



**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA SIDOARJO**



**INSTRUMEN PENILAIAN**  
**BIRO ADMINISTRASI UMUM**

**Identitas responden (Berikan tanda ✓ atau X pada pilihan jawaban)**

1. Jenis kelamin :  L  P
2. Status Bapak/Ibu/Sdr/i :  
 Mahasiswa : .....  
 Dosen : .....  
 Pejabat Struktural ; Jabatan : .....  
 Tenaga Kependidikan ; Unit Kerja : .....
3. Berapa lama Bpk/Ibu/Sdr/i sudah bergabung dengan / mengenal Akper Kerta Cendekia?  
 < 1 Thn  1 – 5 Thn  5 – 10 Thn  > 10 Thn

*Keterangan:* Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

*Petunjuk pengisian:* Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (✓) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

**Kriteria Penilaian :** 1 = Sangat tidak puas      2 = Tidak puas      3 = Puas      4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
A.	<b>Wujud Nyata (Tangibles)</b>				
1.	Kebersihan fasilitas kelas, ruang dosen , laboratorium, musholla, dan toilet				
2.	Kebersihan Lapangan dan tempat parkir Akper Kerta Cendekia				
3.	<i>Berfungsinya fasilitas sesuai dengan penggunaan</i>				
B.	<b>Kepercayaan (Reliability)</b>				
1.	Kondisi Bangunan yang aman				
2.	Penataan Tempat Parkir dan kerapian				

3.	<i>CCTV yang berfungsi dengan baik</i>				
C	<b>Tanggung Jawab (Responsiveness)</b>				
1	Petugas kebersihan membersihkan sesuai jadwal				
2	Petugas melakukan maintainace/perawatan				
3	Petugas Cepat, tanggap dan melakukan tindak lanjut terhadap keluhan				
D	<b>Jaminan (Assurance)</b>				
1	Permintaan barang kebutuhan ditangani dengan baik				
2.	Pengurusan Surat (masuk dan keluar) dilayani petugas dengan baik				
3	Pengurusan izin-izin/peminjaman dilayani petugas dengan baik				
E	<b>Empati (Empathy)</b>				
1	Keramahan dan kesopanan pelayanan				
2.	Petugas berkomunikasi dengan baik				
3	Petugas menerima kritik dan saran				

Saran/Kritik .....

.....

.....

.....



**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA SIDOARJO**



**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA**  
**TERHADAP KINERJA LAYANAN**  
**PUSAT DATA**

**Identitas responden (Berikan tanda ✓ atau X pada pilihan jawaban)**

1. Jenis kelamin :  L  P
2. Status Bapak/Ibu/Sdr/i :  
 Mahasiswa : .....  
 Dosen : .....  
 Pejabat Struktural ; Jabatan : .....  
 Tenaga Kependidikan ; Unit Kerja : .....
3. Berapa lama Bpk/Ibu/Sdr/i sudah bergabung dengan / mengenal Akper Kerta Cendekia?  
 < 1 Thn  1 – 5 Thn  5 – 10 Thn  > 10 Thn

*Keterangan:* Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

*Petunjuk pengisian:* Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (✓) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

**Kepuasan**      1 = Sangat Tidak Puas      2 = Tidak Puas      3 = Puas      4 = Sangat Puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
1	Kesopanan dan keramahan petugas				
2	Kecepatan pelayanan petugas				
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan				
4	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan				
5	Layanan Jaringan Internet dan Intranet				
6	Layanan permintaan data				
7	Layanan pembuatan hosting				
8	Layanan SIAKAD				
9	Penyelesaian masalah jaringan				
10	Penanganan masalah pada sistem aplikasi				
11	Pemeliharaan ( <i>maintenance</i> ) website				
12	Informasi pada web puskom				

Saran/Kritik .....

.....  
.....  
.....



