



**CIVIL ENGINEERING**  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN – 2022

Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta

Juni 2022

# Daftar Isi

<b>A. Pendahuluan.....</b>	<b>2</b>
<b>B. Tujuan.....</b>	<b>2</b>
<b>C. Sasaran.....</b>	<b>3</b>
<b>D. Waktu dan Tempat .....</b>	<b>3</b>
<b>E. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>3</b>
<b>F. Hasil Pengolahan Data.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Demografi Responden.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Hasil Kepuasan Responden Dosen .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Kepuasan terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Kepuasan terhadap Layanan Sumber Daya Manusia.....</b>	<b>30</b>
<b>2.3. Kepuasan terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana .....</b>	<b>47</b>
<b>2.4. Kepuasan terhadap Layanan Penelitian.....</b>	<b>67</b>
<b>2.5. Kepuasan terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat.....</b>	<b>83</b>
<b>3. Hasil Pengolahan Data Responden Tenaga Kependidikan.....</b>	<b>97</b>
<b>3.1. Kepuasan terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola.....</b>	<b>98</b>
<b>3.2. Kepuasan terhadap Layanan Sumber Daya Manusia.....</b>	<b>113</b>
<b>3.3. Kepuasan terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana .....</b>	<b>124</b>
<b>G. Evaluasi dan Rencana Tindak Lanjut .....</b>	<b>138</b>
<b>Lampiran Data Perhitungan.....</b>	<b>141</b>

## **A. Pendahuluan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020, dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Tenaga kependidikan, menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2017, adalah pengelola satuan pendidikan, penilik, pengawas, peneliti, pengembang, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium, teknisi sumber belajar, tenaga administrasi, psikolog, pekerja sosial, terapis, tenaga kebersihan dan keamanan.

Sebagai bagian dari pelaksanaan pendidikan tinggi, pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan harus dilakukan sesuai dengan kebutuhan dosen dan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Salah satu bentuk pemenuhan kualitas pelayanan di pendidikan tinggi, termasuk pelayanan kepada dosen dan tenaga kependidikan, adalah Akreditasi Program Studi (APS). Melalui akreditasi ini, institusi dapat mengevaluasi dan memperbaiki berbagai sektor pelayanan, sehingga terpenuhi kualitas yang diharapkan oleh seluruh pengguna jasa pendidikan. Salah satu komponen dalam penyelenggaraan akreditasi adalah survei kepuasan pengguna jasa layanan. Untuk itu, Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta dilaksanakan sebagai suatu tolak ukur penilaian tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Negeri Jakarta, khususnya di Jurusan Teknik Sipil.

## **B. Tujuan**

Kegiatan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta dilakukan dengan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Negeri Jakarta, khususnya di Jurusan Teknik Sipil. Jenis pelayanan yang dinilai dalam laporan ini meliputi:

- Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola (bagi dosen dan tenaga kependidikan),
- Layanan Sumber Daya Manusia (bagi dosen dan tenaga kependidikan),
- Layanan Keuangan, Sarana dan Prasarana (bagi dosen dan tenaga kependidikan),
- Layanan Penelitian (bagi dosen), dan
- Layanan Pengabdian kepada Masyarakat (bagi dosen).

Lima jenis layanan di atas dipilih dengan merujuk kepada kebutuhan Akreditasi Program Studi (APS) dan menyesuaikan dengan Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) 4.0 sesuai dengan panduan BAN-PT.

### C. Sasaran

Sasaran atau target responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta adalah 100% dari daftar pegawai di Jurusan Teknik Sipil PNJ. Daftar pegawai diperoleh dari pangkalan data yang ada di laman resmi Jurusan Teknik Sipil.

### D. Waktu dan Tempat

Kegiatan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta dilaksanakan selama empat belas hari, yakni sejak tanggal **6 Juni 2022 sampai dengan 19 Juli 2022**. Kegiatan berlangsung di lingkungan Jurusan Teknik Sipil, namun pengumpulan data dilakukan sepenuhnya secara **daring**.

### E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada Kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert 1-4. Skala 1 menunjukkan persepsi ‘sangat tidak setuju’ dan skala 4 menunjukkan persepsi ‘sangat setuju’. Kuesioner dibuat dengan mengacu kepada dokumen IAPS 4.0.
- Kuesioner diberikan secara daring melalui tautan <https://bit.ly/survei21DTTSPNJ>.
- Pengumpulan data tidak menggunakan teknik pengambilan sampel tertentu, karena kuesioner ini dikembangkan agar semua dosen dan tenaga kependidikan di Jurusan Teknik Sipil PNJ menjadi responden survei.
- Kuesioner melalui uji validitas dengan menggunakan perbandingan nilai *Pearson's Correlation* dan uji reliabilitas dengan menggunakan perbandingan nilai *Cronbach's Alpha*. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen sudah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

## F. Hasil Pengolahan Data

Hasil pengolahan data terbagi menjadi beberapa bagian, yakni demografi responden, hasil kuesioner kepuasan dosen, dan hasil kuesioner kepuasan tenaga kependidikan. Seperti dijelaskan pada bagian B, layanan tata pamong dan tata kelola, layanan sumber daya manusia, dan layanan keuangan, sarana dan prasarana ditujukan bagi dosen dan tenaga kependidikan. Dua layanan lainnya, yakni layanan penelitian dan layanan pengabdian kepada masyarakat hanya ditujukan bagi dosen.

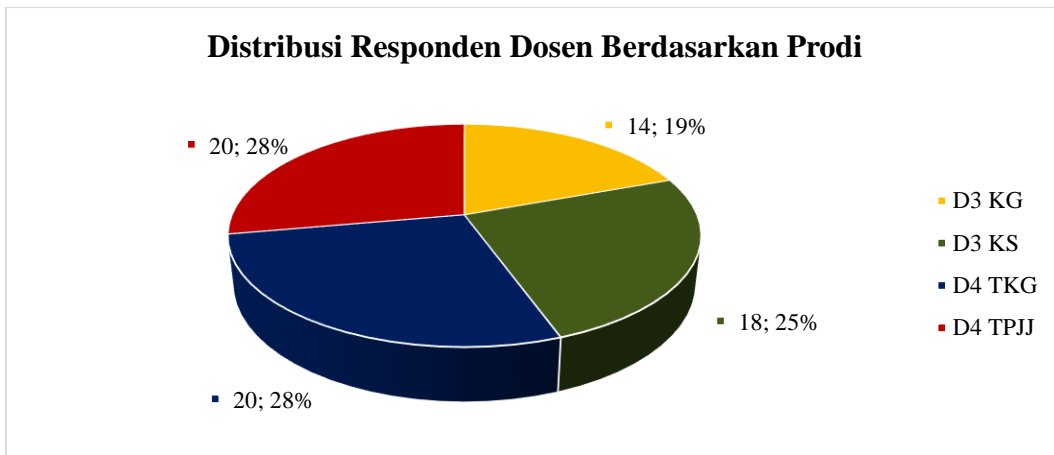
### 1. Demografi Responden

Pada bagian C sudah dimuat target responden untuk dosen dan tenaga kependidikan adalah 100%. Dengan kata lain, semua dosen dan tenaga kependidikan diharapkan berpartisipasi penuh dalam pengisian kuesioner ini. Dalam pelaksanaannya, terdapat **satu dosen** yang tidak sanggup mengisi kuesioner dikarenakan kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan. Distribusi responden dituliskan dalam tabel berikut.

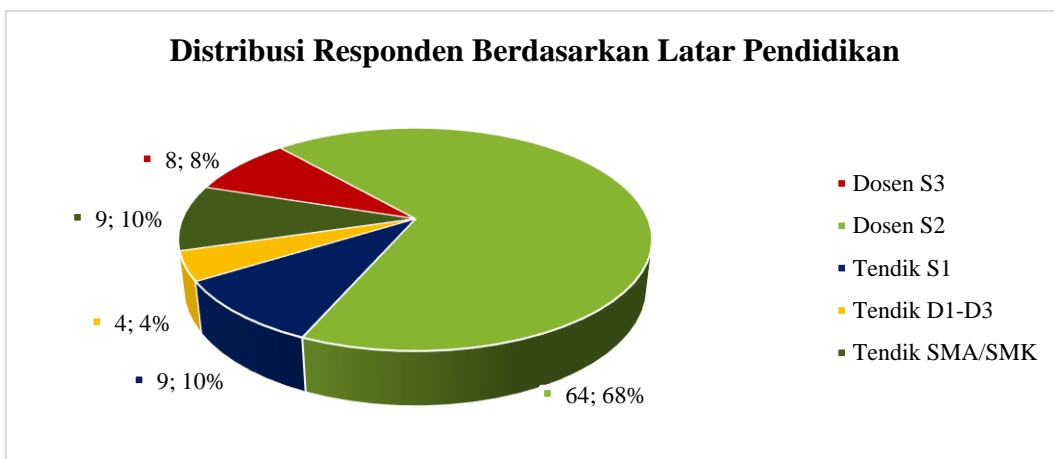
**Tabel 1** – Distribusi Responden Dosen dan Tenaga Kependidikan

Jenis Pekerjaan	Target Responden (100%)	Total Responden yang Ikut Serta
Dosen	73	72 (98,6%)
Tenaga Kependidikan	20	20 (100%)

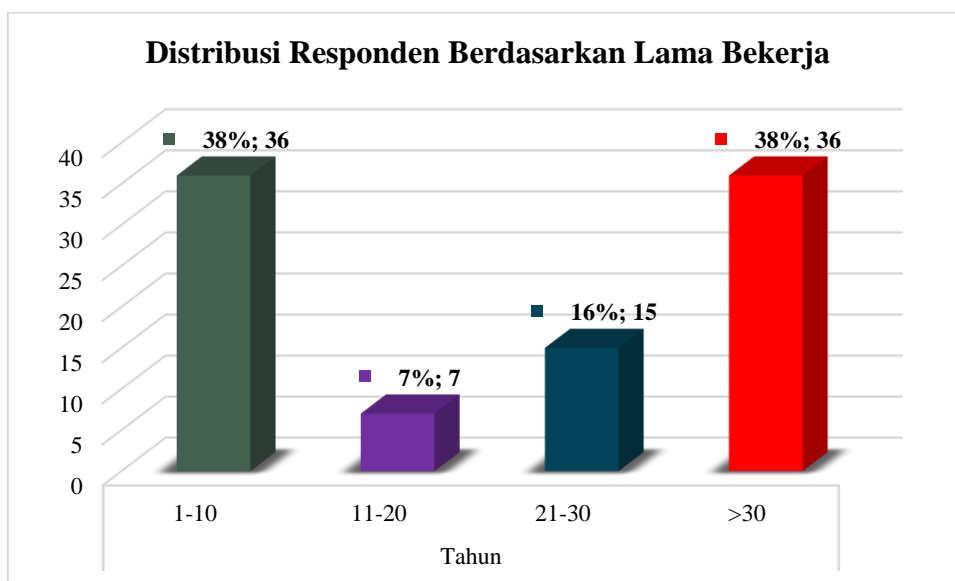
Selain distribusi di atas, demografi responden juga disajikan persentasenya berdasarkan prodi *homebase*, latar belakang pendidikan, dan lama bekerja. Berdasarkan prodi *homebase*, prodi D4 Teknik Konstruksi Gedung dan D4 Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan memiliki dosen terbanyak, yakni 20 dosen (28%). Sebagai catatan khusus, **partisipasi dosen aktif di prodi D3 KS, D4 TKG, dan D4 TPJJ adalah 100%**. Untuk responden dosen prodi D3 KG, satu dosen tidak dapat menjadi responden dikarenakan alasan kesehatan. Latar belakang pendidikan terbanyak ada pada responden Dosen S2 dengan 68%, sedangkan Dosen S3 terdapat 8 orang (8%). Responden paling banyak bekerja ada pada durasi 1-10 tahun dan >30 tahun dengan 36%. Seluruh demografi responden dosen dan tenaga kependidikan dimuat pada gambar-gambar berikut.



**Gambar 1** – Distribusi Responden Dosen Berdasarkan Prodi *Homebase*



**Gambar 2** – Distribusi Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan



**Gambar 3** – Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja di PNJ

## 2. Hasil Kepuasan Responden Dosen

Hasil pengolahan data dari jawaban responden dosen terdiri atas berbagai bentuk kepuasan pada layanan-layanan yang berbeda. Seperti sudah dijelaskan pada bagian B, responden dosen diminta untuk memberi informasi terkait dengan kepuasan mereka akan layanan tata pamong dan tata kelola, layanan sumber daya manusia, layanan keuangan, sarana dan prasarana, layanan penelitian, dan layanan pengabdian kepada masyarakat.

Hasil pengolahan data yang ditampilkan pertama adalah mengenai hasil perhitungan *mean* untuk setiap pernyataan kepuasan secara menyeluruh pada masing-masing jenis layanan. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dosen dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 2** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Responden Dosen Terhadap berbagai Jenis Layanan di PNJ Secara Menyeluruh

Jenis Pernyataan	Mean (Skala 4)	Urutan
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di PNJ selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	3,375	4
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	3,5	3
Penilaian Umum terhadap Bidang Sumber Daya Manusia selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	3,236	5
Penilaian Umum terhadap Bidang Keuangan, Sarana, dan Prasarana selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	3,181	6
Penilaian Umum terhadap Layanan Penelitian selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	3,514	2
Penilaian Umum terhadap Unsur Pengabdian kepada Masyarakat selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	3,528	1

Responden dosen menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada unsur **pengabdian kepada masyarakat** selama responden bekerja di PNJ (*mean* = 3,528/88%). Unsur **penelitian** dan **tata pamong dan tata kelola oleh Jurusan Teknik Sipil** berada di urutan kedua dan ketiga. Secara keseluruhan, responden dosen sudah berada di tingkat kepuasan yang baik dimana tidak ada unsur kepuasan yang memiliki nilai *mean* di bawah 3/75%. Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada unsur **keuangan, sarana, dan prasarana** selama responden bekerja di PNJ. Informasi ini menjadi masukan bagi PNJ, khususnya Jurusan Teknik Sipil, agar dapat meningkatkan seluruh mutu pelayanan bagi para dosen di masa mendatang.

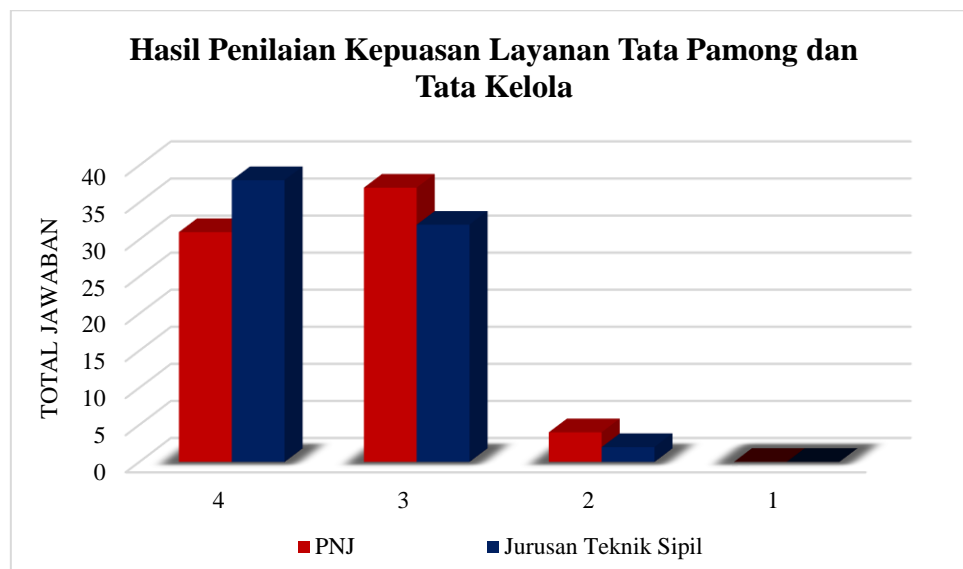
## 2.1. Kepuasan terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola

### 2.1.1. Penilaian Kepuasan Secara Keseluruhan

Kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan tata pamong dan tata kelola secara keseluruhan terdiri dari 14 pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda. Dua pernyataan pertama ditujukan khusus untuk menilai kepuasan dosen terhadap layanan tata pamong dan tata kelola secara umum/keseluruhan. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini. Pengolahan hasil jawaban kepuasan responden dosen untuk penilaian kepuasan secara umum dimuat pada tabel dan gambar berikut.

**Tabel 3** – Penilaian Kepuasan Responden atas Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola

Penilaian Kepuasan Secara Umum	Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola di PNJ	Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola di Jurusan TS
4 (Sangat Puas)	31 (43%)	38 (53%)
3 (Puas)	37 (51%)	32 (44%)
2 (Tidak Puas)	4 (6%)	2 (3%)
1 (Sangat Tidak Puas)	0 (0%)	0 (0%)
<i>Mean</i>	3,375 (84%)	3,5 (88%)



**Gambar 4** – Penilaian Kepuasan Responden atas Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola

Perhitungan selanjutnya berkaitan dengan pengolahan data hasil *mean* dari 12 pernyataan lainnya. Keduabelas pernyataan ini terbagi menjadi 6 pernyataan yang berkaitan dengan layanan tata pamong dan tata kelola oleh PNJ (secara umum) dan 6 pernyataan untuk layanan tata pamong dan tata kelola oleh Jurusan Teknik Sipil (secara khusus).



### 2.1.2. Penilaian Kepuasan terhadap PNJ (Secara Umum)

Kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan tata pamong dan tata kelola yang diberikan oleh PNJ terdiri dari enam pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda-beda. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 4** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	3,375	5
Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	3,306	6
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik	3,431	4
Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	3,514	2
Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur	3,611	1
Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan	3,472	3

Responden dosen menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada aspek bahwa semua pimpinan (pusat dan unit) di PNJ melakukan tugas sesuai dengan aturan PNJ dan SK direktur (*mean* = 3,611/90%). Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada tata kelola di PNJ sudah memenuhi siklus perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan (PPEPP) (*mean* = 3,306/83%). Secara umum, responden dosen sudah berada di tingkat kepuasan yang baik dimana **tidak terdapat pernyataan dengan nilai *mean* di bawah 3 (75%)**. Informasi ini menjadi masukan bagi PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan tata pamong dan tata kelola di masa mendatang.

