



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 kependidikan	Maha-siswa	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.

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kemudahan dalam mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (<i>Tangible:Transparan</i>)								
2.	Ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma Perguruan Tinggi, administrasi dan layanan kebutuhan informasi secara <i>on-line</i> dan <i>offline</i> dengan akurat dan memuaskan (<i>Reliability:Kredibilitas</i>)								
3	Kemudahan layanan manajemen dalam pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (<i>Responsiveness:Adil</i>)								
4	Pelayanan pimpinan dan atau penanggung jawab yang berwenang dalam menunjang keterlaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (<i>Assurance:Tanggung Jawab</i>)								



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</i> :Akuntabilitas)								
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--



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.

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Keterlaksanaan perencanaan kebutuhan dosen dan tendik sesuai dengan SOP yang berlaku (<i>reliability</i>)								
2	Rekrutmen, seleksi dan pemberhentian dosen dan tendik (<i>reliability</i>)								
3	Kesesuaian pelaksanaan orientasi dan penempatan dosen dan tendik dengan unit kerja (<i>assurance</i>)								
4	Evaluasi kinerja dosen dan tendik dilakukan melalui mekanisme yang transparan (<i>assurance</i>)								
5	Kemudahan dalam proses kenaikan pangkat dosen (<i>responsiveness</i>)								
6	Pemberian kesempatan								



19 Agustus 2020

[illegible]



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.

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus(<i>Reliability</i>)								
2	Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan di SSO (<i>Reliability</i>)								
3	Ruang kelas yang memadai (<i>Tangibles</i>)								
4	Fasilitas media pembelajaran (LCD,Layar LCD,Sound system) di kelas (<i>Tangibles</i>)								
5	Kelengkapan sarana dan prasaran di ruang praktek/laboratorium/ bengkel/dsb (<i>Tangibles</i>)								
6	Kelengkapan referensi buku teks/buku modul/jurnal berlangganan di ruang baca/perpustakaan (<i>Tangibles</i>)								



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.

No	Pertanyaan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
A	Pengajuan Proposal								
1.	Keterbukaan informasi program hibah (<i>Tangibles</i>)								
2.	Kemudahan fasilitas pengajuan proposal penelitian (<i>Reliability</i>)								
3.	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam menangani masalah bidang penelitian (<i>Responsiveness</i>)								
4.	Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan atau money penelitian (<i>Assurance</i>)								
5.	Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan penelitian (<i>Empathy</i>)								
B	Pelaksanaan Penelitian								
1.	Keterbukaan informasi hak dan kewajiban peneliti (<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

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 money (<i>Reliability</i>)								
C	Output penelitian								
1	Pedoman dan SOP yang jelas tentang kewajiban adanya output penelitian (<i>Reliability</i>)								
2	Kemudahan fasilitas 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.

No	Pertanyaan	Harapan atas jawaban				Kenyataan yang ada			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
A	Pengajuan Proposal								
1.	Keterbukaan informasi hibah di bidang PKM (<i>Tangibles</i>)								
2.	Kemudahan fasilitas pengajuan (<i>Reliability</i>)								
3.	Kesigapan layanan administrasi LPPM dalam pemecahan masalah (<i>Responsiveness</i>)								
4.	Konsistensi aturan dan pelaksanaan pengajuan dan penilaian proposal dan laporan PKM (<i>Assurance</i>)								
5.	Keterbukaan hasil penilaian proposal dan laporan PKM (<i>Empathy</i>)								
B	Pelaksanaan PKM								
1.	Keterbukaan informasi hak dan kewajiban pelaksana PKM (<i>Empathy</i>)								
2.	Kemudahan fasilitas kegiatan (<i>Tangibles</i>)								



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>)								