**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA SIDOARJO**



**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA**  
**TERHADAP KINERJA LAYANAN**  
**PROGRAM STUDI**

**Identitas responden (Berikan tanda ✓ atau X pada pilihan jawaban)**

1. Jenis kelamin :  L  P
2. Status Bapak/Ibu/Sdr/i:  
 : Mahasiswa  
 Dosen

*Keterangan:* Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

*Petunjuk pengisian:* Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (✓) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

**Kepuasan**      1 = Sangat tidak puas      2 = Tidak puas      3 = Puas      4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
<b>A. AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN</b>					
1	Penjadwalan perkuliahan tiap semester				
2	Penjadwalan ujian (UTS dan UAS) sesuai kalender akademik				
3	Pengurusan surat keterangan akademik (keterangan aktif kuliah, surat keterangan sakit/cuti, dll.)				
4	Kualitas layanan petugas akademik				
<b>B. KEUANGAN</b>					
5	Kemudahan mendapatkan informasi waktu dan jumlah pembayaran biaya kuliah (papan informasi dan SIAKAD)				
6	Kualitas layanan petugas keuangan				
<b>C. ADMINISTRASI UMUM</b>					
7	Pengurusan surat-surat				
8	Kualitas layanan administrasi umum				
<b>D. PROGRAM STUDI</b>					
9	Kemudahan mendapatkan informasi perkuliahan				
10	Kemudahan dalam mengurus transkrip nilai				
11	Penyelesaian keluhan atas ketidaksesuaian seperti				

	tidak tercantumnya nama mahasiswa dalam daftar hadir dan lain-lain				
<b>12</b>	Kualitas layanan prodi				
<b>13</b>	Penetapan Dosen pengampu mata kuliah				
<b>14</b>	Dukungan prodi terhadap kegiatan (organisasi) kemahasiswaan				
<b>15</b>	Kualitas layanan perkuliahan oleh dosen				
<b>16</b>	Dukungan prodi terhadap penyelesaian studi				
<b>17</b>	Dukungan prodi terhadap pelaksanaan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dosen				
<b>18</b>	Dukungan prodi terhadap pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat				
<b>E. PERPUSTAKAAN</b>					
<b>19</b>	Kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan				
<b>20</b>	Kualitas pelayanan pustakawan dan staf perpustakaan				
<b>21</b>	Kelengkapan koleksi perpustakaan				
<b>22</b>	Kenyamanan ruang perpustakaan				
<b>23</b>	Kemudahan peminjaman koleksi perpustakaan				
<b>24</b>	Menyiapkan <i>E-book</i>				
<b>F. LABORATORIUM</b>					
<b>25</b>	Kualitas layanan laboran				
<b>26</b>	Kelengkapan fasilitas laboratorium				
<b>27</b>	Kenyamanan laboratorium				
<b>28</b>	Keamanan laboratorium (terkait bahan kimia berbahaya)				
<b>29</b>	Keberfungsian alat-alat laboratorium				
<b>30</b>	Prosedur penggunaan laboratorium untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat				

Saran/Kritik .....

.....

.....

.....



**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA SIDOARJO**



**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA**  
**TERHADAP KINERJA LAYANAN**  
**PIMPINAN PROGRAM STUDI**

**Identitas responden (Berikan tanda ✓ atau X pada pilihan jawaban)**

1. Jenis kelamin :  L  P
2. Status Bapak/Ibu/Sdr/i:  
 : Mahasiswa  
 Dosen

*Keterangan:* Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

*Petunjuk pengisian:* Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (✓) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

**Kepuasan**      1 = Sangat tidak puas      2 = Tidak puas      3 = Puas      4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
<b>A</b>	<b>Bidang Pendidikan dan Pengajaran</b>				
1.	Penyusunan rencana program kerja Prodi				
2.	Pelaksanaan rencana program kerja Prodi				
3.	Menentukan dosen pengampu mata kuliah				
4.	Penunjukan dosen pembimbing Praktek Klinik				
5.	Penunjukan dosen pembimbing akademik				
6.	Penunjukan dosen pembimbing KTI				
7.	Penunjukkan dosen penguji KTI				
8.	Penunjukan dosen pembimbing praktikum				
9.	Evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan				
10.	Evaluasi terhadap pelaksanaan praktikum				
11.	Pelaksanaan ujian KTI				
12.	Koordinasi kegiatan penyusunan buku ajar				
13.	Evaluasi terhadap kinerja dosen setiap semester				
14.	Evaluasi kegiatan perkuliahan setiap semester				
15.	Evaluasi kegiatan perkuliahan setiap akhir tahun				

