

## INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN

### A. Pelayanan Manajemen FIK UMSurabaya

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang tepat dari pertanyaan berikut ini.

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 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 dosen 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> ): Kesiediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen				
5	<i>Tangible</i> : Penilaian dosen 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

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang tepat dari pertanyaan berikut ini.

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 dosen dan memberikan jasa dengan cepat				
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): Kemampuan universitas untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan pengelolaan dan pengembangan SDM yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati ( <i>empathy</i> ): Kesiediaan/kepedulian universitas untuk memberi perhatian kepada dosen dalam pengelolaan dan pengembangan Sumber daya manusia				
5	<i>Tangible</i> : Penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pengelolaan dan pengembangan Sumber daya Manusia				

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

### C. Pengelolaan Keuanagn, Sarana dan Prasarana

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang tepat dari pertanyaan berikut ini.

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 dosen dan memberikan jasa pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dengan cepat				
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): Kemampuan fakultas untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati ( <i>empathy</i> ): Kesediaan/kepedulian fakultas untuk memberi perhatian kepada dosen dalam pengelolaan keuangan dan sarana prasarana				
5	<i>Tangible</i> : Penilaian dosen terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dan layanan keuangan				

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

### D. Survey Pengelolaan Penelitian

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang tepat dari pertanyaan berikut ini.

No	Pernyataan	Jawaban			
		4	3	2	1
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): Kemampuan universitas dalam memberikan pelayanan proses penelitian (perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan penelitian )				
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): Kemauan dari universitas dalam membantu peneliti memberikan jasa pengelolaan proses penelitian (perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan penelitian ) dengan cepat				
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): Kemampuan universitas untuk memberi keyakinan kepada peneliti bahwa pelayanan proses penelitian (perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan penelitian ) yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati ( <i>empathy</i> ): Kesediaan/kepedulian universitas untuk memberi perhatian kepada peneliti dalam pelayanan proses penelitian (perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan penelitian )				
5	<i>Tangible</i> : Penilaian peneliti terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana penelitian				

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

### E. Survey Pengelolaan Pengabdian Masyarakat

Petunjuk : Pilihlah jawaban yang tepat dari pertanyaan berikut ini.

No	Pernyataan	Jawaban			
		4	3	2	1
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): Kemampuan universitas dalam memberikan pelayanan pengabdian masyarakat (perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan pengabdian masyarakat)				
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): Kemauan dari universitas dalam membantu pelaksana dan memberikan jasa pengelolaan pengabdian masyarakat (perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan pengabdian masyarakat) dengan cepat				
3	kepastian ( <i>assurance</i> ): Kemampuan universitas untuk memberi keyakinan kepada pelaksana bahwa pelayanan pengabdian masyarakat (perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan pengabdian masyarakat) yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan				
4	Empati ( <i>empathy</i> ): Kesiediaan/kepedulian universitas untuk memberi perhatian kepada pelaksana dalam pengabdian masyarakat (perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan pengabdian masyarakat)				
5	<i>Tangible</i> : Penilaian pelaksana terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pengabdian masyarakat.				

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