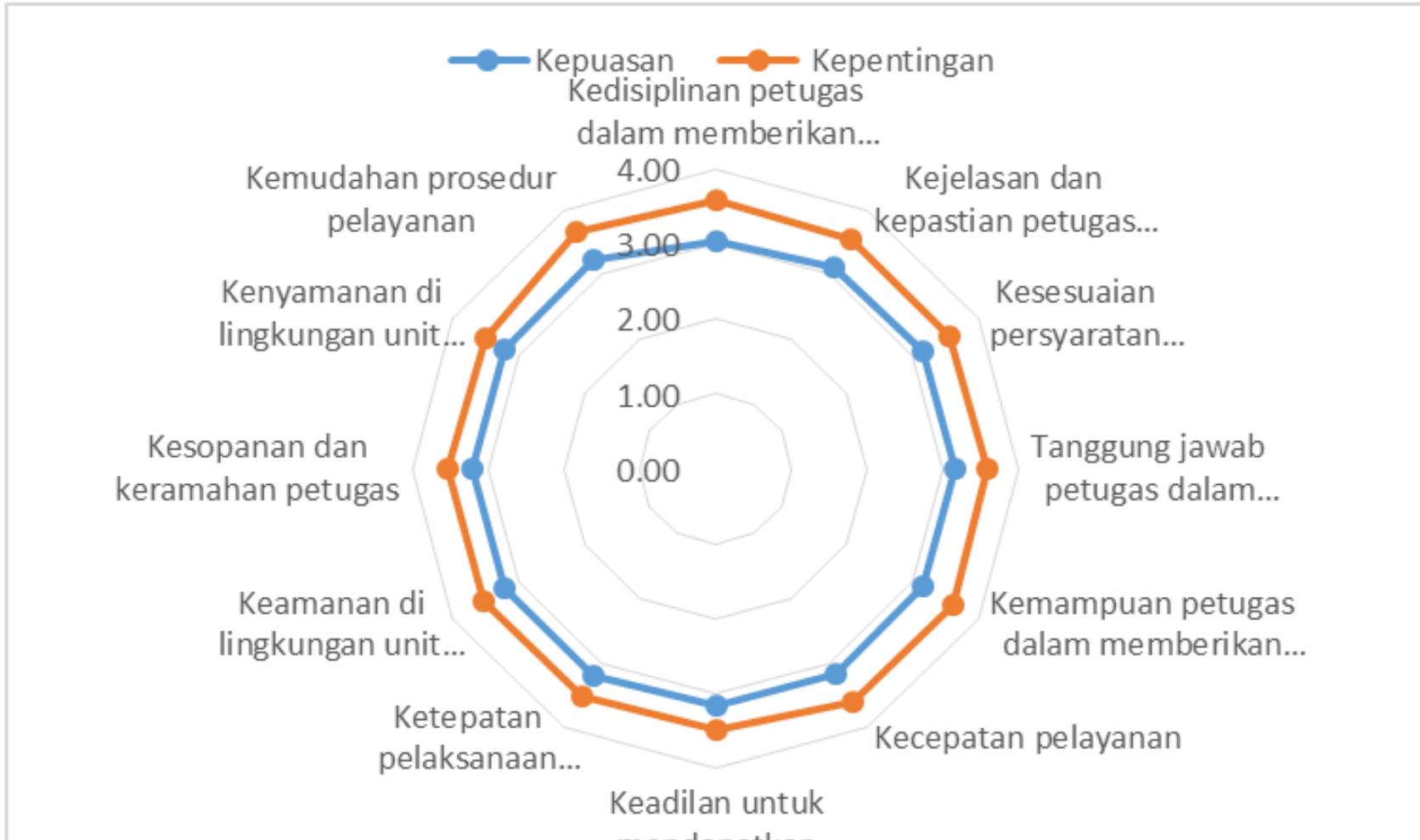
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	B
7	Kecepatan pelayanan	B
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas	B
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	B
11	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	B
12	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	B

