



KUESIONER
SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Disusun oleh:
Tim Survei

SATUAN PENGENDALI MUTU INTERNAL
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
NOVEMBER 2019

Yth. Responden
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb
Salam sejahtera

Rekan mahasiswa yang kami banggakan

Bersama ini kami sampaikan bahwa Politeknik Negeri Jakarta (PNJ) sedang melakukan evaluasi terkait berbagai jenis pelayanan yang telah disediakan oleh PNJ terhadap mahasiswa aktif PNJ. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan berbagai informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa yang selanjutnya akan digunakan untuk perbaikan dan peningkatan mutu layanan PNJ. Oleh karena itu, besar harapan kami agar anda dapat bekerja sama untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini.

Dalam kuesioner ini tidak ada jawaban yang dinilai benar atau salah, yang diharapkan adalah jawaban yang jujur, sesuai keadaan, dan pendapat anda sendiri tanpa dipengaruhi orang lain. Mohon diisi dengan teliti karena kelengkapan anda dalam mengisi kuesioner ini sangat penting bagi kami. Semua jawaban yang anda berikan akan kami jaga kerahasiaannya, tidak akan memengaruhi nilai akademik, dan hanya akan digunakan untuk keperluan ini saja.

Atas perhatian yang anda berikan, kami mengucapkan terimakasih.

Salam

Tim Survei

IDENTITAS RESPONDEN

Untuk keperluan pendataan, mohon kesediaan anda untuk mengisi data identitas berikut:

1. Program Studi :
- 2 Semester :
- 3 Jenis Kelamin :
- 4 Tahun Masuk PNJ :
- 5 Jalur Masuk PNJ :
 - a. PMDK-PN
 - b. UMPN
 - c. Ujian Mandiri
 - d. Lainnya (Sebutkan)

PETUNJUK Pengerjaan

Halaman berikut berisi pernyataan-pernyataan mengenai yang kamu rasakan dan pikirkan sebagai mahasiswa aktif PNJ mengenai berbagai pelayanan yang disediakan oleh PNJ.

Pada bagian jawaban terdapat empat pilihan dengan keterangan berikut:

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Setuju
- 4 : Sangat Setuju

Tugas anda adalah memilih satu yang paling sesuai dengan pendapatmu dari empat pilihan jawaban yang tersedia tersebut. Jawaban yang anda pilih masih dapat diubah sebelum kuesioner dikumpulkan.

Harap kerjakan dengan teliti dan pastikan sudah terisi lengkap sebelum dikumpulkan.

Selamat mengerjakan

A. LAYANAN PROSES PEMBELAJARAN

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | |
|----|---|---------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Dosen memberitahu silabus mata kuliah di awal perkuliahan | | | | |
| 2 | Dosen mengajar mata kuliah sesuai dengan kompetensinya | | | | |
| 3 | Dosen memulai perkuliahan tepat waktu | | | | |
| 4 | Dosen mengakhiri perkuliahan tepat waktu | | | | |
| 5 | Dosen berpenampilan rapi ketika mengajar | | | | |
| 6 | Dosen bersikap ramah kepada mahasiswa | | | | |
| 7 | Dosen memberi kesempatan mahasiswa untuk berdiskusi tentang materi yang diajarkan | | | | |
| 8 | Dosen membuat kontrak perkuliahan dengan mahasiswa dan dijalankan dengan baik | | | | |
| 9 | Dosen memberi tugas pada setiap materi yang dibahas dan tugas tersebut bermakna dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa | | | | |
| 10 | Komponen penilaian yang diberikan oleh dosen mencakup: tugas harian, UTS, UAS, dan tugas lainnya | | | | |
| 11 | Dalam mengajar, dosen menggunakan materi kuliah dan referensi terkini | | | | |
| 12 | Dosen transparan dalam penilaian dan memberikan umpan balik pada setiap tugas yang diberikan kepada mahasiswa | | | | |
| 13 | Dosen pembimbing akademik (PA) mudah ditemui dan cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa | | | | |
| 14 | Tingkat kehadiran dosen rata-rata diatas 90% dari jumlah seluruh pertemuan dalam satu semester | | | | |
| 15 | Jadwal kuliah mudah diakses dan dilaksanakan dengan tepat | | | | |
| 16 | Jumlah dosen yang menggunakan sistem pembelajaran <i>e-learning</i> lebih dari 75% | | | | |
| 17 | Tersedia buku panduan akademik, buku panduan pelaksanaan praktik kerja lapangan, dan buku pedoman penyusunan tugas akhir. | | | | |

B. LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | |
|----|---|---------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | PNJ telah memiliki sistem dan menerapkan prosedur pendaftaran calon mahasiswa dengan baik serta mudah diakses melalui situs PNJ | | | | |
| 2 | Hasil seleksi penerimaan mahasiswa baru dapat diakses dengan mudah melalui situs PNJ | | | | |
| 3 | Mahasiswa mudah dan cepat dalam melakukan daftar ulang berbasis <i>online</i> | | | | |
| 4 | Mahasiswa mudah mengakses dan memperoleh informasi evaluasi hasil belajar (<i>marksheet/transkrip nilai</i>) | | | | |
| 5 | Mahasiswa mudah mengakses dan memperoleh informasi kehadiran di kelas (daftar presensi) | | | | |
| 6 | Mahasiswa mudah memperoleh pelayanan dalam surat menyurat yang diperlukan | | | | |
| 7 | Petugas yang memberikan pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa berikap sopan, ramah, dan tepat dalam memberikan bantuan | | | | |
| 8 | Petugas cepat tanggap memberikan solusi yang sesuai terkait keluhan mahasiswa | | | | |
| 9 | Petugas yang memberikan pelayanan administrasi akademik jujur, adil, dan kompeten dalam memberikan pelayanan | | | | |
| 10 | Ruang tempat pelayanan bersih, rapi, nyaman, dan dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan pelayanan administrasi akademik mahasiswa | | | | |

C. LAYANAN KEMAHASISWAAN

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | |
|----|---|---------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Informasi beasiswa tersedia dan mudah diakses | | | | |
| 2 | Terbuka kesempatan yang sama untuk mahasiswa memperoleh beasiswa | | | | |
| 3 | Fasilitas untuk mengikuti kegiatan kemahasiswaan, seperti lomba/kompetisi baik lingkup akademik maupun non-akademik mudah diperoleh | | | | |
| 4 | Fasilitas asuransi dan fasilitas kesehatan tersedia dengan baik untuk mahasiswa | | | | |
| 5 | Fasilitas untuk mengembangkan kreativitas dan bakat melalui kegiatan ekstra kurikuler di beragam unit kegiatan mahasiswa tersedia dan mudah diperoleh | | | | |
| 5 | Fasilitas peningkatan <i>soft skill</i> melalui kegiatan kuliah umum, latihan dasar kepemimpinan, kelas kecantikan, dan sebagainya tersedia dan mudah diperoleh | | | | |
| 6 | Fasilitas bimbingan konseling selain oleh pembimbing akademik tersedia dan mudah diperoleh | | | | |
| 7 | Informasi mengenai praktik kerja lapangan dan lowongan kerja mudah diperoleh | | | | |
| 8 | Mahasiswa mudah memperoleh pelayanan surat menyurat yang diperlukan | | | | |
| 9 | Petugas yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa berikap sopan, ramah, dan membantu | | | | |
| 10 | Petugas cepat tanggap dan memberikan solusi sesuai terhadap keluhan mahasiswa | | | | |
| 11 | Ruangan tempat pelayanan bersih, rapi, nyaman, dan dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan pelayanan mahasiswa | | | | |

