



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



**INSTRUMEN PENILAIAN
BIRO ADMINISTRASI UMUM**

Identitas responden (Berikan tanda \surd 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 (\surd) 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.	Wujud Nyata (<i>Tangibles</i>)				
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.	Kepercayaan (<i>Reliability</i>)				
1.	Kondisi Bangunan yang aman				
2.	Penataan Tempat Parkir dan kerapian				

3.	CCTV yang berfungsi dengan baik				
C	Tanggung Jawab (<i>Responsiveness</i>)				
1	Petugas kebersihan membersihkan sesuai jadwal				
2	Petugas melakukan maintenace/perawatan				
3	Petugas Cepat, tanggap dan melakukan tindak lanjut terhadap keluhan				
D	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
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	Empati (<i>Empathy</i>)				
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 \surd atau X pada pilihan jawaban)

- Jenis kelamin : L P
- Status Bapak/Ibu/Sdr/i :
 - Mahasiswa :
 - Dosen :
 - Pejabat Struktural ; Jabatan :
 - Tenaga Kependidikan ; Unit Kerja :
- 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 (\surd) 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 \surd 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 (\surd) 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
	A. AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN				
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. KEUANGAN				
5	Kemudahan mendapatkan informasi waktu dan jumlah pembayaran biaya kuliah (papan informasi dan SIAKAD)				
6	Kualitas layanan petugas keuangan				
	C. ADMINISTRASI UMUM				
7	Pengurusan surat-surat				
8	Kualitas layanan administrasi umum				
	D. PROGRAM STUDI				
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				
12	Kualitas layanan prodi				
13	Penetapan Dosen pengampu mata kuliah				
14	Dukungan prodi terhadap kegiatan (organisasi) kemahasiswaan				
15	Kualitas layanan perkuliahan oleh dosen				
16	Dukungan prodi terhadap penyelesaian studi				
17	Dukungan prodi terhadap pelaksanaan penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dosen				
18	Dukungan prodi terhadap pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat				
	E. PERPUSTAKAAN				
19	Kemudahan pencarian/akses koleksi perpustakaan				
20	Kualitas pelayanan pustakawan dan staf perpustakaan				
21	Kelengkapan koleksi perpustakaan				
22	Kenyamanan ruang perpustakaan				
23	Kemudahan peminjaman koleksi perpustakaan				
24	Menyiapkan <i>E-book</i>				
	F. LABORATORIUM				
25	Kualitas layanan laboran				
26	Kelengkapan fasilitas laboratorium				
27	Kenyamanan laboratorium				
28	Keamanan laboratorium (terkait bahan kimia berbahaya)				
29	Keberfungsian alat-alat laboratorium				
30	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 \surd 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 (\surd) 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
A	Bidang Pendidikan dan Pengajaran				
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				

16.	Peninjauan kurikulum Prodi				
B	Bidang Penelitian dan Pengabdian Masyarakat				
17.	Koordinasi kegiatan penelitian dosen				
18.	Koordinasi kegiatan diskusi dosen				
19.	Koordinasi kegiatan seminar internasional				
20.	Koordinasi kegiatan seminar nasional				
C	Bidang Penunjang				
21.	Kerjasama dengan satuan kerja lain (internal fakultas)				
22.	Kerjasama dengan satuan kerja lain (eksternal fakultas)				
23.	Bimbingan dan Pengarahan terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan				
24.	Pelaporan Pangkalan Data Perguruan Tinggi (PDPT)				
25.	Upaya pengembangan Prodi melalui kerjasama dengan lembaga pemerintahan				
26.	Upaya pengembangan Prodi melalui kerjasama dengan lembaga swasta				
27.	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 \surd 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 (\surd) 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
A	BIDANG AKADEMIK				
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 \surd 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 (\surd) 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 \surd 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 (\surd) 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 \surd atau X pada pilihan jawaban)

- Jenis kelamin : L P
- Status Bapak/Ibu/Sdr/i :
 - Dosen :
 - Pejabat Struktural ; Jabatan :
 - Tenaga Kependidikan ; Unit Kerja :
- 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 (\surd) 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 \surd 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 (\surd) 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
A	LAYANAN AKADEMIK				
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 Transkrip 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	LAYANAN KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI				
9	Layanan Beasiswa				
10	Fasilitas sarana kegiatan mahasiswa				
11	Proses Pengajuan Permohonan Dana bantuan kegiatan				

	partisipasi				
12	Proses Pencairan Dana Lembaga Kemahasiswaan				
13	Layanan Kegiatan Mahasiswa				
14	Layanan Surat-surat Mahasiswa				
15	Layanan Arsip Umum dan Mahasiswa				
16	Layanan Alumni				
17	Layanan Jacket/Almamater Mahasiswa				
18	Layanan Kesehatan Mahasiswa				
19	Layanan Bimbingan Karir				
20	Kesopanan dan keramahan petugas				
21	Kecepatan pelayanan petugas				
22	Ketepatan informasi jadwal pelayanan				
23	Penjelasan petugas tentang pelayanan akademik				
24	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 \surd 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 (\surd) 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				

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

Saran/Kritik

.....

.....

.....



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



KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA