

# UNIVERSITAS PANCASILA FAKULTAS TEKNIK



# LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN

# PENGUKURAN KEPUASAN KINERJA FTUP OLEH PEGAWAI SEMESTER GENAP TAHUN 2017/2018

Sekretariat : Satuan Jaminan Mutu , Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta 12640 Telp (021) 7864730 Pes121 ; Fax (021) 7270128, 7272290

# **DAFTAR ISI**

Ka	ta Pengantar	İ
Da	aftar Isi	ii
1.	Pendahuluan	1
2.	Maksud Dan Tujuan Pengukuran Kinerja FTUP	1
3.	Ruang Lingkup Pengukuran Kinerja Pegawai	1
4.	Tinjauan Pustaka	2
	4.1 Metode Statistik Untuk Mendapatkan Jumlah Sample (N)	. 2
	4.2 Metode Pengolahan Hasil Pengukuran Kinerja Pegawai	3
5.	Metode Pengukuran & Pengumpulan Data	4
	5.1 Data Primer	4
6.	Hasil Dan Pembahasan	6
	6.1 Hasil Pengukuran	6
	6.1 Pembahasan	7
	6.1 Kesimpulan & Saran	7
DA	AFTAR PUSTAKA	8

## **Kata Pengantar**

Dalam rangka untuk perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*) tentang aspek pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini adalah pegawai FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP. Oleh karena itu pada Tahun 2018, FTUP kembali melakukan pengukuran evaluasi FTUP terhadap pegawai FTUP.

Evaluasi ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa jauh mutu kinerja pelayanan FTUP terhadap pegawai tetap FTUP. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan ini akan memberikan rekomendasi bagi institusi untuk membuat perencanaan dan tindakan yang diperlukan dalam rangka mencapai kepuasan pelanggannya. Kepentingan ini adalah untuk memenuhi tuntutan dan perkembangan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi di lingkungan FTUP.

Laporan Kepuasan Pelanggan ini diharapkan dapat dijadikan panduan bagi pengelola di FTUP untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Jakarta, 5 Maret 2018 Ketua Pelaksana Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ir. Dra. Erna Savitri, MT

#### PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN FTUP OLEH PEGAWAI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA TAHUN 2018

#### 1. PENDAHULUAN

Fakultas Teknik Universitas Pancasila (FTUP) sebagai institusi Pendidikan Tinggi, mengemban amanat konstitusi dan berkewajiban menyiapkan peserta didik agar menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional serta mampu dan dapat menerapkan, mengembangkan, menyebarluaskan, mengupaya-kan penggunaan ilmu pengetahuan/teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Agar misi FTUP terlaksana dengan baik, maka perlu diselenggarakan kegiatan akademik yang dapat memelihara suasana akademik yang kondusif sehingga tercipta interaksi antara mahasiswa dengan dosen, mahasiswa dengan mahasiswa, dan proses belajar mengajar dapat berjalan sebagaimana mestinya. Disamping itu dengan suasana yang kondusif para lulusan dapat juga memanfaatkan kampus sebagai tempat diskusi guna pengembangan ilmu pengetahuan/teknologi dan memecahkan berbagai masalah aktual yang terjadi di masyarakat. Dengan semua itu diharapkan suasana akademik dapat menumbuhkan jiwa yang berkemampuan untuk berkembang secara mandiri, profesional, berjiwa wirausaha, menghormati hak asasi manusia, memiliki budi pekerti dan budi bahasa yang baik.

Pendidikan tinggi di Indonesia dewasa ini telah memasuki era baru, suatu era kompetitif yang penuh tantangan karena adanya perubahan yang cepat. Tantangan dan persaingan yang ketat di era global menuntut adanya kualitas sumberdaya manusia yang kompeten dalam menjawab setiap permasalahan sekaligus memanfaatkan kesempatan yang ada. Berdasarkan pengalaman negara negara lain yang lebih maju di Asia, seperti Jepang, Korea Selatan, atau China, menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan perguruan tinggi yang berkualitas berkorelasi secara signifikan dengan peningkatan kompetensi sumberdaya manusia secara keseluruhan yang pada akhirnya membentuk kompetensi bangsa yang tinggi dalam persaingan global.

Dalam rangka perbaikan yang berkesinambungan (continuous improvement) tentang aspek pelayanan FTUP, maka institusi berkewajiban melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP. Oleh karena itu pada tahun 2018 ini institusi kembali akan melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan FTUP yang dirasakan oleh pegawai tetap (tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dilingkungan FTUP). Penilaian kinerja pelayanan FTUP ini dipandang perlu dalam kaitannya dengan tercapainya Visi, Misi dan Tujuan FTUP.

#### 2. MAKSUD DAN TUJUAN PENGUKURAN KINERJA PELAYANAN FTUP

Adapun maksud dari pengukuran Kinerja pelayanan FTUP yang dirasakan oleh pegawai tetap (tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan FTUP adalah untuk mengetahui sampai sejauh mana mutu kinerja FTUP dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di FTUP dalam hal ini pegawai tetap.

Sedangkan tujuan dari pengukuran kinerja pelayanan FTUP dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di FTUP adalah :

- a. Meningkatkan kualitas sistem pendidikan,
- b. Mengembangkan diri pegawai,
- c. Meningkatkan kepuasan mahasiswa/dosen terhadap pelayanan,
- d. Meningkatkan kepuasan kerja pegawai,
- e. Mencapai tujuan program studi / fakultas / universitas,
- f. Meningkatkan penilaian masyarakat terhadap fakultas / universitas.

g. Untuk menghasilkan rekomendasi usulan penanganan dalam peningkatan kualitas pembelajaran di FTUP dalam hal perencanaan dan tindakan perbaikan yang diperlukan, sehingga dapat dijadikan acuan bagi FTUP dalam melaksanakan misi FTUP dan pelaksanaan program pendidikan.

#### 3. RUANG LINGKUP PENGUKURAN KINERJA FTUP

Adapun ruang lingkup pengukuran Kinerja pelayanan FTUP dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di FTUP, adalah :

- a. Pengukuran Kinerja pelayanan dilakukan terhadap pegawai FTUP
- b. Pelaksanaan dilakukan pada bulan Febuari 2018.
- c. Perhitungan kepuasan pelanggan yang dianalisa adalah berdasarkan metode analisis deskriptif secara analitik yaitu mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta (*Hermawan*, 1995: 10).
- d. Metode Statistika untuk mendapatkan Jumlah Sample (N) berdasarkan teknik simple random sampling yaitu setiap responden mempunyai probabilitas yang sama untuk dipilih (Kountur, 2004:139).
- e. Pengukuran Kinerja pelayanan pegawai ini berdasarkan pada :
  - 1. Aspek Tangible
  - 2. Aspek Reliability
  - 3. Aspek Responsiveness
  - 4. Aspek Assurance
  - 5. Aspek Emphaty

#### 4. TINJAUAN PUSTAKA

#### 4.1 Metode Statistika Untuk Mendapatkan Jumlah Sample (N)

Penilaian kinerja dosen ini berdasarkan persepsi mahasiswa yang dilakukan dengan mengevaluasi kompetensi pedagogik, profesional, kepribadian dan sosial yang diperlukan dalam praktek pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada mahasiswa sesuai dengan rujukan literatur yang relevan (Dirjen Dikti, 2010). Sehingga dalam hal ini mahasiswa adalah merupakan sampel penelitian.

Sampel adalah sebuah kelompok anggota yang menjadi bagian populasi sehingga juga memiliki karakteristik populasi Nurgiyantoro, dkk. (2002:56). Sampel digunakan dalam penelitian dalam rangka menghemat waktu, biaya dan tenaga serta mempercepat proses pengumpulan data. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik simple random sampling yaitu setiap responden mempunyai probabilitas yang sama untuk dipilih (Ronny Kountur, D.M.S., Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis,2004:139). Untuk mendapatkan sampel yang dapat menggambarkan dan mencandrakan maka dalam penentuan sampel digunakan rumus Slovin (Umar, 2004: 108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$
 dimana,

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = toleransi nilai presentasi yang diharapkan tidak menyimpang dari 10 %

Semakin besar sampel semakin besar kemungkinan untuk membuat keputusan yang tepat dalam menolak hipotesi nol, atau dikenal dengan istilah statistical power adalah probabilitas menolak hipotesi nol yang memang seharusnya ditolak atau probabilitas membuat keputusan yang benar ketika menolak hipotesis nol. Semakin besar sampel semakin besar pula statistical power-nya. Besar sampel menentukan besarnya statistical

power. Dengan demikian, semakin besar sampel semakin tepat hasil yang diberikan. Tetapi dari segi biaya dan waktu pengumpulan data, sampel yang sangat besar akan semakin tidak efisien karena memerlukan biaya yang lebih besar dan waktu yang lebih lama dalam pengumpulan dan pengolahan datanya. Jadi diperlukan kompromi antara statistical power dan efisiensi biaya serta waktu. Pada penelitian sosial umumnya nilai statistical power yang diharapkan berkisar pada 80 persen.

#### 4.2 Metode Pengolahan Hasil Pengukuran Kinerja FTUP

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif secara analitik yaitu mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta (Hermawan, 1995: 10). Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh baik melalui hasil kuesioner, kemudian dideskripsikan. Pengolahan hasil evaluasi kinerja dosen dilakukan oleh pihak dengan prosedur sebagai berikut:

#### a. Pembobotan untuk setiap alternative penilaian, berdasarkan skala *Linkert*, yaitu

Analisis pemilihan responden adalah merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat pilihan suatu atribut mendorong responden dalam menilai. Pada kuesioner penelitian ini, analisa memilih akan dilakukan terhadap pertanyaan seberapa penting faktor - faktor yang menjadi pertimbangan responden untuk memilih. Untuk mengukur tingkat pemilihan ini, digunakan skala *Likert*. dengan 5 kategori seperti yang ditunjukan pada Tabel dibawah ini dimana Skala Linkert diperlakukan sebagai suatu skala ordinat dan instrumen penelitiannya menggunakan Kuesioner

Tabel 1 Skala Linkert

	Hasil Tingkat Pemilihan	Nilai
1	Sangat Puas / Sangat Setuju / Sangat Baik	5
2	Puas / Setuju / Baik	4
3	Netral / Biasa / Cukup	3
4	Tidak Puas / Tidak Setuju / Tidak Baik	2
5	Sangat tidak Puas / Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik	1

Sumber: Supranto, J, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta

## b. Penjumlahan Nilai Skor Yang Dicapai

Penjumlahan nilai skor yang dicapai pada setiap bagian atau kategori kegiatan dosen, yaitu :

- 1. Aspek Tangible
- 2. Aspek Reliability
- 3. Aspek Responsiveness
- 4. Aspek Assurance
- 5. Aspek Emphaty

#### c. Pengolahan Hasil Pengukuran Evaluasi Kinerja pelayanan FTUP

Penentuan nilai Evaluasi Kinerja pelayanan FTUP didasarkan pada rerata skor masing-masing aspek penilaian Kinerja pelayanan FTUP untuk seluruh aspek. Jumlah. Penilaian skor didasarkan rerata skor total dari seluruh butir instrumen dan seluruh responden (N) untuk semua mata kuliah. Berdasarkan rerata skor tersebut kemudian dibandingkan dengan standar penilaian untuk menentukan klasifikasi kinerja dosen yang bersangkutan.

Jumlah Pertanyaan
Jumlah Total Skor Yang Dicapai
Jumlah Responden

$$Penilaian. Akhir. Kinerja. Dosen = \Big(\sum Total. skor. yang. dicapai \Big/ \sum Pernyataan \Big) / \Big(\sum Re sponden \Big)$$

Adapun standar penilaian Evaluasi Kinerja Dosen tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Interpretasi Hasil Pengolahan Evaluasi Kinerja Dosen

No	Rentang Nilai	Keterangan	Kategori
1	> 3,26	Sangat Memuaskan	Α
2	2,46 - 3,25	Memuaskan	В
3	1,66 – 2,45	Kurang Memuaskan	С
4	< 1,66	Tidak Memuskan	D

### d. Tindak Lanjut Evaluasi Hasil Pengukuran Kinerja FTUP

Tindakan lanjut perbaikan sangat diperlukan, sehingga dapat dijadikan acuan bagi FTUP dalam melaksanakan misi FTUP dan pelaksanaan program pendidikan yang diberikan kepada pelayanan. Tindak lanjut yang dapat dilakukan dari kegiatan evaluasi kinerja dosen, antara lain:

- a) Perbaikan dan pengembangan kinerja pegawai
- b) Penyesuaian-penyesuaian konpensasi
- c) Keputusan-keputusan dalam pemberiaan tugas-tugas kepada pegawai
- d) Kebutuhan-kebutuhan pelatihan untuk pengembangan pembelajaran pegawai.

#### 5. METODE PENGUKURAN DAN PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data berupa data primer. Adapun data primer didapat dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada pegawai tetap FTUP sebagai responden, yang dalam hal ini adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dilingkungan FTUP.

#### 5.1 Data Primer (dalam bentuk kuesioner)

FM 7-9.1.2-4.405-13.v4



#### FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA



#### KUESIONER PENGUKURAN EVALUASI KINERJA FTUP

Tujuan Kuesioner : untuk mengetahui sampai sejauh mana mutu kinerja FTUP dalam melaksanakan misi FTUP dalam hal ini pelaksana program pendidikan

#### Petunjuk:

- a. Berikan tanda silang (X) disamping masing-masing Pernyataan yang dianggap dapat mewakili
  b. Setiap pernyataan diberikan 5 pilihan (SKOR) dengan keterangan sebagai berikut :
- - 1. Sangat Tidak Memuaskan
  - Kurang Memuaskan
     Cukup Puas

  - 4. Memuaskan
  - 5. Sangat Memuaskan

No.	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
Α	Tangible	1	2	3	4	5
1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai	1	2	3	4	5
2	Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman	1	2	3	4	5
3	Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja	1	2	3	4	5
4	FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan	1	2	3	4	5
5	Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan	1	2	3	4	5
В	Reliability	1	2	3	4	5
6	Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja	1	2	3	4	5
7	Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	1	2	3	4	5
8	Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP	1	2	3	4	5
9	Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	1	2	3	4	5
10	Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)	1	2	3	4	5
С	Responsiveness	1	2	3	4	5
11	FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM)	1	2	3	4	5
12	FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan Pengembangan SDM	1	2	3	4	5
13	Sistem manajemen yang diterapkan dapat meningkatkan produktifitas pegawai	1	2	3	4	5
14	FTUP memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	1	2	3	4	5
15	Komunikasi internal sudah terlaksana dengan baik	1	2	3	4	5
D	Assurance	1	2	3	4	5
16	Sistem manajemen yang diterapkan menjamin pegawai bekerja secara kondusif	1	2	3	4	5
17	Rekruitmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku	1	2	3	4	5
18	FTUP menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik	1	2	3	4	5
19	FTUP menerapkan peraturan–peraturan internal (SK Yayasan / Rektor / Dekan) dengan baik	1	2	3	4	5
20	Ketrampilan pegawai FTUP memberikan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan	1	2	3	4	5
Е	Emphaty	1	2	3	4	5
21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.	1	2	3	4	5
22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai	1	2	3	4	5
23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	1	2	3	4	5
24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri	1	2	3	4	5
25	Motifasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP	1	2	3	4	5

Tuliskan sa	iran-saran dalan	n meningkatkan	pelayanan FTU	P secara singka	at dan jelas!

### 6. HASIL DAN PEMBAHASAN

# 6.1 Hasil Pengukuran

BReliabilityBReliabilityBRegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114157Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas2221364008238Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP19282430213149Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan332332400122010Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)01218314031115Penilaian Skor3,4153,661KategoriSangat MemuaskanSangat MemuaskanCResponsiveness			No.   DEDNIVATAAN   CE Doomondon   22 Doomondon			AL DEDNIVATAAN OF Description Of Description				No. DEDNIVATAAN 65 Doctondon 33 Doctondon			TENAGA PENDIDIK TENAGA KEPENDIDIKAN
A         Tangible           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15           4         Penilaian Skor         3,148         3,539         3,539         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan         Sangat Memuaskan         Sangat Memuaskan           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5         <	No.   DEDNIVATAAN   65 December   32 December	No.   DEDNIVATAAN   CE Doomondon   00 Doomondon		No.   PERNYATAAN   65 Responden   33 Responden	No.   PERNYATAAN   65 Responden   33 Responden							No. DEDNYATAAN 65 Desnonden 33 Desnonden	
Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1													
Degawai   Dega	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5		1 2 3 4 5 1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5							1 2 3 4 5 1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5
Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja   Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja   Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja   Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja   Sistem informasi yang dapat kebutuhan   Sistem informasi yang dapat kesuai dengan kebutuhan   Sistem mempengar melayani pelanggan sesuai   Sistem mempengaruhi kualitas kerja   Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja   Sistem manajemen mutu dapat menjamin   Sistem ma	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 A Tangible	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 A Tangible	A Tangible	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 A Tangible	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 A Tangible	A Tangible	A Tangible			A Tangible	A Tangible	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 A Tangible	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 A Tangible
komunikasi antar unit kerja  FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan  Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan  Penilaian Skor  Kategori  B Reliability  6 Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja  7 Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas  8 Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP  Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  Penilalan Skor  3,148  3,539  Memuaskan  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  2 2 2 21 36 4 0 0 8 23  3 14 15  9 28 24 3 0 2 13 14  Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  Penilalan Skor  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  C Responsiveness	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1	A     Tangible       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1	ATangibleImage: Control of the c	ATangible073023502131711Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai07302350213171	1 Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai 0 7 30 23 5 0 2 13 17 1	1 Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai 0 7 30 23 5 0 2 13 17 1	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai07302350213171	ATangible073023502131711Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai07302350213171	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1
sesuai dengan kebutuhan  Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai  5	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1       2     Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman     1     13     20     26     5     0     3     10     17     3	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1       2     Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman     1     13     20     26     5     0     3     10     17     3	ATangible073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman113202650310173	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1       2     Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman     1     13     20     26     5     0     3     10     17     3	A     Tangible       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1       2     Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman     1     13     20     26     5     0     3     10     17     3	ATangibleUsi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman113202650310173	ATangibleUsi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman113202650310173	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman113202650310173	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman113202650310173	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman113202650310173	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman113202650310173	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1       2     Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman     1     13     20     26     5     0     3     10     17     3	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1       2     Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman     1     13     20     26     5     0     3     10     17     3
furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan  Penilaian Skor Kategori  Reliability  Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja  Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas  Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP  Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  Penilaian Skor  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  1	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6
KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliability	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1	A       Tangible         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1
BReliabilityBReliabilityBRegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114157Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas2221364008238Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP19282430213149Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan332332400122010Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)01218314031115Penilaian Skor3,4153,661KategoriSangat MemuaskanSangat MemuaskanCResponsiveness	Tangible  Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai  Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman  Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja  FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan  Tangible  O 7 30 23 5 0 2 13 17 1  D 3 10 17 3  T 3 20 26 5 0 3 10 17 3  T 4 0 1 8 18 6  T 5 14 28 17 1 0 4 19 9 1  T 6 18 18 6	A         Tangible         1         2         3         4         5         1         2         3         4         5           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Interpretation of the pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2	A         Tangible         1         2         3         4         5         1         2         3         4         5           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         3         13         15         2           4         Frup menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           <	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	A         Tangible         1         2         3         4         5         1         2         3         4         5           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2	A         Tangible         1         2         3         4         5         1         2         3         4         5           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2
6 Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja  7 Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas  8 Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP  Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  Penilaian Skor  Kategori  C Responsiveness  3 5 27 29 1 0 1 14 15  2 2 21 36 4 0 0 8 23  3 3 24 3 0 2 13 14  9 14 0 0 12 18 31 4 0 3 11 15  3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         Penilaian Skor       3,148       3,148       3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         Penilaian Skor       3,148       3,148       3,539	A       Tangible       Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         Penilaian Skor       3,148       3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Initiatis pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         9       Penilaian Skor       3,148       3,148       3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         6       11       25       23       1       0       3       13       15       2         7       13       14       15       15       15       15       15       2         8       15       14       28	A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Penilaian Skor         3,148         3,539	A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Penilaian Skor         3,148         3,539	1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         Penilaian Skor       3,148       3,148       3,539	1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         Penilaian Skor       3,148       3,148       3,539	A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Penilaian Skor         3,148         3,539	A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Initiatis pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,148         3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Intriitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Penilaian Skor       3,148       3,148       3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Intriitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Penilaian Skor       3,148       3,148       3,148       3,539
mempengaruhi kualitas kerja  7 Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas  8 Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP  Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  Penilaian Skor  Kategori  C Responsiveness  3 3 27 29 1 0 1 14 15  1 9 28 24 3 0 2 13 14  9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14	Tangible   Time   Tim	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Hemilan Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539       3,539	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         4         Fracilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15 </td <td>A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539</td> <td>A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9</td> <td>A       Tangible       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Interpretation of turnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henitation of turnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henitation</td> <td>A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         13         15         2         23         1         0         3         13         15         2           6         13         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         3         13         15         2           6         15         11         25</td> <td>1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Hemilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539</td> <td>1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Hemilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539</td> <td>A         Tangible         Jump 1         Jump 2         Jump 3         Jump 3<td>A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Intervitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Henilaian Skor         3,148         3,539         3,539         3,539</td><td>A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539</td><td>A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3       3,539       3</td></td>	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9	A       Tangible       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Interpretation of turnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henitation of turnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henitation	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         13         15         2         23         1         0         3         13         15         2           6         13         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         3         13         15         2           6         15         11         25	1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Hemilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539	1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Hemilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539	A         Tangible         Jump 1         Jump 2         Jump 3         Jump 3 <td>A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Intervitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Henilaian Skor         3,148         3,539         3,539         3,539</td> <td>A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539</td> <td>A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3       3,539       3</td>	A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Intervitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Henilaian Skor         3,148         3,539         3,539         3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3       3,539       3
Menjalankan tugas   2   2   21   36   4   0   0   8   23	Tangible	Tangible   Tangible	A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Henilaian Skor         3,148         3,539           8         Reliability         Memuaskan         Sangat Memuaskan	Tangible   1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         15         2           6         Hemuaskan         Sangat Memuaskan         Sangat Memuaskan         B         Reliability	ATangibleImage: Control of the c	1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Hemuaskan       8       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539         8       Reliability       Reliability       8       8       8       3,639       3,639       3,639       3,639       3,639       3,639       3,639       3,639       3,639       3,639       3,639       3,639       3,639	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,5398KategoriMemuaskanSangat Memuaskan	ATangible073023502131711Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526HategoriMemuaskanSangat Memuaskan8ReliabilityMemuaskanSangat Memuaskan	ATangible073023502131711Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,5398KategoriMemuaskanSangat Memuaskan	Tangible   1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible   Tangible
Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  Penilaian Skor  Kategori  Responsiveness  Type peningkatan kualitas kerja FTUP  Type peningkatan	Tangible   1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible   1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penllaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5         27         29 <td< td=""><td>  Tangible                                      </td><td>  Tangible                                      </td><td>A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539</td><td>A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5         27         29         1         0         <td< td=""><td>1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian SkorMemuaskanSangat Memuaskan8ReliabilityNemuaskanSangat Memuaskan6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153</td><td>1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliability01141536Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153</td><td>A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan           B         Reliability         0         1         0         1         14         15         3</td><td>ATangibleUsi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat Memuaskan6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153</td><td>  Tangible   1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5</td><td>  Tangible                                      </td></td<></td></td<>	Tangible	Tangible	A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539	A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5         27         29         1         0 <td< td=""><td>1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian SkorMemuaskanSangat Memuaskan8ReliabilityNemuaskanSangat Memuaskan6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153</td><td>1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliability01141536Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153</td><td>A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan           B         Reliability         0         1         0         1         14         15         3</td><td>ATangibleUsi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat Memuaskan6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153</td><td>  Tangible   1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5</td><td>  Tangible                                      </td></td<>	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian SkorMemuaskanSangat Memuaskan8ReliabilityNemuaskanSangat Memuaskan6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliability01141536Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153	A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan           B         Reliability         0         1         0         1         14         15         3	ATangibleUsi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat Memuaskan6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153	Tangible   1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible
9 hormat dalam memberikan pelayanan kepada 3 3 23 32 4 0 0 12 20 pelanggan  10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan) 0 12 18 31 4 0 3 11 15  Penilaian Skor 3,415 3,661  Kategori Sangat Memuaskan Sangat Memuaskan  C Responsiveness	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5         27         29         1	Tangible   1	Tangible	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilalan Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliabilitySangat Memuaskan6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja352729101141537Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas2221364008232	A         Tangible         Juiliary         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempenjalankan tugas         3	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor KategoriMemuaskanBReliabilityMemuaskan6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja352729101141537Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas2221364008232	1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539         3,539         3         3         5         27         29         1         0         1         14         15         3           8         Reliability         8         8         27         29	ATangible073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliability352729101141536Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja352729101141537Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas2221364008232	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliabilityNemuaskanSangat Memuaskan6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja352729101141537Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas2221364008232	Tangible   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   0   7   30   23   5   0   2   13   17   1	Tangible
Penilaian Skor Sangat Memuaskan  C Responsiveness  STUR melakukan pelatihan dan pengambangan	Tangible	Tangible   Tangible	Name	Tangible	Tangible	Name	Tangible	1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5	1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja <td< td=""><td>  Tangible</td><td>A         Tangible         Jim Signature         Jim Signature</td><td>  Tangible  </td><td>  Tangible  </td></td<>	Tangible	A         Tangible         Jim Signature	Tangible	Tangible
C Responsiveness Sangat Memuaskan Sangat Memuaskan  C Responsiveness	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         Memuaskan         Sangat Memuaskan           8         Reliability         Begawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5         27         29         1         0         1         14         15	1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5         27         29	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible
C Responsiveness	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   4   FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan   5   14   28   17   1   0   4   19   9   1   7   7   7   7   7   7   7   7   7	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   4   FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan   5   14   28   17   1   0   4   19   9   1   7   7   7   7   7   7   7   7   7	Tangible	A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         3         13         15         2           6         Penilalan Skor         Memuaskan         Sangat	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
ETI ID molakukan nalatihan dan pangambangan	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   6   6   6   6   6   6   6	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible
FTLIP melakukan pelatihan dan pengembangan	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible   1	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible
11 pegawai (PSDM) 3 21 24 17 0 0 7 16 9	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible
FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan 2 23 26 14 0 0 9 15 8 Pengembangan SDM	1	1	Tangible	1	1	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Tangible	A   Tangible	1	1
meningkatkan produktifitas pegawai	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	1	A   Tangible	No.   Nisi   Nisi   FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   0   7   30   23   5   0   2   13   17   1   1   1   1   1   1   1   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai dan dipahami oleh pegawai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   6   6   6   6   6   6   6	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   3   10   17   3   3   3   3   3   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   6   6   6   6   6   6   6	No.   Tangible	A   Tangible	Tangible	Tangible
FTUP memberikan perhatian dan kepekaan 14 terhadap permasalahan yang disampaikan oleh 3 14 33 14 1 0 6 19 7 pegawai	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	No.	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Quang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   Quang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   Quang kerja sesuai dan mempermudah komunikasi antar unit kerja   Quang kerja sesuai dengan kebutuhan   Quang kerja dengan memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja   Quang kerja dengan dapat mempengaruhi kualitas kerja   Quang kerja dengan dapat mempengaruhi kualitas kerja   Quang kerja dapat mempengan kepada pelanggan   Quang kerja sesuai dengan job description   Quang kerja sesuai dengan	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai (pahami oleh pegawai)   1	A   Tangible	A   Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible
	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	New York	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Nisi   FTUP sudah tersosialisasi dan	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai (Panaman Seria kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   3   3   10   17   3   3   3   3   3   3   3   3   3	A   Tangible	A   Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
15 Komunikasi internal sudah terlaksana dengan 4 7 33 20 1 0 2 18 10	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	No.   Tangible	Name	1	A   Tangible	A   Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan   dipahami oleh pegawai   dipahami	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan   dipahami oleh pegawai   dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan   keamanan serta kenyaman   Sistem informasi yang ada mempermudah   komunikasi antar unit kerja   Sistem informasi yang ada mempermudah   komunikasi antar unit kerja   Sistem informasi yang ada mempermudah   komunikasi antar unit kerja   Sistem informasi yang ada mempermudah   komunikasi antar unit kerja   Sistem informasi yang ada mempermudah   komunikasi antar unit kerja   Sistem dangan kebutuhan   Sangat Memuaskan   Sangat Memu	A   Tangible	A   Tangible	Name	Name
	A   Tangible   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan   Visi,	Name	No.	Name	Tangible	A   Tangible	A   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   3   3   3   3   3	A   Tangible	A   Tangible	Name	Name
15 baik 4 7 33 20 1 0 2 18 10	A   Tangible   1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Name	Name	Name	1	A   Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai (PSDM)   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan	A   Tangible	A   Tangible	Name	Name
baik	A   Tangible	Name	No.   Tangible	Tangible   1	1	A   Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dan memperhatikan kamanan serta kenyaman   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dan memperhatikan kamanan serta kenyaman   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan mempengaruh dalam menjagan sesuai dengan kebutuhan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dan pengembangan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dan pengembangan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dengan kebutuhan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dengan kebutuhan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dengan pengaruh tudah menpengaruh tudah memperikan pelayanan kepada pelanggan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dengan pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan   Visi, Misi FTUP sudah dan pengembangan   Visi	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan   0   7   30   23   5   0   2   13   17   1	A   Tangible	A   Tangible	Targible   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   3   3   3   3   3	Tangible   1
Penilaian Skor   Peni	1	1	Tangible	1	1	A   Tangible	A   Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan   0   7   30   23   5   0   2   13   17   1   1   1   1   1   1   1   1	1	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
Penilaian Skor   2,957   3,200	1	1	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5	A   Tangible	A   Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai dengan kebutuhan sesuai dengan kebutuhan sesuai dengan kebutuhan sesuai dengan kebutuhan dipahami dengama sesuai dengan kebutuhan sesuai dengan dipahami dipahami dengawai bersikap jujur dan berkomitinen dalam mempengaruhi kuaitas kerja sesuai dengan pengaruhi kuaitas kerja ettup pengawai bersikap jujur dan berkomitinen dalam mempengaruhi kuaitas kerja ettup pengakatan kuaitas kerja ettup pengawai bersikap jujur dan berkomitinen dalam mempengaruhi kuaitas kerja ettup pengawai bersikap jujur dan berkomitinen dalam mempengaman manjemen mutu dapat menjamin peningkatan kuaitas kerja ettup pengawai bekerja sesuai dengan job description (a. 12. 18. 31. 4. 0. 0. 12. 13. 14. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 4. 5. 4. 4. 5. 5. 5. 5. 5. 5. 5. 5. 5. 5. 5. 5. 5.	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan   dipahami oleh pegawai   dipahami oleh pegawai   danami oleh pegawai   Rung kerja sesuai dan memperhatikan   danaman serta kenyaman   danaman serta kenyaman kepada   danaman serta kenyaman kenyama	A   Tangible	A Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   3   4   5   5   1   2   3   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
Penilaian Skor   2,957   3,200	1	1	A   Tangible	1	1	A	A   Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan   0   7   30   23   5   0   2   13   17   1   1   1   1   1   1   1   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan	A   Tangible   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan memperhatikan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan memperhatikan keamanan serta kenyaman berawai yang dan memperhatikan leta   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan memperhatikan keamanan serta kenyaman begawai yang dapat memperhatikan serial pulpur dan berkomitmen dalam mempilankan tugas   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan memperhatikan tersosialisasi dan dengan kebutuhan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan memperhatikan pelayanan kepada pelanggan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dengan beraki pada tersosialisasi dan memperhatikan pelayanan kepada pelanggan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan memperhatikan pelayanan kepada pelanggan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan memperhatikan pelayanan kepada pelanggan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan memperhatikan pelayanan kepada pelanggan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan memperhatikan dan pengembangan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan memperhatikan kepakan tersosialisasi dan memperhatikan dan pengembangan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dan memperhatikan dan pengembangan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dan memperhatikan dan pengembangan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dan memperhatikan dan pengembangan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dan memperhatikan dan pengembangan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dan memperhatikan dan pengembangan   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dan memperhatikan da	A	1	1
Penilaian Skor   2,957   3,200	1	1	A   Tangible	1	1	A   Tangible	A   Tangible	Nisi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan   0   7   30   23   5   0   2   13   17   1   1   1   1   1   1   1   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan   0   7   30   23   5   0   2   13   17   1   1   1   1   1   1   1   2   2   1   2   1   1	A   Tangible	A Tangible	1	1
Penilaian Skor   2,957   3,200	1	1	A   Tangible	1	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	A Tangible	A   Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan diplahami oleh pegawai pagwai dipahami oleh pegawai pagwai yang sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja komunikasi antar unit kerja komunikasi antar unit kerja pagwai yang sesuai dengan kebutuhan Pasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan fumitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan Pasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan fumitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan Pasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan fumitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan Pasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan fumitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan Pasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan menjalahkan tugas memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja Memuaskan Sangat Memuaskan Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalahkan tugas Sistem manajemen mutu dapat menjamin peringkatan kualitas kerja FTUP Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Pegawai bekerja sesuai dengan job description pegawai bekerja sesuai dengan job description pegawai (PSDM) Penilalan Skor Sangat Memuaskan Sangat Memuaskan Penilana Skor Sangat Memuaskan Penilana Skor Sangat Memuaskan Penilana Skor Sangat Memuaskan Pengamai pegawai persakalah pang disampalikan dan pengembangan pegawai (PSDM) Penilana Skor Sangat Memuaskan Pengamai pengamai Sudah terlaksana dengan baik Penilana Skor P	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan   0   7   30   23   5   0   2   13   17   1   1   1   1   1   1   1   1	A rangible	A Tangible	1	1
Penilaian Skor   2,957   3,200     Nemuaskan   Nemua	1	1	A	1	A   Tangible	A	A   Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami loleh pegawai gipahami loleh pegawai loleh gipahami loleh pegawai loleh gipahami loleh gi	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan   0   7   30   23   5   0   2   13   17   1	A	A Tangible	1	1
12   kompetensi pegawai sesuai dengan   2   23   26   14   0   0   9   15	Tangible	Tangible	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13           8         Feliability         Memuaskan         Sangat Memuakan           8         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5         27         29         1         0         1         14           7         Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas         2         2         21         36         4         0	1   2   3   4   5   1   2   3   3   4   5   1   2   3   3   3   4   5   1   2   3   3   4   3   3   3   3   3   3   3	1	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1   13   20   26   5   0   3   10   10   10   10   10   10	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   10   10   10   10   10	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1   13   20   26   5   0   3   10   10   10   10   10   10	Tangible	1	1   2   3   4   5   1   2   3   3   4   5   1   2   3   3   3   4   5   1   2   3   3   4   3   3   3   3   3   3   3
FTUP memberikan perhatian dan kepekaan	1	1	A   Tangible   Tangi	1	1	A   Tangible   Tangi	A   Tangible	1	1	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1	1
pegawai	1	1	A   Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai can dipahami oleh pegawai	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
pegawai	1	1	A   Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   6   6   6   6   6   6   6	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
	1	1	No.   Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	A   Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   3   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   6   6   6   7   7   7   7   8   7   8   7   8   7   9   9   1   7   9   9   1   9   1   9   1   9   1   9   9	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai	A   Tangible	A   Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	No.   Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai (PSDM)   1	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
pegawai	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	No.   Nisi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai memperhatikan kaamanan serta kenyaman	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
pegawai	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	No.   Nisi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai memperhatikan kaamanan serta kenyaman	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
pegawai	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	No.   Nisi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai memperhatikan kaamanan serta kenyaman	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
	1	1	No.   Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai (PSIM)   1	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
pegawai	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	No.   Nisi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai memperhatikan kaamanan serta kenyaman	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
pegawai	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	No.   Nisi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai memperhatikan kaamanan serta kenyaman	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
pegawai	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	No.   Nisi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai memperhatikan kaamanan serta kenyaman	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
pegawai	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	No.   Nisi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai memperhatikan kaamanan serta kenyaman	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
pegawai	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	No.   Nisi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai memperhatikan kaamanan serta kenyaman	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
pegawai	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	A   Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai can dipahami oleh pegawai	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
pegawai	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	No.   Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai (PSDM)   1	A   Tangible	A   Tangible   Tangi	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
14terhadap permasalahan yang disampaikan oleh314314106197	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	No.   Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1	A   Tangible	No.   Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Q   T   30   23   5   0   2   13   17   1   1   2   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   10   17   3   3   3   3   3   10   17   3   3   3   3   3   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   6   6   6   6   6   6   6	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai   1	No.   Tangible	A   Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible
13   meningkatkan produktifitas pegawai	1	1	Nisi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	1	1	A   Tangible	Nist   Mist   FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   0   7   30   23   5   0   2   13   17   1   1   2   2   2   2   3   3   3   3   3   3	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman	1   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   5   5   5   5   5   5	No.   Tangible	A   Tangible	1	1
Sistem manajemen yang diterapkan dapat 1 13 30 21 0 0 4 16 11	1	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539         3         3         5         27         29         1         0         1         14         15         3           7         Penilaian Skor         3,148	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539         3         3         5         27         29         1         0         1         14         15         3           7         Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahamii oleh pegawai	No.   Nisi   Nisi   FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   0   7   30   23   5   0   2   13   17   1   2   2   2   3   3   3   3   3   3   3	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Penilaian Skor         3,148         3,539         3,539         3         4         0         3         13         15         2           8         Reliability         Memuaskan         Sangat Memuaskan         Sangat Memuaskan	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
12 kompetensi pegawai sesuai dengan 2 23 26 14 0 0 9 15 8	1	1	Tangible	Tangible	1	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Tangible	A   Tangible	1	Tangible
FTUP melakukan pelatihan untuk meningkatkan	1	1	Tangible	1	1	Tangible	Tangible	1	1	Tangible	Tangible	1	1
11 pegawai (PSDM)	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   3   24   0   0   12   20   1   20   1   20   20	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	1	Tangible   Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan   dipahami oleh pegawai   dengan kebutuhan   dipahami oleh pegawai   dengan kebutuhan   dengan kebut	Tangible	Tangible	Tangible
	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Tangible	Tangible	1	Tangible
FTUP melakukan pelatihan dan pengembangan	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	No.   Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible
ETI ID molakukan nalatihan dan pangambangan	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   6   6   6   6   6   6   6	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible
ETI ID molakukan nalatihan dan pangambangan	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible
ETI ID molakukan nalatihan dan pangambangan	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   6   6   6   6   6   6   6	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible
ETI ID molakukan nalatihan dan pangambangan	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible
C Responsiveness	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   4   FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan   5   14   28   17   1   0   4   19   9   1   7   7   7   7   7   7   7   7   7	Tangible	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
C Responsiveness	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   4   FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan   5   14   28   17   1   0   4   19   9   1   7   7   7   7   7   7   7   7   7	Tangible	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
C Responsiveness	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
C Responsiveness	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
C Responsiveness	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
C Responsiveness	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   4   FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan   5   14   28   17   1   0   4   19   9   1   7   7   7   7   7   7   7   7   7	Tangible	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
Kategori Sangat Memuaskan Sangat Memuaskan C Responsiveness	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   8   8   8   18   6   8   8   8   8   8   8   8   8	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17   3   3   3   3   3   17   24   17   4   0   1   8   18   6   6   8   17   1   0   4   19   9   1   1   1   1   1   1   1	Tangible	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         3         13         15         2           6         Penilalan Skor         Memuaskan         Sangat	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
Kategori Sangat Memuaskan Sangat Memuaskan C Responsiveness	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	1	Tangible	Tangible	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible
Penilaian Skor Sangat Memuaskan  C Responsiveness  FILIP molakukan polatiban dan pengambangan	Tangible	Tangible	Tangible	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	Name	1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         sasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           8         Reliability         3,148         3,539         3,539         3,539         3         5         27         29         1         0         1         14         15         3           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempenga	1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         sasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           8         Reliability         3,148         3,539         3,539         3,539         3         5         27         29         1         0         1         14         15         3           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempenga	Tangible	A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           6         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539	Tangible	Tangible
