

LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA JASA  
LAYANAN di POLITEKNIK NEGERI  
JAKARTA TAHUN 2019



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
SATUAN PENJAMINAN MUTU

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa, dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan para dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa, untuk melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan kepada dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa yang dilakukan oleh Politeknik Negeri Jakarta sejauh ini sudah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa layanan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa yang disampaikan melalui dialog-dialog dengan pimpinan atau media informasi lainnya. Oleh karena itu masih memerlukan perbaikan.

Sebagai wujud komitmen PNJ untuk selalu meningkatkan mutu/kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan proses bisnisnya baik di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian maupun bidang lain yang terkait adalah melakukan survei kepuasan pengguna (Pengguna Jasa Layanan) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di PNJ. Mengingat jenis layanan dan pengguna sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka ruang lingkup survei ini difokuskan terhadap jenis layanan; tatapamong, tata kelola, mahasiswa, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, keuangan, pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Adapun sebagai pengguna jenis-jenis jasa layanan tersebut adalah pengguna internal yakni para dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa di lingkungan PNJ.

## **1.2 Tujuan Dan Sasaran**

Secara umum tujuan survei kepuasan pengguna ini adalah untuk mengetahui secara obyektif persepsi pengguna terhadap kinerja penyelenggaraan jasa layanan melalui kualitas layanan yang langsung dirasakan oleh pengguna yang bermuara pada tingkat kepuasan yang diterima.

Secara khusus Survei kepuasan pengguna layanan di Politeknik Negeri Jakarta bertujuan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara jasa pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara jasa pelayanan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan ;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. dimana pengguna terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan.

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi dosen, tendik dan mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di PNJ ;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di PNJ ;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di PNJ

## BAB 2 TINJAUAN TEORITIS

Politeknik Negeri Jakarta (PNJ) sebagai lembaga bisnis jasa pendidikan milik pemerintah, demi kelangsungan hidupnya, harus peduli dengan kepuasan pelanggannya. Kepuasan pelanggan terhadap suatu bisnis jasa dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *service quality, product quality, price, situational factors and personal factors* (Zeithaml A. Valerie, Bitner Jo Mary, & Gremler D. Dwayne, 2013). *Service quality* (kualitas pelayanan) adalah faktor yang terpenting. Maka penelitian ini khususnya mengukur kepuasan pelanggan (mahasiswa, dosen, dan tendik) dari pelayanan berbagai unit di PNJ. Kepuasan pelanggan akan menjadi indikator apakah pelayanan yang diberikan berbagai unit tersebut berkualitas atau tidak. Dampak dari kepuasan pelanggan pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan.

Para pelanggan tidak menilai kualitas jasa dari satu dimensi saja tetapi dari berbagai dimensi (Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, & L.Berry, 1988). Mereka mengidentifikasi ada lima dimensi kualitas jasa yaitu;

1. *Reliability*: Kemampuan penyedia jasa secara handal dan akurat dalam menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan atau dipromosikan.
2. *Responsiveness*: Kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan jasa dengan segera.
3. *Assurance*: Pengetahuan penyedia jasa, dan kemampuannya untuk membuat pelanggan percaya dan yakin bahwa akan menerima jasa yang berkualitas.
4. *Empathy*: Penuh perhatian dan perlakuan secara individual yang diberikan kepada pelanggan.
5. *Tangibles*: Penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan penyedia jasa dan material-material komunikasi di perusahaan jasa tersebut.

Menurut Oliver, R.L., (1997), kepuasan pelanggan adalah rasa puas dan senang setelah mengkonsumsi jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Mithas, S., Krishnan, M.S., Fornell, C., (2006), menjelaskan bahwa ada tiga dimensi kepuasan pelanggan yaitu,

1. *Overall Satisfaction* adalah kepuasan yang disebabkan oleh pelayanan keseluruhan dari penyedia jasa.

2. *Confirmation of Expectation* adalah kepuasan yang disebabkan oleh pelayanan yang diberikan penyedia jasa sesuai ekspektasi pengguna
3. *Comparison to Ideal* adalah kepuasan yang disebabkan oleh pelayanan yang diberikan ideal sesuai dengan persepsi pengguna.

Penelitian yang mengukur kepuasan pelanggan suatu perguruan tinggi belum terlalu banyak dilakukan dalam konteks pendidikan tinggi Indonesia, khususnya Politeknik. Beberapa penelitian yang berhubungan dengan hal ini dilakukan oleh Butt Z., Babar & Rehman ur K., (2010); Monteanu, C, Ceobanu, C, Bobalca, C, & Anton, O, (2010); Mwiya B., Bwalya J., Siachinji B., Sikombe S., Chanda H., & Chawala M., (2017); Rashid T., & Raj R. (2006); Royo Paricio J., (2017).

## BAB 3 METODOLOGI SURVEI

### 3.1 Tempat Pelaksanaan Survei

Sebagaimana tujuan dilaksanakan survei kepuasan ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan civitas akademika terhadap unit-unit kerja yang berada di lingkungan Politeknik Negeri Jakarta, maka pelaksanaan survei kepuasan ini dilaksanakan di Politeknik Negeri Jakarta yang beralamat di Jalan Prof. Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok Jawa Barat 16425 pada tahun 2019.

### 3.2 Responden

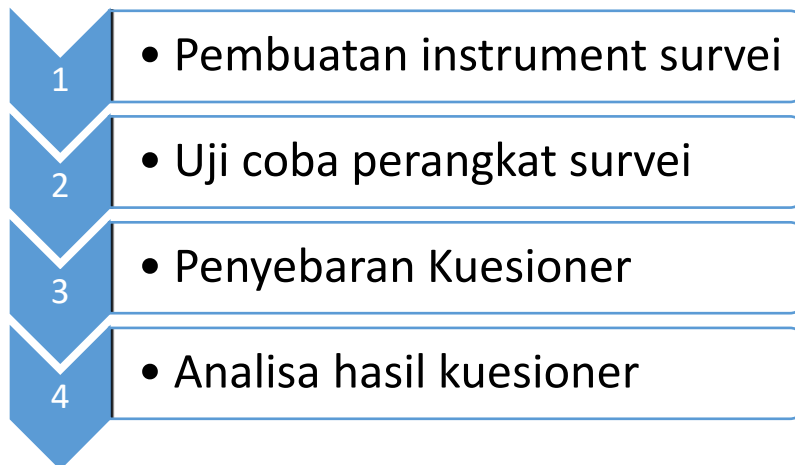
Populasi dari pelaksanaan survei

Ini adalah seluruh civitas akademika Politeknik Negeri Jakarta (PNJ) yang terdiri dari Dosen, Mahasiswa, Tenaga Pendidik/staf/pegawai/laboran, Ketua Program Studi, dan Ketua Jurusan, dan Sekretaris Jurusan di seluruh PNJ. PNJ sendiri terdiri dari 7 Jurusan yaitu Jurusan Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Akuntansi, Administrasi Niaga, Teknik Grafika dan Penerbitan, dan Teknik Informatika dan Komputer. Kemudian dari 7 jurusan tersebut terdapat 33 program studi dengan sebaran Program Studi sebagai berikut.