<b>16.</b>	Peninjauan kurikulum Prodi				
<b>B</b>	<b>Bidang Penelitian dan Pengabdian Masyarakat</b>				
<b>17.</b>	Koordinasi kegiatan penelitian dosen				
<b>18.</b>	Koordinasi kegiatan diskusi dosen				
<b>19.</b>	Koordinasi kegiatan seminar internasional				
<b>20.</b>	Koordinasi kegiatan seminar nasional				
<b>C</b>	<b>Bidang Penunjang</b>				
<b>21.</b>	Kerjasama dengan satuan kerja lain (internal fakultas)				
<b>22.</b>	Kerjasama dengan satuan kerja lain (eksternal fakultas)				
<b>23.</b>	Bimbingan dan Pengarahan terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan				
<b>24.</b>	Pelaporan Pangkalan Data Perguruan Tinggi (PDPT)				
<b>25.</b>	Upaya pengembangan Prodi melalui kerjasama dengan lembaga pemerintahan				
<b>26.</b>	Upaya pengembangan Prodi melalui kerjasama dengan lembaga swasta				
<b>27.</b>	Pendataan penelusuran alumni				

Saran/Kritik .....

.....

.....

.....



**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA SIDOARJO**



**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA**  
**TERHADAP KINERJA LAYANAN**  
**PIMPINAN WAKIL DIREKTUR 1**

**Identitas responden (Berikan tanda ✓ atau X pada pilihan jawaban)**

1. Jenis kelamin :  L  P

2. Status Bapak/Ibu/Sdr/i

Mahasiswa

Dosen

**Keterangan:** Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

**Petunjuk pengisian:** Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (✓) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

**Kepuasan**      1 = Sangat tidak puas      2 = Tidak puas      3 = Puas      4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
<b>A</b>	<b>BIDANG AKADEMIK</b>				
1.	Penyusunan jadwal perkuliahan (pembagian jadwal kuliah)				
2.	Pelaksanaan jadwal perkuliahan				
3.	Program Pengembangan Kurikulum				
4.	Informasi pelaksanaan UTS				
5.	Informasi pelaksanaan UAS				
6.	Pelaksanaan Yudisium mahasiswa				
7.	Evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan				
8.	Evaluasi terhadap pelaksanaan praktikum				
9.	Evaluasi terhadap kinerja dosen setiap semester				
10.	Evaluasi kegiatan perkuliahan setiap semester				
11.	Evaluasi kegiatan perkuliahan setiap akhir tahun				
12.	Koordinasi kegiatan penelitian dosen				
13.	Koordinasi kegiatan diskusi dosen				
14.	Koordinasi kegiatan studium general				
15.	Koordinasi kegiatan seminar nasional				

16.	Koordinasi kegiatan seminar internasional				
17.	Koordinasi kegiatan penyusunan buku ajar				
18.	Penyusunan rencana program kerja bidang keuangan dan administrasi umum				
19.	Pelaksanaan rencana program kerja bidang keuangan dan administrasi umum				
20.	Penyusunan rencana program kerja bidang kemahasiswaan				
21.	Pelaksanaan rencana program kerja bidang kemahasiswaan				
22.	Kerjasama dengan satuan kerja lain (internal institusi)				
23.	Kerjasama dengan satuan kerja lain (eksternal institusi)				
24.	Bimbingan dan Pengarahan terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan				
25.	Evaluasi terhadap organisasi kemahasiswaan				

Saran/Kritik .....

.....

.....

.....



**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA SIDOARJO**



**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA  
TERHADAP KINERJA LAYANAN**

**PERPUSTAKAAN**

**Identitas responden (Berikan tanda ✓ atau X pada pilihan jawaban)**

1. Jenis kelamin :  L  P

2. Status Bapak/Ibu/Sdr/i

: Mahasiswa

Dosen

**Keterangan:** Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

**Petunjuk pengisian:** Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (✓) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

**Kepuasan**      1 = Sangat tidak puas      2 = Tidak puas      3 = Puas      4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
1.	Kebersihan Ruang Perpustakaan				
2.	Kebersihan Ruang baca				
3.	Kelancaran Pendaftaran Anggota Baru				
4.	Kelancaran Layanan Aktivasi Kartu Anggota				
5.	Kelancaran Layanan Peminjaman Buku				
6.	Kelancaran Layanan Pengembalian Buku				
7.	Kelancaran Layanan Internet				
8.	Kelancaran Layanan Penerimaan KTI / Askep				
9.	Layanan Penggantian Kartu Hilang				
10.	Layanan Koleksi e-book				
11.	Ketersediaan Koleksi/Buku yang memadai				
12.	Ketersediaan ruang baca yang memadai				
13.	Ketersediaan Wi-Fi yang memadai				
14.	Layanan Ketersediaan Data				
15.	Layanan Penyampaian Informasi				

Saran/Kritik .....  
.....  
.....  
.....



