



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

INSTRUMEN KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN – DOSEN	No. Dokumen	02/PPSMA-ID/BPM-UNESA
	Revisi	02
	Tanggal terbit	19 Agustus 2020

No	Kriteria	Kepuasan Para Pemangku Kepentingan					
		Dosen	Tenaga kependid ikan	Maha-sis wa	Lulusan	Pengguna	Mitra
1	Visi, Misi, Tujuan Strategi (keterpahaman vmts)	-	-	-	-	-	-
2	Tata pamong, Tata kelola dan Kerjasama (layanan manajemen)	√	√	√	√	√	√
3	Mahasiswa (layanan kemahasiswaan)			√			
4	Sumber Daya Manusia (layanan pengelolaan pengembangan SDM)	√	√				
5	Keuangan, Sarana dan Prasarana (pengelolaan keuangan maupun sarana prasarana)	√	√	√			
6	Pendidikan (layanan dan pelaksanaan proses pendidikan)			√			
7	Penelitian (layanan dan pelaksanaan proses penelitian)	√					√
8	Pengabdian kepada Masyarakat (layanan dan pelaksanaan proses pkm)	√					√
9	Luaran dan Capaian Tridarma (kinerja lulusan-tracer study)					√	√



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

INSTRUMEN KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN – DOSEN	No. Dokumen	02/PPSMA-ID/BPM-UNESA
	Revisi	02
	Tanggal terbit	19 Agustus 2020

Metode yang digunakan: Metode *Service Quality Servqual* (Parasuraman, *et al*, 1985), dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Apabila dimungkinkan tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen/pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga dengan *Quadrant Analysis*.

Rujukan:

- Martilla, J. and James, J. (1977). *Importance-performance analysis*. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman. (1985). Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing. *Journal of Marketing*, April. pp.35-48.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

INSTRUMEN KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN – DOSEN	No. Dokumen	02/PPSMA-ID/BPM-UNESA
Revisi	02	
Tanggal terbit	19 Agustus 2020	

I. Instrumen Kepuasan Layanan Manajemen (Kriteria 2)

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (✓) pada “Harapan atas jawaban” dan “Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

INSTRUMEN KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN – DOSEN

No. Dokumen 02/PPSMA-ID/BPM-UNESA

Revisi 02

Tanggal terbit 19 Agustus 2020

5.	Layanan prima manajemen di PT dilakukan sesuai dengan prosedur <i>(empathy:Akuntabilitas)</i>								
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

INSTRUMEN KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN – DOSEN	No. Dokumen	02/PPSMA-ID/BPM-UNESA
Revisi	02	
Tanggal terbit	19 Agustus 2020	

II. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM (Kriteria 4)

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (✓) pada “Harapan atas jawaban” dan “Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

INSTRUMEN KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN – DOSEN	No. Dokumen	02/PPSMA-ID/BPM-UNESA
Revisi	02	
Tanggal terbit	19 Agustus 2020	

	mengembangkan karir melalui pelatihan/seminar/studi lanjut/dsb <i>(responsiveness)</i>						
7	Pengawasasan kinerja oleh atasan dalam peningkatan produktifitas <i>(Empathy)</i>						
8	Pemberian remunerasi yang jelas, adil dan transparan dalam peningkatan kinerja <i>(Empathy)</i>						
9	Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi mengenai kinerja dosen (SIMBKD, SIMSKP, SIMUNA, dsb) <i>(Tangible)</i>						
10	Kualitas sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan tridarma Perguruan Tinggi <i>(Tangible)</i>						



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

INSTRUMEN KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN – DOSEN	No. Dokumen	02/PPSMA-ID/BPM-UNESA
Revisi	02	
Tanggal terbit	19 Agustus 2020	

III. Instrumen Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana (Kriteria 5)

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (✓) pada “Harapan atas jawaban” dan “Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

INSTRUMEN KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN – DOSEN	No. Dokumen	02/PPSMA-ID/BPM-UNESA
	Revisi	02
	Tanggal terbit	19 Agustus 2020

7	Kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik (<i>Tangibles</i>)								
8	Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir (<i>Tangibles</i>)								
9	Transparan dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi (<i>Assurance</i>)								
10	Ketepatan pencairan gaji,sertifikasi dosen dan remunerasi 30 % di setiap bulan (<i>Assurance</i>)								
11	Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan (<i>Assurance</i>)								
12	Keterlibatan dosen dan tendik dalam penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (<i>Emphaty</i>)								
13	Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat (<i>Responsiveness</i>)								
14	Ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja (<i>Responsiveness</i>)								



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

INSTRUMEN KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN – DOSEN	No. Dokumen	02/PPSMA-ID/BPM-UNESA
	Revisi	02
	Tanggal terbit	19 Agustus 2020

IV. Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian (Kriteria 7)

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (✓) pada “Harapan atas jawaban” dan “Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

INSTRUMEN KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN – DOSEN	No. Dokumen	02/PPSMA-ID/BPM-UNESA
	Revisi	02
	Tanggal terbit	19 Agustus 2020

2.	Kemudahan fasilitas penelitian (<i>Tangibles</i>)								
3.	Kesigapan layanan administrasi selama penelitian (<i>Responsiveness</i>)								
4.	Ketepatan pencairan dana penelitian (<i>Tangibles</i>)								
5.	Konsistensi aturan pada pelaksanaan penelitian dan kegiatan monev (<i>Reliability</i>)								
C	Output penelitian								
1	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output penelitian (<i>Reliability</i>)								
2	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output penelitian (<i>Reliability</i>)								
3	Ketepatan output penelitian (<i>Responsiveness</i>)								
4	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output penelitian (<i>Empathy</i>)								
5	Output penelitian dapat digunakan dalam pemecahan masalah (<i>Empathy</i>)								



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

INSTRUMEN KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN – DOSEN	No. Dokumen	02/PPSMA-ID/BPM-UNESA
Revisi	02	
Tanggal terbit	19 Agustus 2020	

V. Instrumen Kepuasan Layanan dan Pelaksanaan Proses PKM (Kriteria 8)

PETUNJUK

Mohon diisi dengan memberi tanda centang (✓) pada “Harapan atas jawaban” dan “Kenyataan yang ada” di lapangan secara riil.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

INSTRUMEN KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN – DOSEN	No. Dokumen	02/PPSMA-ID/BPM-UNESA
Revisi	02	
Tanggal terbit	19 Agustus 2020	

3.	Kecepatan layanan administrasi LPPM selama kegiatan PKM <i>(Responsiveness)</i>						
4.	Ketepatan pencairan dana <i>(Tangibles)</i>						
5.	Konsistensi aturan dan pelaksanaan kegiatan/monev <i>(Reliability)</i>						
	Efisiensi administrasi laporan <i>(Tangibles)</i>						
	Ketepatan prosedur pengumpulan <i>(Responsiveness)</i>						
C Output PKM							
1	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output kegiatan PKM <i>(Reliability)</i>						
2	Kemudahan fasilitasi dalam mewujudkan output kegiatan PKM <i>(Reliability)</i>						
3	Ketepatan output kegiatan PKM <i>(Responsiveness)</i>						
4	Kemudahan bimbingan dalam pencapaian output PKM <i>(Empathy)</i>						
5	Aplikasi output PKM berdaya guna tinggi di masyarakat <i>(Empathy)</i>						