*12 indikator layanan
Keuangan sudah "Baik"*

Kepuasan Layanan BAK PPNS



Grafik Radar Kepentingan dan Kepuasan





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

LAYANAN Prodi/Jurusan





*Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen,
Karyawan PPNS.*

**Layanan *Prodi/Jurusan* Mendapatkan Nilai
IKM Sebesar 3,26**



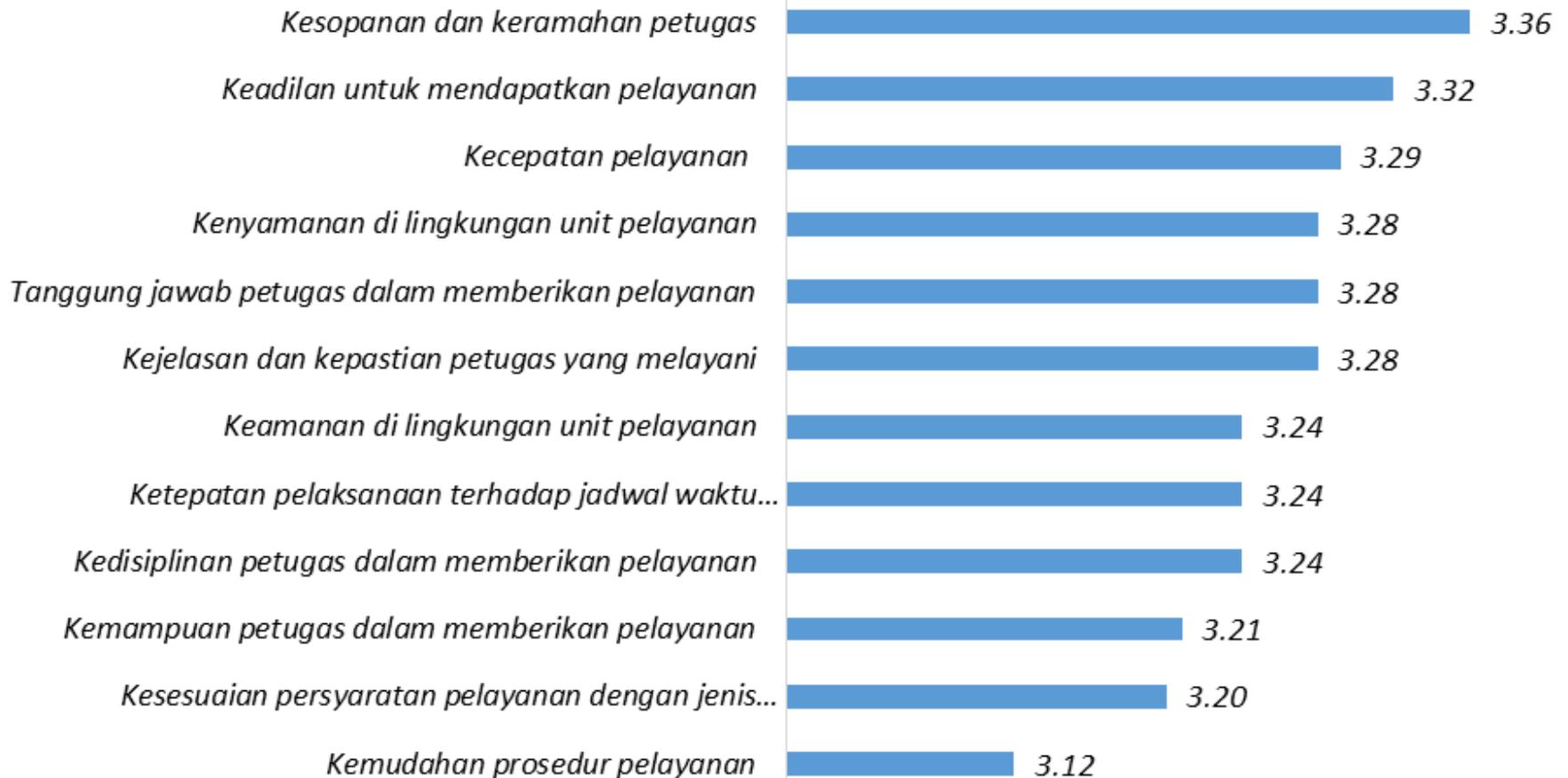
BAIK



No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	B
7	Kecepatan pelayanan	B
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas	B
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	B
11	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	B
12	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	B

*12 indikator layanan
Keuangan sudah "Baik"*

Kepuasan Layanan *Prodi/Jurusan* PPNS



Grafik Radar Kepentingan dan Kepuasan





PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

LAYANAN UPT Komputer





*Berdasarkan hasil survey IKM kepada Dosen,
Karyawan PPNS.*

**Layanan *UPT Komputer* Mendapatkan Nilai
IKM Sebesar 3,28**



BAIK



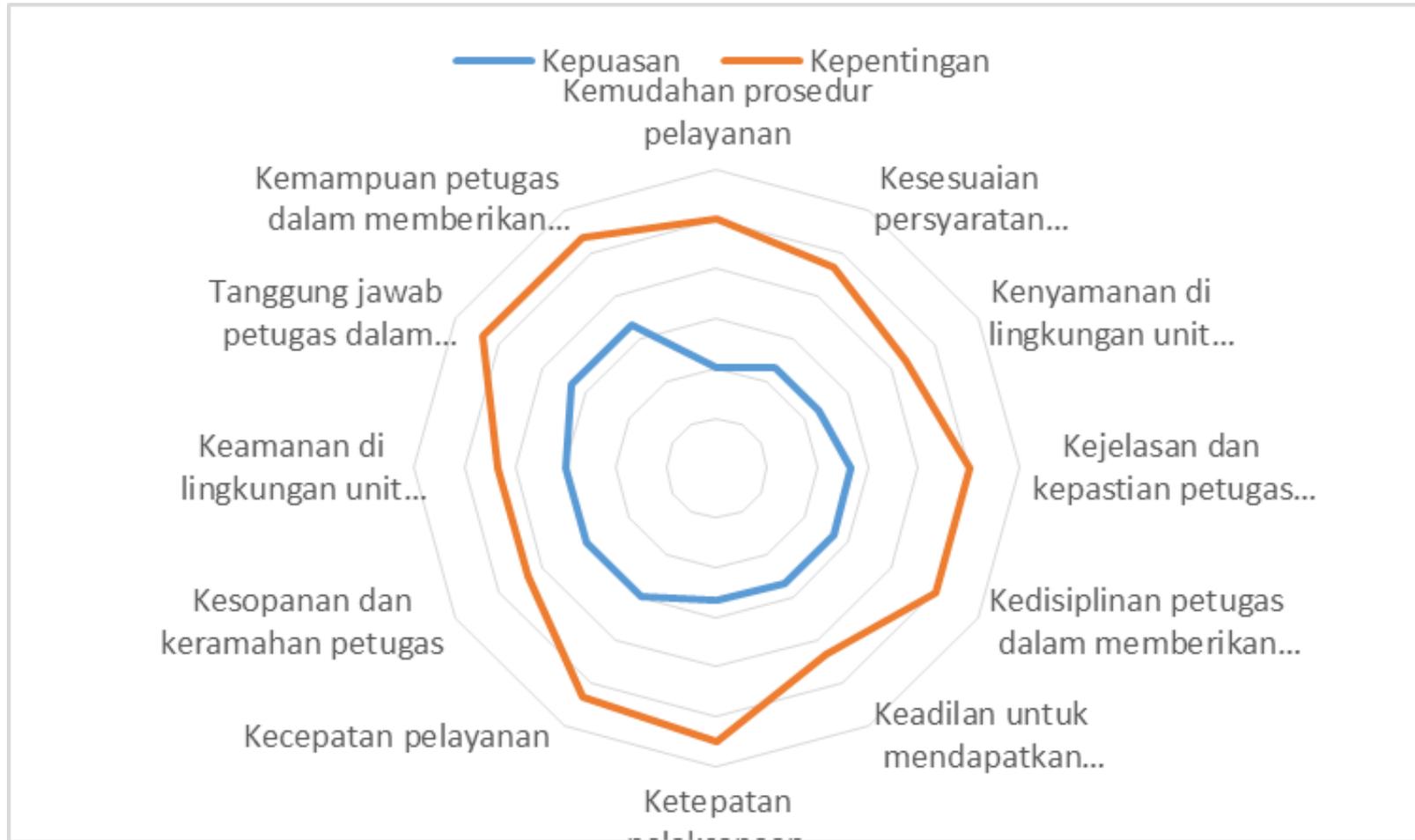
No	Indikator	Kategori
1	Kemudahan prosedur pelayanan	B
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	B
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	B
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	B
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	B
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	B
7	Kecepatan pelayanan	B
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas	B
10	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	B
11	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	B
12	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	B

*12 indikator layanan
Keuangan sudah "Baik"*

Kepuasan Layanan *UPT Komputer* PPNS



Grafik Radar Kepentingan dan Kepuasan



Thank You !





Kode Kuisisioner: 14
Surveyor:

Kuisisioner

**Penilaian Terhadap Kinerja Layanan
di Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS)
2015**

Nama	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Usia	Tahun
Pendidikan Terakhir	
Kategori/Responden	
Jabatan	
Jurusan/Prodi	
Tanggal Pengisian Data	Tanggal: _____ Bulan: _____ Tahun: 2015
Nomor Responden	-

Catatan : Kami **tidak akan mempublikasikan** identitas responden yang tercantum dalam kuisisioner ini. Kami berkomitmen menjamin kerahasiaan identitas responden.

DEFINISI INDIKATOR PENILAIAN

1. **Prosedur Pelayanan**

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

2. **Persyaratan Pelayanan**

Yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis layanannya

3. **Kejelasan Petugas Pelayanan**

Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan

4. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

5. **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

6. **Kemampuan Petugas Pelayanan**

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan

7. **Kecepatan Pelayanan**

Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

8. **Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status yang dilayani

9. **Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

10. **Kewajaran Biaya Pelayanan**

Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan

11. **Kepastian Jadwal Pelayanan**

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

12. **Kenyamanan Lingkungan**

Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan

13. **Keamanan Pelayanan**

Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah halaman pertama identitas responden sesuai dengan data responden yang disurvei. Untuk kolom isian kategori/responden diisi dengan memilih salah satu, yaitu mahasiswa, dosen, pegawai/karyawan, teknisi, peserta pelatihan. Untuk kolom nomor responden akan diisi oleh petugas.
2. Isilah kolom skor kenyataan dan harapan pada tiap-tiap indikator penilaian parameter 1 sampai dengan parameter 4 dengan mengikuti panduan berikut ini.

a. Kata kunci **“kemudahan”**

- 1 **sangat tidak mudah**
- 2 **tidak mudah**
- 3 **mudah**
- 4 **sangat mudah**

b. Kata kunci **“kesesuaian”**

- 1 **sangat tidak sesuai**
- 2 **tidak sesuai**
- 3 **sesuai**
- 4 **sangat sesuai**

c. Kata kunci **“kejelasan dan kepastian”**

- 1 **sangat tidak jelas dan tidak pasti**
- 2 **tidak jelas dan tidak pasti**
- 3 **jelas dan pasti**
- 4 **sangat jelas dan pasti**

d. Kata kunci **“kedisiplinan”**

- 1 **sangat tidak disiplin**
- 2 **tidak disiplin**
- 3 **disiplin**
- 4 **sangat disiplin**