**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA SIDOARJO**



**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA  
TERHADAP KINERJA LAYANAN**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (LP2M)**

**Identitas responden (Berikan tanda ✓ atau X pada pilihan jawaban)**

1. Jenis kelamin :  L  P
2. Status Bapak/Ibu/Sdr/i :  
 Dosen : .....  
 Pejabat Struktural ; Jabatan : .....  
 Tenaga Kependidikan ; Unit Kerja : .....
3. Berapa lama Bpk/Ibu/Sdr/i sudah bergabung dengan / mengenal Akper Kerta Cendekia?  
 < 1 Thn  1 – 5 Thn  5 – 10 Thn  > 10 Thn

*Keterangan:* Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

*Petunjuk pengisian:* Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (✓) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

**Kepuasan**      1 = Sangat tidak puas      2 = Tidak puas      3 = Puas      4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
1.	Kesopanan dan keramahan petugas				
2.	Kecepatan pelayanan petugas				
3.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan				
4.	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan				
5.	Kemudahan prosedur pelayanan				
6.	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan				
7.	Layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat				
8.	Layanan penelitian dan pengabdian masyarakat				
9.	Sosialisasi program				
10.	Transparansi				
11.	Publikasi hasil kegiatan				
12.	Jaringan kerjasama				

Saran/Kritik .....  
.....  
.....  
.....



**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA SIDOARJO**



**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA**  
**TERHADAP KINERJA LAYANAN**  
**SATUAN PEMERIKSA INTERNAL (SPI)**

**Identitas responden (Berikan tanda ✓ atau X pada pilihan jawaban)**

1. Jenis kelamin :  L  P
2. Status Bapak/Ibu/Sdr/i :  
 Dosen : .....  
 Pejabat Struktural ; Jabatan : .....  
 Tenaga Kependidikan ; Unit Kerja : .....
3. Berapa lama Bpk/Ibu/Sdr/i sudah bergabung dengan / mengenal Akper Kerta Cendekia?  
 < 1 Thn  1 – 5 Thn  5 – 10 Thn  > 10 Thn

*Keterangan:* Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

*Petunjuk pengisian:* Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (✓) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

**Kepuasan**      1 = Sangat tidak puas      2 = Tidak puas      3 = Puas      4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
1.	Kesopanan dan keramahan petugas				
2.	Kecekatan pelayanan petugas				
3.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan				
4.	Kemudahan prosedur pelayanan SPI				
5.	Kecakapan petugas dalam menyelesaikan keluhan				
6.	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan				
7.	Ketepatan waktu audit dari jadwal yang direncanakan				
8.	Kejelasan mekanisme dan prosedur audit				
9.	Kejelasan hasil audit keuangan				
10.	Kejelasan Tindak lanjut hasil audit keuangan				
11.	Kompetensi petugas audit				
12.	Kemudahan akses informasi kebijakan SPI				
13.	Kejelasan sosialisasi program remunerasi				
14.	Pendampingan pemeriksaan auditor eksternal				

Saran/Kritik .....  
.....  
.....