pelanggan  10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  10 Penilaian Skor  Penilaian Skor  Kategori  C Responsiveness  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Penilaian Skor         3,148         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3,53	Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5	ATangible073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915funitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat Memuaskan8Reliability01141537Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja352729101141538Sistem manajemen mutu dapat menjamin19282430213144	ATangible073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliability01141536Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja352729101141537Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas22213640082328Sistem manajemen mutu dapat menjamin19282430213144	1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5	1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5	ATangible073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat Memuaskan8Reliability01141537Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja352729101141538Sistem manajemen mutu dapat menjamin19282430213144	ATangible073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,5398Reliability83,1483,5396Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja352729101141537Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas22213640082328Sistem manajemen mutu dapat menjamin192,882430213144	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible
9 hormat dalam memberikan pelayanan kepada 3 3 23 32 4 0 0 12 20 pelanggan  10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan) 0 12 18 31 4 0 3 11 15  Penilaian Skor 3,415 3,661  Kategori Sangat Memuaskan Sangat Memuaskan  C Responsiveness	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	ATangible073023502131711Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian SkorMemuaskanKategoriMemuaskanBReliability6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja352729101141537Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	ATangible073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Reliability83,1483,5396Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja352729101141537Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas2221364008232	A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           8         Reliability         Memuaskan         Sangat Memuaskan           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5         27         29         1         0         1         14         15         3           7         Pegawai be	1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan           6         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5<	1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan           B         Reliability <td< td=""><td>A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Reliability         8         3,148         3,539         3         3<td>ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliabilitySangat Memuaskan6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja352729101141537Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas2221364008232</td><td>  1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5</td><td>  1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5</td></td></td<>	A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Reliability         8         3,148         3,539         3         3 <td>ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliabilitySangat Memuaskan6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja352729101141537Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas2221364008232</td> <td>  1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5</td> <td>  1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5</td>	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliabilitySangat Memuaskan6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja352729101141537Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas2221364008232	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  Penilaian Skor  Rategori  Responsiveness  Type Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  Penilaian Skor  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	ATangible073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,5398Reliability83,1483,5396Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	Tangible	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat Memuaskan8Reliability352729101141539Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153	ATangible073023502131711Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,5398Reliability883,5398Reliability8883,5399Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,5398Reliability83,1483,5399MemuaskanSangat Memuaskan9Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliabilitySangat Memuaskan6Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153	ATangible073023502131711Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1488ReliabilityMemuaskanSangat Memuaskan8ReliabilityMemuaskan in mempengaruhi kualitas kerja9Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153	ATangibleUsi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,5398Reliability83,1483,5399Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114153	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
8 Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP  9 Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  10 Penilaian Skor  Sangat Memuaskan  C Responsiveness  5 TUP  1 9 28 24 3 0 2 13 14  0 0 12 20  1 15  2 20  3 31 4 0 3 11 15  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5     A   Tangible	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5     A   Tangible	ATangible07302350213171111111111112Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,5397KategoriMemuaskanSangat Memuaskan8ReliabilityReliabilityRegressi mensiliki kempatanai yang dapat	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5     A   Tangible	Tangible	ATangible073023502131711Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliabilitySangat Memuaskan	ATangibleImage: Control of the c	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliabilityReliabilityRepayani memiliki kempatani yang dapat	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan5112523103131526Penilaian Skor3,1483,5398ReliabilityMemuaskanSangat Memuaskan	ATangible073023502131711Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliabilitySangat Memuaskan	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152Penilaian Skor3,1483,539KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliabilityRegregation memiliki kompetensi yang dapat	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5	1   2   3   4   5   1   2   3   4   5   5   1   2   3   4   5   5   5   5   5   5   5   5   5
7 Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas  8 Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP  Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  Penilaian Skor  Kategori  C Responsiveness  2 2 2 21 36 4 0 0 2 13 14  9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 1 9 28 24 3 0 2 13 14  2 2 2 2 11 36 4 0 0 3 11 15  Sangat Memuaskan Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan	Tangible	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Hemilan Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539       3,539	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         4         Fracilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15 </td <td>A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539</td> <td>A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         4       Penilaian Skor       3,148       3,539         8       4       10       3       3,539       3       3       3       &lt;</td> <td>A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Interpretation of turnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Henilaian Skor         3,148         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3</td> <td>A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan</td> <td>1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Hemilaian Skor       3,148       3,539         8       Kategori       Memuaskan       Sangat Memuaskan</td> <td>1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539</td> <td>A         Tangible         Jump 1         Jump 2         Jump 2<td>A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Interpretation of the pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Henitation of the pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0</td><td>A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539</td><td>A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539</td></td>	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         4       Penilaian Skor       3,148       3,539         8       4       10       3       3,539       3       3       3       <	A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Interpretation of turnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Henilaian Skor         3,148         3,539         3,539         3,539         3,539         3,539         3	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Penilaian Skor         3,148         3,539           Kategori         Memuaskan         Sangat Memuaskan	1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Hemilaian Skor       3,148       3,539         8       Kategori       Memuaskan       Sangat Memuaskan	1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539	A         Tangible         Jump 1         Jump 2         Jump 2 <td>A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Interpretation of the pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Henitation of the pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0</td> <td>A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539</td> <td>A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539</td>	A         Tangible         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Interpretation of the pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           6         Henitation of the pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Henilaian Skor       3,148       3,539       3,539       3,539       3,539
6 Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja  7 Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas  8 Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP  Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  Penilaian Skor  Kategori  C Responsiveness  3 5 27 29 1 0 1 14 15  1 9 28 24 3 0 0 8 23  3 1 24 0 0 0 12 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  1 9 28 24 3 0 2 13 14  2 1 1 1 15  2 2 2 2 1 36 4 0 0 0 8 23  3 1 1 15  3 3 2 3 3 2 4 0 0 0 12 20  5 3 4 5 3 661  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  C Responsiveness	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         Penilaian Skor       3,148       3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         Penilaian Skor       3,148       3,148       3,539	A       Tangible       Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         Penilaian Skor       3,148       3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Initiatis pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         9       Penilaian Skor       3,148       3,148       3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         6       11       25       23       1       0       3       13       15       2         10       15       15       15       15       15       15       2       15       17       10       3       13       15	A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Penilaian Skor         3,148         3,539	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Penilaian Skor         3,148         3,539	1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         Penilaian Skor       3,148       3,148       3,539	1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         Penilaian Skor       3,148       3,148       3,539	A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Penilaian Skor         3,148         3,539	A         Tangible         Usis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Intriitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2           Penilaian Skor         3,148         3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Intriitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         6       Penilaian Skor       3,148       3,148       3,539	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       Initiatis pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2         9       Penilaian Skor       3,148       3,148       3,539
B Reliability 6 Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja 7 Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas 8 Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP 1 Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan 10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan) 0 12 18 31 4 0 3 11 15  Penilaian Skor 3,415 3,661  Kategori C Responsiveness  ETUR melakukan pelatihan dan pangambangan	Tangible  Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai  Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman  Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja  FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan  Tangible  O 7 30 23 5 0 2 13 17 1  A 1 13 20 26 5 0 3 10 17 3  A 17 24 17 4 0 1 8 18 6  A 1 1	A         Tangible         1         2         3         4         5         1         2         3         4         5           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Interpretation of the pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2	A         Tangible         1         2         3         4         5         1         2         3         4         5           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         3         13         15         2           4         Frup menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           <	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2	A         Tangible         1         2         3         4         5         1         2         3         4         5           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2
BReliabilityBReliabilityBRegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja35272910114157Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas2221364008238Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP19282430213149Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan332332400122010Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)01218314031115Penilaian Skor3,4153,661KategoriSangat MemuaskanSangat MemuaskanCResponsiveness	Tangible  Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai  Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman  Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja  FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan  Tangible  O 7 30 23 5 0 2 13 17 1  A 1 13 20 26 5 0 3 10 17 3  A 17 24 17 4 0 1 8 18 6  A 1 1	A         Tangible         1         2         3         4         5         1         2         3         4         5           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         Interpretation of the pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2	A         Tangible         1         2         3         4         5         1         2         3         4         5           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         14         28         17         1         0         3         13         15         2           4         Frup menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           <	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan511252310313152	A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2	A         Tangible         1         2         3         4         5         1         2         3         4         5           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2
KategoriMemuaskanSangat MemuaskanBReliability	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2	Tangible  Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai  Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman  Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja  FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan  Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai  1 2 3 4 5 1 2 3 4 5  1 2 3 4 5  1 2 3 4 5  1 2 3 4 5  1 2 3 4 5  1 2 3 4 5  1 2 3 4 5  1 1 2 3 4 5  1 1 2 3 4 5  1 1 2 3 4 5  1 1 2 3 4 5  1 1 2 3 4 5  1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai511252310313152	ATangible12345123451Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai511252310313152	A       Tangible         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1         5       furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai       5       11       25       23       1       0       3       13       15       2	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai511252310313152	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai511252310313152	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai511252310313152	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai511252310313152	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai511252310313152	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai511252310313152	ATangible12345123451Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan514281710419915furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai511252310313152	A         Tangible           1         2         3         4         5         1         2         3         4         5           1         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17         1           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17         3           3         Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18         6           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9         1           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai         5         11         25         23         1         0         3         13         15         2
Penilaian Skor   3,148   3,539     Kategori	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1	A       Tangible         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja317241740181864FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan51428171041991	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6         4       FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan       5       14       28       17       1       0       4       19       9       1
furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan  Penilaian Skor  Kategori  Reliability  Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja  Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas  Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP  Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  Penilaian Skor  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  1	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman1132026503101733Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja31724174018186	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6	A       Tangible       1       2       3       4       5       1       2       3       4       5         1       Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai       0       7       30       23       5       0       2       13       17       1         2       Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman       1       13       20       26       5       0       3       10       17       3         3       Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja       3       17       24       17       4       0       1       8       18       6
sesuai dengan kebutuhan Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan  Penilaian Skor  Kategori  B Reliability  6 Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja  7 Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas  8 Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja TUP  Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  Penilaian Skor  Sangat Memuaskan  Sangat Memuaskan  1 9 28 24 3 0 2 13 14  9 10 1 20  1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	A     Tangible       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1       2     Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman     1     13     20     26     5     0     3     10     17     3	A     Tangible       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1       2     Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman     1     13     20     26     5     0     3     10     17     3	A Tangible  1 Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai  2 Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman  1 13 20 26 5 0 3 10 17 3	A     Tangible       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1       2     Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman     1     13     20     26     5     0     3     10     17     3	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1       2     Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman     1     13     20     26     5     0     3     10     17     3	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman113202650310173	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman113202650310173	1Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman113202650310173	1 Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai  2 Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman  1 13 20 26 5 0 3 10 17 3	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman113202650310173	ATangibleUsis, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai073023502131712Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman113202650310173	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1       2     Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman     1     13     20     26     5     0     3     10     17     3	A     Tangible       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1       2     Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman     1     13     20     26     5     0     3     10     17     3
FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan  Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan  Penilaian Skor  Kategori  Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja  Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam menjalankan tugas  Sistem manajemen mutu dapat menjamin peningkatan kualitas kerja FTUP  Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  Penilaian Skor  Kategori  Sangat Memuaskan  Penilaian Skor  Sangat Memuaskan	A     Tangible       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1	A Tangible  1 Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai  1 Duang kerja pegusi dan memperbatikan	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1	A Tangible  1 Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai  1 Dunga kerja sesusi dan memperbetikan	A Tangible  1 Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai  1 Duang kerja pegawai dan memperbatikan	1 Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai 0 7 30 23 5 0 2 13 17 1	1 Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai 0 7 30 23 5 0 2 13 17 1	A Tangible  1 Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai  1 Dipang kerja sesusi dan memperbatikan	A Tangible  1 Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai  Dunga keria asawai dan memparkatikan	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1	A     Tangible       1     2     3     4     5     1     2     3     4     5       1     Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai     0     7     30     23     5     0     2     13     17     1
Sistem informasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja  4 FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan  Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan  Feniliain Skor  Kategori  Reliability  6 Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja  7 Pegawai bersikap jujur dan berkomitmen dalam peningkatan kualitas kerja FTUP  8 Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  9 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  8 Reliability  10 Pegawai bersikap tulus, rendah hati, ramah dan hormat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan  10 Pegawai bekerja sesuai dengan job description (uraian jabatan)  8 Sangat Memuaskan  C Responsiveness	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5  A Tangible	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5  A Tangible	A Tangible	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5  A Tangible  Visi Misi ETUR guideb terepriplingsi dan	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5  A Tangible	A Tangible	A Tangible	Visi Misi ETLID audah tersasialisasi dan	Viai Miai ETLID audah terpadialipadi dan	A Tangible	A Tangible Visi Misi ETUD sudah tersesislisasi dan	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5  A Tangible	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5  A Tangible  Visi Misi ETUR guideb terepriplingsi dan
Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman   1   13   20   26   5   0   3   10   17	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5		1 2 3 4 5 1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5			<b>Λ   Tangible</b>				1 2 3 4 5 1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5
1													
Name	No.   DEDNIVATAAN   65 Decemendan   32 Decemendan			No.   PERNYATAAN   65 Responden   33 Responden	Jo I PERNYATAAN I 65 Responden I 33 Responden							No. I DEDNYATAAN   65 Desnanden   33 Desnanden	
Tangible	No DEDNIVATAAN 65 Despenden 33 Despenden			No DEDNYATAAN 65 Desnonden 33 Desnonden							No DEDNYATAAN 65 Desponden 33 Desponden		
1	N. DEDNIVATAAN OF Description 20 Description			N. DEDNIVATA AND CE Describer 200 Describer							AL DEDNIVATA AND OF Description Of Description		
Name			No. PERNTATAAN 65 Responden 33 Responden	NO.   PERNIAIAAN   05 Responden   33 Responden		No.   PERNTALAAN   65 Responden   33 Responden				No. FERNTATAN 05 Responden 55 Responden	No.   PERNTALAN   65 Responden   33 Responden		NI- DEDIVATAAN CE Doopondon 00 Doopondon
1													
Ruang kerja sesuai dan memperhatikan	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 A Tangible	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 A Tangible	A Tangible	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 A Tangible	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 A Tangible	A Tangible	A Tangible			A Tangible	A Tangible	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 A Tangible	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 A Tangible
Degawai   Dega								A Tangible					
Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai dipahami oleh pegawai and dipahami oleh pegawai and dipahami oleh pegawai and memperhatikan keamanan serta kenyaman													
A         Tangible         Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai         0         7         30         23         5         0         2         13         17           2         Ruang kerja sesuai dan memperhatikan keamanan serta kenyaman         1         13         20         26         5         0         3         10         17           3         Sistem informasi yang ada mempermudah kemin formasi yang ada mempermudah komunikasi antar unit kerja         3         17         24         17         4         0         1         8         18           4         FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan         5         14         28         17         1         0         4         19         9           5         furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan         5         11         25         23         1         0         3         13         15           Penilaian Skor         3,148         3,539         Sangat Memuaskan         Sangat Memuaskan         Sangat Memuaskan           B Reliability         8         Pegawai memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja         3         5         27         29         1         0         1         14         15				NO.   PERNIAIAAN   03 RESPONDEN   33 RESPONDEN	NO PERMITALARM NO RECONOCION SERVICIONO								No DEDNIVATAAN GE Doorondon 22 Doorondon
Visi, Misi FTUP sudah tersosialisasi dan dipahami oleh pegawai   1			1 2 3 4 5 1 2 3 4 5			1 2 3 4 5 1 2 3 4 5		A Tangible					
1											1   2   3   4   5   1   2   3   4   5		
Name	INO.   FERNIALAAN   DO RESUGUED   DO RESUGUED	NO. 1 PERNIALAAN 1 55 Responden 1 33 Responden		Our toopolium								INU.   FLINIAIAAN UU NGOUUUGU 33 NGOUUGU	No.   PERNYATAAN   65 Responden   33 Responden

Е	Emphaty										
21	FTUP memberikan pelayanan yang optimal untuk kepuasan pelanggan.	4	8	33	20	0	0	1	16	8	8
22	FTUP memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai	4	16	23	20	2	0	6	8	17	2
23	FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	6	10	23	24	2	0	4	13	14	2
24	FTUP memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk pengembangan diri	2	8	24	29	2	0	6	17	7	3
25	Motifasi dan kebersamaan para pegawai mendukung terciptanya suasana kerja yang baik di FTUP	2	8	24	25	6	0	4	11	14	4
	Penilaian Skor			3,172					3,467		
	Kategori	Memuaskan Sangat Memuaskan							n		

1101		Me	muas	kan		S	anga	t Mem	uaska	n
FTUP			3.170					3.487		
TOTAL Penilaian Akhir Evaluasi Kinerja	69	544	1962	2292	285	0	168	1008	1296	405
	69	272	654	573	57	0	84	336	324	81

#### 6.2 Pembahasan

Dari hasil pengukuran diatas, dapat dianalisis tentang Evaluasi Kinerja FTUP, berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada pegawai tetap FTUP sebagai responden, yang dalam hal ini adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dilingkungan FTUP, adalah sebagai berikut:

No	Aspek	TE	NAGA PENDIDIK	TENA	AGA KEPENDIDIKAN
1	Tangible	3,148	Memuaskan	3,539	Sangat memuaskan
2	Reliability	3,415	Sangat memuaskan	3,661	Sangat memuaskan
3	Responsiveness	2,957	Memuaskan	3,200	Memuaskan
4	Assurance	3,160	Memuaskan	3,570	Sangat memuaskan
5	Emphaty	3,172	Memuaskan	3,467	Sangat memuaskan
	Penilain Akhir	3,170	Memuaskan	3,487	Sangat memuaskan

#### 6.3 Kesimpulan & Saran

Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner dan analisis yang dilakukan dalam pengukuran ini, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- 1. FTUP perlu meningkatkan Sistem informasi untuk mempermudah komunikasi antar unit keria
- 2. FTUP menyediakan jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan
- 3. FTUP perlu meningkatkan Fasilitas pendukung kerja (perangkat kerja dan furnitur) dapat melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan
- 4. FTUP perlu meningkatkan Pegawai Tetap untuk memiliki kompetensi yang dapat mempengaruhi kualitas kerja
- 5. FTUP perlu melakukan pelatihan dan pengembangan pegawai (PSDM).
- 6. FTUP perlu memberikan perhatian dan kepekaan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pegawai.
- 7. FTUP perlu melakukan Rekruitmen pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 8. FTUP perlu menerapkan UU dan Peraturan Pemerintah dengan baik.
- 9. FTUP perlu memberikan penghargaan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.
- 10. FTUP memberikan kesejahteraan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- 1. Chairy, Liche Seniati, 2005, Evaluasi Dosen sebagai Bentuk Penilaian Kerja, Workshop Evaluasi Kinerja Dosen oleh Mahasiswa, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- 2. Dirjen Dikti, 2010, *Pedoman Beban Kerja* Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, Jakarta
- 3. Kountur, Ronny, 2004, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Jakarta: Penerbit PPM.
- 4. Nurgiyantoro, B., et.al., 2002, *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- 5. Hermawan, Warsito, 1995, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- 6. Prahatmaja, Nurmaya, Perilaku Pengguna dalam Mencari dan Pemanfaatan
- 7. *Informasi* di Pusat Dokumentasi Solopos, Bandung: Fakultas Komunikasi Universitas Padjadjaran. Skripsi tidak dipublikasikan, 2004.
- 8. UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
- 9. Umar, Husein, 2004, *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- 10. Supranto, J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta: Jakarta.2003