

INSTRUMEN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang tepat dari pertanyaan berikut ini.

A. Pelayanan Manajemen FIK UMSurabaya

No	Pernyataan	Jawaban			
		4	3	2	1
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan universitas dalam memberikan pelayanan manajemen perguruan tinggi, seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama				
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari pengelola dalam Tenaga kependidikan dan memberikan jasa pelayanan manajemen perguruan tinggi, seperti layanan tata kelola, pamong, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama dengan cepat				
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada tenaga kependidikan bahwa pelayanan manajemen perguruan tinggi, seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada tenaga kependidikan				
5	<i>Tangible</i> : Penilaian tenaga kependidikan terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dalam manajemen perguruan tinggi.				

Komponen skor : 4 : Sangat Baik , 3 : Baik, 2:Cukup, 1:Kurang

B. Pengelolaan dan Pengembangan SDM

No	Pernyataan	Jawaban			
		4	3	2	1
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan universitas dalam memberikan pelayanan pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, seperti pengembangan karir, kesejahteraan, jaminan sosial, kesehatan, dll				
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari universitas dalam membantu tenaga kependidikan dan memberikan jasa dengan cepat				
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan universitas untuk memberi keyakinan kepada dosen dan tenaga kependidikan bahwa pelayanan pengelolaan dan pengembangan SDM yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian universitas untuk memberi perhatian kepada tenaga kependidikan dalam pengelolaan dan pengembangan Sumber daya manusia				
5	<i>Tangible</i> : Penilaian tenaga kependidikan, laboran, teknisi, pustakawan terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pengelolaan dan pengembangan Sumber daya Manusia				

C Layanan Kerjasama Penelitian

No	Pernyataan	Jawaban			
		4	3	2	1
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan fakultas dalam memberikan pelayanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana				
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari fakultas dalam membantu tenaga kependidikan dan memberikan jasa pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dengan cepat				
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan fakultas untuk memberi keyakinan kepada tenaga kependidikan bahwa pelayanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesiadaan/kepedulian fakultas untuk memberi perhatian kepada tenaga kependidikan dalam pengelolaan keuangan dan sarana prasarana				
5	<i>Tangible</i> : Penilaian tenaga pendidikan terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dan layanan keuangan				

Komponen skor : 4 : Sangat Baik , 3 : Baik, 2:Cukup, 1:Kurang