**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA SIDOARJO**



**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA  
TERHADAP KINERJA LAYANAN**

**BAGIAN AKADEMIK, KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI**

**Identitas responden (Berikan tanda ✓ atau X pada pilihan jawaban)**

1. Jenis kelamin :  L  P

*Keterangan:* Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

*Petunjuk pengisian:* Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (✓) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

**Kepuasan**      1 = Sangat tidak puas      2 = Tidak puas      3 = Puas      4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
<b>A</b>	<b>LAYANAN AKADEMIK</b>				
1	Kelancaran Proses Registrasi baru				
2	Sosialisasi jadwal pengisian KRS di website				
3	Sosialisasi Jangka Waktu Pengisian KRS di website				
4	Proses Pengurusan Cuti Kuliah di bagian akademik				
5	Kemudahan Pengambilan Transkip Nilai Akhir/ Indeks Prestasi Akademik (IPK)				
6	Kelancaran pelaksanaan wisuda				
7	Kemudahan Dalam Pengambilan Ijazah				
8	Pengurusan pindah dari Perguruan Tinggi Lain (bagi mahasiswa pindah)				
<b>B</b>	<b>LAYANAN KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI</b>				
9	Layanan Beasiswa				
10	Fasilitas sarana kegiatan mahasiswa				
11	Proses Pengajuan Permohonan Dana bantuan kegiatan				

	partisipasi				
<b>12</b>	Proses Pencairan Dana Lembaga Kemahasiswaan				
<b>13</b>	Layanan Kegiatan Mahasiswa				
<b>14</b>	Layanan Surat-surat Mahasiswa				
<b>15</b>	Layanan Arsip Umum dan Mahasiswa				
<b>16</b>	Layanan Alumni				
<b>17</b>	Layanan Jaket/Almamater Mahasiswa				
<b>18</b>	Layanan Kesehatan Mahasiswa				
<b>19</b>	Layanan Bimbingan Karir				
<b>20</b>	Kesopanan dan keramahan petugas				
<b>21</b>	Kecepatan pelayanan petugas				
<b>22</b>	Ketepatan informasi jadwal pelayanan				
<b>23</b>	Penjelasan petugas tentang pelayanan akademik				
<b>24</b>	Kejelasan informasi yang diberikan petugas akademik				

Saran/Kritik .....

.....

.....

.....

**BADAN PENJAMINAN MUTU**  
**AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA SIDOARJO**



**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA**

**TERHADAP KINERJA LAYANAN  
 LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)**

**Identitas responden (Berikan tanda ✓ atau X pada pilihan jawaban)**

1. Jenis kelamin :  L  P
2. Status Bapak/Ibu/Sdr/i :
 

Dosen : .....  
 Pejabat Struktural ; Jabatan : .....
3. Berapa lama Bpk/Ibu/Sdr/i sudah bergabung dengan / mengenal Akper Kerta Cendekia?  
 < 1 Thn  1 – 5 Thn  5 – 10 Thn  > 10 Thn

*Keterangan:* Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

*Petunjuk pengisian:* Bacalah dengan seksama pernyataan berikut dan berilah tanda silang (X) atau (✓) pada kolom kosong dengan kategori penilaian:

**Kepuasan**      1 = Sangat tidak puas      2 = Tidak puas      3 = Puas      4 = Sangat puas

No	Uraian	Kepuasan			
		1	2	3	4
1	Kebersihan ruang tamu LPM				
2	Kelengkapan ruang tamu LPM (meja, kursi, dll)				
3	Kebersihan ruang diskusi LPM				
4	Kelengkapan ruang diskusi LPM (meja, kursi, LCD, dll)				
5	Kerapihan staf LPM				
6	Kenyamanan ruangan				
7	Kemampuan staf memenuhi kebutuhan				
8	Pengetahuan staf dalam bidang kerja				
9	Kehandalan staf dalam melayani pelanggan				
10	Sosialisasi informasi produk LPM				
11	Evaluasi dan monitoring pedoman atau standar				
12	Publikasi hasil evaluasi dan monitoring pedoman atau standar				
13	Follow up evaluasi dan monitoring				
14	Manfaat evaluasi dan monitoring				
15	Kecepatan pelayanan petugas				
16	Kemudahan pencarian dokumen yang dibutuhkan				

<b>17</b>	Kesigapan staf dalam menjalankan pelayanan				
<b>18</b>	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan				
<b>19</b>	Ketepatan menyelesaikan tugas				
<b>20</b>	Kesopanan petugas				
<b>21</b>	Keramahan petugas				
<b>22</b>	Tidak ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan				

Saran/Kritik .....  
.....  
.....  
.....



**BADAN PENJAMINAN MUTU  
AKADEMI KEPERAWATAN KERTA CENDEKIA SIDOARJO**



**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA**