

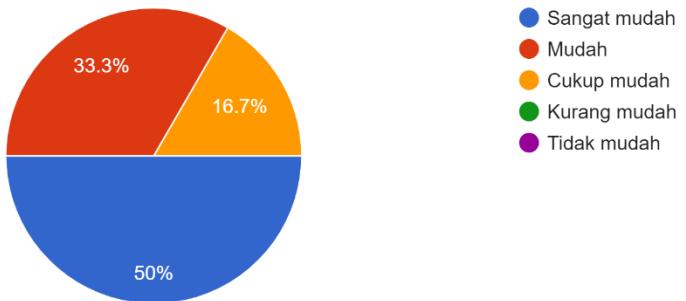
REKAPITULASI KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

GENAP 2019/2020

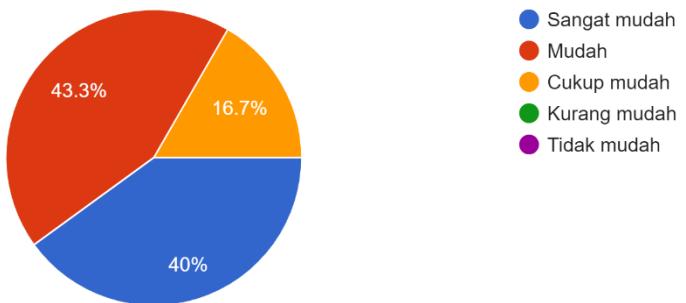


PROGRAM STUDI PROGRAM PROFESI INSINYUR
FAKULTAS TEKNIK | UNIVERSITAS BRAWIJAYA

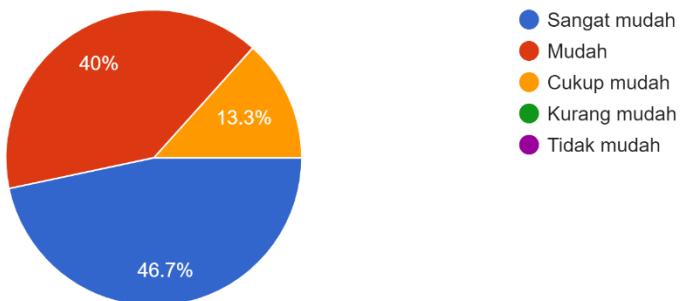
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit PSPPI?
30 responses



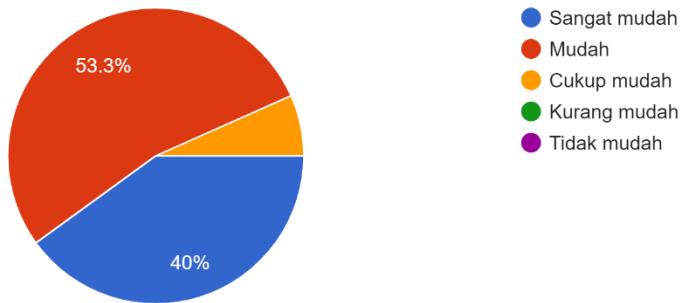
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
30 responses



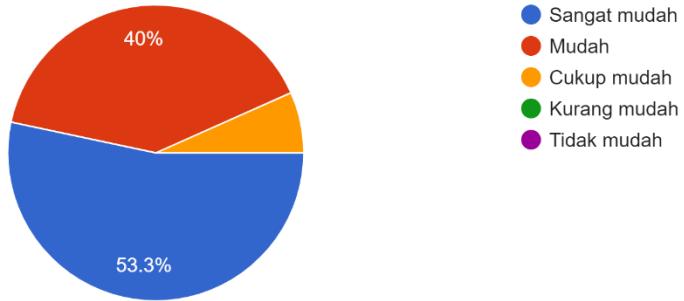
Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas dalam melayani?
30 responses



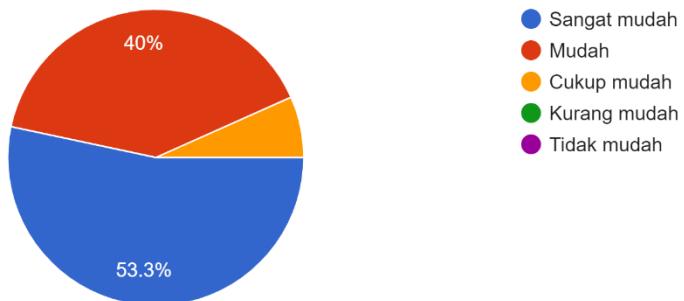
Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
30 responses



Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?
30 responses

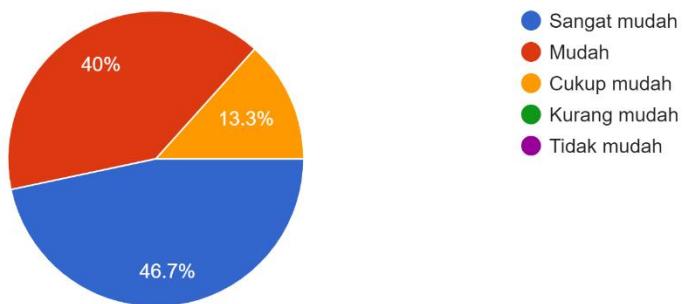


Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
30 responses



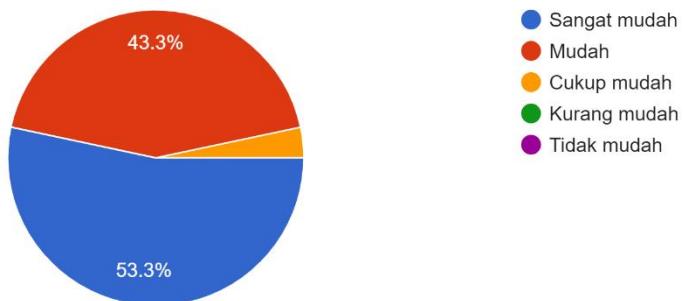
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini?

30 responses



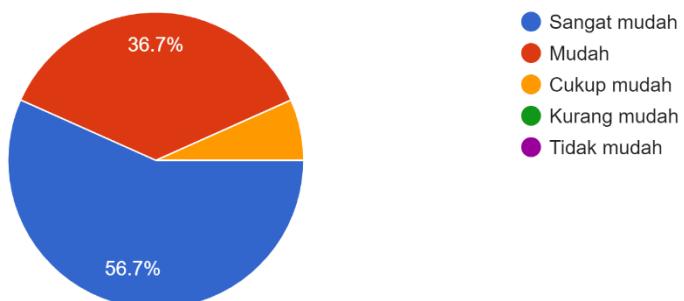
Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam memberikan pelayanan di unit ini?

30 responses

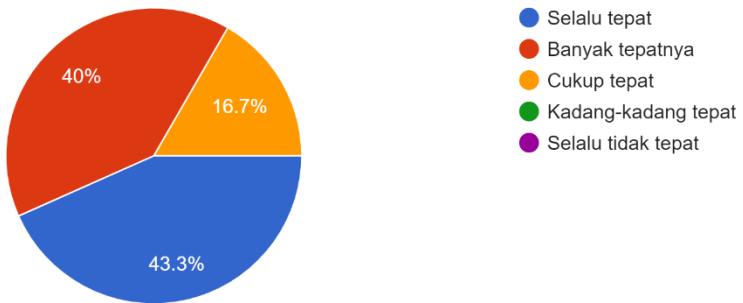


Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

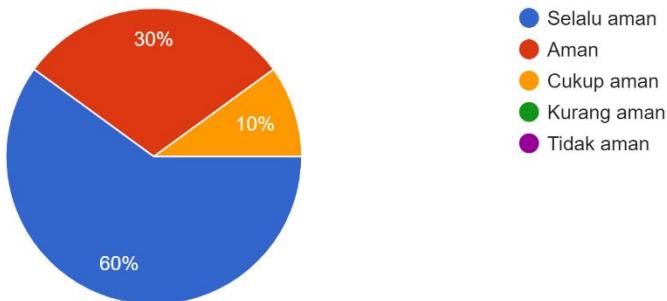
30 responses



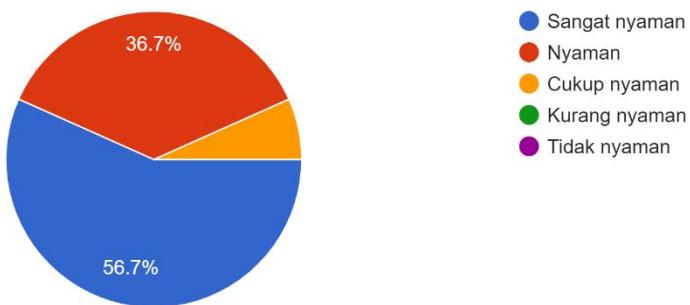
Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
30 responses



Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit PSPPI?
30 responses

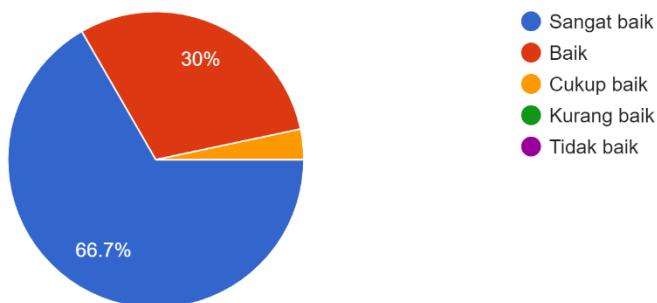


Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan PSPPI?
30 responses



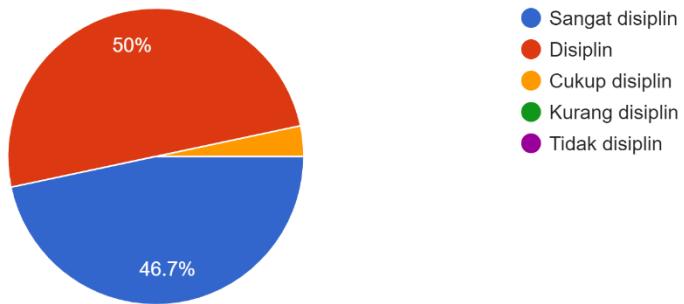
Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan di unit PSPPI?

30 responses



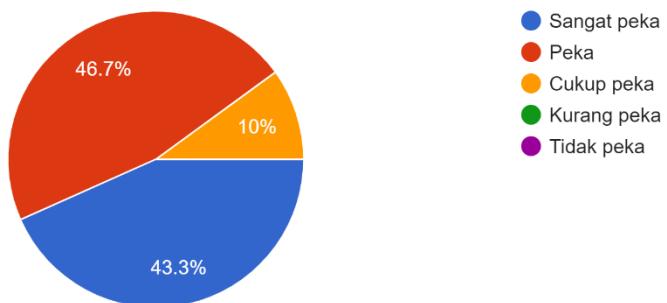
Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas di unit PSPPI?

30 responses



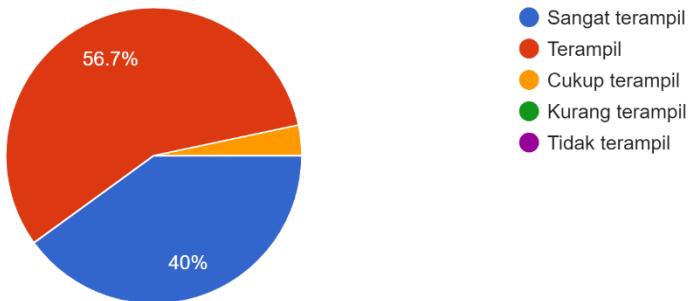
Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat kepekaan /respon petugas dalam memberikan pelayanan di unit PSPPI?

30 responses



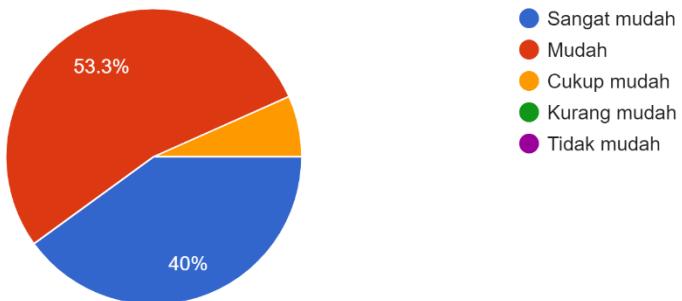
Bagaimana pendapat Saudara tentang keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa?

30 responses



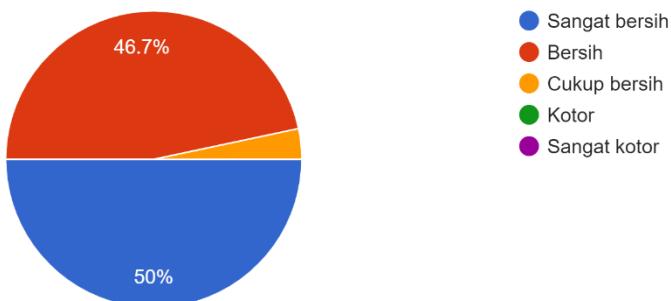
Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur penggunaan sarana prasarana di lingkup PSPPI?

30 responses



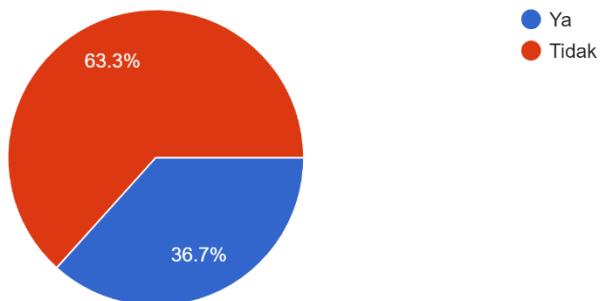
Bagaimana pendapat Saudara tentang kebersihan, kelayakan, kemanfaatan sarana dan prasarana di unit PSPPI?

30 responses



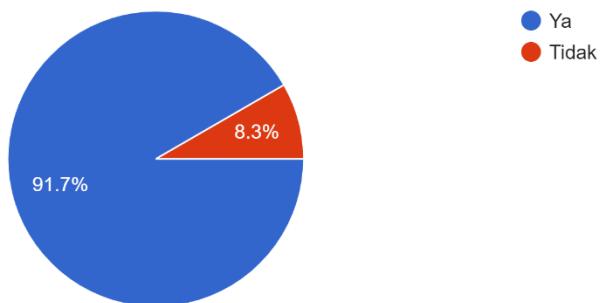
apakah pernah melakukan pengaduan melalui: Grup WA, kotak pengaduan, email, atau fasilitas pengaduan lainnya?

30 responses



Jika pernah, apakah pengaduan Anda ditindaklanjuti?

12 responses



Berapa persentase penyelesaian masalah tersebut?

14 responses



	NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur / Jumlah kuesioner yg terisi	Interpolasi Skala 1 - 4	MUTU PELAYANAN	NRR Tertimbang per Unsur = NRR Per Unsur x 0.056	NILAI IKM Keseluruhan	Nilai IKM setelah dikonversi	Nilai Mutu Pelayanan
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit PSPPI?	4,33	3,50	A	0,19			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	4,23	3,43	A	0,19			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas dalam melayani?	4,33	3,50	A	0,19			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?	4,33	3,50	A	0,19	3,555555556	88,88888889	A
Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?	4,47	3,60	A	0,20			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	4,47	3,60	A	0,20			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini?	4,33	3,50	A	0,19			

	NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur / Jumlah kuesioner yg terisi	Interpolasi Skala 1 - 4	MUTU PELAYANAN	NRR Tertimbang per Unsur = NRR Per Unsur x 0.056	NILAI IKM Keseluruhan	Nilai IKM setelah dikonversi	Nilai Mutu Pelayanan
Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam memberikan pelayanan di unit ini?	4,50	3,63	A	0,20			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	4,50	3,63	A	0,20			
Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?	4,27	3,45	A	0,19			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan PSPPI?	4,50	3,63	A	0,20			
Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit PSPPI?	4,50	3,63	A	0,20			
Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan di unit PSPPI?	4,63	3,73	A	0,21			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas di unit PSPPI?	4,43	3,58	A	0,20			
Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat	4,33	3,50	A	0,19			

	NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur / Jumlah kuesioner yg terisi	Interpolasi Skala 1 - 4	MUTU PELAYANAN	NRR Tertimbang per Unsur = NRR Per Unsur x 0.056	NILAI IKM Keseluruhan	Nilai IKM setelah dikonversi	Nilai Mutu Pelayanan
kepekaan /respon petugas dalam memberikan pelayanan di unit PSPPI?							
Bagaimana pendapat Saudara tentang keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa?	4,37	3,53	A	0,20			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur penggunaan sarana prasarana di lingkup PSPPI?	4,33	3,50	A	0,19			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kebersihan, kelayakan, kemanfaatan sarana dan prasarana di unit PSPPI?	4,47	3,60	A	0,20			

**TABEL : Pedoman penilai Kepuasan Pengguna Jasa Layanan
berdasarkan KEMENPAN No : KEP/25/M.PAN/2/2004**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