**a. Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **69 (96%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,375 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan” berada di angka **84%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 5** – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	30	39	3	0
	42%	54%	4%	0%
	Mean jawaban responden: 3,375 (84%)			

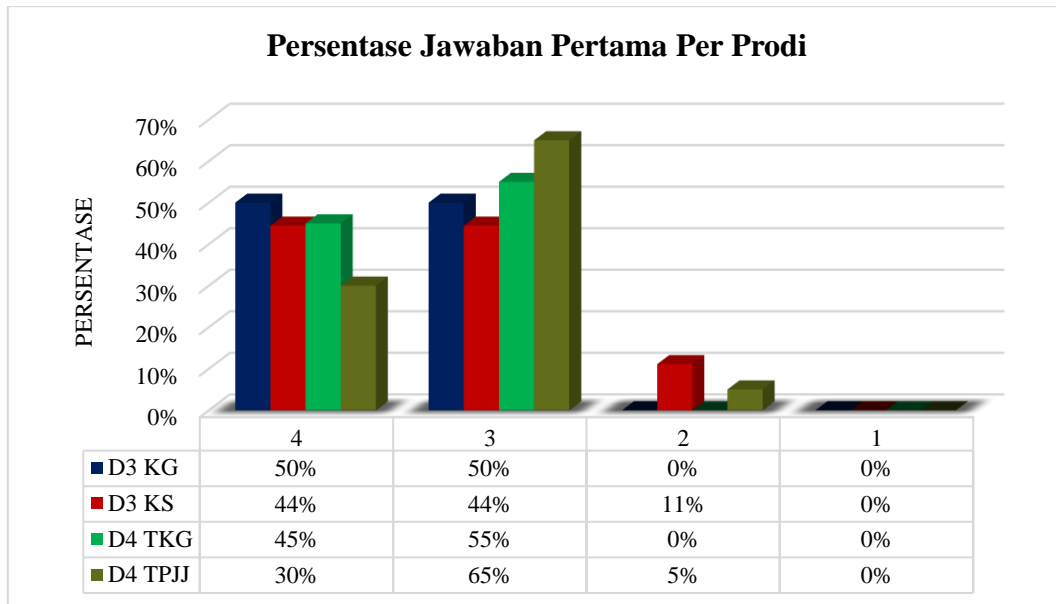
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 6** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	7	7	0	0	3,5	1
D3 KS	8	8	2	0	3,33	3
D4 TKG	9	11	0	0	3,45	2
D4 TPJJ	6	13	1	0	3,25	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan pertama di bagian layanan tata pamong dan tata kelola berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,5 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan

yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D3 KG dan D4 TKG memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D3 KG lebih unggul dengan 50% responden menjawab ‘sangat setuju’.



**Gambar 5** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

**b. Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **67 (94%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,306 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)” berada di angka **83%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 7** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

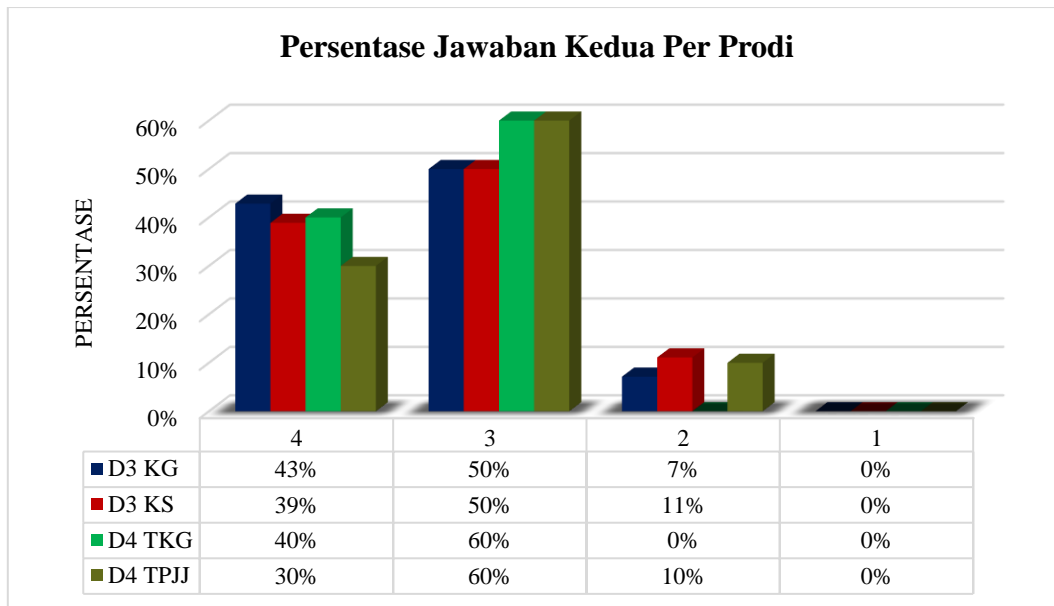
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	27	40	5	0
	38%	56%	6%	0%
Mean jawaban responden: 3,306 (83%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 8** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	6	7	1	0	3,36	2
D3 KS	7	9	2	0	3,28	3
D4 TKG	8	12	0	0	3,4	1
D4 TPJJ	6	12	2	0	3,2	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedua di bagian layanan tata pamong dan tata kelola berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,4 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 TKG unggul dengan total **100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4)**.



**Gambar 6** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

**c. Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **67 (93%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,431 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik” berada di angka **86%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 9** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

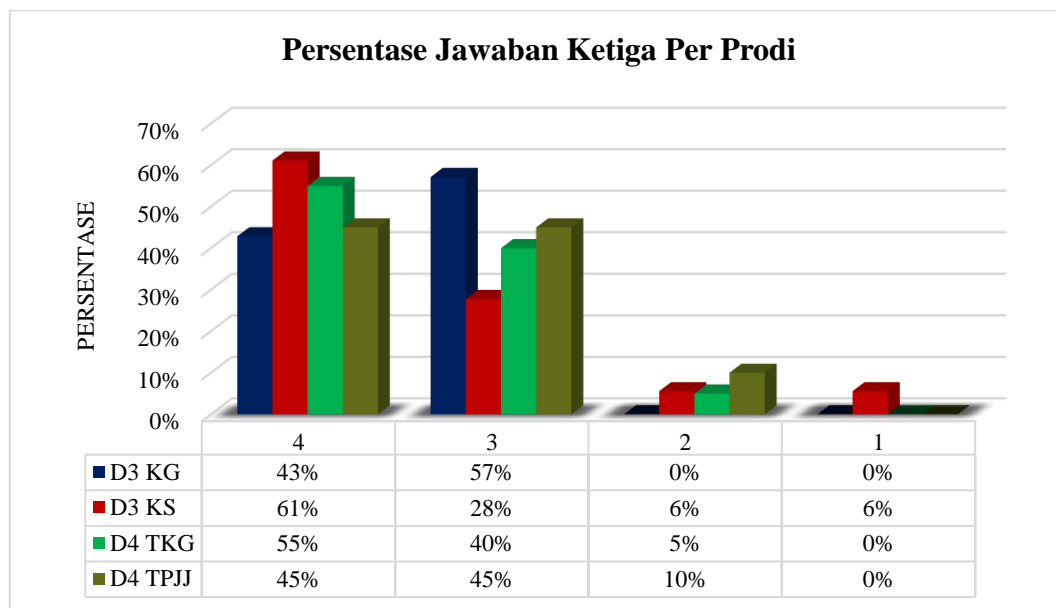
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	37	30	4	1
	51%	42%	6%	1%
Mean jawaban responden: 3,431 (86%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 10** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	6	8	0	0	3,43	3
D3 KS	11	5	1	1	3,44	2
D4 TKG	11	8	1	0	3,5	1
D4 TPJJ	9	9	2	0	3,35	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketiga di bagian layanan tata pamong dan tata kelola berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,5 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik”. Prodi D3 KG unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 100%, namun prodi D4 TKG memiliki responden dengan jawaban ‘sangat setuju’ lebih banyak (55%) dibandingkan prodi D3 KG. Hasil perhitungan persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



**Gambar 7** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

**d. Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **69 (96%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,514 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik” berada di angka **88%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 11** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	40	29	3	0
	56%	40%	4%	0%
Mean jawaban responden: 3,514 (88%)				

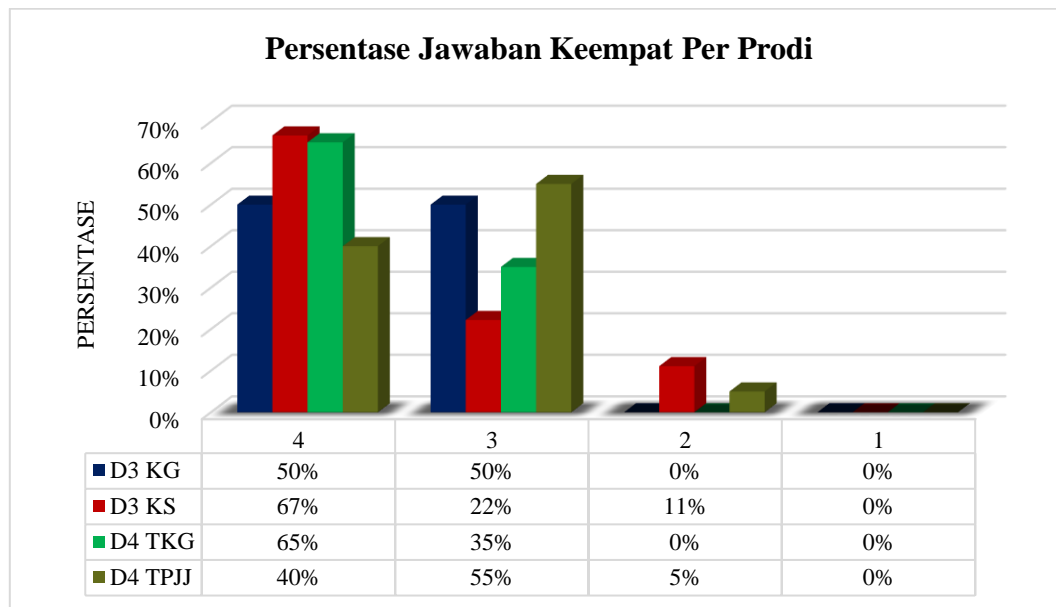
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 12** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	7	7	0	0	3,5	3
D3 KS	12	4	2	0	3,56	2
D4 TKG	13	7	0	0	3,65	<b>1</b>
D4 TPJJ	8	11	1	0	3,35	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di bagian layanan tata pamong dan tata kelola berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,65 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada

gambar berikut, dimana prodi D4 TKG dan D3 KG memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 65% responden menjawab ‘sangat setuju’.



**Gambar 8** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Keuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

**e. Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **71 (99%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,611 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur” berada di angka **90%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.



Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 13** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

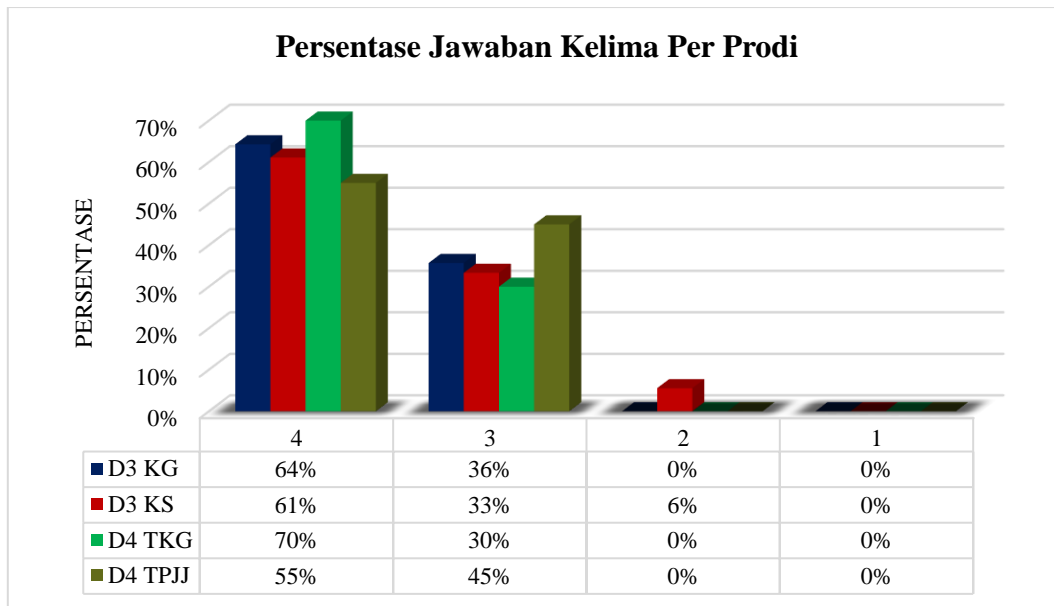
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	45	26	1	0
	63%	36%	1%	0%
Mean jawaban responden: 3,611 (90%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 14** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	9	5	0	0	3,64	3
D3 KS	11	6	1	0	3,56	2
D4 TKG	14	6	0	0	3,7	<b>1</b>
D4 TPJJ	11	9	0	0	3,55	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan kelima di bagian layanan tata pamong dan tata kelola berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,7 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 TKG, D3 KG, dan D4 TPJJ memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun **D4 TKG lebih unggul dengan 70% responden menjawab ‘sangat setuju’**.



**Gambar 9** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

**f. Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **69 (96%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,472 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan” berada di angka **87%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 15** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	38	31	2	1
	53%	43%	3%	1%
	Mean jawaban responden: 3,472 (87%)			

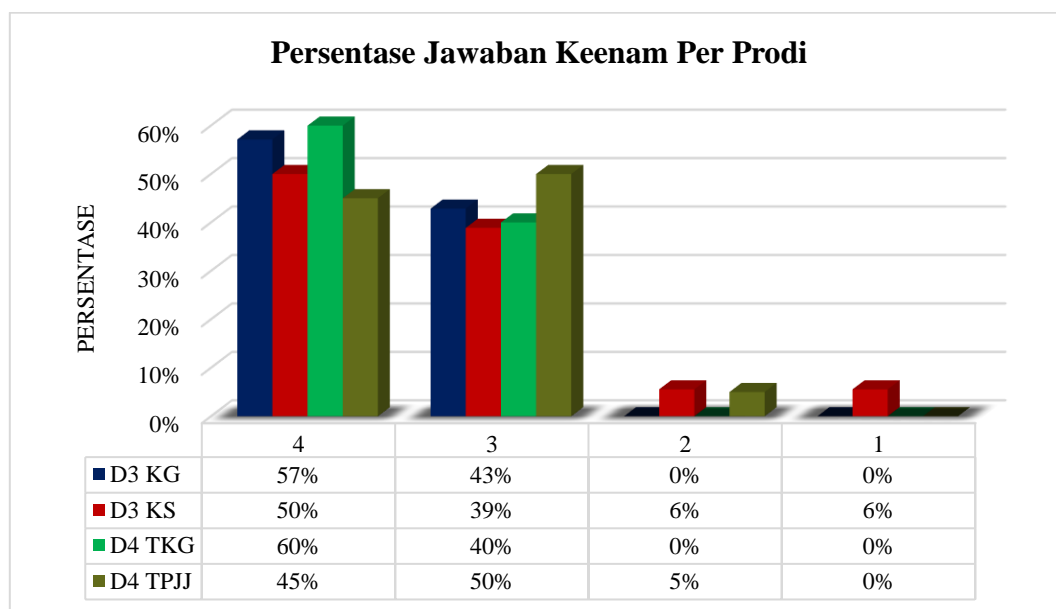
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 16** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	8	6	0	0	3,57	2
D3 KS	9	7	1	1	3,33	4
D4 TKG	12	8	0	0	3,6	1
D4 TPJJ	9	10	1	0	3,4	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan keenam di bagian layanan tata pamong dan tata kelola berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,6 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 TKG dan D3 KG memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun **D4 TKG lebih unggul dengan 60% responden menjawab ‘sangat setuju’**.



**Gambar 10** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

### 2.1.3. Penilaian Kepuasan terhadap Jurusan Teknik Sipil (Secara Khusus)

Kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan tata pamong dan tata kelola yang diberikan oleh Jurusan Teknik Sipil terdiri dari enam pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda-beda. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 17** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	3,667	5
Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	3,528	6
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik	3,708	2
Informasi dari Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	3,736	1
Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur	3,681	3
Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai	3,681	3

Responden dosen menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada aspek bahwa informasi dari pimpinan di Jurusan Teknik Sipil tersampaikan dengan jelas dan baik (*mean* = 3,736/93%). Hasil ini sedikit berbeda dengan hasil kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan tata pamong dan tata kelola di PNJ (secara umum) dimana kepuasan paling tinggi ada pada aspek kesesuaian tugas.

Secara umum, responden dosen sudah berada di tingkat kepuasan yang sangat baik dimana **tidak ada pernyataan yang memiliki nilai *mean* di bawah 3 (75%)**. Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada aspek bahwa tata kelola di Jurusan Teknik Sipil sudah memenuhi siklus perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan (PPEPP) (*mean* = 3,528/88%). Hasil ini selaras dengan hasil kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan tata pamong dan tata kelola di PNJ (secara umum), yakni kepuasan paling rendah ada pada aspek PPEPP. Informasi ini menjadi masukan bagi Jurusan Teknik Sipil PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan tata pamong dan tata kelola di masa mendatang.

a. **Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **72 (100%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,667 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan” berada di angka **92%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘tidak setuju’ maupun ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 18** – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	48	24	0	0
	67%	33%	0%	0%
Mean jawaban responden: 3,667 (92%)				

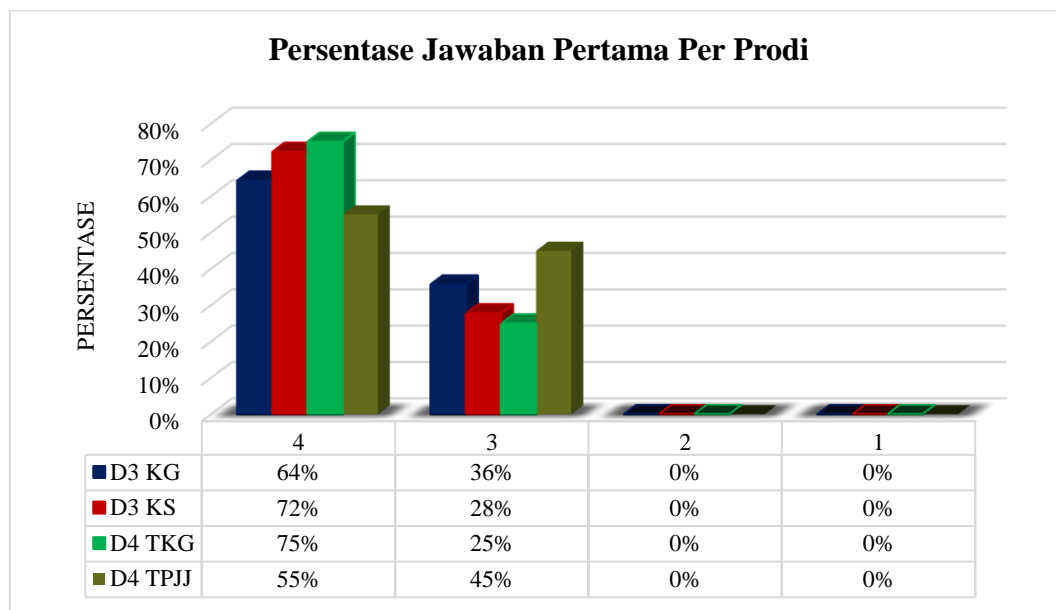
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 19** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	9	5	0	0	3,64	3
D3 KS	13	5	0	0	3,72	2
D4 TKG	15	5	0	0	3,75	<b>1</b>
D4 TPJJ	11	9	0	0	3,55	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan pertama di bagian layanan tata pamong dan tata kelola berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,75 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan

layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana seluruh prodi di Jurusan Teknik Sipil memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun **D4 TKG lebih unggul dengan 75% responden menjawab ‘sangat setuju’**.



