

**LP3M
UNIVERSITAS NUSA CENDANA**

LAPORAN

**HASIL PENGUKURAN SURVEI
KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN
TAHUN 2023**



**LEMBAGA PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS NUSA CENDANA 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa sehingga Laporan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan (Tendik) Terhadap Layanan Undana tahun 2023 ini dapat diselesaikan. Laporan ini disusun berdasarkan hasil analisis dari survei kepuasan yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil survei kepuasan ada beberapa hal yang harus segera ditindaklanjuti sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kinerja.

Apresiasi kami sampaikan kepada pengelola Fakultas dan juga program studi yang telah kooperatif membantu dalam pelaksanaan kegiatan survei kepuasan ini. Ucapan terima kasih kami berikan bagi semua pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan.

Kupang, 28 Agustus 2023
Kepala,

Dr. Ir. Jacob Ratu, M.Kes
NIP. 196905221995121001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas.

Dosen dan tenaga kependidikan (tendik) memegang peranan yang penting dalam perkembangan dan kemajuan pendidikan di perguruan tinggi. Dosen dan tendik sebagai agent of change dan pelaksana utama kegiatan akademik. Namun, efektivitas kinerja dosen dan tendik seringkali dipengaruhi oleh sejauh mana dosen dan tendik merasa puas dan didukung oleh institusi. Faktor-faktor seperti iklim kerja yang kondusif, sarana dan prasarana pendidikan, peluang pengembangan karir, maupun kompensasi memiliki andil yang besar terhadap tingkat kepuasan dosen dan tendik. Dalam konteks tersebut, survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan menjadi sangat penting.

Kualitas pelayanan akan sangat tergantung pada pelaksanaan sistem manajemen kualitas (Amin, 2017), atau dengan kata lain maka pelayanan publik yang dilakukan di dalam suatu lembaga tidak terlepas dari tanggung jawab manajemen. Pengguna layanan dalam hal ini adalah dosen dan tenaga kependidikan akan mendapatkan layanan di dalam kampus. Layanan yang diberikan oleh BLU Undana haruslah terkoordinasi dengan baik bagi semua unit didalamnya. LP3M merupakan salah satu lembaga yang membantu BLU Undana untuk mencapai visi, misi yang telah ditetapkan. Unit-unit layanan di BLU Undana juga sebaiknya dilakukan evaluasi secara berkesinambungan melalui instrument pengukuran

yang diberikan kepada pelanggan, dan kemudian dianalisis. Hasil dari analisis respon dapat dijadikan landasan perbaikan manajemen oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab sehingga akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan atau berkelanjutan dari sistem manajemen eksisting ke sistem manajemen yang kontekstual.

1.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan evaluasi kepuasan pelayanan dosen dan tendik secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu pelayanan di BLU Universitas Nusa Cendana.

BAB II METODE

Universitas Nusa Cendana dalam rangka peningkatan mutu layanan manajemen, melaksanakan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan. Tujuannya adalah untuk mengetahui kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen yang ada di Universitas Nusa Cendana.

2.1. Lokasi dan Waktu Survey

Survei kepuasan layanan dilakukan dari tanggal 2 Juni – 24 Juli 2023. Kuesioner ini disebar kepada dosen dan tenaga kependidikan secara online.

2.2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden (dosen dan tendik) dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Sebanyak 611 (60%) dosen dari total dosen 1.018 orang dosen Undana, dan sebanyak 436 (60%) tendik dari total tendik 726 orang tenaga kependidikan Undana yang menjadi responden dalam dalam survei yang dilakukan pada bulan Juni – Juli 2023.

2.3. Instrumen

Instrumen survey kepuasan layanan dosen dan tendik dikembangkan dalam 5 aspek/indikator yaitu *tangibles* (kondisi fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Ke lima indikator kepuasan dibreakdown dalam 49 pertanyaan.

Pengujian validitas dan reliabilitas Instrumen survei kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan Undana disebar melalui link <https://lp3m.undana.ac.id/survey/>. Jumlah responden sebesar 611 dosen dan 436 tendik di Undana yang tersebar di semua Fakultas. Suatu butir item dikatakan valid jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $t_{tabel} = t(\alpha)/(dk)$ untuk $dk = N - 2 = 48$ dan α (taraf signifikansi) yang dipilih adalah 0,05. Hasil analisis

memperlihatkan bahwa semua item skala memenuhi syarat validitas yaitu nilai dihitung lebih besar dari $t_{tabel} = 1,77$.

Suatu instrumen tes dikatakan memiliki reliabilitas yang baik bila instrumen tersebut dapat memberikan hasil yang relatif sama (konsisten) walaupun dikerjakan oleh siapapun (pada kelompok yang sama), dimanapun dan kapanpun. Untuk mengetahui apakah sebuah instrumen tes memiliki reliabilitas yang tinggi, sedang atau rendah dapat dilihat dari koefisien reliabilitanya. Reliabilitas soal bentuk uraian biasanya menggunakan rumus *Alpha-Cronbach*.

Hasil uji validitas instrumen menunjukkan bahwa semua nilai *corrected item-total correlation* harus lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0,177$ pada $\alpha = 0,05$. Artinya semua pertanyaan valid untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Hasil analisis uji coba instrumen kepuasan dosen dan tendik diperoleh koefisien reliabilitas Cronbach Alfa sebesar 0,970. Nilai ini dibandingkan dengan Kriteria Reliabilitas pada Tabel 2 Guilford (Ruseffendi, 2005) maka dapat disimpulkan bahwa instrumen kepuasan memiliki kategori reliabilitas tes yang sangat tinggi.

Tabel 2. Kriteria Reliabilitas Tes

Koefisien Reliabilitas	Kriteria Reliabilitas Tes
$r_{11} < 0,20$	Sangat rendah
$0,20 \leq r_{11} < 0,40$	Rendah
$0,40 \leq r_{11} < 0,70$	Sedang
$0,70 \leq r_{11} < 0,90$	Tinggi
$0,90 \leq r_{11} \leq 1,00$	Sangat tinggi

Survei kepuasan dosen dan tendik terhadap pelayanan berisikan indikator: keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*). Survei kepuasan dosen dan tendik terhadap keseluruhan penyelenggaraan manajemen di Undana (layanan manajemen, keuangan, dan sarana dan prasarana pendidikan).

2.4. Metode Analisis Data

Responden dalam survey kepuasan layanan dosen dan tendik yang dilakukan pada bulan Juni sd Juli 2023 sebanyak 611 dosen dan 436 tendik. Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur secara deskriptif yaitu mencari persentase kepuasan pasien. Teknik analisis tingkat kepuasan berpedoman pada skor penilaian disajikan dalam Tabel 3. Kepuasan stakeholder ditentukan berdasarkan persentase item kepuasan sebagai berikut.

Tabel 3. Predikat Tanggapan

Tanggapan	Predikat
Sangat baik (Sangat Puas)	5
Baik (Puas)	4
Cukup baik (Cukup Puas)	3
Kurang baik (Kurang Puas)	2
Tidak baik (Tidak Puas)	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan Indeks Kepuasan (IK) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum k. Si}{N}$$

dimana S_i = Skor item pertanyaan masing-masing aspek, S_n = Predikat item; dan N = Jumlah responden.

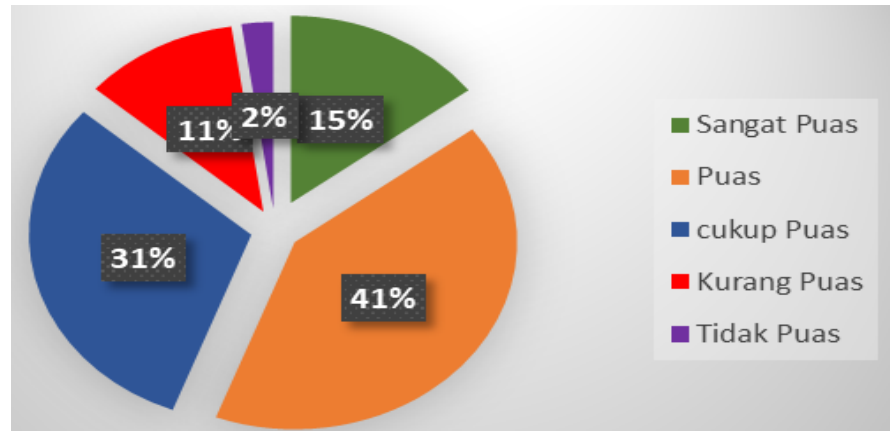
Tabel 4. Predikat Nilai IK

IK	Predikat
4.21 – 5.00	Sangat Baik (Sangat Puas)
3.41 – 4.20	Baik (Puas)
2.61 – 3.40	Cukup (Cukup Puas)
1.81 – 2.60	Rendah (Kurang Puas)
1.00 – 1.80	Rendah Sekali (Tidak Puas)