Jenjang	Jumlah Prodi
D1	1
D3	12
D4	18
Strata 2	2

### 3.3 Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan di Politeknik Negeri Jakarta dilakukan dengan mengikuti tahapan-tahapan berikut ini :



#### 3.3.1 Pembuatan instrument

Instrument pelaksanaan survei dibuat mengacu kepada standar penilaian borang akreditasi BAN PT, dan menggunakan model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Masing-masing dimensi diukur oleh beberapa indikator yang nantinya akan menggambarkan kepuasan civitas akademika dan dalam penyusunannya disesuaikan dengan karakteristik dari masing-masing unit kerja. Berikut ini adalah definisi dari model *SERVQUAL* :

**Tangibles** Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.

**Reliability** Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.

**Responsiveness** Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

**Assurance** Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahmataman, perhatian dan sikap.

**Responsiveness** Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

Survei kepuasan menggunakan 3 instrument yaitu :

1. Survei kepuasan mahasiswa  
Perangkat survei ini terdiri dari 75 pertanyaan yang di ikuti oleh mahasiswa dari 33 program studi.
2. Survei kepuasan dosen  
Perangkat survei ini terdiri dari 84 pertanyaan yang diikuti oleh dosen dari 33 program studi.
3. Survei kepuasan tenaga tendik/staff/pegawai  
Perangkat survei ini terdiri dari 31 pertanyaan yang diikuti oleh tenaga tendik/staff/pegawai PNJ.

Adapun unit kerja yang dinilai adalah terdiri dari:

1. Unit kerja Kepegawaian
2. Unit kerja Keuangan
3. Unit kerja Perpustakaan
4. Unit kerja Poliklinik
5. Unit kerja Pusat Data dan Informasi
6. Unit kerja Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M)
7. Unit kerja Pusat Peningkatan dan Pengembangan Aktivitas Instruksional (P3AI)
8. Unit kerja Sarana dan Prasarana
9. Tata pamong

### **3.3.2. Uji Coba Perangkat Survei**

Kelayakan suatu data penelitian sangat ditentukan oleh instrument atau alat ukur yang digunakan. Oleh sebab itu untuk menjamin bahwa data yang kita peroleh dapat menggambarkan keadaan sebenarnya dari populasi, maka instrument perlu diuji validitas dan reliabilitasnya (Fraenkel, 1990; Kumar, 2005; Arikunto, 2010).



Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila kuesioner tersebut menjalankan fungsi ukurnya sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Untuk menentukan tingkat validitas Instrumen, akan ditentukan melalui koefisien dari masing-masing item kuesioner berupa skor yang memiliki tingkatan (ordinal).

### **3.3.3. Penyebaran Kuesioner Survei**

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa opini subyek yang dikumpulkan secara individual dari responden yang terdiri dari civitas akademika Politeknik Negeri Jakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (Kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 4 point, dengan rating 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (puas) dan 4 (sangat puas) dengan bantuan sistem informasi yang beralamat sebagai berikut :

1. [https://pnj.ac.id/url/survei\\_mahasiswa](https://pnj.ac.id/url/survei_mahasiswa)
2. [https://pnj.ac.id/url/survei\\_dosen](https://pnj.ac.id/url/survei_dosen)
3. [https://pnj.ac.id/url/survei\\_staff](https://pnj.ac.id/url/survei_staff)

Pelaksanaan survei dilakukan selama 2 (dua) bulan.

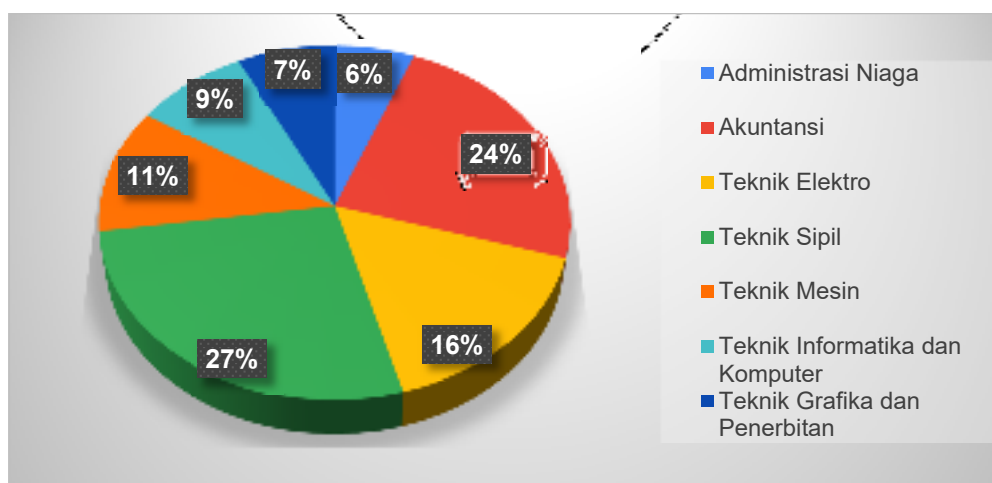
## BAB 4 HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA INTERNAL

### 4.1. Hasil Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa merupakan pengguna utama atas pelayanan jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi, oleh karena itu kualitas pelayanan perguruan tinggi yang diberikan kepada mahasiswanya menjadi salah satu tolak ukur keunggulan kompetitiv bagi perguruan tinggi tersebut. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan mahasiswa sesuai dengan standar yang ditetapkan diikuti dengan ketepatan cara penyampaianya sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Survei tingkat kepuasan mahasiswa PNJ tahun 2019 ini dimaksudkan untuk memenuhi data pendukung Akreditasi Perguruan Tinggi (APT) dan sebagai sarana untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang sudah dijalankan serta sebagai dasar untuk peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang. Hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan PNJ dipaparkan dalam dua bagian yaitu: profil responden dan Tingkat Kepuasan mahasiswa.

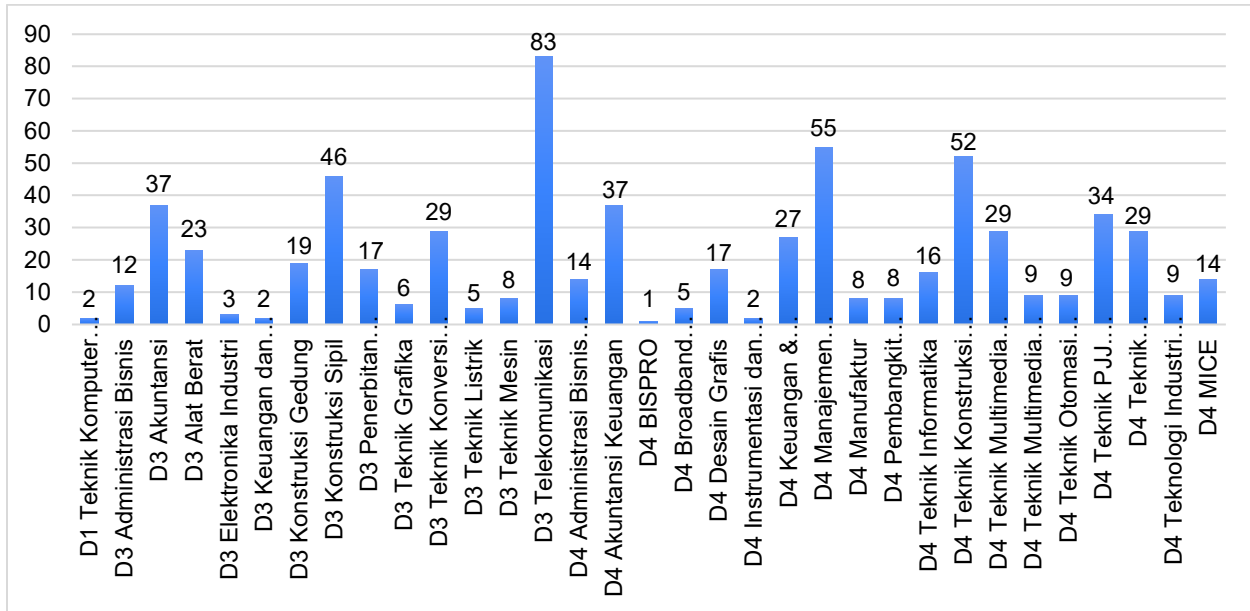
#### 4.1.1. Profil Responden Mahasiswa

Dari keseluruhan jumlah mahasiswa aktif PNJ sebanyak 7454 mahasiswa diperoleh sampel sebanyak 675 mahasiswa sebagai responden. Keseluruhan responden meliputi mahasiswa dari 7 Jurusan dan 33 Progran Studi yang ada di Politeknik Negeri Jakarta. Sebaran responden dari 7 Jurusan dapat dilihat pada grafik berikut.