**Gambar 11** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

**b. Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **71 (99%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,528 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)” berada di angka **88%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 20** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

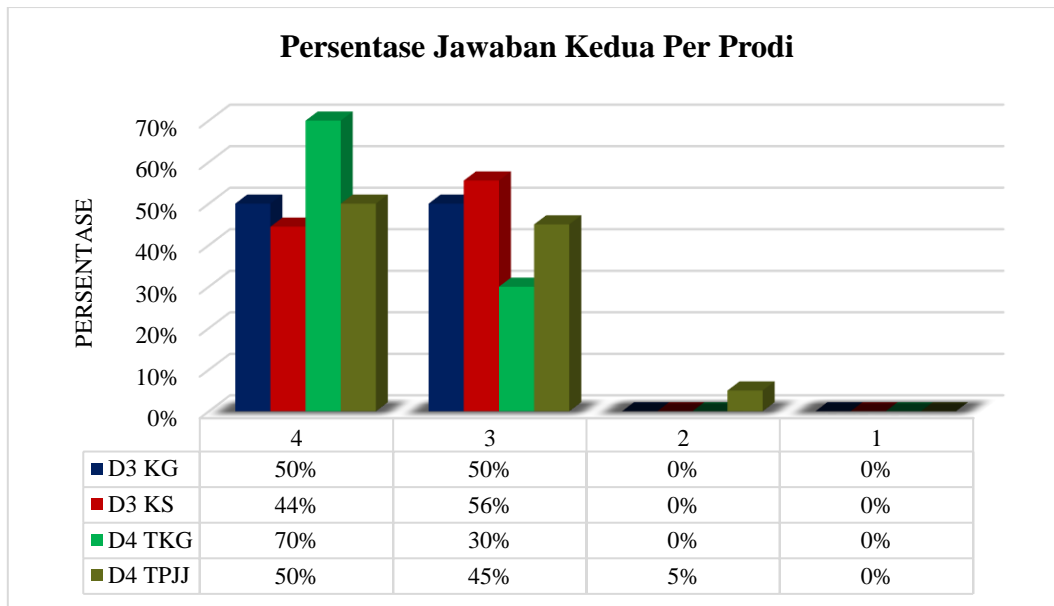
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	39	32	1	0
54%	44%	1%	0%	
Mean jawaban responden: 3,528 (88%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 21** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	7	7	0	0	3,5	2
D3 KS	8	10	0	0	3,44	4
D4 TKG	14	6	0	0	3,7	1
D4 TPJJ	10	9	1	0	3,45	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedua di bagian layanan tata pamong dan tata kelola berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,7 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana D3 KG, D3 KS, dan D4 TKG di Jurusan Teknik Sipil memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 70% responden menjawab ‘sangat setuju’.



**Gambar 12** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

**c. Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **71 (99%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,708 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik” berada di angka **93%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 22** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

	<b>4 (Sangat Setuju)</b>	<b>3 (Setuju)</b>	<b>2 (Tidak Setuju)</b>	<b>1 (Sangat Tidak Setuju)</b>
<b>Hasil Perhitungan Responden</b>	52	19	1	0
<b>Dosen</b>	72%	26%	1%	0%
Mean jawaban responden: 3,708 (93%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen.

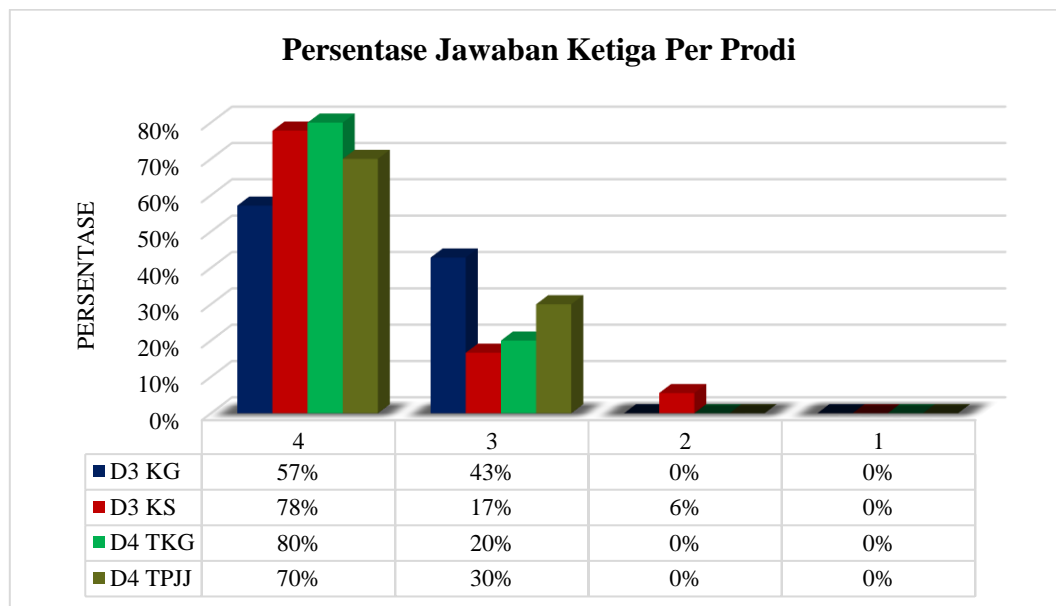


Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 23** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	8	6	0	0	3,57	4
D3 KS	14	3	1	0	3,72	2
D4 TKG	16	4	0	0	3,8	1
D4 TPJJ	14	6	0	0	3,7	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketiga di bagian layanan tata pamong dan tata kelola berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,8 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana D3 KG, D4 TKG, dan D4 TPJJ di Jurusan Teknik Sipil memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 80% responden menjawab ‘sangat setuju’.



**Gambar 13** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

**d. Informasi dari Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **72 (100%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Informasi dari Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,736 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Informasi dari Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik” berada di angka **93%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘tidak setuju’ maupun ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 24** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	53	19	0	0
	74%	26%	0%	0%
Mean jawaban responden: 3,736 (93%)				

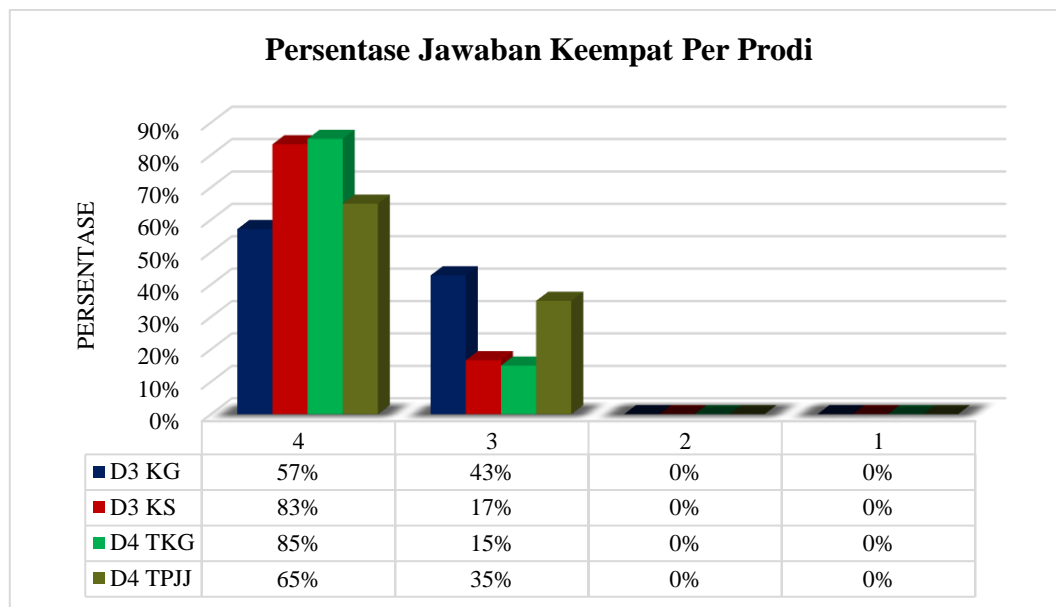
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 25** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	8	6	0	0	3,57	4
D3 KS	15	3	0	0	3,83	2
D4 TKG	17	3	0	0	3,85	<b>1</b>
D4 TPJJ	13	7	0	0	3,65	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di bagian layanan tata pamong dan tata kelola berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,85 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Informasi dari Pimpinan

di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi seluruh program studi di Jurusan Teknik Sipil memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun **D4 TKG** lebih unggul dengan 85% responden menjawab ‘sangat setuju’.



**Gambar 14** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

**e. Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **71 (99%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,681 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur” berada di angka **92%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 26** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

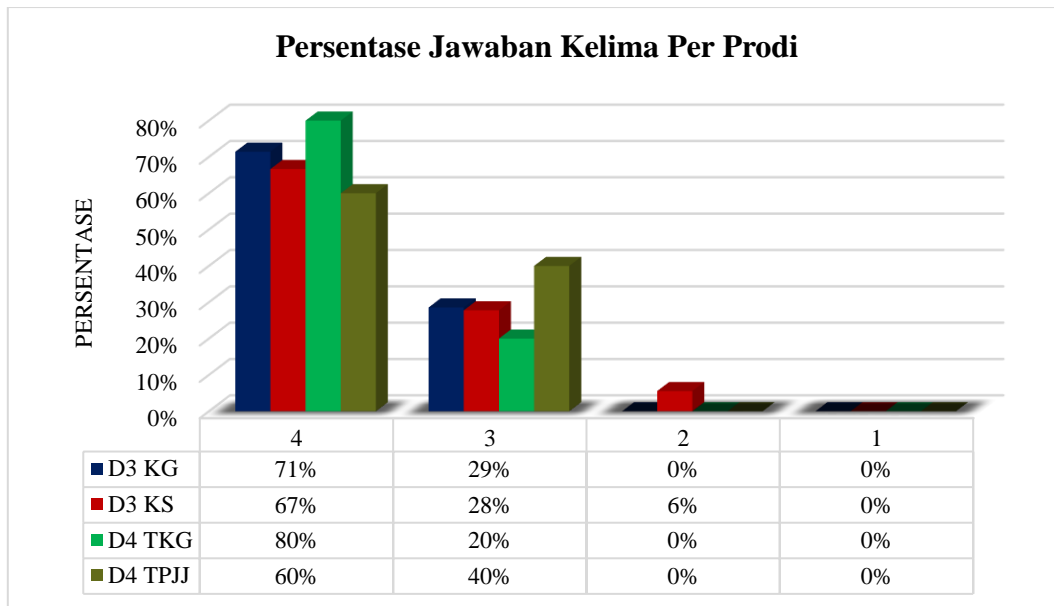
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	39	26	1	0
	69%	29%	1%	0%
Mean jawaban responden: 3,681 (92%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 27** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	10	4	0	0	3,71	2
D3 KS	12	5	1	0	3,61	3
D4 TKG	16	4	0	0	3,8	1
D4 TPJJ	12	8	0	0	3,6	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan kelima di bagian layanan tata pamong dan tata kelola berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,8 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D3 KG, D4 TKG, dan D4 TPJJ memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun **D4 TKG lebih unggul dengan 80% responden menjawab ‘sangat setuju’**.



**Gambar 15** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

**f. Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **70 (97%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,681 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai” berada di angka **92%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 28** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

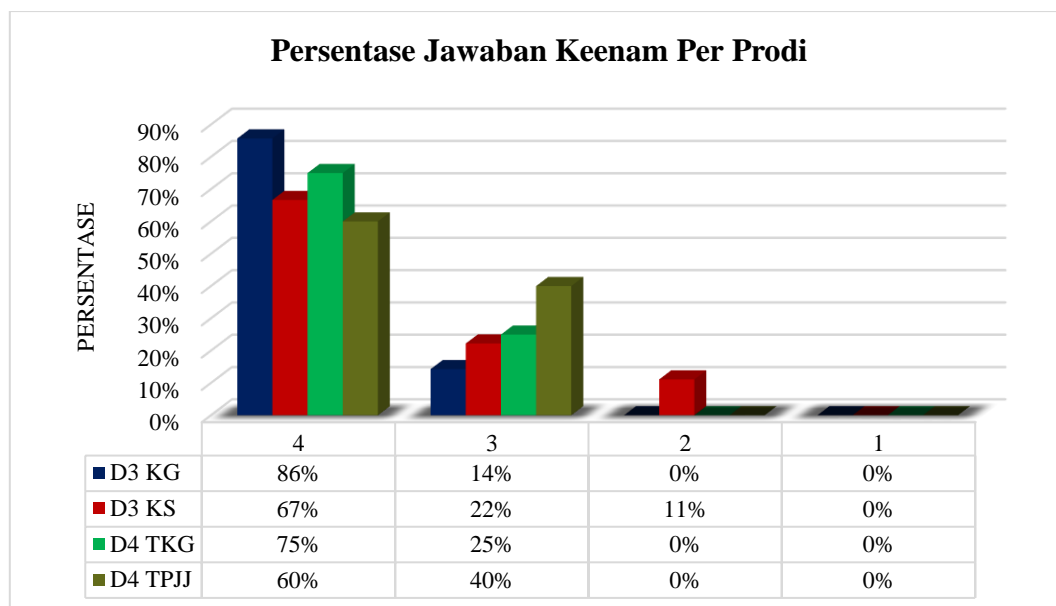
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	45	19	2	0
	71%	26%	3%	0%
Mean jawaban responden: 3,681 (92%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 23** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	12	2	0	0	3,86	1
D3 KS	12	4	2	0	3,56	4
D4 TKG	15	5	0	0	3,75	2
D4 TPJJ	12	8	0	0	3,6	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan keenam di bagian layanan tata pamong dan tata kelola berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,86 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D3 KG, D4 TKG, dan D4 TPJJ memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun **D3 KG lebih unggul dengan 86% responden menjawab ‘sangat setuju’**.



**Gambar 16** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

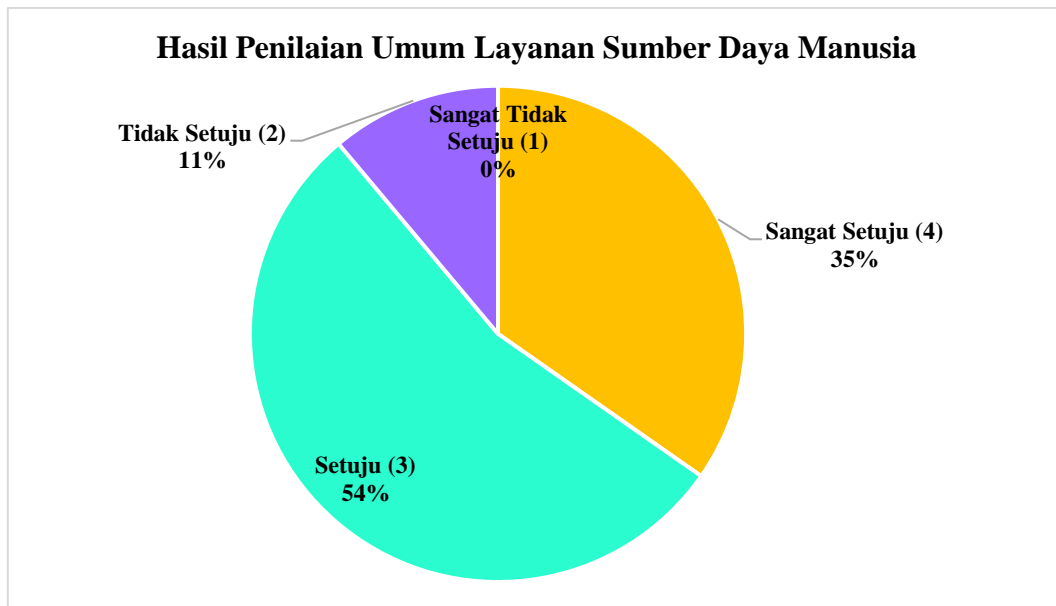
## 2.2. Kepuasan terhadap Layanan Sumber Daya Manusia

Kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan sumber daya manusia secara keseluruhan terdiri dari 10 pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda. Satu pernyataan khusus ditujukan untuk menilai kepuasan dosen terhadap layanan sumber daya manusia secara umum/menyeluruh. Pernyataan tersebut adalah “Penilaian Umum terhadap Bidang Sumber Daya Manusia selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ”.

Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini. Pengolahan hasil jawaban kepuasan responden dosen untuk penilaian kepuasan secara umum/menyeluruh dimuat pada tabel dan gambar berikut.

**Tabel 24** – Penilaian Kepuasan Responden atas Layanan Sumber Daya Manusia

Penilaian Kepuasan Secara Umum	Total Jawaban	Persentase Jawaban	Mean Jawaban
4 (Sangat Puas)	25	35%	3,236 (81%)
3 (Puas)	39	54%	
2 (Tidak Puas)	8	11%	
1 (Sangat Tidak Puas)	0	0%	



**Gambar 17** – Persentase Penilaian Umum Responden atas Layanan Sumber Daya Manusia

Perbandingan selanjutnya adalah hasil perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan yang berkaitan dengan layanan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh PNJ. Terdapat 9 pernyataan yang diolah dan diperbandingkan dengan hasil dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 25** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Terdapat <b>Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai</b> di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel	3.278	4
Terdapat <b>Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar</b> yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri	3.444	2
Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan <b>Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural</b>	3.153	6
Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan <b>Peraturan Kepegawaian</b>	3.139	7
Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program <b>Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi</b>	3.403	3
Terdapat Kesesuaian antara <b>Tugas dan Tanggung Jawab</b> yang Diberikan dengan <b>Kompetensi dan Keahlian</b> yang Dimiliki	3.458	1
Terdapat Penentuan <b>Jenjang Karir</b> yang Terlaksana Berdasarkan <b>Kompetensi dan Prestasi Kerja</b>	3.222	5
Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung <b>Peningkatan Kesejahteraan</b>	3.042	9
Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian <b>Penghargaan dan Sanksi Hukuman</b> Sesuai dengan Kinerja	3.111	8

Responden dosen menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada aspek bahwa terdapat kesesuaian antara tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan kompetensi dan keahlian yang dimiliki (*mean* = 3,458/86%). Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada aspek bahwa terdapat kebijakan atau program yang mendukung peningkatan kesejahteraan (*mean* = 3,042/76%).