e. Kata kunci **“tanggung jawab”**

- 1 **sangat tidak bertanggung jawab**
- 2 **tidak bertanggung jawab**
- 3 **bertanggung jawab**
- 4 **sangat bertanggung jawab**

f. Kata kunci **“mampu”**

- 1 **sangat tidak mampu**
- 2 **tidak mampu**
- 3 **mampu**
- 4 **sangat mampu**

g. Kata kunci **“kecepatan”**

- 1 **sangat lambat**
- 2 **lambat**
- 3 **cepat**
- 4 **sangat cepat**

h. Kata kunci **“keadilan”**

- 1 **sangat tidak adil**
- 2 **tidak adil**
- 3 **adil**
- 4 **sangat adil**

i. Kata kunci **“kesopanan dan keramahan”**

- 1 **sangat tidak sopan dan tidak ramah**
- 2 **tidak sopan dan tidak ramah**
- 3 **sopan dan ramah**
- 4 **sangat sopan dan ramah**

j. Kata kunci **“ketepatan”**

- 1 **sangat tidak tepat**
- 2 **tidak tepat**
- 3 **tepat**
- 4 **sangat tepat**

k. Kata kunci **“kenyamanan”**

- 1 **sangat tidak nyaman**
- 2 **tidak nyaman**
- 3 **nyaman**
- 4 **sangat nyaman**

l. Kata kunci **“keamanan”**

- 1 **sangat tidak aman**
- 2 **tidak aman**
- 3 **aman**
- 4 **sangat aman**

m. Kata kunci **“kondisi”**

- 1 **sangat tidak bagus**
- 2 **tidak bagus**
- 3 **bagus**
- 4 **sangat bagus**

n. Kata kunci **“kewajaran”**

- 1 **sangat tidak wajar**
- 2 **tidak wajar**
- 3 **wajar**
- 4 **sangat wajar**

o. Kata kunci **“Puas”**

- 1 **sangat tidak puas**
- 2 **tidak puas**
- 3 **puas**
- 4 **sangat puas**

3. Kolom uraian diisi dengan keterangan skor (1, 2, 3 atau 4) yang dipilih. Kolom uraian sebagai bentuk penegasan mengapa memilih skor tertentu.
4. Kolom peringkat di akhir lembar kuesioner diisi dengan peringkat 1 sampai dengan 5 yang menurut Anda paling penting dalam menentukan kemajuan birokrasi pelayanan. Angka 1 menunjukkan peringkat yang dianggap paling penting.

Parameter



Kinerja Layanan Birokrasi

Penilaian:

Layanan Kepegawaian, Keuangan, Umum, Akademik dan Kemahasiswaan (BAK), Birokrasi Jurusan, UPT. Perpustakaan, UPT. Komputer, UPT. Bahasa, UPT. PP (Perawatan dan Perbaikan)

1.1 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian Kepegawaian PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- a. Kenaikan Pangkat
- b. Proses CPNS dan atau pensiun
- c. Kenaikan jabatan
- d. Permohonan arsip
- e. Penempatan SDM
- f. Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan Birokrasi Kepegawaian PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
12.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian kepegawaian PPNS?									

1.2 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian Keuangan PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- a. Permohonan rincian gaji
- b. Pencairan dana/gaji
- c. Pencairan dana untuk kegiatan mahasiswa
- d. Pembayaran SPP
- e. Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan Birokrasi Keuangan PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan waktu pencairan dana									

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
11.	Ketepatan waktu pengambilan dana									
12.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
14.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian keuangan PPNS?									

1.3 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian Umum PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- a. Peminjaman fasilitas (perkuliahan, rapat dll)
- b. Layanan kesehatan (Poliklinik)
- c. Layanan ibadah
- d. Keamanan
- e. Pemeliharaan lingkungan sarana dan prasarana
- f. Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Layanan bagian umum PPNS yang Anda rasakan selama ini?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan waktu peminjaman									
11.	Kondisi fasilitas umum yang dipinjam									
12.	Kondisi sarana – prasarana yang dipelihara									
13.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
14.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
15.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap layanan di bagian umum PPNS?									