D. LAYANAN PERPUSTAKAAN

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | |
|----|---|---------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Perpustakaan telah memiliki sistem dan menerapkan prosedur peminjaman buku yang mudah dipahami dan dijalankan | | | | |
| 2 | Perpustakaan telah memiliki peraturan yang jelas mengenai waktu pelayanan, denda keterlambatan/menghilangkan buku, dan bebas perpustakaan | | | | |
| 3 | Perpustakaan mempunyai koleksi buku, artikel, jurnal, <i>e-book</i> , majalah, dan sumber referensi lainnya yang lengkap | | | | |
| 4 | Buku, artikel, jurnal, <i>e-book</i> , majalah, dan sumber referensi lainnya yang ada di perpustakaan merupakan koleksi terkini | | | | |
| 5 | Perpustakaan telah memiliki sistem komputerisasi dan menerapkannya dalam pencarian katalog buku yang mudah digunakan oleh pengunjung | | | | |
| 6 | Kepala dan petugas perpustakaan bersikap sopan, rapi, dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung | | | | |
| 7 | Kepala dan petugas perpustakaan mempunyai kompetensi yang dapat diandalkan dalam bidang perpustakaan | | | | |
| 8 | Kepala dan petugas perpustakaan bersikap adil, disiplin, jujur, dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan | | | | |
| 9 | Perpustakaan mempunyai ruang baca yang bersih, tenang, luas, dan terang | | | | |
| 10 | Ruang perpustakaan dan rak buku tertata rapi dan kondisinya bersih | | | | |
| 11 | Perpustakaan mempunyai tata tertib yang jelas dan ditaati oleh pengunjung | | | | |
| 12 | Perpustakaan mempunyai sistem pengamanan yang memadai terhadap barang-barang bawaan pengunjung | | | | |

E. LAYANAN SARANA PRASARANA

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | |
|----|--|---------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Ruangan kuliah tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman | | | | |
| 2 | Peralatan kuliah seperti papan tulis, spidol, LCD tersedia di ruangan kuliah | | | | |
| 3 | Bengkel, studio, dan laboratorium, seperti lab. komputer, lab. bahasa, lab. Bank mini, lab. perkantoran telah tersedia, terisi dengan peralatan yang memenuhi standar, dan dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan praktik mahasiswa | | | | |
| 4 | Modul untuk setiap mata kuliah teori dan praktik tersedia | | | | |
| 5 | Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di setiap ruang kelas dan laboratorium | | | | |
| 6 | Perangkat lunak (<i>software</i>) yang digunakan untuk praktik di laboratorium secara kuantitas dan kualitas terbilang memadai serta merupakan versi terkini | | | | |
| 7 | Kuantitas toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik | | | | |
| 8 | Kuantitas tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik | | | | |
| 9 | Kuantitas kantin memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik | | | | |
| 10 | Kuantitas lapangan dan tempat-tempat olah raga memadai, mudah diakses, dan berfungsi baik | | | | |
| 11 | Kuantitas poliklinik memadai dengan kualitas kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai | | | | |
| 12 | Jaringan internet kampus baik dan cepat | | | | |
| 13 | Kuantitas gedung direktorat, gedung perkuliahan, dan gedung perkantoran memadai dengan kualitas kondisi bersih, rapi, dan nyaman | | | | |
| 14 | Kuantitas aula memadai dengan kualitas kondisi bersih, rapi, dan nyaman | | | | |
| 15 | Kuantitas ruangan berkegiatan untuk Himpunan Mahasiswa Jurusan dan Unit Kegiatan Mahasiswa memadai dengan kualitas kondisi bersih, rapi, dan nyaman | | | | |

F. LAYANAN KEUANGAN

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | |
|----|---|---------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Sistem keuangan telah tersedia secara <i>online</i> dan mudah diakses untuk melakukan pembayaran | | | | |
| 2 | Proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan tepat waktu | | | | |
| 3 | Fasilitas pendanaan untuk kegiatan kemahasiswaan tersedia | | | | |
| 4 | Prosedur pengajuan pendanaan kegiatan mahasiswa mudah dan transparan | | | | |
| 5 | Petugas pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, dapat diandalkan, dan kompeten dalam memberikan pelayanan | | | | |
| 6 | Petugas pelayanan keuangan bersikap jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan | | | | |
| 7 | Kuantitas ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian pelayanan keuangan memadai dengan kualitas bersih, rapi, dan nyaman | | | | |
| 8 | Pelayanan keuangan telah memiliki sistem komputerisasi sehingga pengolahan transaksi keuangan bekerja dengan efektif | | | | |