Secara umum, responden dosen sudah berada di tingkat kepuasan yang baik dimana **tidak terdapat pernyataan dengan nilai *mean* di bawah 3 (75%)**. Informasi ini menjadi masukan bagi PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan sumber daya manusia di masa mendatang.



a. **Terdapat Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **61 (85%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,278 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel” berada di angka **82%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 26** – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	31	30	11	0
	43%	42%	15%	0%
Mean jawaban responden: 3,278 (82%)				

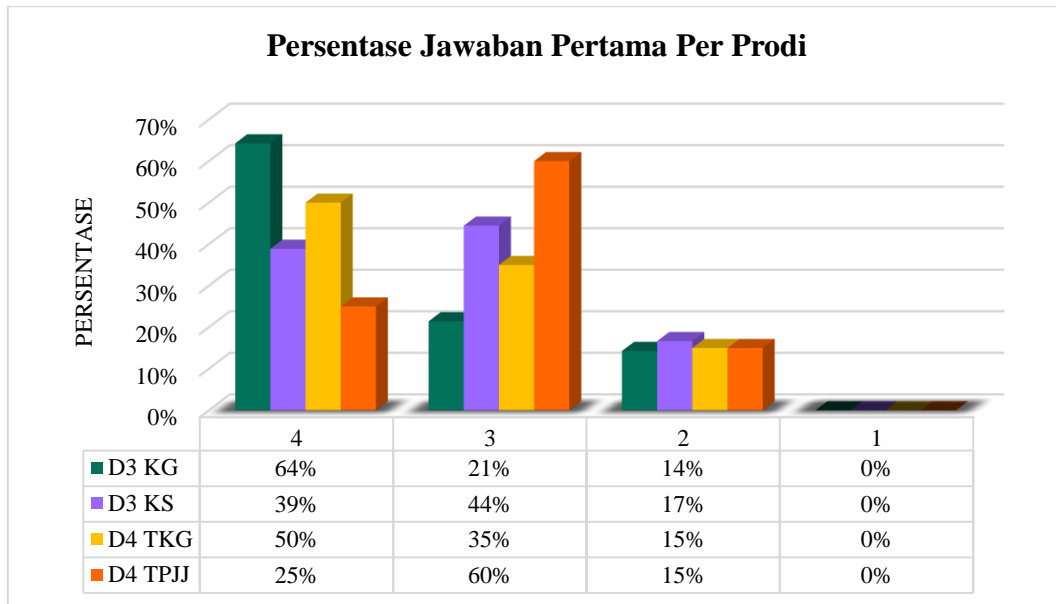
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 27** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	9	3	2	0	3,5	1
D3 KS	7	8	3	0	3,22	3
D4 TKG	10	7	3	0	3,35	2
D4 TPJJ	5	12	3	0	3,10	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan pertama di bagian layanan sumber daya manusia berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,5 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan

yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG** memiliki total **86%** responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), terbanyak di antara prodi lainnya di Jurusan Teknik Sipil.



**Gambar 18** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

**b. Terdapat Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **67 (93%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,444 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri” berada di angka **86%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 28** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

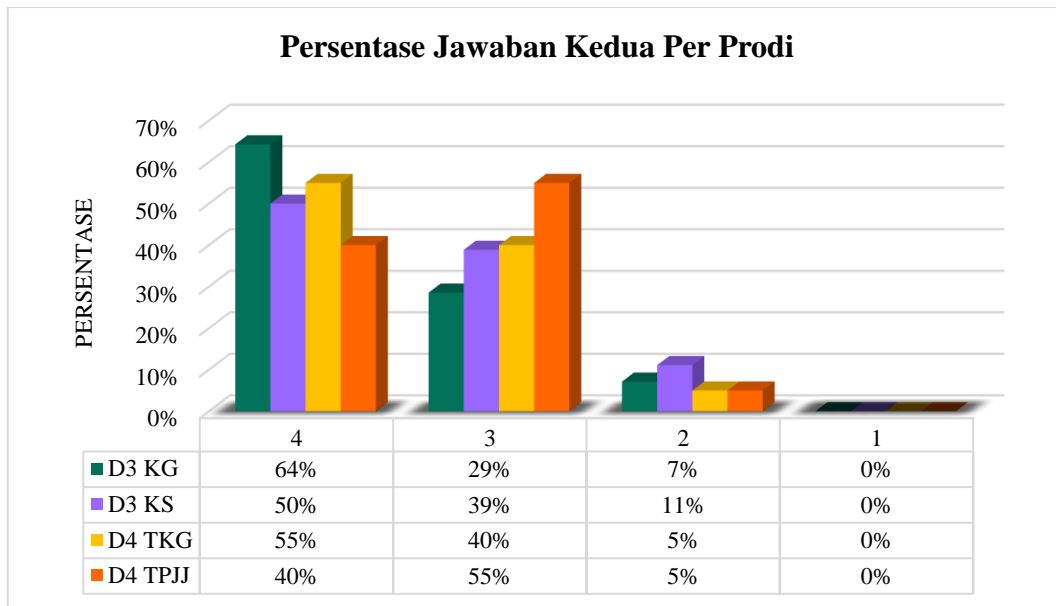
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	37	30	5	0
	51%	42%	7%	0%
Mean jawaban responden: 3,444 (86%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 29** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	9	4	1	0	3,57	1
D3 KS	9	7	2	0	3,39	3
D4 TKG	11	8	1	0	3,5	2
D4 TPJJ	8	11	1	0	3,35	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedua di bagian layanan sumber daya manusia berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,57 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri”. **Prodi D4 TKG unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 95%**, namun **prodi D3 KG memiliki responden dengan jawaban ‘sangat setuju’ paling banyak (64%)** dibandingkan prodi lain di Jurusan Teknik Sipil. Hasil perhitungan persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



**Gambar 19** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

**c. Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **58 (80%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,153 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural” berada di angka **79%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 30** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	26	32	13	1
	36%	44%	18%	1%
	Mean jawaban responden: 3,153 (79%)			

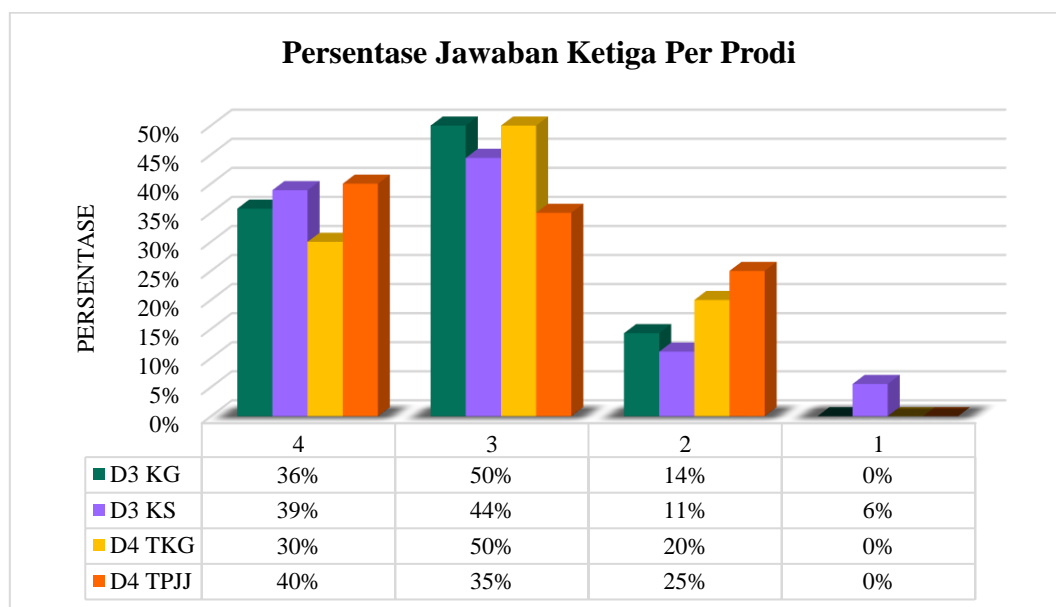
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 31** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	5	7	2	0	3,21	1
D3 KS	7	8	2	1	3,17	2
D4 TKG	6	10	4	0	3,1	4
D4 TPJJ	8	7	5	0	3,15	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketiga di bagian layanan sumber daya manusia berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,21 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi **D3 KG** memiliki total **85% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4)**, terbanyak di antara prodi lainnya di Jurusan Teknik Sipil.



**Gambar 20** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

**d. Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan Peraturan Kepegawaian**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **60 (83%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan Peraturan Kepegawaian”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,139 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan Peraturan Kepegawaian” berada di angka **78%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 32** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

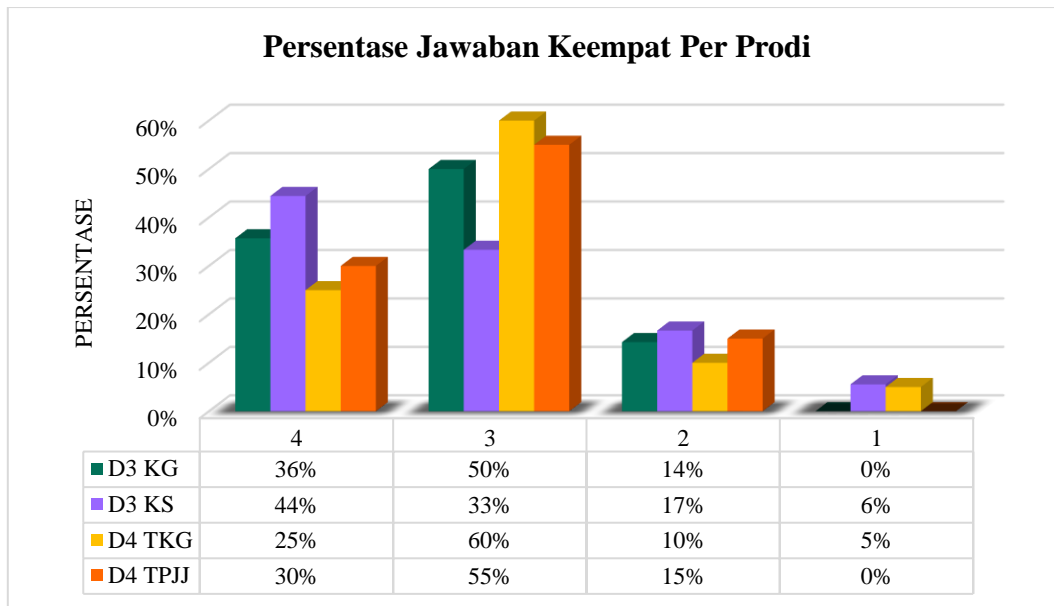
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	24	36	10	2
	33%	50%	14%	3%
	Mean jawaban responden: 3,139 (78%)			

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 33** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	5	7	2	0	3,21	1
D3 KS	8	6	3	1	3,17	2
D4 TKG	5	12	2	1	3,05	4
D4 TPJJ	6	11	3	0	3,15	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di bagian layanan sumber daya manusia berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,21 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan Peraturan Kepegawaian”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D3 KG memiliki total 86% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), terbanyak di antara prodi Teknik Sipil lainnya.



**Gambar 21** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

**e. Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **65 (90%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,403 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi” berada di angka **85%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 34** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

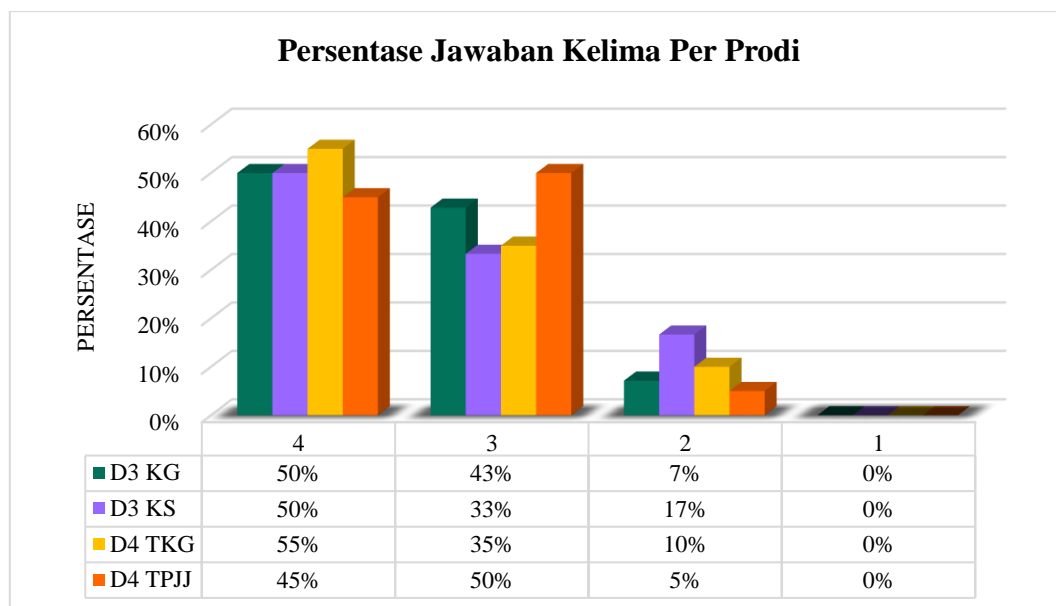
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	36	29	7	0
50%	40%	10%	0%	
Mean jawaban responden: 3,403 (85%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 35** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	7	6	1	0	3,43	2
D3 KS	9	6	3	0	3,33	4
D4 TKG	11	7	2	0	3,45	1
D4 TPJJ	9	10	1	0	3,40	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan kelima di bagian layanan sumber daya manusia berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,45 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi”. Prodi D4 TPJJ unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 94%, namun prodi **D4 TKG memiliki responden dengan jawaban ‘sangat setuju’ paling banyak (55%)** dibandingkan prodi lain di Jurusan Teknik Sipil.



**Gambar 22** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ



**f. Terdapat Kesesuaian antara Tugas dan Tanggung Jawab yang Diberikan dengan Kompetensi dan Keahlian yang Dimiliki**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **67 (93%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Kesesuaian antara Tugas dan Tanggung Jawab yang Diberikan dengan Kompetensi dan Keahlian yang Dimiliki”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,458 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesesuaian antara Tugas dan Tanggung Jawab yang Diberikan dengan Kompetensi dan Keahlian yang Dimiliki” berada di angka **86%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 36** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	38	29	5	0
	53%	40%	7%	0%
Mean jawaban responden: 3,458 (86%)				

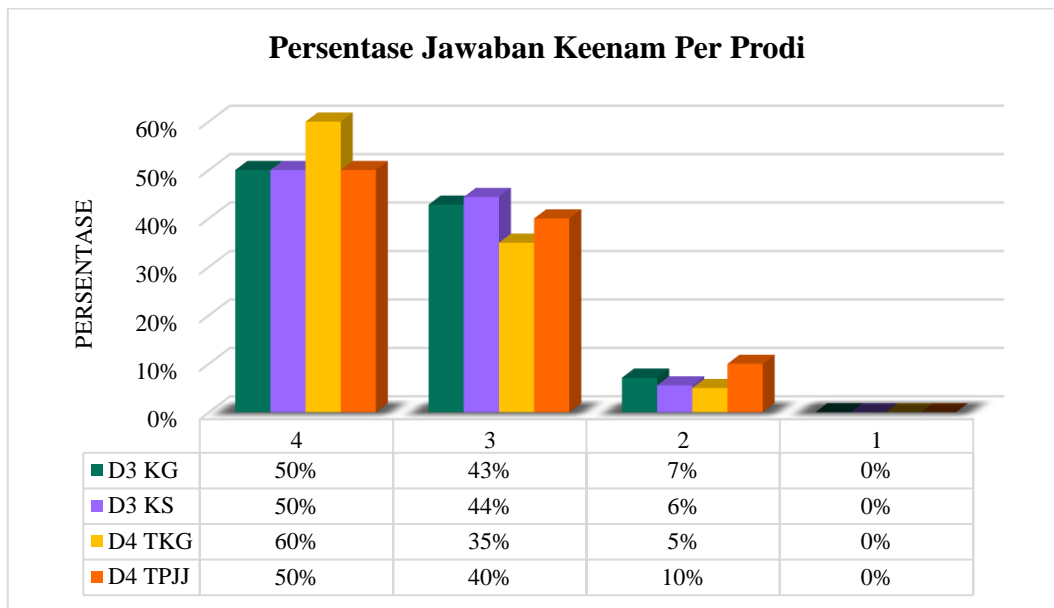
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 37** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	7	6	1	0	3,43	3
D3 KS	9	8	1	0	3,44	2
D4 TKG	12	7	1	0	3,55	<b>1</b>
D4 TPJJ	10	8	2	0	3,4	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan keenam di bagian layanan sumber daya manusia berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,55 dalam skala 4**). Dengan kata

lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesesuaian antara Tugas dan Tanggung Jawab yang Diberikan dengan Kompetensi dan Keahlian yang Dimiliki”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi **D4 TKG memiliki total 95% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4)**, terbanyak di antara prodi Teknik Sipil lainnya.



**Gambar 23** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

**g. Terdapat Penentuan Jenjang Karir yang Terlaksana Berdasarkan Kompetensi dan Prestasi Kerja**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **60 (83%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Penentuan Jenjang Karir yang Terlaksana Berdasarkan Kompetensi dan Prestasi Kerja”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,222 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Penentuan Jenjang Karir yang Terlaksana Berdasarkan Kompetensi dan Prestasi Kerja” berada di angka **81%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 38** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketujuh atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

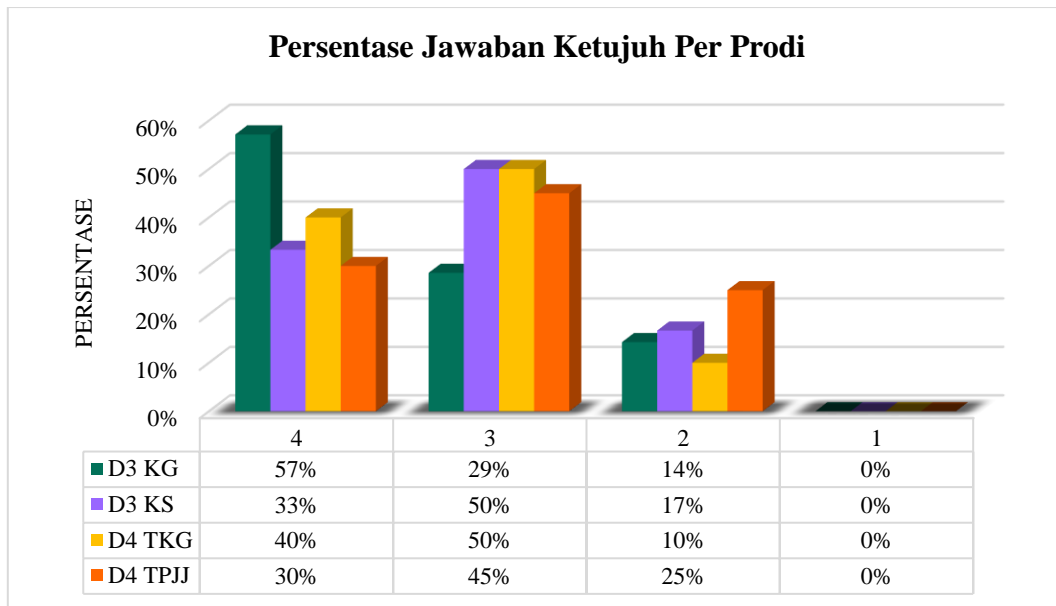
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	28	32	12	0
	39%	44%	17%	0%
Mean jawaban responden: 3,222 (81%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 39** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Ketujuh atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	8	4	2	0	3,43	1
D3 KS	6	9	3	0	3,17	3
D4 TKG	8	10	2	0	3,3	2
D4 TPJJ	6	9	5	0	3,05	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketujuh di bagian layanan sumber daya manusia berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,43 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Penentuan Jenjang Karir yang Terlaksana Berdasarkan Kompetensi dan Prestasi Kerja”. **Prodi D4 TKG unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 90%**, namun prodi **D3 KG memiliki responden dengan jawaban ‘sangat setuju’ paling banyak (57%)** dibandingkan prodi lain di Jurusan Teknik Sipil. Hasil perhitungan persentase ditampilkan dengan grafik data pada gambar berikut.



**Gambar 24** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Ketujuh atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

**h. Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung Peningkatan Kesejahteraan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **55 (77%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung Peningkatan Kesejahteraan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,042 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung Peningkatan Kesejahteraan” berada di angka **76%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 40** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedelapan atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

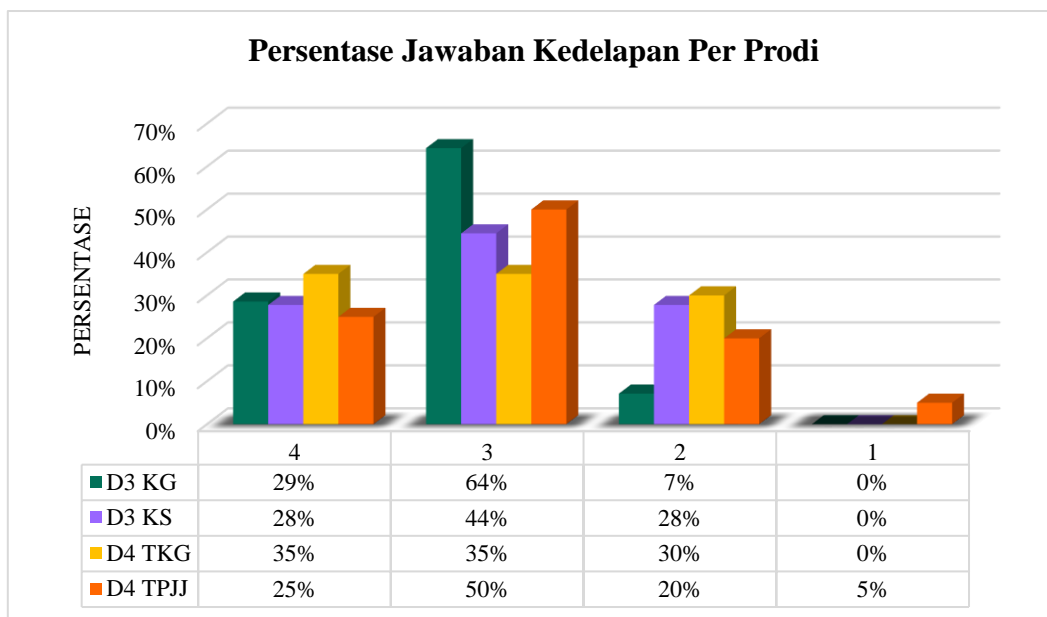
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	21	34	16	1
	29%	47%	22%	1%
Mean jawaban responden: 3,042 (76%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 41** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kedelapan atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	4	9	1	0	3,21	1
D3 KS	5	8	5	0	3	3
D4 TKG	7	7	6	0	3,05	2
D4 TPJJ	5	10	4	1	2,95	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedelapan di bagian layanan sumber daya manusia berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,21 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung Peningkatan Kesejahteraan”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG memiliki total 93% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4)**, terbanyak di antara prodi Teknik Sipil lainnya.



**Gambar 25** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kedelapan atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

**i. Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian Penghargaan dan Sanksi Hukuman Sesuai dengan Kinerja**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **60 (84%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian Penghargaan dan Sanksi Hukuman Sesuai dengan Kinerja”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,111 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian Penghargaan dan Sanksi Hukuman Sesuai dengan Kinerja” berada di angka **78%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 42** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kesembilan atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	22	38	10	2
	31%	53%	14%	3%
Mean jawaban responden: 3,111 (78%)				

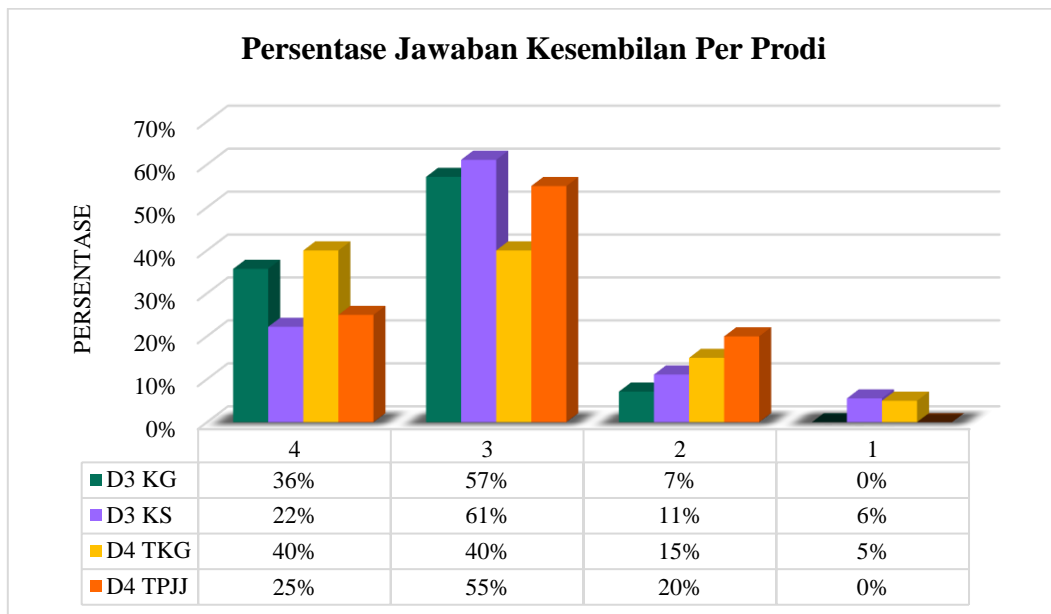
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 43** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kesembilan atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	5	8	1	0	3,29	1
D3 KS	4	11	2	1	3	4
D4 TKG	8	8	3	1	3,15	2
D4 TPJJ	5	11	4	0	3,05	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan kesembilan di bagian layanan sumber daya manusia berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,29 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian Penghargaan dan Sanksi Hukuman Sesuai dengan

Kinerja”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi **D3 KG** memiliki total 93% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), terbanyak di antara prodi Teknik Sipil lainnya.



**Gambar 26** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kesembilan atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

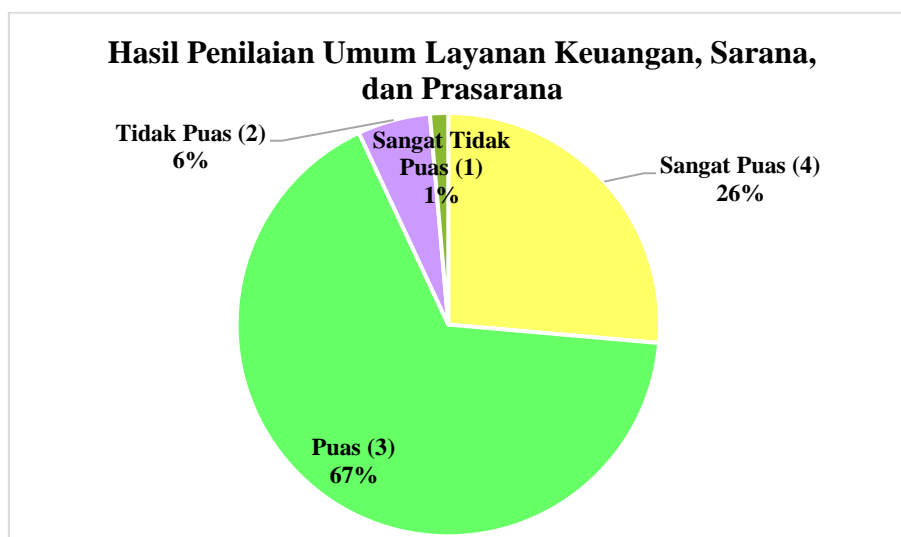
## 2.3. Kepuasan terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana

### 2.3.1. Penilaian Kepuasan Secara Keseluruhan

Kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana secara keseluruhan terdiri dari 12 pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda. Satu pernyataan khusus ditujukan untuk menilai kepuasan dosen terhadap layanan sumber daya manusia secara umum/menyeluruh. Pernyataan tersebut adalah “Penilaian Umum terhadap Bidang Keuangan, Sarana, dan Prasarana Selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ”. Pengolahan hasil jawaban kepuasan responden dosen untuk penilaian kepuasan secara umum/menyeluruh dimuat pada tabel dan gambar berikut.

**Tabel 44** – Penilaian Kepuasan Responden atas Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Penilaian Kepuasan Secara Umum	Total Jawaban	Persentase Jawaban	Mean Jawaban
4 (Sangat Puas)	19	26%	3,181 (80%)
3 (Puas)	48	67%	
2 (Tidak Puas)	4	6%	
1 (Sangat Tidak Puas)	1	1%	



**Gambar 27** – Persentase Penilaian Umum Responden atas Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Perhitungan selanjutnya berkaitan dengan pengolahan data hasil *mean* dari 11 pernyataan lainnya. Keduabelas pernyataan ini terbagi menjadi 6 pernyataan yang spesifik berkaitan dengan layanan keuangan dan 5 pernyataan yang spesifik untuk layanan sarana dan prasarana.



### 2.3.2. Penilaian Kepuasan terhadap Layanan Keuangan

Kuesioner kepuasan dosen terhadap keuangan yang diberikan oleh PNJ terdiri dari enam pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda-beda. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 45** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Keuangan PNJ

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak	3,097	3
Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja	3,083	4
Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun	2,972	5
Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan	2,958	6
Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan	3,278	1
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan	3,222	2

Responden dosen menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada aspek bahwa terdapat tanggapan yang baik dan kooperatif terhadap keluhan yang diajukan kepada bidang keuangan (*mean* = 3,278/82%). Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada aspek bahwa terdapat penyampaian informasi dari bidang keuangan dengan komunikatif dan dapat dipertanggungjawabkan (*mean* = 2,958/74%). Secara umum, responden dosen berada di tingkat kepuasan yang cukup baik dengan ada **dua pernyataan (dari enam pernyataan) dengan nilai mean di bawah 3 (75%)**. Informasi ini menjadi masukan bagi PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan keuangan di masa mendatang.

**a. Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **62 (86%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,097 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak” berada di angka **77%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 46** – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Keuangan PNJ

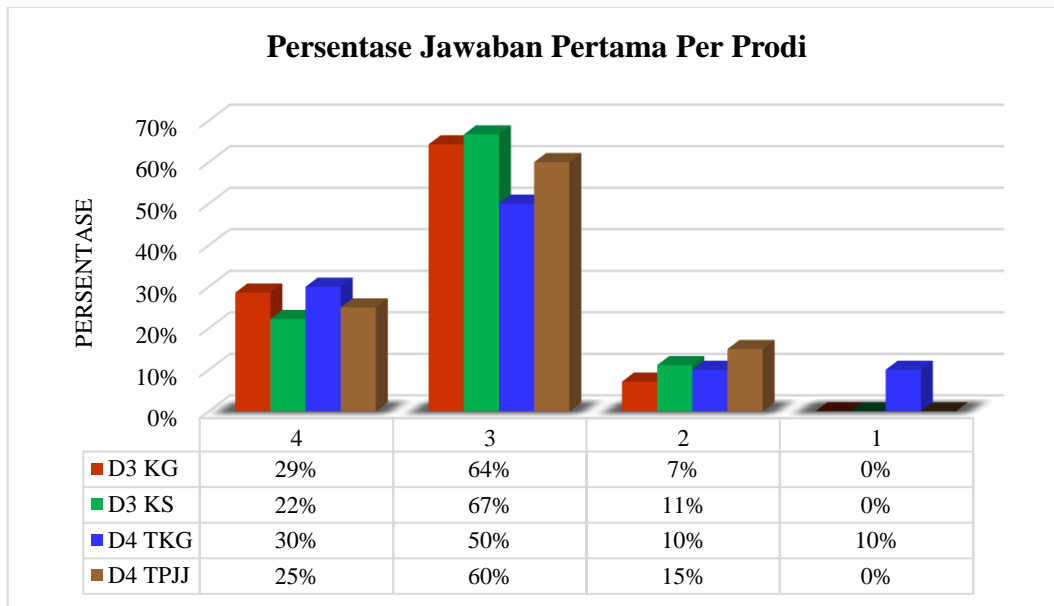
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	19	43	8	2
	26%	60%	11%	3%
Mean jawaban responden: 3,097 (77%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 47** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	4	9	1	0	3,21	<b>1</b>
D3 KS	4	12	2	0	3,11	2
D4 TKG	6	10	2	2	3	4
D4 TPJJ	5	12	3	0	3,1	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan pertama di bagian layanan keuangan berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,21 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG unggul dengan total 93% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4)**.



**Gambar 28** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

**b. Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **58 (81%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,083 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja” berada di angka **77%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 48** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	21	37	13	1
	29%	51%	18%	1%
Mean jawaban responden: 3,083 (77%)				

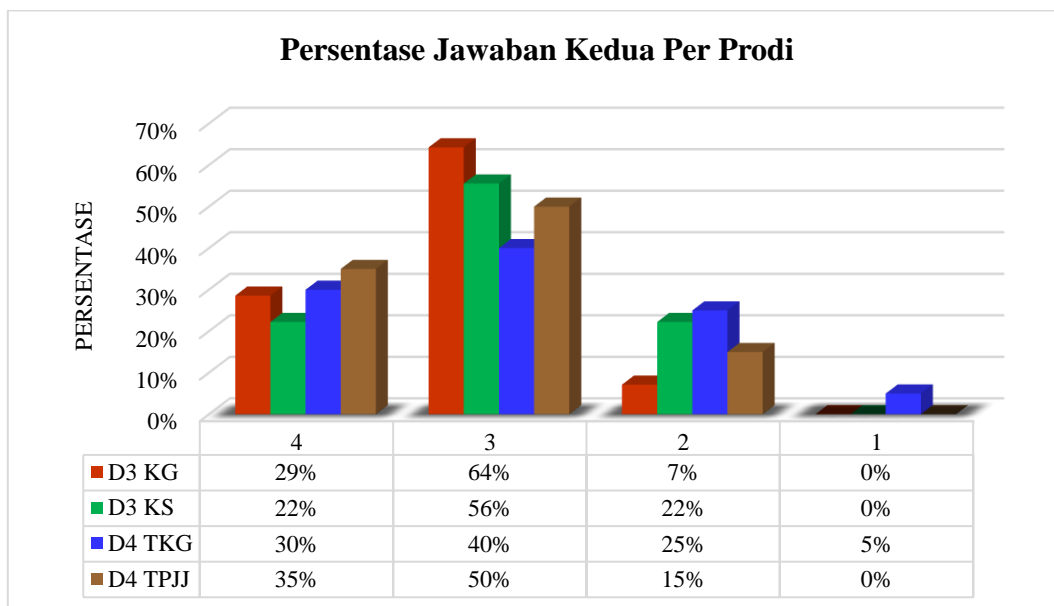
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 49** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	4	9	1	0	3,21	1
D3 KS	4	10	4	0	3	3
D4 TKG	6	8	5	1	2,95	4
D4 TPJJ	7	10	3	0	3,20	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedua di bagian layanan keuangan berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,21 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG unggul dengan total 93% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4)**.



**Gambar 29** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

**c. Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **52 (73%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **2,972 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun” berada di angka **74%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 50** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

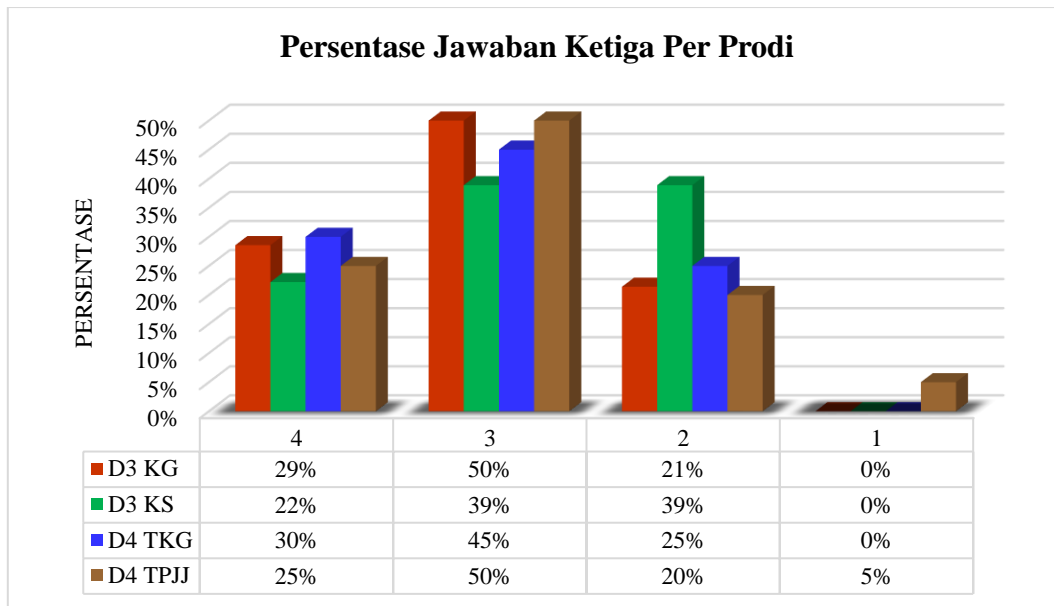
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	19	33	19	1
	26%	46%	26%	1%
	Mean jawaban responden: 2,972 (74%)			

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 51** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	4	7	3	0	3,07	2
D3 KS	4	7	7	0	2,83	4
D4 TKG	6	9	5	0	3,05	<b>1</b>
D4 TPJJ	5	10	4	1	2,95	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketiga di bagian layanan keuangan berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,05 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun”. Prodi D3 KG unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 79%, namun **prodi D4 TKG memiliki responden dengan jawaban ‘sangat setuju’ lebih banyak (30%) dibandingkan prodi D3 KG**. Hasil perhitungan persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



**Gambar 30** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

**d. Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **53 (74%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **2,958 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan” berada di angka **74%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 52** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Keuangan PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	17	36	18	1
24%	50%	25%	1%	
Mean jawaban responden: 2,958 (74%)				

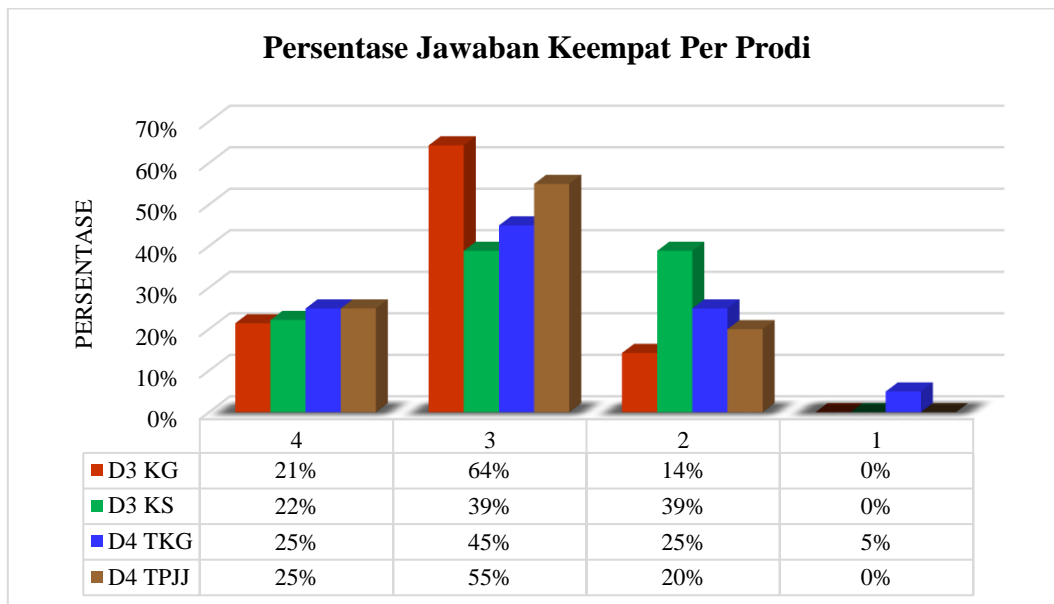
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 53** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	3	9	2	0	3,07	1
D3 KS	4	7	7	0	2,83	4
D4 TKG	5	9	5	1	2,9	3
D4 TPJJ	5	11	4	0	3,05	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di bagian layanan keuangan berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,07 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG unggul dengan total 86% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4)**.



**Gambar 31** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

e. **Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **67 (93%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,278 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan” berada di angka **82%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 54** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Keuangan PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	26	41	4	1
	36%	57%	6%	1%
Mean jawaban responden: 3,278 (82%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

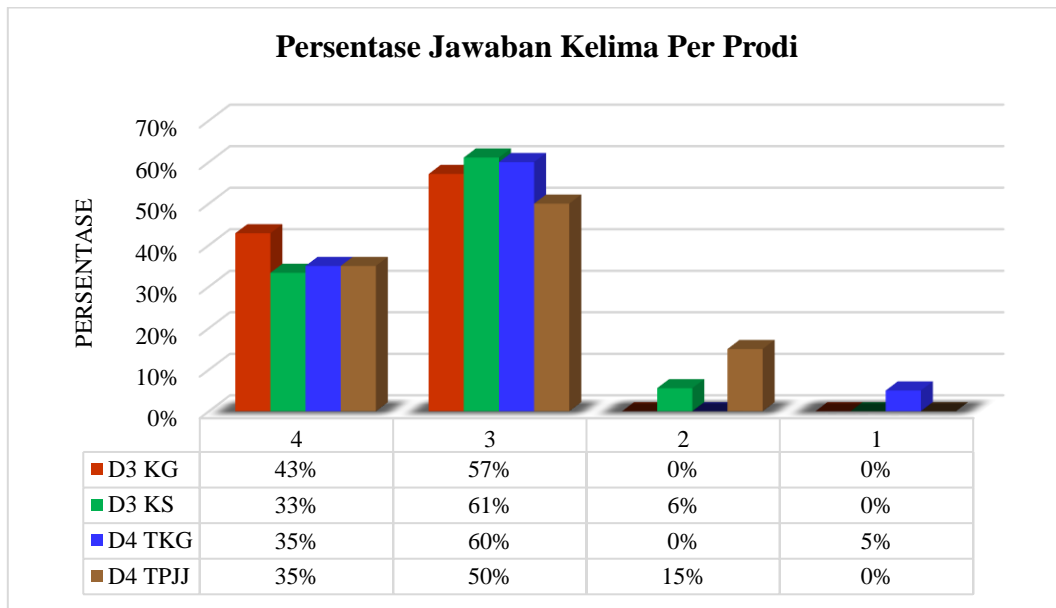
**Tabel 55** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	6	8	0	0	3,43	1
D3 KS	6	11	1	0	3,28	2
D4 TKG	7	12	0	1	3,25	3
D4 TPJJ	7	10	3	0	3,2	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan kelima di bagian layanan keuangan berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,43 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data



pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG unggul dengan total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).**



**Gambar 32** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

**f. Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **62 (86%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,222 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan” berada di angka **81%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 56** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

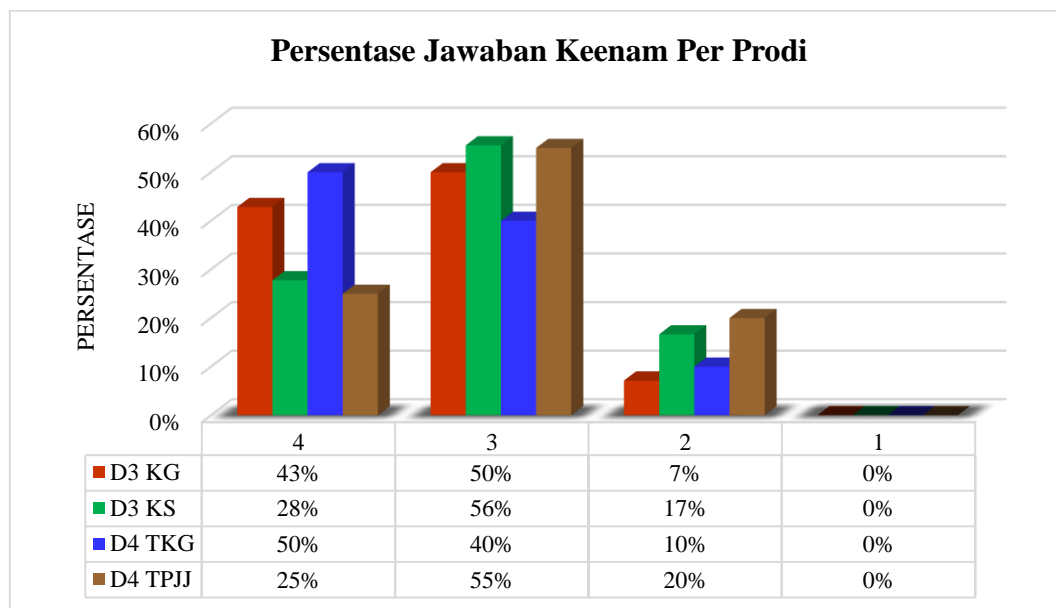
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	26	36	10	0
	36%	50%	14%	0%
Mean jawaban responden: 3,222 (81%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 57** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	6	7	1	0	3,36	2
D3 KS	5	10	3	0	3,11	3
D4 TKG	10	8	2	0	3,4	1
D4 TPJJ	5	11	4	0	3,05	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan keenam di bagian layanan keuangan berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3.37 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D4 TKG unggul dengan total 50% responden menjawab ‘setuju’ (nilai 4)**.



**Gambar 33** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

### 2.3.3. Penilaian Kepuasan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

Kuesioner kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana yang diberikan oleh PNJ terdiri dari lima pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda-beda. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 58** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan Pembelajaran	3,278	4
Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan	3,417	2
Terdapat Tempat Parkir, Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan	3,528	1
Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi	3,306	3
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan	3,278	5

Responden dosen menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada aspek bahwa terdapat terdapat tempat parkir, kantin, perpustakaan dan poliklinik yang nyaman dan layak digunakan (*mean* = 3,528/88%). Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada aspek bahwa terselenggara prosedur yang praktis dan efektif terkait dengan penggunaan sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan (*mean* = 3,278/82%). Secara umum, responden dosen berada di tingkat kepuasan yang baik dengan **tidak ada pernyataan (dari lima pernyataan) dengan nilai *mean* di bawah 3 (75%)**. Informasi ini menjadi masukan bagi PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan sarana dan prasarana di masa mendatang.

**a. Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan Pembelajaran**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **64 (89%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan Pembelajaran”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,278 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan Pembelajaran” berada di angka **82%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 59** – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	29	35	7	1
	40%	49%	10%	1%
Mean jawaban responden: 3,278 (82%)				

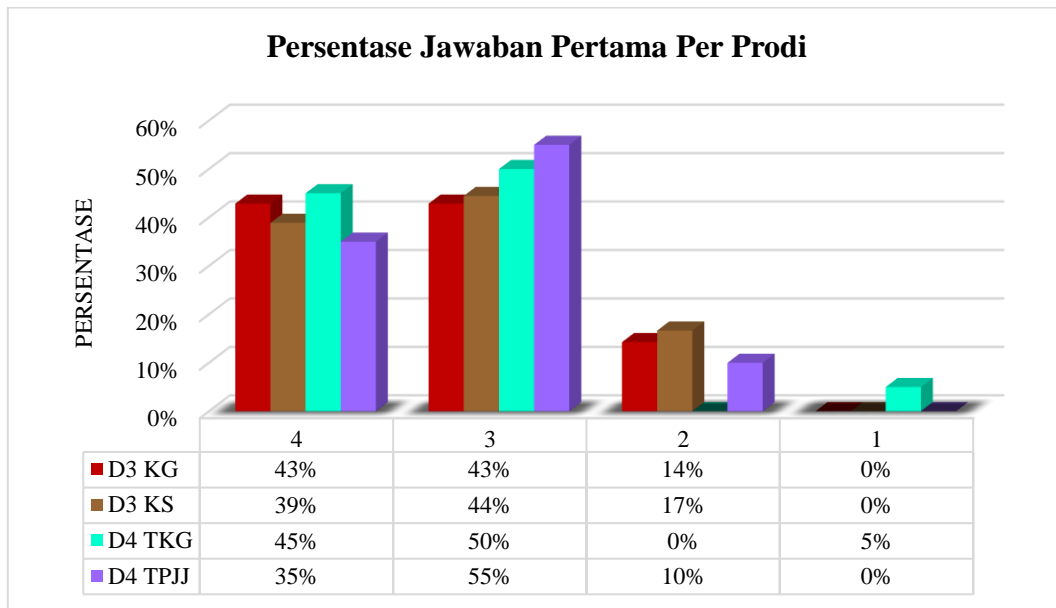
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 60** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	6	6	2	0	3,29	2
D3 KS	7	8	3	0	3,22	4
D4 TKG	9	10	0	1	3,35	<b>1</b>
D4 TPJJ	7	11	2	0	3,25	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan pertama di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,35 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan

Pembelajaran”. Hasil ini diperkuat dengan grafik pada gambar berikut, dimana **prodi D4 TKG unggul dengan total 95% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).**



**Gambar 34** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

**b. Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **68 (94%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,417 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan” berada di angka **85%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 61** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

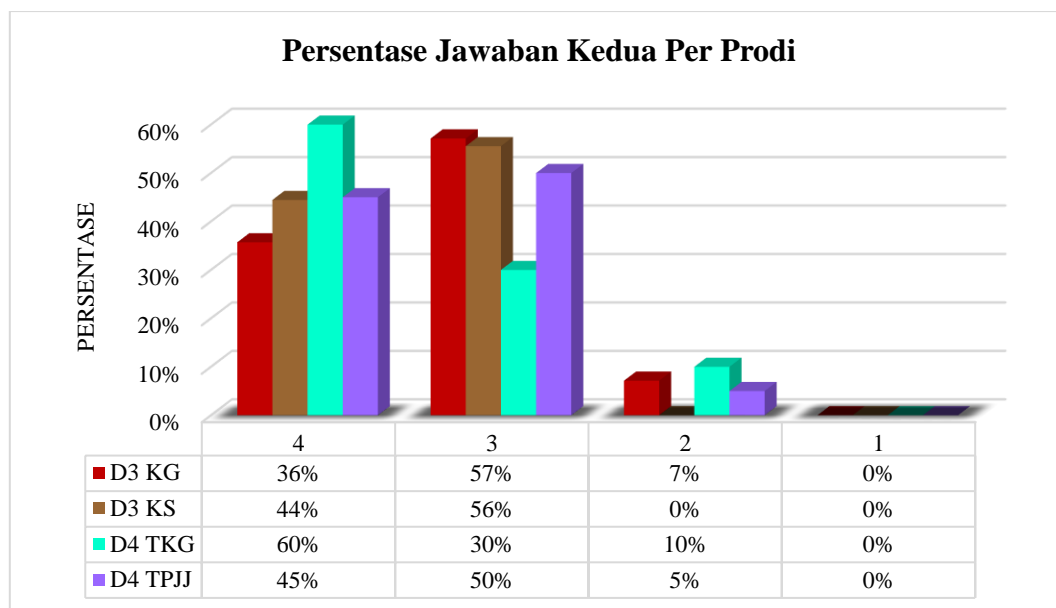
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	34	34	4	0
	47%	47%	6%	0%
Mean jawaban responden: 3,417 (85%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 62** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	5	8	1	0	3,29	4
D3 KS	8	10	0	0	3,44	2
D4 TKG	12	6	2	0	3,5	1
D4 TPJJ	9	10	1	0	3,4	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedua di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,5 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KS memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 58% responden menjawab ‘sangat setuju’**.



**Gambar 35** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

**c. Terdapat Tempat Parkir, Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **71 (99%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Tempat Parkir, Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,528 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Tempat Parkir, Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan” berada di angka **88%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 63** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	39	32	1	0
	54%	44%	1%	0%
Mean jawaban responden: 3,528 (88%)				

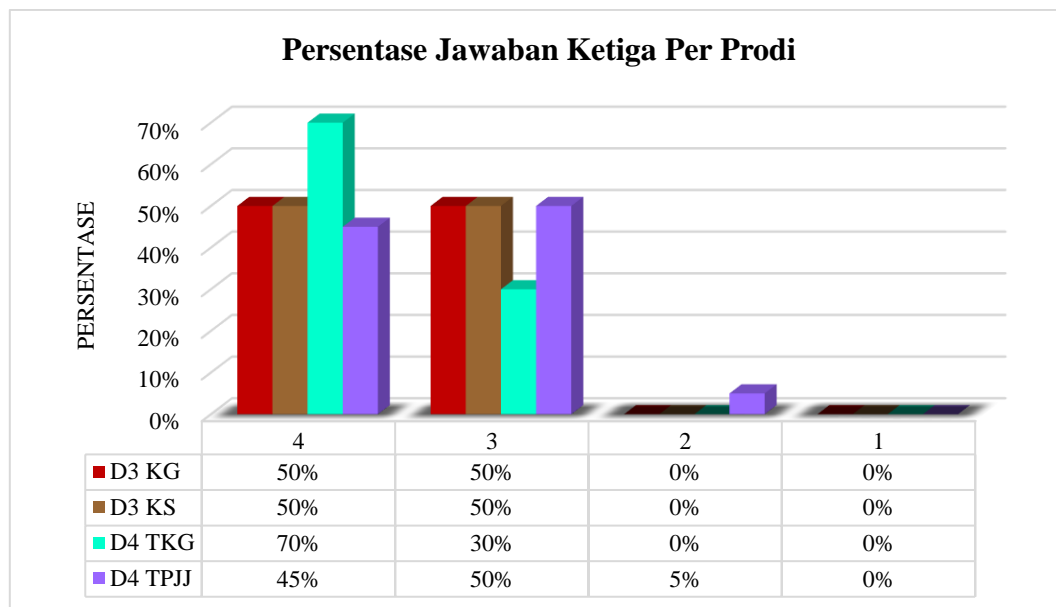
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 64** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	7	7	0	0	3,5	2
D3 KS	9	9	0	0	3,5	2
D4 TKG	14	6	0	0	3,7	<b>1</b>
D4 TPJJ	9	10	1	0	3,4	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketiga di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* **tertinggi (3,7 dalam skala 4)**. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Tempat Parkir,

Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KS, D3 KG, dan D4 TKG memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 70% responden menjawab ‘sangat setuju’.**



**Gambar 36** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

**d. Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **64 (89%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,306 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi” berada di angka **83%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.



Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 65** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana PNJ

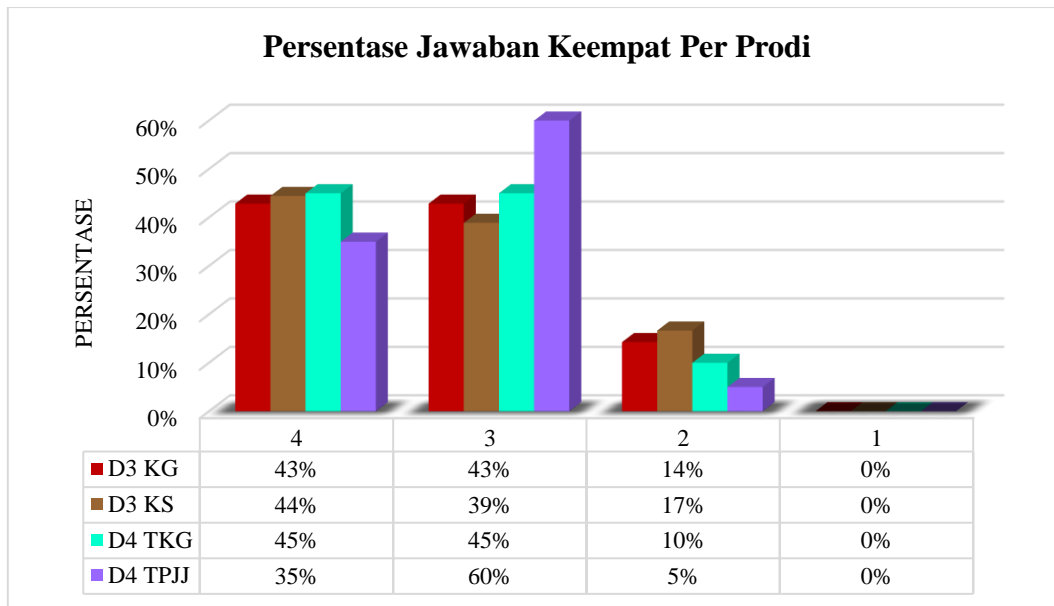
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	30	34	8	0
	42%	47%	11%	0%
Mean jawaban responden: 3,306 (83%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 66** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	6	6	2	0	3,29	3
D3 KS	8	7	3	0	3,28	4
D4 TKG	9	9	2	0	3,35	1
D4 TPJJ	7	12	1	0	3,30	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,35 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D4 TPJJ** memiliki total **95% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4)**, namun **D4 TKG lebih unggul dengan 45% responden menjawab ‘sangat setuju’**.