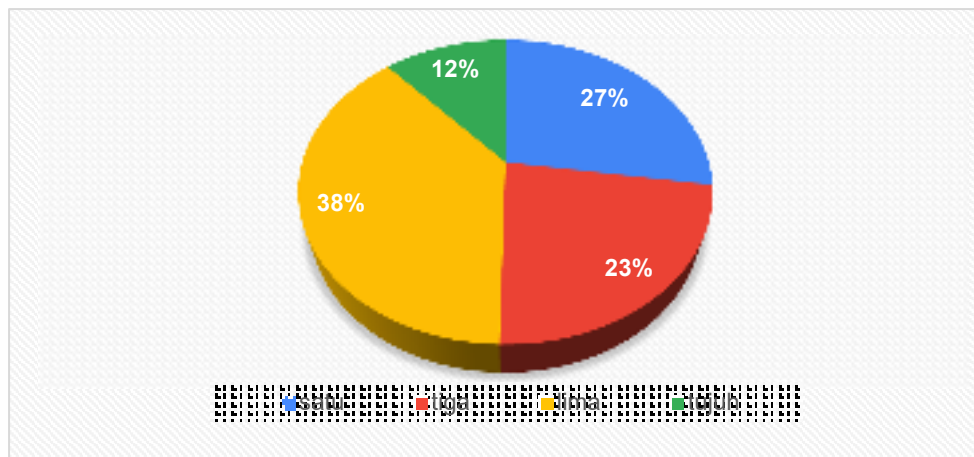
Gambar 4.1 Sebaran responden mahasiswa setiap jurusan

Sedangkan berdasarkan program studi sebaran responden telah mencakup 33 prodi yang ada di PNJ meskipun sebaran tidak proporsional untuk setiap prodi. Responden terbanyak adalah mahasiswa Prodi D3 Telekomunikasi sebanyak 83, dan responden terendah dari Prodi D4 BISPRO sebanyak 1 mahasiswa.



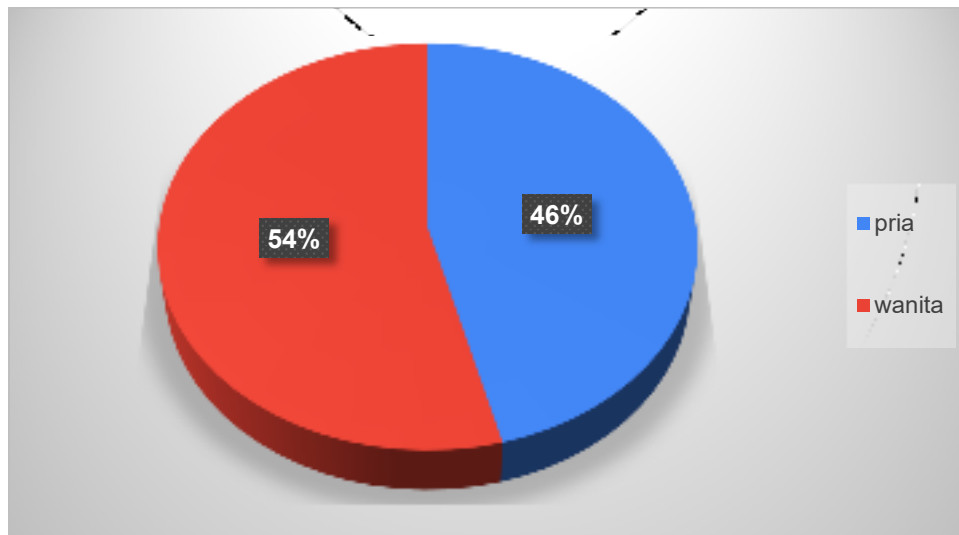
Gambar 4.2 Sebaran responden berdasar program studi

Berdasarkan jenjang semester responden mencakup seluruh semester yang ada yaitu mulai dari semester satu, tiga, lima hingga semester tujuh dengan sebaran seperti nampak pada grafik gambar 4.3 berikut. Jika dilihat dari prosentase responden setiap semester terlihat bahwa sebarannya cukup merata, tidak ada dominasi pada semester tertentu.



Gambar 4.3 sebaran responden setiap jenjang semester

Sebaran responden juga seimbang antara responden berjenis kelamin pria dengan wanita yang ditunjukkan pada gambar berikut. Responden wanita 8% lebih banyak dibandingkan responden pria. Kondisi ini menggambarkan kondisi yang sesungguhnya bahwa pada jurusan sosial seperti Jurusan Akuntansi, Jurusan Administrasi dan Bisnis, juga Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan sangat didominasi oleh jumlah mahasiswa wanita.



Gambar 4.4 sebaran responden berdasarkan jenis kelamin

#### 4.1.2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan PNJ

Mengacu kepada instrumen borang Akreditasi Perguruan Tinggi Versi 3.0 dan Akreditasi Program Studi Versi 4.0 maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan PNJ dikategorikan kedalam 6 elemen yaitu:

1. Kepuasan terhadap Tata Pamong
2. Kepuasan terhadap Layanan Kemahasiswaan
3. Kepuasan terhadap Sapras
4. Kepuasan terhadap Layanan Keuangan
5. Kepuasan terhadap Pendidikan
6. Kepuasan terhadap Penelitian

Tingkat kepuasan mahasiswa dieksplorasi dengan menggunakan instrument berupa kuesioner sebanyak 75 kuesioner yang merupakan indicator dari setiap elemen pelayanan. Kepuasan terhadap tata pamong PNJ diukur dengan 15 pertanyaan yang menjadi indikator penerapan tata pamong yaitu: kepemimpinan dosen dalam memimpin mahasiswa, kepemimpinan unit/bagian yang berkaitan dengan pelayanan mahasiswa,; keberadaan, kejelasan dan penerapan aturan baik berupa buku panduan akademik, standar operasional prosedur, sistim yang dijalankan dan peraturan lainnya. Kepuasan terhadap pelayanan kemahasiswaan diukur dengan 12 kuesioner yang menjadi indicator baik buruknya kualitas pelayanan kemahasiswaan mencakup: pelayanan beasiswa, pembimbingan akademik, peningkatan soft skill, pengembangan kreativitas, minat dan bakat, pelayanan kesehatan, pengembangan kegiatan kemahasiswaan, bimbingan konseling, pelayanan surat menyurat.