1.4 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Legalisir ijazah/transkrip (bagi alumni)
- Absensi mahasiswa
- Layanan fasilitas perkuliahan dan akademik
- Layanan beasiswa
- Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan Bagian Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kondisi fasilitas perkuliahan dan akademik									
12.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
14.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian akademik dan kemahasiswaan (BAK) PPNS?									

1.5 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Sekretariat Prodi/ Jurusan (di Prodi/Jurusan Masing-masing)? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Surat ijin
- Surat keterangan, sebutkan.....
- Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan Bagian Sekretariat Prodi/Jurusan?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
12.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian Sekretariat Prodi/Jur?									

1.6 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian UPT. Perpustakaan PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- a. Pinjam/sewa buku
- b. Ruang baca dan diskusi
- c. Penggunaan internet
- d. Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan UPT. Perpustakaan PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
12.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian UPT. Perpustakaan PPNS?									

1.7 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian UPT. Komputer PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- a. Pembuatan website
- b. Pembuatan email
- c. Layanan wifi
- d. Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan UPT. Komputer PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
12.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian UPT. Komputer PPNS?									

1.8 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian UPT. Bahasa PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Tes Toefl, toeic, ielts dll
- Les bahasa Inggris/asing
- Klinik
- Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan UPT. Bahasa PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
12.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian UPT. Bahasa PPNS?									

1.9 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian UPT. PP (Perawatan dan Perbaikan) PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Perbaikan Fasilitas belajar mengajar (Papan tulis, LCD, dll)
- Perbaikan kursi, meja dll
- Perbaikan AC
- Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan UPT. PP PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
12.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian UPT. Bahasa PPNS?									

1. Bagian Kepegawaian PPNS

.....
.....

2. Bagian Keuangan PPNS

.....
.....

3. Bagian Umum PPNS

.....
.....

4. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) PPNS

.....
.....

5. Sekretariat Jurusan PPNS

.....
.....

6. UPT. Perpustakaan

.....
.....

7. UPT. Komputer

.....
.....

8. UPT. Bahasa

.....
.....

9. UPT. PP (Perawatan dan Perbaikan)

.....
.....



Kode Kuisisioner: 1
Surveyor:

Kuisisioner

**Penilaian Terhadap Kinerja Layanan
di Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS)
2015**

Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Usia	Tahun
Pendidikan Terakhir	
Kategori/Responden	
Bagian/Unit Kerja	
Jabatan	
Tanggal Pengisian Data	Tanggal: _____ Bulan: _____ Tahun: 2015
Nomor Responden	-

Catatan : Kami **tidak akan mempublikasikan** identitas responden yang tercantum dalam kuisisioner ini. Kami berkomitmen menjamin kerahasiaan identitas responden.

DEFINISI INDIKATOR PENILAIAN

1. **Prosedur Pelayanan**

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

2. **Persyaratan Pelayanan**

Yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis layanannya

3. **Kejelasan Petugas Pelayanan**

Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan

4. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

5. **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

6. **Kemampuan Petugas Pelayanan**

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan

7. **Kecepatan Pelayanan**

Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

8. **Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status yang dilayani

9. **Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

10. **Kewajaran Biaya Pelayanan**

Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan

11. **Kepastian Jadwal Pelayanan**

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

12. **Kenyamanan Lingkungan**

Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan

13. **Keamanan Pelayanan**

Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah halaman pertama identitas responden sesuai dengan data responden yang disurvei. Untuk kolom isian kategori/responden diisi dengan memilih salah satu, yaitu mahasiswa, dosen, pegawai/karyawan, teknisi, peserta pelatihan. Untuk kolom nomor responden akan diisi oleh petugas.
2. Isilah kolom skor kenyataan dan harapan pada tiap-tiap indikator penilaian parameter 1 sampai dengan parameter 4 dengan mengikuti panduan berikut ini.

a. Kata kunci **“kemudahan”**

- 1 **sangat tidak mudah**
- 2 **tidak mudah**
- 3 **mudah**
- 4 **sangat mudah**

b. Kata kunci **“kesesuaian”**

- 1 **sangat tidak sesuai**
- 2 **tidak sesuai**
- 3 **sesuai**
- 4 **sangat sesuai**

c. Kata kunci **“kejelasan dan kepastian”**

- 1 **sangat tidak jelas dan tidak pasti**
- 2 **tidak jelas dan tidak pasti**
- 3 **jelas dan pasti**
- 4 **sangat jelas dan pasti**

d. Kata kunci **“kedisiplinan”**

- 1 **sangat tidak disiplin**
- 2 **tidak disiplin**
- 3 **disiplin**
- 4 **sangat disiplin**

e. Kata kunci **“tanggung jawab”**

- 1 **sangat tidak bertanggung jawab**
- 2 **tidak bertanggung jawab**
- 3 **bertanggung jawab**
- 4 **sangat bertanggung jawab**

f. Kata kunci **“mampu”**

- 1 **sangat tidak mampu**
- 2 **tidak mampu**
- 3 **mampu**
- 4 **sangat mampu**

g. Kata kunci **“kecepatan”**

- 1 **sangat lambat**
- 2 **lambat**
- 3 **cepat**
- 4 **sangat cepat**

h. Kata kunci **“keadilan”**

- 1 **sangat tidak adil**
- 2 **tidak adil**
- 3 **adil**
- 4 **sangat adil**

i. Kata kunci **“kesopanan dan keramahan”**

- 1 **sangat tidak sopan dan tidak ramah**
- 2 **tidak sopan dan tidak ramah**
- 3 **sopan dan ramah**
- 4 **sangat sopan dan ramah**

j. Kata kunci **“ketepatan”**

- 1 **sangat tidak tepat**
- 2 **tidak tepat**
- 3 **tepat**
- 4 **sangat tepat**

k. Kata kunci **“kenyamanan”**

- 1 **sangat tidak nyaman**
- 2 **tidak nyaman**
- 3 **nyaman**
- 4 **sangat nyaman**

l. Kata kunci **“keamanan”**

- 1 **sangat tidak aman**
- 2 **tidak aman**
- 3 **aman**
- 4 **sangat aman**

m. Kata kunci **“kondisi”**

- 1 **sangat tidak bagus**
- 2 **tidak bagus**
- 3 **bagus**
- 4 **sangat bagus**

n. Kata kunci **“kewajaran”**

- 1 **sangat tidak wajar**
- 2 **tidak wajar**
- 3 **wajar**
- 4 **sangat wajar**

o. Kata kunci **“Puas”**

- 1 **sangat tidak puas**
- 2 **tidak puas**
- 3 **puas**
- 4 **sangat puas**

3. Kolom uraian diisi dengan keterangan skor (1, 2, 3 atau 4) yang dipilih. Kolom uraian sebagai bentuk penegasan mengapa memilih skor tertentu.
4. Kolom peringkat di akhir lembar kuesioner diisi dengan peringkat 1 sampai dengan 5 yang menurut Anda paling penting dalam menentukan kemajuan birokrasi pelayanan. Angka 1 menunjukkan peringkat yang dianggap paling penting.

Parameter



Kinerja Layanan Birokrasi

Penilaian:

Layanan Kepegawaian, Keuangan, Umum, Akademik dan Kemahasiswaan (BAK), Birokrasi Jurusan, UPT. Perpustakaan, UPT. Komputer, UPT. Bahasa, UPT. PP (Perawatan dan Perbaikan)

1.1 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian Kepegawaian PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- a. Kenaikan Pangkat
- b. Proses CPNS dan atau pensiun
- c. Kenaikan jabatan
- d. Permohonan arsip
- e. Penempatan SDM
- f. Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan Birokrasi Kepegawaian PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
12.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian kepegawaian PPNS?									

1.2 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian Keuangan PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- a. Permohonan rincian gaji
- b. Pencairan dana/gaji
- c. Pencairan dana untuk kegiatan mahasiswa
- d. Pembayaran SPP
- e. Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan Birokrasi Keuangan PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan waktu pencairan dana									

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
11.	Ketepatan waktu pengambilan dana									
12.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
14.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian keuangan PPNS?									

1.3 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian Umum PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- a. Peminjaman fasilitas (perkuliahan, rapat dll)
- b. Layanan kesehatan (Poliklinik)
- c. Layanan ibadah
- d. Keamanan
- e. Pemeliharaan lingkungan sarana dan prasarana
- f. Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Layanan bagian umum PPNS yang Anda rasakan selama ini?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan waktu peminjaman									
11.	Kondisi fasilitas umum yang dipinjam									
12.	Kondisi sarana – prasarana yang dipelihara									
13.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
14.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
15.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap layanan di bagian umum PPNS?									

1.4 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Legalisir ijazah/transkrip (bagi alumni)
- Absensi mahasiswa
- Layanan fasilitas perkuliahan dan akademik
- Layanan beasiswa
- Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan Bagian Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kondisi fasilitas perkuliahan dan akademik									
12.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
14.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian akademik dan kemahasiswaan (BAK) PPNS?									

1.5 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Sekretariat Prodi/ Jurusan (di Prodi/Jurusan Masing-masing)? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Surat ijin
- Surat keterangan, sebutkan.....
- Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan Bagian Sekretariat Prodi/Jurusan?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
12.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian Sekretariat Prodi/Jur?									

1.6 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian UPT. Perpustakaan PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- a. Pinjam/sewa buku
- b. Ruang baca dan diskusi
- c. Penggunaan internet
- d. Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan UPT. Perpustakaan PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
12.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian UPT. Perpustakaan PPNS?									

1.7 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian UPT. Komputer PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- a. Pembuatan website
- b. Pembuatan email
- c. Layanan wifi
- d. Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan UPT. Komputer PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
12.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian UPT. Komputer PPNS?									

1.8 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian UPT. Bahasa PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Tes Toefl, toeic, ielts dll
- Les bahasa Inggris/asing
- Klinik
- Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan UPT. Bahasa PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
12.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian UPT. Bahasa PPNS?									

1.9 Bentuk Layanan apa yang pernah Anda dapatkan di Bagian UPT. PP (Perawatan dan Perbaikan) PPNS? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Perbaikan Fasilitas belajar mengajar (Papan tulis, LCD, dll)
- Perbaikan kursi, meja dll
- Perbaikan AC
- Lainnya, sebutkan.....

Menurut pengamatan dan/atau pengalaman anda, bagaimana Model Layanan UPT. PP PPNS?

No.	Indikator Penilaian	Skor Kenyataan				Skor Harapan				Uraian
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Kemudahan prosedur pelayanan									
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan									
3.	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani									
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan									
5.	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan									
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan									
7.	Kecepatan pelayanan									
8.	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan									
9.	Kesopanan dan keramahan petugas									
10.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan									
11.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan									
12.	Keamanan di lingkungan unit pelayanan									
13.	Secara keseluruhan, apakah Anda puas terhadap model layanan di bagian UPT. Bahasa PPNS?									

1. Bagian Kepegawaian PPNS

.....
.....

2. Bagian Keuangan PPNS

.....
.....

3. Bagian Umum PPNS

.....
.....

4. Bagian Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) PPNS

.....
.....

5. Sekretariat Jurusan PPNS

.....
.....

6. UPT. Perpustakaan

.....
.....

7. UPT. Komputer

.....
.....

8. UPT. Bahasa

.....
.....

9. UPT. PP (Perawatan dan Perbaikan)

.....
.....