



KUESIONER
SURVEI TINGKAT KEPUASAN DOSEN 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 dosen 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 dosen PNJ. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan berbagai informasi mengenai tingkat kepuasan dosen 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 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 kamu 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 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 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				