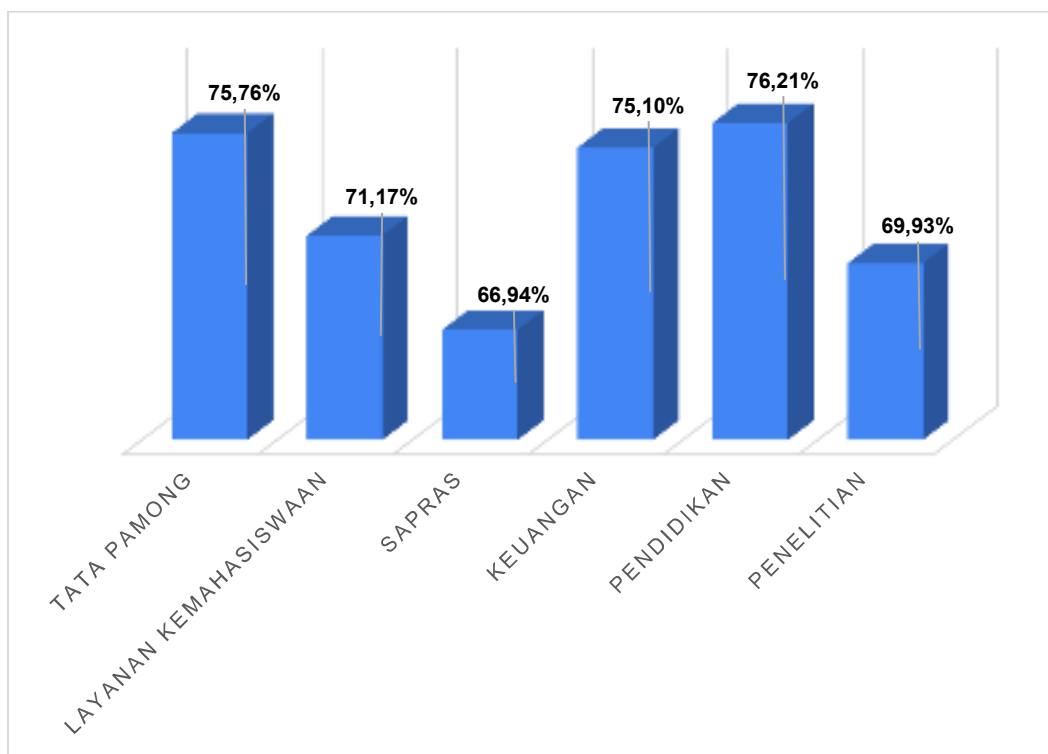
Kepuasan terhadap Sarana dan Prasarana (Sapras) diukur dengan 15 pertanyaan yang menjadi indicator pelayanan terkait sapras yaitu mencakup: kecukupan, kenyamanan, kebersihan dan kemudahan penggunaan gedung perkuliahan, gedung perkantoran, ruangan kuliah, peralatan kuliah, bengkel/studio/lab, modul, software, tempat ibadah, sapras olahraga, sapras kesehatan, kantin, sapras kegiatan kemahasiswaan, perpustakaan dan jaringan internet. Kepuasan terhadap pelayanan keuangan diukur dengan 8 kuesioner yang menjadi indikatornya yaitu: kemudahan akses sistem keuangan untuk pembayaran kuliah, tersedianya pendanaan kegiatan kemahasiswaan, kemudahan prosedur pengajuan pendanaan kegiatan mahasiswa, bantuan keuangan (beasiswa), sikap petugas pelayanan keuangan dan efektifitas sistim komputerisasi keuangan.

Untuk mengukur tingkat kepuasan layanan pendidikan dalam survei ini menggunakan 22 pertanyaan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan di PNJ. Pertanyaan berkaitan dengan keandalan dan kemampuan dosen, tanggungjawab dosen, empati dosen dalam proses pendidikan, pelayanan pendidikan mulai dari pendaftaran sampai dengan mahasiswa lulus. Sedangkan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap penelitian baru diukur dengan 3 pertanyaan yang berkaitan dengan proses penyusunan penelitian tugas akhir, ketersediaan dan kemudahan akses referensi untuk penelitian, dan pendanaan penelitian mahasiswa. Dalam survei ini belum

memasukan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengabdian kepada masyarakat.

Hasil survei menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh PNJ sebesar 73,66%. Angka ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa belum optimal karena masih dibawah 75% (tingkat kepuasan  $\geq 75\%$  adalah kategori sangat puas).

Apabila dilihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap setiap elemen pelayanan maka nampak seperti grafik berikut:



Gambar 4.5 Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan PNJ

Secara rata-rata hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan PNJ belum menunjukkan hasil yang sangat puas. Jika dilihat dari tingkat kepuasan pada setiap elemen maka mahasiswa sudah sangat puas terhadap 3 elemen pelayanan yaitu: tata pamong, pelayanan keuangan, dan pendidikan yang ditunjukkan dengan skor tingkat kepuasan diatas 75%. Sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah kepuasan terhadap sarana prasarana PNJ hanya memperoleh skor 66,94%, diikuti dengan tingkat

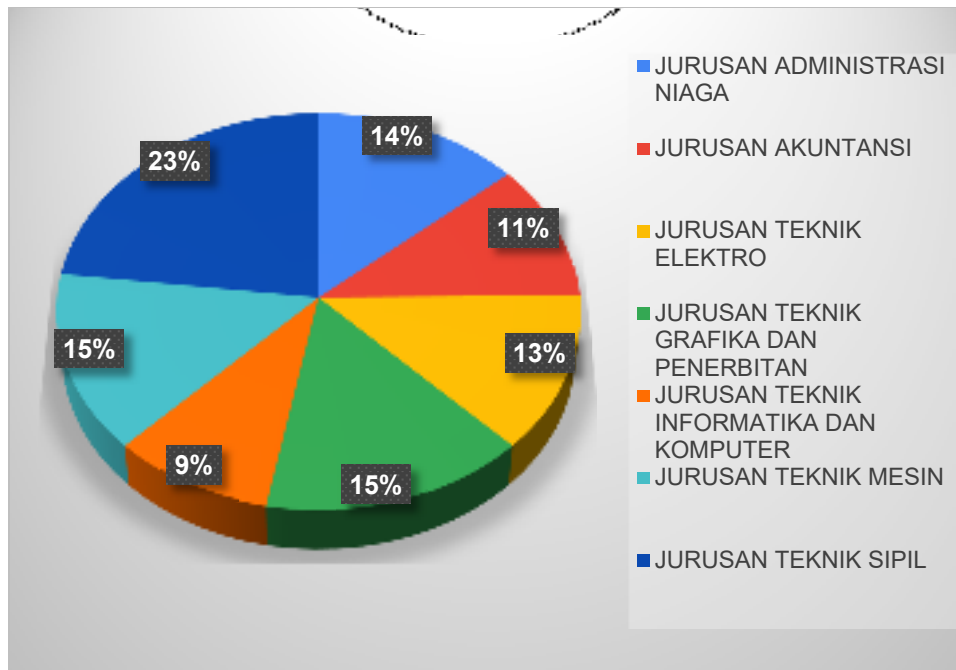
kepuasan penelitian sebesar 69,93% dan skor tingkat kepuasan pelayanan kemahasiswaan sebesar 71,17%.

## **4.2. Hasil Survei Tingkat Kepuasan Dosen**

Mengacu pada Undang-Undang Guru dan Dosen, Dosen merupakan pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai salah satu stakeholder perguruan tinggi dosen mempunyai fungsi dan peran yang sangat strategis dalam mengembangkan mutu perguruan tinggi. Lingkungan, tata kelola, dan kualitas layanan perguruan tinggi akan sangat berpengaruh terhadap kinerja dosen dalam menjalankan fungsi dan peran strategis tersebut. Survei ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan dosen PNJ terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PNJ.

### **4.2.1. Profil Responden Dosen**

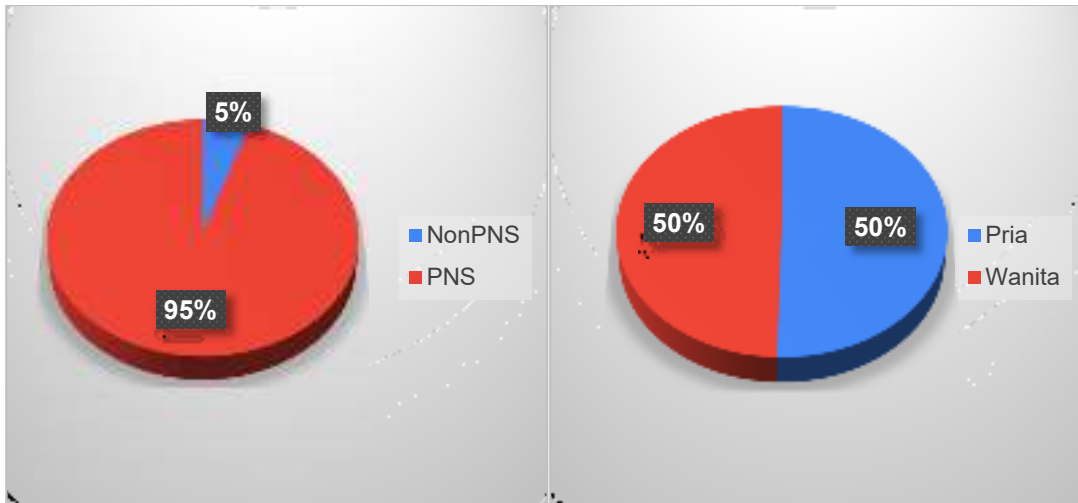
Dari jumlah keseluruhan dosen PNJ sebanyak 380 orang diperoleh responden sebanyak 117 dosen sebagai sampel sehingga tingkat keterwakilan responden sebesar 30,78%. Berdasarkan sebarannya sampel telah mewakili dosen dari 7 jurusan yang ada di PNJ. Secara grafis dapat dilihat bahwa sebaran responden dosen pada setiap Jurusan adalah sebagai berikut:



Gambar 4.6. Sebaran dosen setiap jurusan

Partisipasi dosen tertinggi dari Jurusan Teknik Sipil sebanyak 23% dari keseluruhan jumlah responden, sedangkan partisipasi terendah dari Jurusan Teknik Informasi dan Komputer sebesar 9%. Dalam struktur kepegawaian kedudukan dosen di PNJ dikategorikan sebagai dosen tetap PNS, dosen tetap NonPNS dan dosen partimer praktisi. Keseluruhan responden dalam survei ini berkedudukan sebagai dosen tetap PNJ yang terdiri dari 111 dosen tetap PNS dan 6 dosen tetap NonPNS . Sedangkan jika sebaran responden dosen dibedakan berdasarkan jenis kelamin maka menunjukkan jumlah yang seimbang antara responden wanita sebanyak 59 dan responden pria sebanyak 58 orang. Grafik berikut menggambarkan sebaras responden berdasar status kepegawaian dan jenis kelamin.

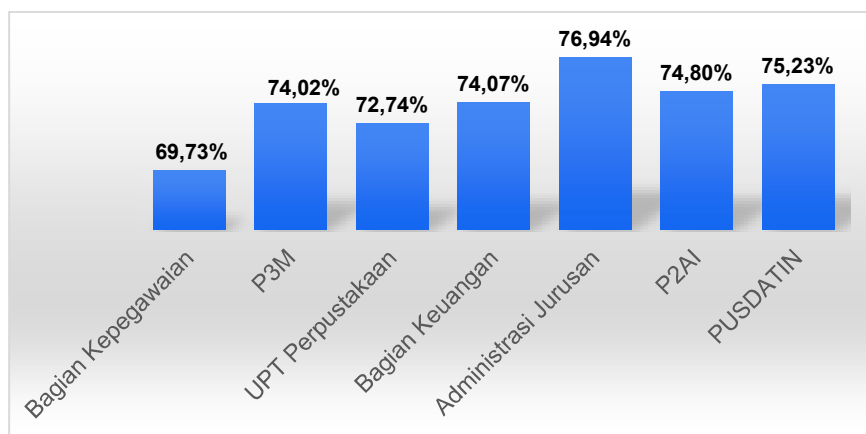




Gambar 4.7 Sebaran responden berdasar status kepegawaian dan jenis kelamin

#### 4.2.2. Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan PNJ

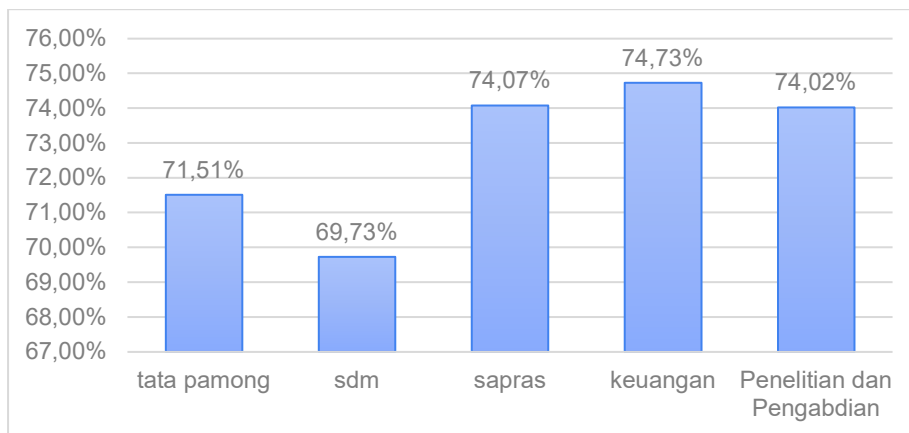
Dalam survei ini tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas layanan PNJ dikelompokkan menurut bagian atau unit yang ada di PNJ yang sesuai tupoksinya adalah memberikan pelayanan kepada dosen. Bagian/Unit tersebut mencakup: Bagian Kepegawaian, P3M, UPT Perpustakaan, Bagian Keuangan, Bagian Administrasi Jurusan, P2AI, dan PUSDATIN. Pengukuran tingkat kepuasan setiap bagian (unit) diukur menggunakan 12 pertanyaan sebagai indikator kualitas pelayanan.



Gambar 4.8 Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan setiap bagian/unit

Hasil survei menunjukkan bahwa belum semua bagian atau unit memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Dari gambar 4.8 nampak bahwa terdapat dua bagian yang telah memberikan pelayanan sangat bagus sehingga tingkat kepuasan dosen terhadap layanan tersebut diatas 75% (sangat memuaskan). Kedua bagian tersebut adalah: Bagian Administrasi Jurusan dan PUSDATIN. Sedangkan tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas layanan bagian lain masih belum sangat memuaskan (dibawah 75%). Bagian Kepegawaian memperoleh skore tingkat kepuasan dosen paling rendah yaitu 69,73%.

Mengacu kepada ketentuan borang akreditasi 4.0 bahwa pengukuran tingkat kepuasan dosen sebagai stakeholders internal mencakup 5 elemen yaitu: tata pamong, sdm, sapras dan keuangan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam survei ini belum secara jelas memisahkan pertanyaan berdasarkan elemen tersebut, namun dari pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada setiap bagian/unit dapat dipisahkan menjadi indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pada setiap elemen yang mengacu pada borang akreditasi. Dan jika mengacu pada borang akreditasi maka hasil survei tingkat kepuasan dosen tergambar pada gambar berikut.



Gambar 4.9 Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan PNJ

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap tata pamong PNJ masih belum optimal yang ditunjukkan dengan skore tingkat kepuasan dosen sebesar 71,51%. Begitu juga tingkat kepuasan dosen terhadap SDM, sapras, keuangan, penelitian dan pengabdian masih belum mencapai skore 75% yang berarti pelayanan pnj