BAB III HASIL DAN ANALISIS SURVEI

3.1. Kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Layanan Manajemen

Kuesioner kepuasan layanan bidang ini memuat 5 pertanyaan (Lihat Lampiran). Hasil survey kepuasan disajikan dalam Gambar 3.1. Rata-rata persentase dosen dan tendik merasa sangat puas dan puas terhadap kualitas layanan manajemen masing-masing sebesar 14,7% sangat puas, dan 41,0% puas, dan 30,6% cukup puas, ini mengindikasikan bahwa pelayanan manajemen yang dilakukan Undana telah mencapai level memuaskan yaitu sebesar 87%. Sedangkan sisanya yaitu hanya sebesar 13% yang menyatakan kurang dan tidak puas terhadap layanan manajemen Undana.



Gambar 3.1. Hasil Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Undana

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis survei kepuasan pengguna pada tahun 2023 pada Universitas Nusa Cendana yang telah dilakukan maka diambil kesimpulan bahwa Indeks kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen Undana tergolong tinggi. Dosen dan tendik menilai puas dengan layanan yang telah diterima.

4.2 Saran

Hasil survei ini diharapkan akan menjadi bahan masukan dan koreksi bagi Undana, untuk melakukan pengembangan layanan dosen dan tendik yang lebih baik terutama pada *Perencanaan, dan Pengembangan Karir dosen dan tendik.*



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
SATUAN PENGAWASAN INTERN**

Jl. Adisucipto Penfui Kotak Pos 104 Kupang 85001 NTT
Telp (0380) 881580. Fax (0380) 881674, Website : <http://www.undana.ac.id>,
E-mail : puskomundana@undana.ac.id ; puskomundana@yahoo.com

INSTRUMEN EVALUASI KEPUASAN DOSEN

1. Kepuasan layanan TUPOKSI

A. Aspek Tangible

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
A.1	Apakah Ruang dosen bersih nyaman dan rapi	Sangat	baik	cukup	kurang	Sangat kurang
A.2	Apakah sarana pembelajaran memadai di ruang kuliah	Sangat memadai	baik	Cukup memadai	Kurang memadai	Sangat kurang
A.3	Apakah Laboratorium relevan dengan kebutuhan keilmuan	Sangat relevan	baik	Cukup relevan	Kurang relevan	Sangat kurang
A.4	Apakah fasilitas kamar kecil bersih dan terawat	Sangat bersih	baik	Cukup bersih	Kurang bersih	Sangat kurang

B. Aspek Realibility

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
B.1	Apakah pimpinan institusi selalu menyampaikan informasi penting dan <i>up to date</i>	Sangat sering	baik	Cukup sering	kurang	Sangat kurang
B.2	Apakah pimpinan institusi selalu mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab	Sangat sering	baik	Cukup sering	Kadang-kadang	Tidak pernah
B.3	Apakah pimpinan institusi memberikan fasilitas untuk	Sangat	baik	Cukup	Kadang-	Tidak



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
SATUAN PENGAWASAN INTERN**

Jl. Adisucipto Penfui Kotak Pos 104 Kupang 85001 NTT
Telp (0380) 881580. Fax (0380) 881674, Website : <http://www.undana.ac.id>,
E-mail : puskomundana@undana.ac.id ; puskomundana@yahoo.com

	pengembangan bahan pembelajaran dan penelitian	sering		sering	kadang	pernah
B.4	Apakah pimpinan institusi selalu disiplin dalam memberlakukan aturan bagi dosen	Sangat tepat waktu	baik	Cukup tepat waktu	Kurang tepat waktu	Sangat tidak tepat waktu
B.5	Apakah staf kependidikan melayani kepentingan dosen dengan baik dan santun	Sangat baik	baik	Cukup baik	kurang	Sangat kurang

C. Aspek Responsiveness

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
C.1	Apakah pimpinan institusi selalu memberikan motivasi bagi pengembangan kinerja dosen	Sangat sering	sering	Cukup	jarang	Sangat kurang
C.2	Apakah pelaksanaan ujian yang tepat waktu	Sangat tepat waktu	baik	Cukup tepat waktu	Kurang tepat waktu	Tidak pernah
C.3	Apakah pembelajaran sesuai dengan waktu yang ditentukan	Sangat sesuai	sesuai	Cukup sesuai	Kurang sesuai	Sangat tidak sesuai
C.4	Apakah ada bantuan bagi mahasiswa yang tidak mampu	Sangat	banyak	Cukup banyak	jarang	Tidak ada
C.5	Apakah tersedia waktu khusus bagi orangtua mahasiswa untuk konsultasi	Sangat tersedia	tersedia	Cukup tersedia	jarang	Tidak pernah



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
SATUAN PENGAWASAN INTERN**

Jl. Adisucipto Penfui Kotak Pos 104 Kupang 85001 NTT
Telp (0380) 881580. Fax (0380) 881674, Website : <http://www.undana.ac.id>,
E-mail : puskomundana@undana.ac.id ; puskomundana@yahoo.com

D. Aspek Assurance

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
D.1	Apakah permasalahan/keluhan dosen selalu ditangani oleh pimpinan institusi	Sangat sering	sering	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
D.2	Apakah setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	Sangat sering	sering	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
D.3	Apakah ada sanksi bagi dosen yang melanggar peraturan.kode etik yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua dosen tanpa terkecuali	Sangat sering	sering	Cukup sering	jarang	Tidak pernah

E. Aspek Empathy

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
E.1	Apakah institusi selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan dosen	Sangat sering	Sering/selalu	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
E.2	Apakah dilaksanakan monitor terhadap kinerja dosen	Sangat sering	Sering/selalu	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
E.3	Apakah pimpinan institusi	Sangat	Sering/selalu	Cukup	jarang	Tidak



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
SATUAN PENGAWASAN INTERN**

Jl. Adisucipto Penfui Kotak Pos 104 Kupang 85001 NTT
Telp (0380) 881580. Fax (0380) 881674, Website : <http://www.undana.ac.id>,
E-mail : puskomundana@undana.ac.id ; puskomundana@yahoo.com

	bersedia membantu dosen yang mengalami kesulitan dalam studi lanjut	sering		sering		pernah
E.4	Apakah pimpinan institusi bersikap bersahabat dengan dosen	Sangat bersahabat	bersahabat	Cukup bersahabat	Kurang bersahabat	Tidak bersahabat
E.5	Apakah minat dan keilmuan dosen difasilitasi dalam pengembangannya	Sangat difasilitasi	difasilitasi	Cukup difasilitasi	Jarang difasilitasi	Tidak pernah



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
SATUAN PENGAWASAN INTERN**

Jl. Adisucipto Penfui Kotak Pos 104 Kupang 85001 NTT
Telp (0380) 881580. Fax (0380) 881674, Website : <http://www.undana.ac.id>,
E-mail : puskomundana@undana.ac.id ; puskomundana@yahoo.com

F. Kepuasan layanan Kegiatan kemahasiswaan

I. Aspek Tangiables

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
I.1.	Apakah ruangan kegiatan kemahasiswaan bersih, nyaman, dan rapi	Sangat	baik	cukup	kurang	Sangat kurang
I.2.	Apakah sarana kegiatan mahasiswa memadai	Sangat memadai	memadai	Cukup memadai	Kurang memadai	Sangat kurang memadai
I.3	Apakah Fasilitas /Gedung yang relevan dengan kegiatan kemahasiswaan	Sangat relevan	relevan	Cukup relevan	Kurang relevan	Sangat kurang relevan
I.4	Apakah Fasilitas Kamar kecilnya terawat	Sangat terawat	terawat	Cukup terawat	Kurang terawat	Sangat kurang terawat

II. Aspek Reliability

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
II.1	Apakah Pejabat, Pembina, Pendamping, dan staf Kemahasiswaan mengalokasikan waktu untuk diskusi tentang kegiatan kemahasiswaan	Sangat sering	sering	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
II.2	Apakah Pejabat, Pembina, Pendamping, dan staf	Sangat	sering	Cukup	jarang	Tidak



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
SATUAN PENGAWASAN INTERN**

Jl. Adisucipto Penfui Kotak Pos 104 Kupang 85001 NTT
Telp (0380) 881580. Fax (0380) 881674, Website : <http://www.undana.ac.id>,
E-mail : puskomundana@undana.ac.id ; puskomundana@yahoo.com

