



**KUESIONER**  
**SURVEI TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN 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 tenaga kependidikan 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 tenaga kependidikan PNJ. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan berbagai informasi mengenai tingkat kepuasan tenaga kependidikan 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 penilaian kinerja, 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. Unit Kerja di PNJ :
2. Jenis Kelamin :
3. Tahun Mulai Bekerja di PNJ :
4. Status kepegawaian :
  - a. Tetap PNS
  - b. Tetap Non-PNS
  - c. Honorer
  - d. Lainnya (Sebutkan)

---

## **PETUNJUK Pengerjaan**

Halaman berikut berisi pernyataan-pernyataan mengenai yang kamu rasakan dan pikirkan sebagai tenaga kependidikan 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 PIMPINAN**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Pimpinan membuat perencanaan dalam menjalankan kepemimpinannya				
2	Pimpinan memberikan arahan baik secara lisan maupun tulisan yang mudah dipahami				
	Pimpinan memberikan pembinaan tidak hanya secara tertulis dan lisan tetapi juga melalui contoh sehingga dapat dijadikan sosok teladan				
3	Pimpinan melakukan penyelarasan dan sosialisasi kebijakan sehingga alur pekerjaan menjadi efektif dan efisien				
4	Pimpinan menegakkan aturan dengan konsisten dan menerapkannya dengan adil				
5	Pimpinan menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga bekerja menjadi hal yang menyenangkan dan efektif				
6	Pimpinan memberikan jaminan penyampaian kritik, saran, dan keluhan secara bebas dan mandiri				
7	Pimpinan melakukan tindak lanjut dari kritik/keluhan dan saran/masukan yang disampaikan				

**B. LAYANAN KEPEGAWAIAN**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Terbuka untuk pengembangan karir dan semua memiliki kesempatan yang sama				
2	Adanya keselarasan antara pekerjaan yang dilakukan dan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) yang tertulis				
3	Beban kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku				
4	Terdapat penghargaan prestasi kinerja				
5	Tersedianya jaminan sosial sehingga menunjang kesejahteraan				
6	Adanya dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan yang dibutuhkan.				
7	Sistem rekrutmen, seleksi, orientasi, dan penempatan pegawai tersedia dan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku				

**C. LAYANAN SARANA PRASARANA**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Ruangan bekerja tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman				
2	Peralatan bekerja seperti komputer, printer, dan lainnya tersedia di ruangan dan sesuai untuk menunjang kelancaran pekerjaan				
3	Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja				
4	Jaringan internet tempat kerja baik dan cepat				
5	Kuantitas toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik				
6	Tersedianya sistem keselamatan dan kesehatan kerja				
7	Kuantitas kantin memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik				
8	Kuantitas tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik				
9	Kuantitas lapangan dan tempat-tempat olah raga memadai, mudah diakses, dan berfungsi baik				
10	Kuantitas tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik				
11	Kuantitas poliklinik memadai dengan kualitas kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai				

**D. LAYANAN KEUANGAN**

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan tepat waktu				
2	Petugas pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, dapat diandalkan, dan kompeten dalam memberikan pelayanan				
3	Petugas pelayanan keuangan bersikap jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan				
4	Kuantitas ruang pelayanan dan ruang tunggu bagian pelayanan keuangan memadai dengan kualitas bersih, rapi, dan nyaman				
5	Pelayanan keuangan telah memiliki sistem komputerisasi sehingga pengolahan transaksi keuangan bekerja dengan efektif				