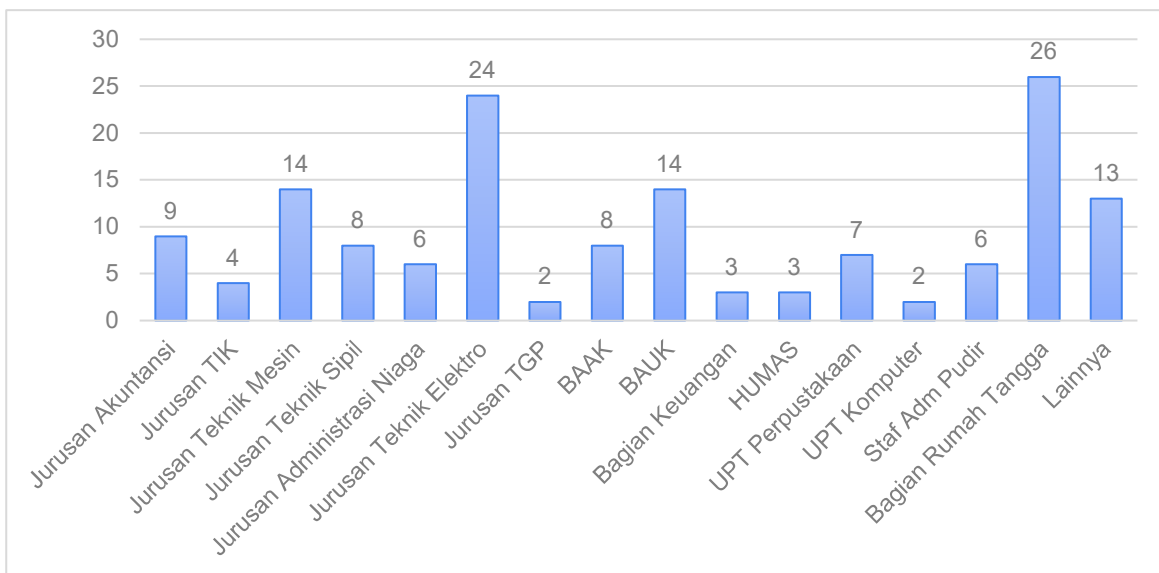
terhadap dosen belum maksimal. Tingkat kepuasan dosen terhadap SDM memperoleh skore yang paling rendah yaitu 69,73%.

### 4.3. Hasil Survei Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan (Tendik)

Selain mahasiswa dan dosen, tenaga kependidikan merupakan salah satu stakeholders internal atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga perguruan tinggi. Tenaga kependidikan adalah pegawai yang melaksanakan tugas penunjang akademik dan non akademik dengan tugas pokok sebagai tenaga ahli, pustakawan, staf administrasi, teknisi, laboran, analis, operator, programmer, dan tenaga non edukatif lainnya.

#### 4.3.1. Profil Responden Tendik

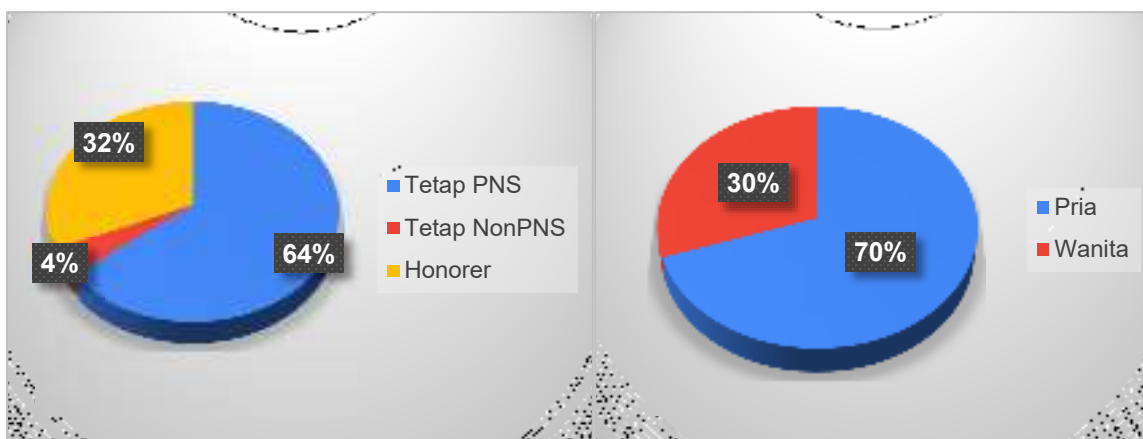
Tendik yang berhasil dijangkau sebagai sampel dalam survei ini sebanyak 149 responden yaitu tendik yang berada di 7 Jurusan yang ada di PNJ dan tendik yang bertugas di bagian/unit yang ada di PNJ. Sebaran jumlah tendik dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.10 Sebaran responden tendik

Dari 149 responden tendik jika dilihat dari status kepegawaian dan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada grafik 4.11. Status kepegawaian tendik di PNJ dibedakan menjadi

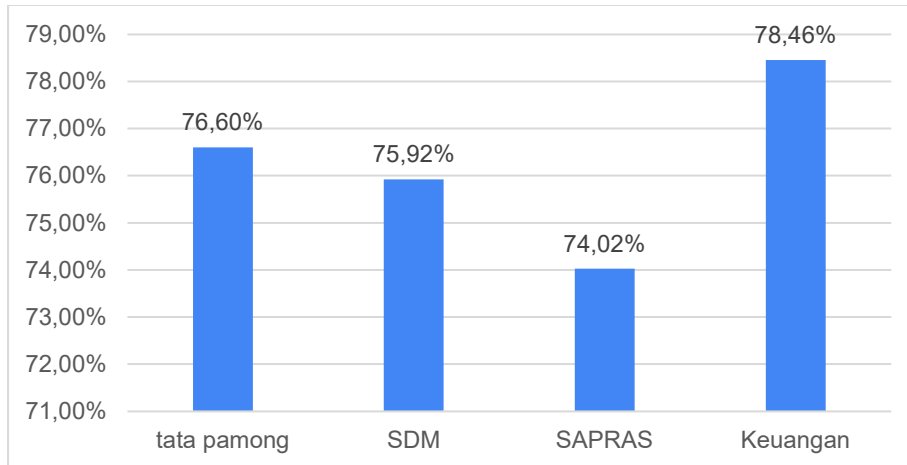
3 yaitu: 1). Pegawai Tetap PNS, 2). Pegawai Tetap NonPNS dan 3). Tenaga Honorer. Dari jumlah 149 tendik yang menjadi responden terdiri dari pegawai tetap PNS sebanyak 96, pegawai tetap NonPNS sebanyak 6 dan 47 pegawai honorer. Sedangkan jika dibedakan berdasarkan jenis kelamin maka responden tendik terdiri dari 105 pria dan 45 wanita.



Gambar 4.11 Sebaran responden tendik berdasar status kepegawaian dan jenis kelamin

#### 4.3.2. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan

Untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap kualitas pelayanan PNJ maka dalam survei ini menggunakan 31 pertanyaan. Pertanyaan dapat dikelompokkan menjadi empat jenis layanan yaitu: tata pamong (9 pertanyaan), SDM (6 pertanyaan), sapsras (11 pertanyaan), dan keuangan (5 pertanyaan). Rata-rata tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan PNJ sebesar 75,85% (sangat memuaskan). Tingkat kepuasan tendik pada setiap elemen layanan nampak pada gambar berikut.



Gambar 4.12 Tingkat kepuasan tenaga kependidikan

Secara rata-rata tenaga kependidikan telah memberikan skor sangat memuaskan ( $\geq 75\%$ ) terhadap kualitas layanan PNJ. Dari 4 jenis layanan yang dinilai hanya layanan SAPRAS yang belum memberikan kepuasan yang optimal bagi tendik yang ditunjukkan dengan skor tingkat kepuasan terhadap SAPRAS sebesar 74,02% (dibawah 75%).