	Kemahasiswaan mendampingi kegiatan kemahasiswaan	sering		sering		pernah
II.3	Apakah Pejabat, Pembina, Pendamping, dan staf Kemahasiswaan selalu datang tepat waktu	Sangat tepat waktu	Tepat waktu	Cukup tepat waktu	Jarang tepat waktu	Tidak pernah tepat waktu



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
SATUAN PENGAWASAN INTERN**

Jl. Adisucipto Penfui Kotak Pos 104 Kupang 85001 NTT
Telp (0380) 881580. Fax (0380) 881674, Website : <http://www.undana.ac.id>,
E-mail : puskomundana@undana.ac.id ; puskomundana@yahoo.com

II.4	Apakah Pejabat, Pembina, Pendamping, dan staf Kemahasiswaan melayani kepentingan mahasiswa dengan baik dan santun	Sangat baik	baik	Cukup baik	Kurang baik	Sangat kurang
------	---	-------------	------	------------	-------------	---------------

III. Aspek Responsiveness

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
III.1	Apakah layanan dengan mahasiswa dilakukan dengan baik	Sangat baik	baik	Cukup baik	Kurang baik	Sangat kurang
III.2	Apakah Pelaksanaan kegiatan kemahasiswaan sesuai dengan agenda	Sangat sesuai	sesuai	Cukup sesuai	Kurang sesuai	Sangat tidak sesuai
III.3	Apakah Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	Sangat sesuai	sesuai	Cukup sesuai	Kurang sesuai	Sangat tidak sesuai
III.4	Apakah ada Bantuan bagi mahasiswa yang tidak mampu atau terkena musibah	Sangat sering	sering	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
III.5	Apakah tersedia waktu khusus untuk orang tua mahasiswa untuk konsultasi	Sangat tersedia	tersedia	Cukup tersedia	jarang	Tidak pernah

IV. Aspek Assurance



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
SATUAN PENGAWASAN INTERN**

Jl. Adisucipto Penfui Kotak Pos 104 Kupang 85001 NTT
Telp (0380) 881580. Fax (0380) 881674, Website : <http://www.undana.ac.id>,
E-mail : puskomundana@undana.ac.id ; puskomundana@yahoo.com

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
IV.1	Apakah Permasalahan/ Keluhan selalu di tangani oleh Univ. Melalui pejabat, pembina, Pendamping, dan staf kemahasiswaan	Sangat sering	sering	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
IV.2	Apakah setiap mahasiswa berprestasi mendapat reward	Sangat sering	sering	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
IV.3	Apakah ada sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	Sangat sering	sering	Cukup sering	jarang	Tidak pernah

V. Aspek Empathy

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
V.1	Apakah Univ.selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	Sangat sering	selalu	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
V.2	Apakah dilaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan	Sangat sering	selalu	Cukup sering	jarang	Tidak pernah



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
SATUAN PENGAWASAN INTERN**

Jl. Adisucipto Penfui Kotak Pos 104 Kupang 85001 NTT
Telp (0380) 881580. Fax (0380) 881674, Website : <http://www.undana.ac.id>,
E-mail : puskomundana@undana.ac.id ; puskomundana@yahoo.com

	kemahasiswaan melalui pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan					
V.3	Apakah pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam kegiatan kemahasiswaan	Sangat sering	selalu	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
V.4	Apakah pejabat, pembina, pendamping, dan staf kemahasiswaan bersikap bersahabat kepada mahasiswa	Sangat bersahabat	bersahabat	Cukup bersahabat	Kurang bersahabat	Sangat tidak bersahabat
V.5	Apakah minat dan bakat mahasiswa difasilitasi dalam pengembangannya	Sangat sering	selalu	Cukup sering	jarang	Tidak pernah



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
SATUAN PENGAWASAN INTERN**

Jl. Adisucipto Penfui Kotak Pos 104 Kupang 85001 NTT
Telp (0380) 881580. Fax (0380) 881674, Website : <http://www.undana.ac.id>,
E-mail : puskomundana@undana.ac.id ; puskomundana@yahoo.com

INSTRUMEN EVALUASI KEPUASAN PEGAWAI

G. Aspek Tangibles

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
A.1	Apakah Ruang kerja bersih nyaman dan rapi	Sangat	baik	cukup	kurang	Sangat kurang
A.2	Apakah sarana pelaksanaan tupoksi memadai di ruang kerja	Sangat memadai	baik	Cukup memadai	Kurang memadai	Sangat kurang
A.3	Apakah ruang kerja relevan dengan kebutuhan tupoksi	Sangat relevan	baik	Cukup relevan	Kurang relevan	Sangat kurang
A.4	Apakah fasilitas kamar kecil bersih dan terawat	Sangat bersih	baik	Cukup bersih	Kurang bersih	Sangat kurang

H. Aspek Realibility

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
B.1	Apakah pimpinan institusi selalu menyampaikan informasi penting dan <i>up to date</i>	Sangat sering	baik	Cukup sering	kurang	Sangat kurang
B.2	Apakah pimpinan selalu mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab dengan pegawai	Sangat sering	baik	Cukup sering	Kadang-kadang	Tidak pernah
B.3	Apakah pimpinan institusi memberikan fasilitas untuk pengembangan tupoksi	Sangat sering	baik	Cukup sering	Kadang-kadang	Tidak pernah
B.4	Apakah pimpinan institusi selalu disiplin dalam memberlakukan aturan bagi pegawai	Sangat tepat waktu	baik	Cukup tepat waktu	Kurang tepat waktu	Sangat tidak tepat waktu
B.5	Apakah pihak yang dilayani berperilaku baik saat berinteraksi	Sangat baik	baik	Cukup baik	kurang	Sangat kurang



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
SATUAN PENGAWASAN INTERN**

Jl. Adisucipto Penfui Kotak Pos 104 Kupang 85001 NTT
Telp (0380) 881580. Fax (0380) 881674, Website : <http://www.undana.ac.id>,
E-mail : puskomundana@undana.ac.id ; puskomundana@yahoo.com

I. Aspek Responsiveness

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
C.1	Apakah pimpinan institusi selalu memberikan motivasi bagi pengembangan kinerja pegawai	Sangat sering	sering	Cukup	jarang	Sangat kurang
C.2	Apakah pimpinan institusi memberikan kesempatan/kemudahan untuk melakukan studi lanjut	Sangat mudah	mudah	Cukup mudah	jarang	Tidak pernah
C.3	Apakah pimpinan institusi memberikan respons yang cepat terhadap permasalahan yang dihadapi pegawai	Sangat cepat	cepat	Cukup cepat	Kurang cepat	Tidak cepat
C.4	Apakah pimpinan institusi memberikan kesempatan untuk peningkatan kompetensi pegawai melalui diklat, magang, dan studi banding	Sangat sering	sering	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
C.5	Pelayanan institusi yang berhubungan dengan hak bapak/ibu (urusan kepangkatan dan honor-honor, SK-SK) telah dilakukan dengan cepat	Sangat cepat	cepat	Cukup cepat	Kurang cepat	Tidak cepat

J. Aspek Assurance

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
D.1	Apakah permasalahan/keluhan pegawai selalu ditangani oleh pimpinan institusi	Sangat sering	sering	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
D.2	Apakah pegawai yang berkinerja baik diberikan apresiasi oleh pimpinan institusi	Sangat sering	sering	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
D.3	Apakah ada sanksi bagi pegawai yang melanggar peraturan.kode etik yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua pegawai tanpa terkecuali	Sangat sering	sering	Cukup sering	jarang	Tidak pernah



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NUSA CENDANA
SATUAN PENGAWASAN INTERN**

Jl. Adisucipto Penfui Kotak Pos 104 Kupang 85001 NTT
Telp (0380) 881580. Fax (0380) 881674, Website : <http://www.undana.ac.id>,
E-mail : puskomundana@undana.ac.id ; puskomundana@yahoo.com

K. Aspek Empathy

No	Pertanyaan	Skor				
		5	4	3	2	1
E.1	Apakah institusi selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan pegawai	Sangat sering	Sering/selalu	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
E.2	Apakah dilaksanakan monitor terhadap kinerja pegawai	Sangat sering	Sering/selalu	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
E.3	Apakah pimpinan institusi bersedia membantu pegawai yang mengalami kesulitan berkaitan dengan tupoksi	Sangat sering	Sering/selalu	Cukup sering	jarang	Tidak pernah
E.4	Apakah pimpinan institusi bersikap bersahabat dengan pegawai	Sangat bersahabat	bersahabat	Cukup bersahabat	Kurang bersahabat	Tidak bersahabat
E.5	Apakah minat dan keilmuan pegawai difasilitasi dalam pengembangannya	Sangat difasilitasi	difasilitasi	Cukup difasilitasi	Jarang difasilitasi	Tidak pernah