## DAFTAR PUSTAKA

1. Butt Z., Babar & Rehman ur K., (2010), "A study examining the students satisfaction in higher education", *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2 (2010) 5446–5450
2. Mithas, S., Krishnan, M.S., Fornell, C., (2006), Why Do Customer Relationship Management Applications Affect Customer Satisfaction?, *Journal of Marketing* Vol. 69 (October 2005), 201–209
3. Monteanu, C, Ceobanu, C, Bobalca, C,& Anton, O, (2010), An Analysis of Customer Satisfaction in Higher Education Context, *Pblic Sector Management* vol 23, 1issue 2
4. Mwiya B., Bwalya J., Siachinji B., Sikombe S., Chanda H., & Chawala M., (2017), Higher Education Quality and Student Satisfaction Nexus: Evidence from Zambia, *Creative Education*, 2017, 8, 1044-1068 <http://www.scirp.org/journal/ce> ISSN Online: 2151-4771 ISSN Print: 2151-4755
5. Oliver, R.L., (1997), "Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer", McGraw-Hill, New York NY.
6. Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L.Berry, 1988. *Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, p.12-36.
7. Rashid T., & Raj R., CUSTOMER SATISFACTION: RELATIONSHIP MARKETING IN HIGHER EDUCATION E-LEARNING
8. Royo Paricio J., (2017), Students as customers: a paradigm shift in higher education, *DEBATS Annual Review*, 2 · 2017 doi: 10.28939/iam.debats-en.2017-11 ISSN 2530-898X (print) ISSN 2530-8262 (electronic) 137 / 149
9. Zeithaml A. Valarie, Bitner Jo Mary, & Gremler D. Dwayne, (2013), "Services Marketing, Integrating Customer Focus across the Firm", sixth edition, McGraw-Hill International Edition, New York NY 10121.

## LAMPIRAN

Koesioner survei kepuasan pengguna:



**KUESIONER**  
**SURVEI TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP**  
**PELAYANAN POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**SATUAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL**  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**NOVEMBER 2019**

Yth. Responden  
di  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb  
Salam sejahtera

Rekan dosen yang kami banggakan

Bersama ini Politeknik Negeri Jakarta (PNJ) melalui Satuan Penjaminan Mutu (SPM) melakukan evaluasi terkait berbagai jenis pelayanan yang telah disediakan oleh PNJ terhadap dosen PNJ. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan berbagai informasi mengenai tingkat kepuasan dosen yang selanjutnya akan digunakan untuk:

1. Pengisian borang akreditasi institusi PNJ (APT) dan Akreditasi Program Studi (APS) dilingkungan PNJ.
2. perbaikan dan peningkatan mutu layanan PNJ.

Oleh karena itu, besar harapan kami agar Bapak/Ibu 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 Bapak/Ibu sendiri tanpa dipengaruhi orang lain. Mohon diisi dengan teliti karena kelengkapan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini sangat penting bagi kami. Semua jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan kami jaga kerahasiaannya, tidak akan memengaruhi nilai akademik/Kinerja, dan hanya akan digunakan untuk keperluan ini saja.

Atas perhatian yang Bapak/Ibu berikan untuk PNJ yang bermutu, kami mengucapkan terimakasih.

Salam

Kepala SPM -  
PNJ



## IDENTITAS RESPONDEN

Untuk keperluan pendataan, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi data identitas berikut:

1. Program Studi homebase :
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 Bapak/Ibu rasakan dan pikirkan sebagai dosen 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 Bapak/Ibu adalah memilih satu yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dari empat pilihan jawaban yang tersedia tersebut. Jawaban yang Bapak/Ibu pilih masih dapat diubah sebelum kuesioner dikumpulkan/Submit.

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

Selamat mengerjakan

## A. LAYANAN KEPEGAWAIAN

Jenis pelayanan bagian kepegawaian:

Penghargaan Satya Lancana; Cuti Melahirkan; Gaji Berkala; Pembuatan SKP; Pembuatan Kartu BPJS; Cuti Tahunan; Mutasi Pegawai; Proses Jabatan Fungsional Dosen Golongan III; Proses Jabatan Fungsional Dosen Golongan IV; Tunjangan Keluarga KP4; Proses Usul Perpanjangan Tugas Belajar; Proses Usul Penerbitan SK Tunjangan Tugas Belajar; Proses Usul Pengaktifan Kembali Sebagai Dosen; Usul Penerbitan SK Tugas Belajar; Pembuatan Karpeg; Pembuatan Kartu Taspen; Pensiun Dini

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Bagian kepegawaian menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai				
2	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian kepegawaian mudah dimengerti				
3	Petugas kepegawaian memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu				
4	Tersedianya informasi jadwal pelayanan bagian kepegawaian baik secara <i>offline</i> , seperti surat edaran maupun <i>online</i> , seperti situs PNJ				
5	Petugas kepegawaian memahami setiap aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi				
6	Petugas kepegawaian memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan				
7	Ruang kerja bagian kepegawaian tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman				
8	Material yang dibutuhkan petugas kepegawaian dalam melakukan pelayanan tersedia dan peralatan kerja berfungsi baik				
9	Petugas kepegawaian berpenampilan rapi dan bersih				
10	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas kepegawaian memuaskan				
11	Pelayanan yang diberikan oleh petugas kepegawaian sesuai ekspektasi, sehingga mendorong dosen untuk mengabarkannya kepada dosen lainnya				
12	Seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas kepegawaian sesuai dengan persepsi dosen yaitu memiliki kualitas yang baik				

**B. LAYANAN PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (P3M)**

Jenis pelayanan bagian P3M:

Penelitian Bidang Ilmu dan Pengembangan Institusi; Desk Evaluasi Proposal; Penelitian Berbasis Penugasan; Penelitian Dosen Pemula; Penelitian Kerjasama antar Perguruan Tinggi; Penelitian Mandiri; Penelitian Pengembangan Unggulan Perguruan Tinggi; Penelitian Terapan Unggulan Perguruan Tinggi; Penelitian Unggulan Program Studi; Pengajuan Usulan Melalui Sinfolitmas; Pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis Jurusan; Pengabdian Masyarakat Berbasis Program Studi

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Bagian P3M menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai				
2	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian P3M mudah dimengerti				
3	Petugas P3M memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu				
4	Tersedianya informasi jadwal pelayanan P3M baik secara <i>offline</i> , seperti surat edaran maupun <i>online</i> , seperti situs PNJ				
5	Petugas P3M memahami setiap aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi				
6	Petugas P3M memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan				
7	Ruang kerja bagian P3M tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman				
8	Material yang dibutuhkan petugas P3M dalam melakukan pelayanan tersedia dan peralatan kerja berfungsi baik				
9	Petugas P3M berpenampilan rapi dan bersih				
10	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas P3M memuaskan				
11	Pelayanan yang diberikan oleh petugas P3M sesuai ekspektasi, sehingga mendorong dosen untuk mengabarkannya kepada dosen lainnya				
12	Seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas P3M sesuai dengan persepsi dosen yaitu memiliki kualitas yang baik				

### C. LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN

Jenis pelayanan UPT Perpustakaan:

Layanan Referensi; Layanan Perpanjangan Buku; Layanan Pengembalian Buku; Layanan Peminjaman Buku; Layanan Fasilitas Loker

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	UPT Perpustakaan menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai				
2	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di UPT Perpustakaan mudah dimengerti				
3	Petugas UPT Perpustakaan memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu				
4	Tersedianya informasi jadwal pelayanan UPT Perpustakaan baik secara <i>offline</i> , seperti surat edaran maupun <i>online</i> , seperti situs PNJ				
5	Petugas UPT Perpustakaan memahami setiap aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi				
6	Petugas UPT Perpustakaan memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan				
7	Ruang kerja bagian UPT Perpustakaan tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman				
8	Material yang dibutuhkan petugas UPT Perpustakaan dalam melakukan pelayanan tersedia dan peralatan kerja berfungsi baik				
9	Petugas UPT Perpustakaan berpenampilan rapi dan bersih				
10	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas UPT Perpustakaan memuaskan				
11	Pelayanan yang diberikan oleh petugas UPT Perpustakaan sesuai ekspektasi, sehingga mendorong dosen untuk mengabarkannya kepada dosen lainnya				
12	Seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas UPT Perpustakaan sesuai dengan persepsi dosen yaitu memiliki kualitas yang baik				

#### D. LAYANAN KEUANGAN

Jenis pelayanan bagian Keuangan:

Pengajuan Keringanan Uang Kuliah Tunggal bagi Pegawai PNJ; Honor Mengajar Kerjasama dan Lanjutan; Honorarium Kelebihan Jam Mengajar; Pembayaran gaji dan tunjangan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Bagian keuangan menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai				
2	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian keuangan mudah dimengerti				
3	Petugas keuangan memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu				
4	Tersedianya informasi jadwal pelayanan keuangan baik secara <i>offline</i> , seperti surat edaran maupun <i>online</i> , seperti situs PNJ				
5	Petugas keuangan memahami setiap aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi				
6	Petugas keuangan memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan				
7	Ruang kerja bagian keuangan tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman				
8	Material yang dibutuhkan petugas keuangan dalam melakukan pelayanan tersedia dan peralatan kerja berfungsi baik				
9	Petugas keuangan berpenampilan rapi dan bersih				
10	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas keuangan memuaskan				
11	Pelayanan yang diberikan oleh petugas keuangan sesuai ekspektasi, sehingga mendorong dosen untuk mengabarkannya kepada dosen lainnya				
12	Seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas keuangan sesuai dengan persepsi dosen yaitu memiliki kualitas yang baik				

## E. LAYANAN ADMINISTRASI JURUSAN

Jenis pelayanan Administrasi Jurusan:

Penjadwalan Mengajar; Daftar Hadir; Penyediaan Sarana Prasarana Mengajar; Administrasi Nilai Mahasiswa; Pelayanan Informasi dan Surat Menyurat; Pelayanan untuk izin di luar kampus

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Bagian administrasi jurusan menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai				
2	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian administrasi jurusan mudah dimengerti				
3	Petugas administrasi jurusan memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu				
4	Tersedianya informasi jadwal pelayanan administrasi jurusan baik secara <i>offline</i> , seperti surat edaran maupun <i>online</i> , seperti situs PNJ				
5	Petugas administrasi jurusan memahami setiap aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi				
6	Petugas administrasi jurusan memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan				
7	Ruang kerja bagian administrasi jurusan tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman				
8	Material yang dibutuhkan petugas administrasi jurusan dalam melakukan pelayanan tersedia dan peralatan kerja berfungsi baik				
9	Petugas administrasi jurusan berpenampilan rapi dan bersih				
10	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi jurusan memuaskan				
11	Pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi jurusan sesuai ekspektasi, sehingga mendorong dosen untuk mengabarkannya kepada dosen lainnya				
12	Seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi jurusan sesuai dengan persepsi dosen yaitu memiliki kualitas yang baik				

## F. LAYANAN PUSAT PENINGKATAN DAN PENGEMBANGAN AKTIVITAS INSTRUKSIONAL (P3AI)

Jenis pelayanan P3AI:

Pelatihan/Sertifikasi (PEKERTI/AA, Asesor Kompetensi, Metode Pembelajaran, Pengembangan Kurikulum, e-Learning); Buku ISBN/Buku Ajar; Beban Kerja Dosen

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Bagian P3AI menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai				
2	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian P3AI mudah dimengerti				
3	Petugas P3AI memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu				
4	Tersedianya informasi jadwal pelayanan P3AI baik secara <i>offline</i> , seperti surat edaran maupun <i>online</i> , seperti situs PNJ				
5	Petugas P3AI memahami setiap aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi				
6	Petugas P3AI memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan				
7	Ruang kerja bagian P3AI tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman				
8	Material yang dibutuhkan petugas P3AI dalam melakukan pelayanan tersedia dan peralatan kerja berfungsi baik				
9	Petugas P3AI berpenampilan rapi dan bersih				
10	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas P3AI memuaskan				
11	Pelayanan yang diberikan oleh petugas P3AI sesuai ekspektasi, sehingga mendorong dosen untuk mengabarkannya kepada dosen lainnya				
12	Seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas P3AI sesuai dengan persepsi dosen yaitu memiliki kualitas yang baik				

## G. LAYANAN PUSAT DATA DAN INFORMASI (PUSDATIN)

Jenis pelayanan Pusdatin:

Jadwal Penggunaan Lab; Registrasi email; Registrasi Internet; Pemakaian Hosting dan Domain PNJ; Peminjaman Fasilitas Lab; Pemeliharaan Berkala dan Perbaikan perangkat jaringan/komputer Lab

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Bagian PUSDATIN menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai				



2	Syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian PUSDATIN mudah dimengerti				
3	Petugas PUSDATIN memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu				
4	Tersedianya informasi jadwal pelayanan PUSDATIN baik secara <i>offline</i> , seperti surat edaran maupun <i>online</i> , seperti situs PNJ				
5	Petugas PUSDATIN memahami setiap aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi				
6	Petugas PUSDATIN memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan				
7	Ruang kerja bagian PUSDATIN tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman				
8	Material yang dibutuhkan petugas PUSDATIN dalam melakukan pelayanan tersedia dan peralatan kerja berfungsi baik				
9	Petugas PUSDATIN berpenampilan rapi dan bersih				
10	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas PUSDATIN memuaskan				
11	Pelayanan yang diberikan oleh petugas PUSDATIN sesuai ekspektasi, sehingga mendorong dosen untuk mengabarkannya kepada dosen lainnya				
12	Seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas PUSDATIN sesuai dengan persepsi dosen yaitu memiliki kualitas yang baik				



**KUESIONER**  
**SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP**  
**PELAYANAN POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**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 Politeknik Negeri Jakarta (PNJ) melalui Satuan Penjaminan Mutu (SPM) melakukan evaluasi terkait berbagai jenis pelayanan yang telah disediakan oleh PNJ terhadap mahasiswa PNJ. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan berbagai informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa yang selanjutnya akan digunakan untuk:

1. Pengisian borang akreditasi institusi PNJ (APT) dan Akreditasi Program Studi (APS) dilingkungan PNJ.
2. 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 Bapak/Ibu berikan untuk PNJ yang bermutu, kami mengucapkan terimakasih.

Salam

Kepala SPM -  
PNJ

## 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/Submit.

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

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	Ruangan 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 perkuliahaan, 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				



**KUESIONER**  
**SURVEI TINGKAT KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP**  
**PELAYANAN POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**SATUAN PENGENDALI MUTU INTERNAL**  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**NOVEMBER 2019**

Yth. Responden  
di  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb  
Salam sejahtera

Rekan tendik yang kami banggakan

Bersama ini Politeknik Negeri Jakarta (PNJ) melalui Satuan Penjaminan Mutu (SPM) melakukan evaluasi terkait berbagai jenis pelayanan yang telah disediakan oleh PNJ terhadap tendik PNJ. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan berbagai informasi mengenai tingkat kepuasan tendik yang selanjutnya akan digunakan untuk:

1. Pengisian borang akreditasi institusi PNJ (APT) dan Akreditasi Program Studi (APS) dilingkungan PNJ.
2. perbaikan dan peningkatan mutu layanan PNJ.

Oleh karena itu, besar harapan kami agar Bapak/Ibu 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 Bapak/Ibu 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 kinerja, dan hanya akan digunakan untuk keperluan ini saja.

Atas perhatian yang Bapak/Ibu berikan untuk PNJ yang bermutu, kami mengucapkan terimakasih.

Salam

Kepala SPM -  
PNJ

## 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 :
  - e. Tetap PNS
  - f. Tetap Non-PNS
  - g. Honorer
  - h. Lainnya (Sebutkan)

\_\_\_\_\_

## PETUNJUK Pengerjaan

Halaman berikut berisi pernyataan-pernyataan mengenai yang Bapak/Ibu 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 Bapak/Ibu adalah memilih satu yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dari empat pilihan jawaban yang tersedia tersebut. Jawaban yang Bapak/Ibu pilih masih dapat diubah sebelum kuesioner dikumpulkan/Submit.

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

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				