**Gambar 37** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

**e. Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **67 (93%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,278 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan” berada di angka **82%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 67** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana PNJ

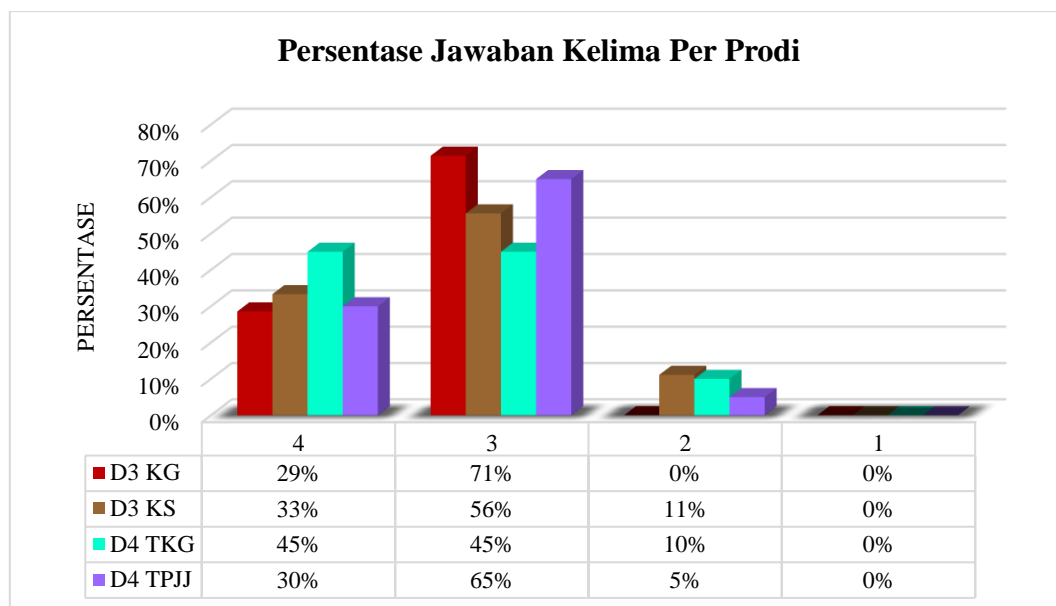
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	25	42	5	0
	35%	58%	7%	0%
Mean jawaban responden: 3,278 (82%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 68** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	4	10	0	0	3,29	2
D3 KS	6	10	2	0	3,22	4
D4 TKG	9	9	2	0	3,35	1
D4 TPJJ	6	13	1	0	3,25	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan kelima di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,35 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KS memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 45% responden menjawab ‘sangat setuju’.**



**Gambar 38** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

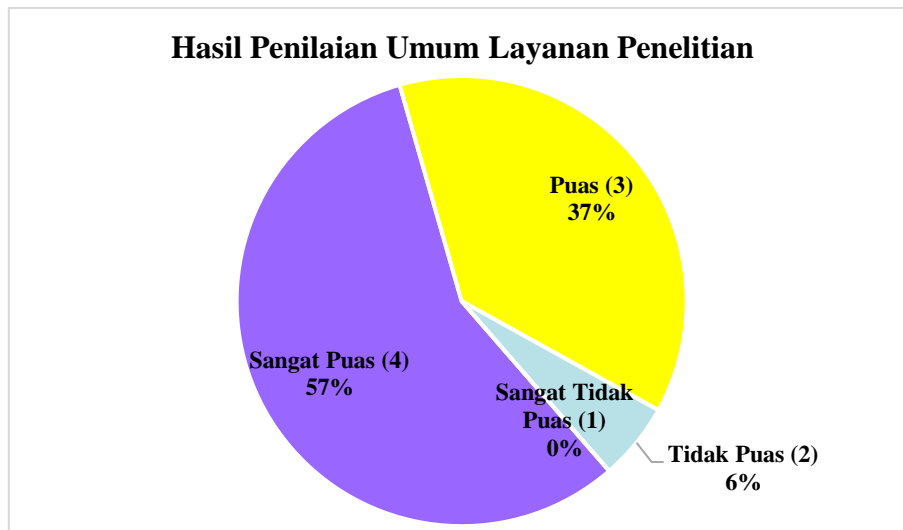
## 2.4. Kepuasan terhadap Layanan Penelitian

Kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan penelitian secara keseluruhan terdiri dari 10 pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda. Satu pernyataan khusus ditujukan untuk menilai kepuasan dosen terhadap layanan penelitian secara umum/menyeluruh. Pernyataan tersebut adalah “Penilaian Umum terhadap Bidang Penelitian selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ”.

Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini. Pengolahan hasil jawaban kepuasan responden dosen untuk penilaian kepuasan secara umum/menyeluruh dimuat pada tabel dan gambar berikut.

**Tabel 69** – Penilaian Kepuasan Responden atas Layanan Penelitian

Penilaian Kepuasan Secara Umum	Total Jawaban	Persentase Jawaban	Mean Jawaban
4 (Sangat Puas)	41	57%	3,514 (88%)
3 (Puas)	27	37%	
2 (Tidak Puas)	4	6%	
1 (Sangat Tidak Puas)	0	0%	



**Gambar 39** – Persentase Penilaian Umum Responden atas Layanan Penelitian

Perbandingan selanjutnya adalah hasil perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan yang berkaitan dengan layanan penelitian yang dilaksanakan oleh PNJ. Terdapat 9 pernyataan yang diolah dan diperbandingkan dengan hasil dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 70** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Penelitian oleh PNJ

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Melaksanakan Penelitian oleh Institusi dengan Adil dan Transparan	3,556	3
Tersedia Fasilitas yang Memadai untuk Mendukung Pelaksanaan Penelitian yang Dilakukan	3,347	9
Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Penelitian	3,542	4
Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian	3,625	1
Terdapat Kesempatan untuk Membimbing Tugas/Proyek Akhir Mahasiswa Sampai Tahap Publikasi Penelitian Mahasiswa	3,583	2
Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Penelitian guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian	3,417	7
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil Penelitian dengan Berafiliasi pada Institusi	3,528	5
Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Pelaksanaan dan Publikasi Hasil Penelitian	3,417	7
Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Penelitian sampai Selesai	3,514	6

Responden dosen menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada aspek bahwa terdapat kesempatan untuk melibatkan mahasiswa guna mendukung pelaksanaan penelitian (*mean* = 3,625/91%). Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada aspek bahwa tersedia fasilitas yang memadai untuk mendukung pelaksanaan penelitian yang dilakukan (*mean* = 3,347/84%).

Secara umum, responden dosen sudah berada di tingkat kepuasan yang baik dimana **tidak ada pernyataan dengan nilai *mean* di bawah 3 (75%)**. Informasi ini menjadi masukan bagi PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan penelitian di masa mendatang.

**a. Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Melaksanakan Penelitian oleh Institusi dengan Adil dan Transparan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **70 (98%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Melaksanakan Penelitian oleh Institusi dengan Adil dan Transparan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,556 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Melaksanakan Penelitian oleh Institusi dengan Adil dan Transparan” berada di angka **89%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 71** – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	43	27	1	1
	60%	38%	1%	1%
Mean jawaban responden: 3,556 (89%)				

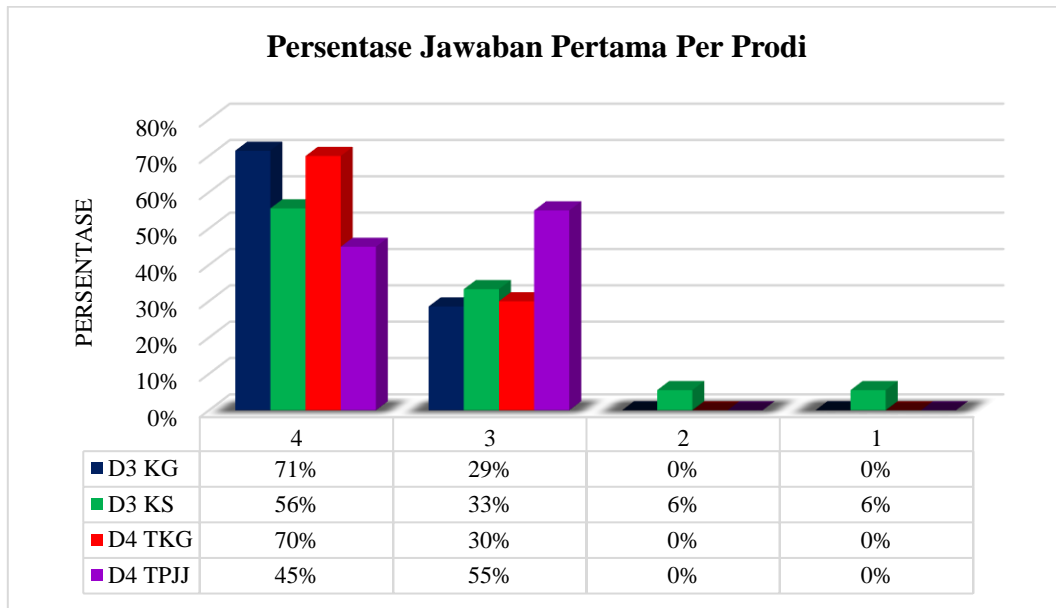
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 72** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	10	4	0	0	3,71	1
D3 KS	10	6	1	1	3,39	4
D4 TKG	14	6	0	0	3,7	2
D4 TPJJ	9	11	0	0	3,45	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan pertama di bagian layanan penelitian berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,71 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Melaksanakan Penelitian oleh Institusi dengan Adil dan Transparan”. Hasil

ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG, D4 TKG, dan D4 TPJJ** memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun **D3 KG** lebih unggul dengan 71% responden menjawab ‘sangat setuju’.



**Gambar 40** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

**b. Tersedia Fasilitas yang Memadai untuk Mendukung Pelaksanaan Penelitian yang Dilakukan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **66 (92%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Tersedia Fasilitas yang Memadai untuk Mendukung Pelaksanaan Penelitian yang Dilakukan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,347 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Tersedia Fasilitas yang Memadai untuk Mendukung Pelaksanaan Penelitian yang Dilakukan” berada di angka **84%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 73** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

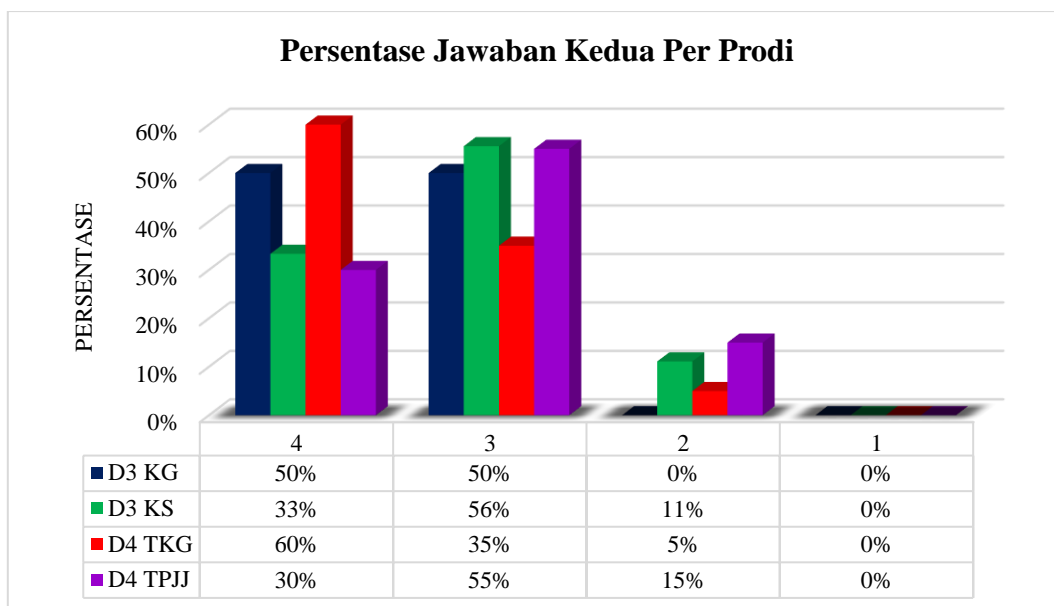
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	31	35	6	0
	43%	49%	8%	0%
Mean jawaban responden: 3,347 (84%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 74** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	7	7	0	0	3,5	2
D3 KS	6	10	2	0	3,22	3
D4 TKG	12	7	1	0	3,55	1
D4 TPJJ	6	11	3	0	3,15	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedua di bagian layanan penelitian berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,55 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Tersedia Fasilitas yang Memadai untuk Mendukung Pelaksanaan Penelitian yang Dilakukan”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4)**, namun **D4 TKG lebih unggul dengan 60% responden menjawab ‘sangat setuju’**.



**Gambar 41** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ



**c. Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Penelitian**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **68 (95%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Penelitian”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,542 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Penelitian” berada di angka **89%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 75** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	43	25	4	0
	60%	35%	6%	0%
Mean jawaban responden: 3,542 (89%)				

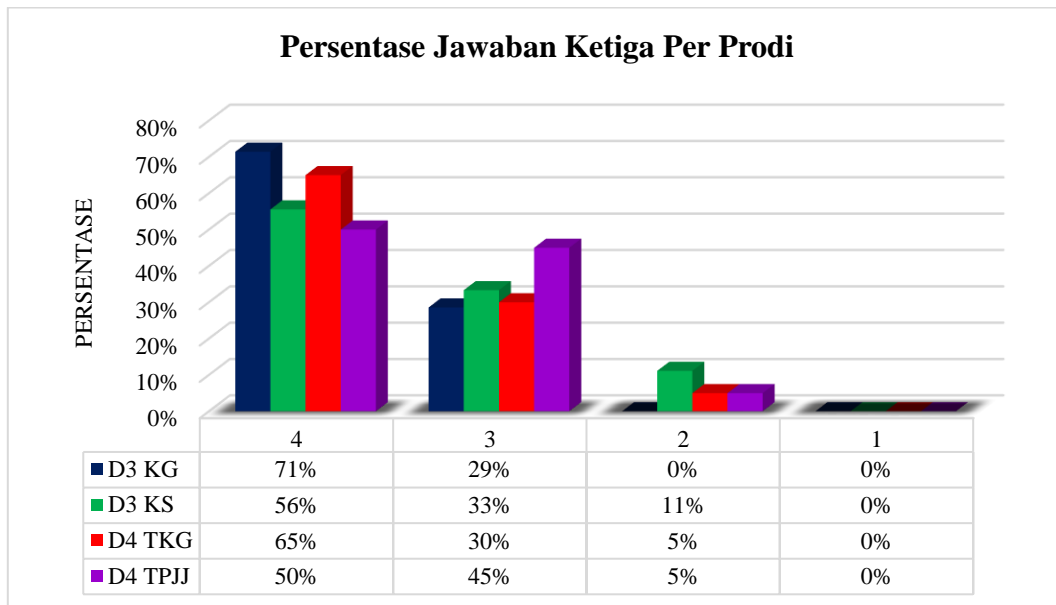
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 76** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	10	4	0	0	3,71	1
D3 KS	10	6	2	0	3,44	4
D4 TKG	13	6	1	0	3,6	2
D4 TPJJ	10	9	1	0	3,45	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketiga di bagian layanan penelitian berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,71 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Penelitian”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar

berikut, dimana **prodi D3 KG unggul dengan total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).**



**Gambar 42** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

**d. Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **71 (99%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,625 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian” berada di angka **91%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 77** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

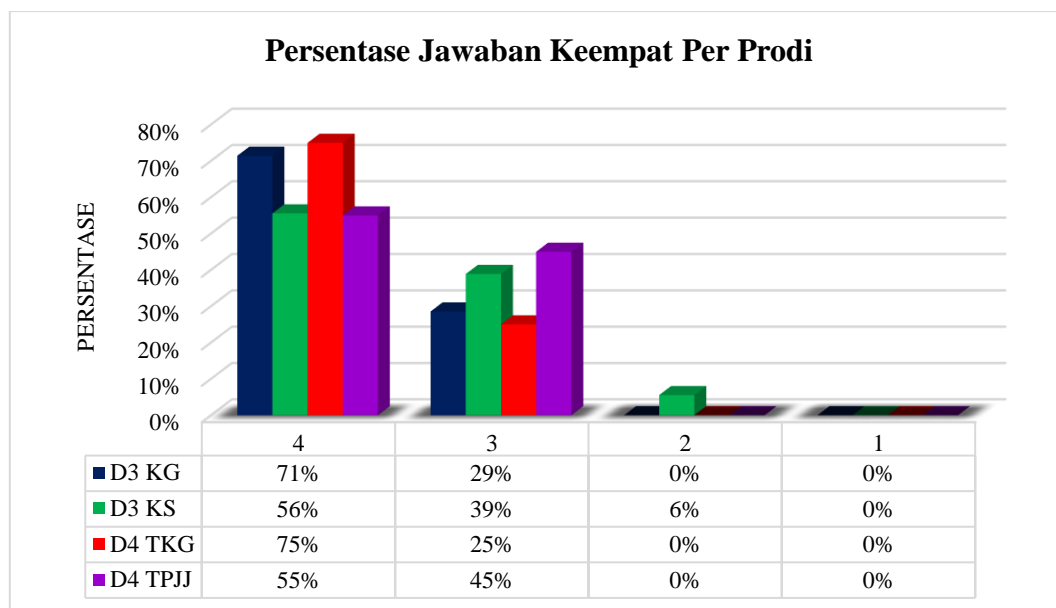
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	46	25	1	0
	64%	35%	1%	0%
Mean jawaban responden: 3,625 (91%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 78** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	10	4	0	0	3,71	2
D3 KS	10	7	1	0	3,5	4
D4 TKG	15	5	0	0	3,75	1
D4 TPJJ	11	9	0	0	3,55	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di bagian layanan penelitian berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,75 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG, D4 TKG, dan D4 TPJJ memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 75% responden menjawab ‘sangat setuju’.**



**Gambar 43** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

e. **Terdapat Kesempatan untuk Membimbing Tugas/Proyek Akhir Mahasiswa Sampai Tahap Publikasi Penelitian Mahasiswa**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **69 (96%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Kesempatan untuk Membimbing Tugas/Proyek Akhir Mahasiswa Sampai Tahap Publikasi Penelitian Mahasiswa”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,583 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesempatan untuk Membimbing Tugas/Proyek Akhir Mahasiswa Sampai Tahap Publikasi Penelitian Mahasiswa” berada di angka **90%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 79** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	45	24	3	0
	63%	33%	4%	0%
Mean jawaban responden: 3,583 (90%)				

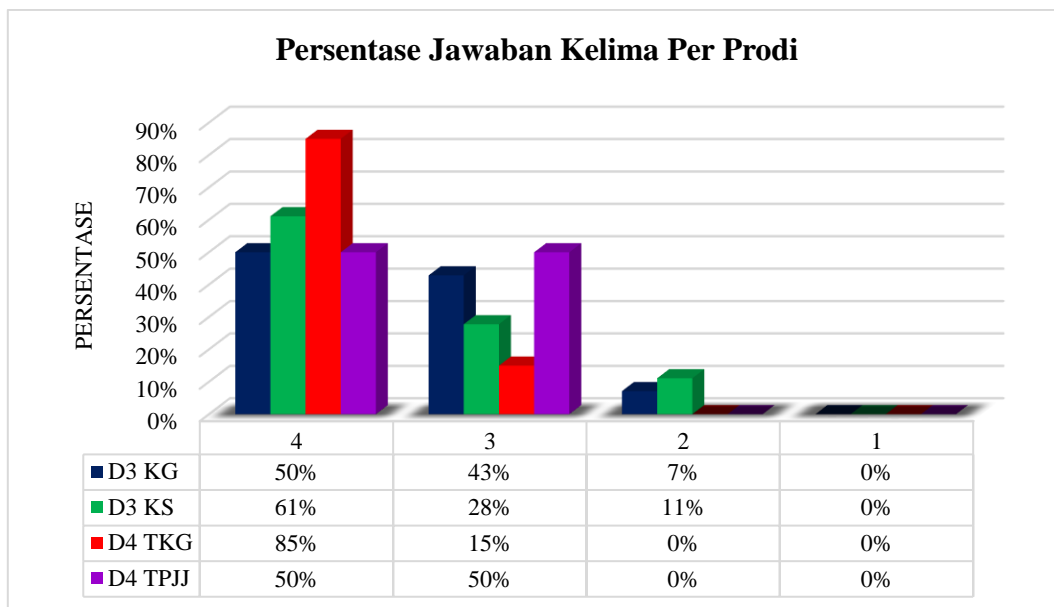
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 80** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	7	6	1	0	3,43	4
D3 KS	11	5	2	0	3,5	2
D4 TKG	17	3	0	0	3,85	<b>1</b>
D4 TPJJ	10	10	0	0	3,5	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan kelima di bagian layanan penelitian berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,85 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesempatan untuk Membimbing

Tugas/Proyek Akhir Mahasiswa Sampai Tahap Publikasi Penelitian Mahasiswa”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D4 TKG dan D4 TPJJ memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 85% responden menjawab ‘sangat setuju’.**



**Gambar 44** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

**f. Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Penelitian guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **69 (96%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Penelitian guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,417 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Penelitian guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian” berada di angka **85%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 81** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Penelitian PNJ

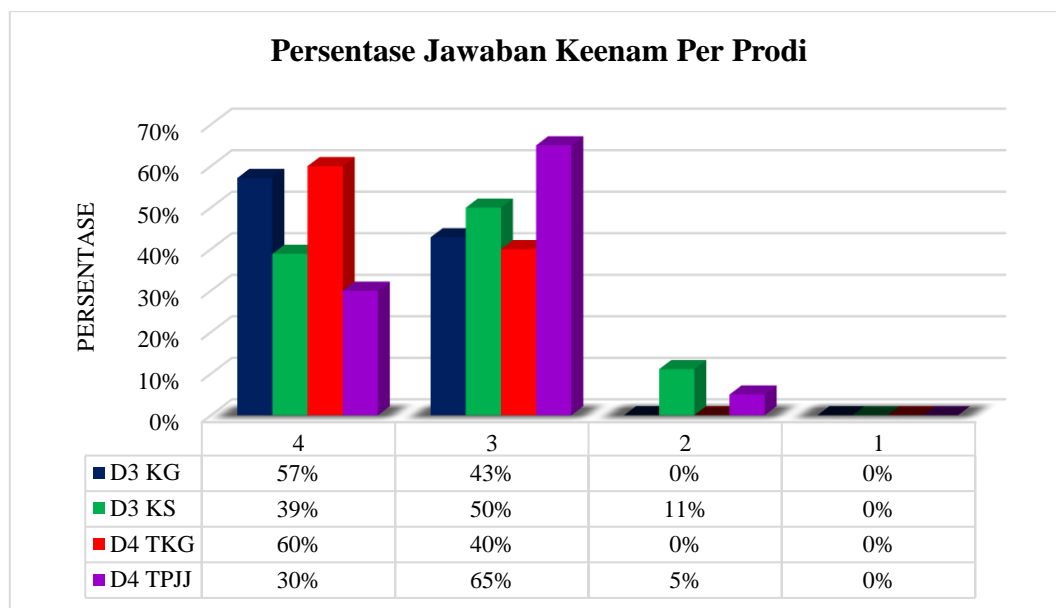
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	33	36	3	0
	46%	50%	4%	0%
Mean jawaban responden: 3,417 (85%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 82** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	8	6	0	0	3,57	2
D3 KS	7	9	2	0	3,28	3
D4 TKG	12	8	0	0	3,6	1
D4 TPJJ	6	13	1	0	3,25	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan keenam di bagian layanan penelitian berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,6 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Penelitian guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG dan D4 TKG** memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun **D4 TKG** lebih unggul dengan 60% responden menjawab ‘sangat setuju’.



**Gambar 45** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

**g. Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil Penelitian dengan Berafiliasi pada Institusi**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **70 (97%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil Penelitian dengan Berafiliasi pada Institusi”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,528 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil Penelitian dengan Berafiliasi pada Institusi” berada di angka **88%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 83** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketujuh atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	40	30	2	0
	56%	42%	3%	0%
Mean jawaban responden: 3,528 (88%)				

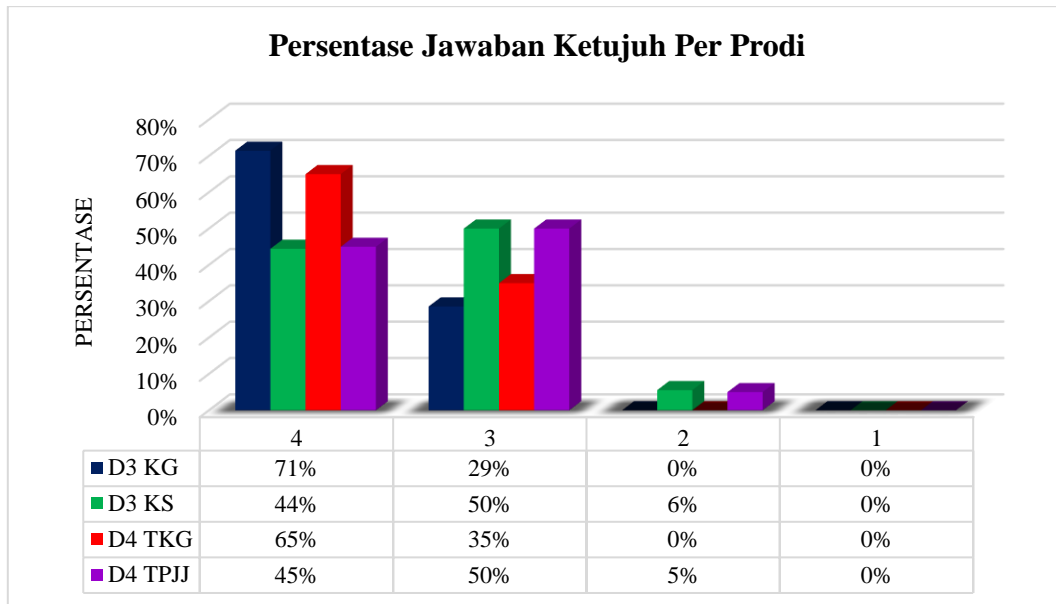
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 84** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Ketujuh atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	10	4	0	0	3,71	1
D3 KS	8	9	1	0	3,39	4
D4 TKG	13	7	0	0	3,65	2
D4 TPJJ	9	10	1	0	3,40	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketujuh di bagian layanan penelitian berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai ***mean* tertinggi (3,71 dalam skala 4)**. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang

berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil Penelitian dengan Berafiliasi pada Institusi”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG dan D4 TKG memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D3 KG lebih unggul dengan 71% responden menjawab ‘sangat setuju’.**



**Gambar 46** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Ketujuh atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

**h. Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Pelaksanaan dan Publikasi Hasil Penelitian**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **67 (93%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Pelaksanaan dan Publikasi Hasil Penelitian”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,417 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Pelaksanaan dan Publikasi Hasil Penelitian” berada di angka **85%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.



Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 85** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedelapan atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

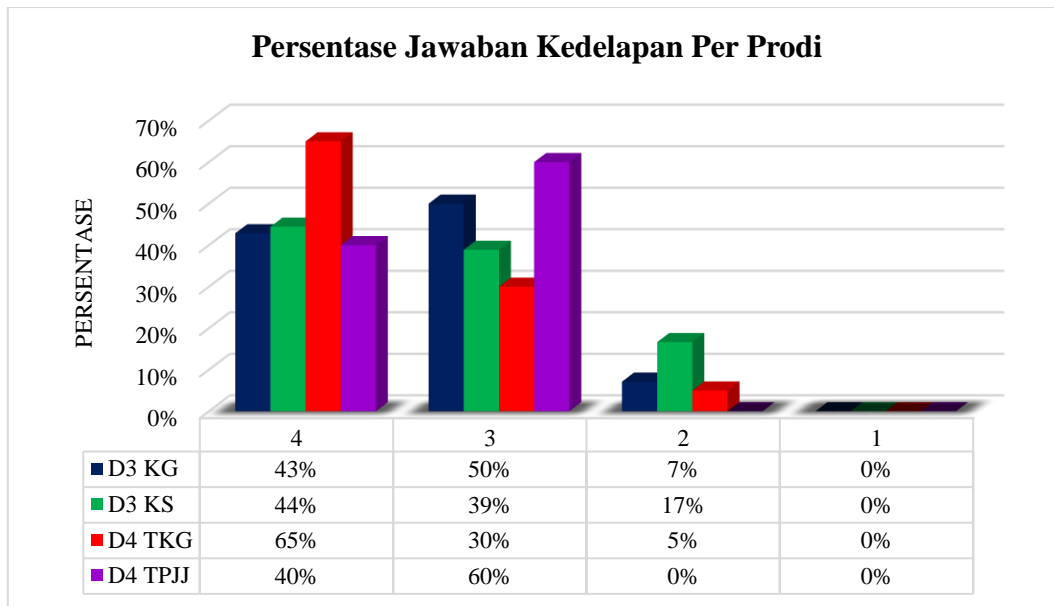
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	35	32	5	0
	49%	44%	7%	0%
Mean jawaban responden: 3,417 (85%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 86** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kedelapan atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	6	7	1	0	3,36	3
D3 KS	8	7	3	0	3,28	4
D4 TKG	13	6	1	0	3,6	1
D4 TPJJ	8	12	0	0	3,4	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedelapan di bagian layanan penelitian berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi (3,6 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Pelaksanaan dan Publikasi Hasil Penelitian”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D4 TPJJ memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 65% responden menjawab ‘sangat setuju’.**



**Gambar 47** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kedelapan atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

**i. Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Penelitian sampai Selesai**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **69 (96%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Penelitian sampai Selesai”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,514 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Penelitian sampai Selesai” berada di angka **88%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 87** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kesembilan atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

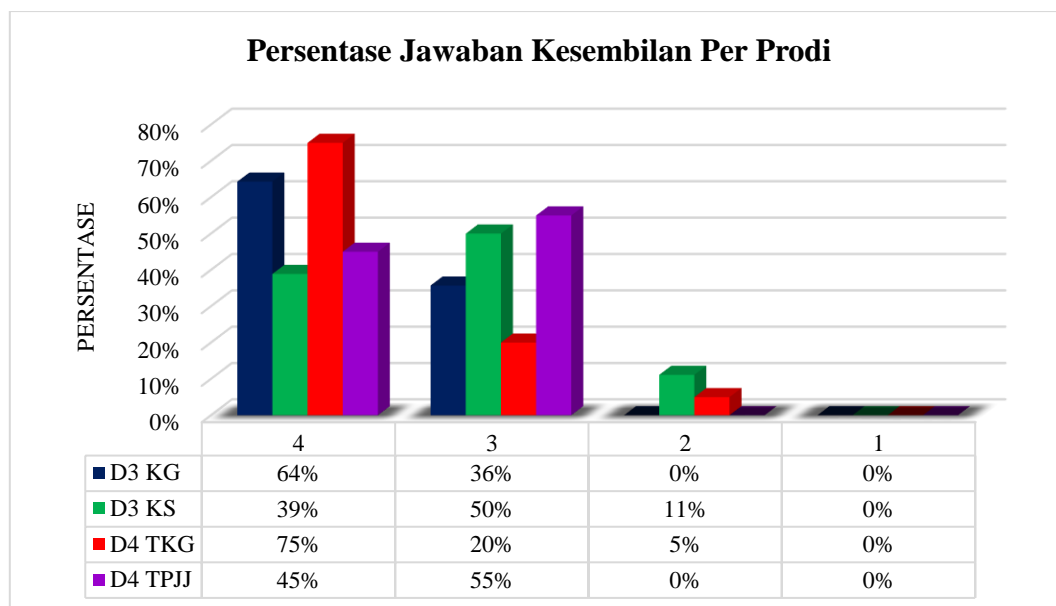
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	40	29	3	0
	56%	40%	4%	0%
Mean jawaban responden: 3,514 (88%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 88** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kesembilan atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	9	5	0	0	3,64	2
D3 KS	7	9	2	0	3,28	4
D4 TKG	15	4	1	0	3,7	1
D4 TPJJ	9	11	0	0	3,45	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan kesembilan di bagian layanan penelitian berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,7 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Penelitian sampai Selesai”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG dan D4 TPJJ** memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun **D4 TKG lebih unggul dengan 75% responden menjawab ‘sangat setuju’**.



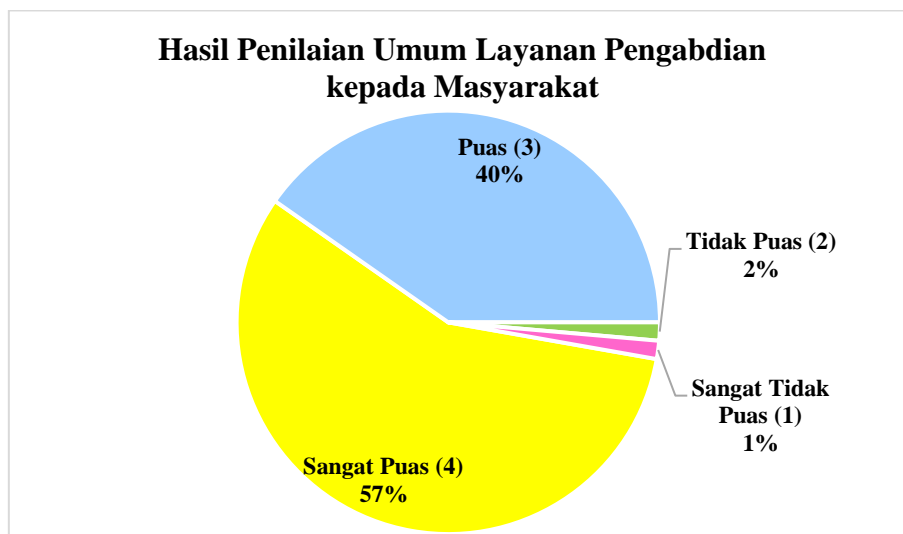
**Gambar 48** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kesembilan atas Kepuasan Layanan Penelitian oleh PNJ

## 2.5. Kepuasan terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat

Kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat secara keseluruhan terdiri dari 8 pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda. Satu pernyataan khusus ditujukan untuk menilai kepuasan dosen terhadap layanan pengabdian kepada masyarakat secara umum/menyeluruh. Pernyataan tersebut adalah “Penilaian Umum terhadap Bidang Pengabdian kepada Masyarakat selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ”. Pengolahan hasil jawaban kepuasan responden dosen untuk penilaian kepuasan secara umum/menyeluruh dimuat pada tabel dan gambar berikut.

**Tabel 89** – Penilaian Kepuasan Responden atas Layanan Pengabdian kepada Masyarakat

Penilaian Kepuasan Secara Umum	Total Jawaban	Persentase Jawaban	Mean Jawaban
4 (Sangat Puas)	41	57%	3,528 (88%)
3 (Puas)	29	40%	
2 (Tidak Puas)	1	1%	
1 (Sangat Tidak Puas)	1	1%	



**Gambar 39** – Persentase Penilaian Umum Responden atas Layanan Pengabdian kepada Masyarakat

Perbandingan selanjutnya adalah hasil perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan yang berkaitan dengan layanan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh PNJ. Terdapat 7 pernyataan yang diolah dan diperbandingkan dengan hasil dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 90** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Terlibat sebagai Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat	3,597	3
Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat	3,653	2
Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	3,681	1
Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Pengabdian guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	3,597	3
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil/Produk Pengabdian kepada Masyarakat dengan Berafiliasi pada Institusi	3,542	7
Terselenggara Rangkaian Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang Sesuai dengan Kebutuhan yang ada di Masyarakat	3,597	3
Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Pengabdian kepada Masyarakat sampai Selesai	3,597	3

Responden dosen menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada aspek bahwa terdapat kesempatan untuk melibatkan mahasiswa guna mendukung pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat (*mean* = 3,681/92%). Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada aspek bahwa terdapat informasi, layanan, dan kesempatan untuk mempublikasikan hasil/produk pengabdian kepada masyarakat dengan berafiliasi pada institusi (*mean* = 3,597/90%).

Secara umum, responden dosen sudah berada di tingkat kepuasan yang baik dimana **tidak ada pernyataan dengan nilai *mean* di bawah 3 (75%)**. Informasi ini menjadi masukan bagi PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan pengabdian kepada masyarakat di masa mendatang.

**a. Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Terlibat sebagai Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **71 (99%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Terlibat sebagai Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,597 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Terlibat sebagai Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat” berada di angka **90%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 91** – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	44	27	1	0
	61%	38%	1%	0%
Mean jawaban responden: 3,597 (90%)				

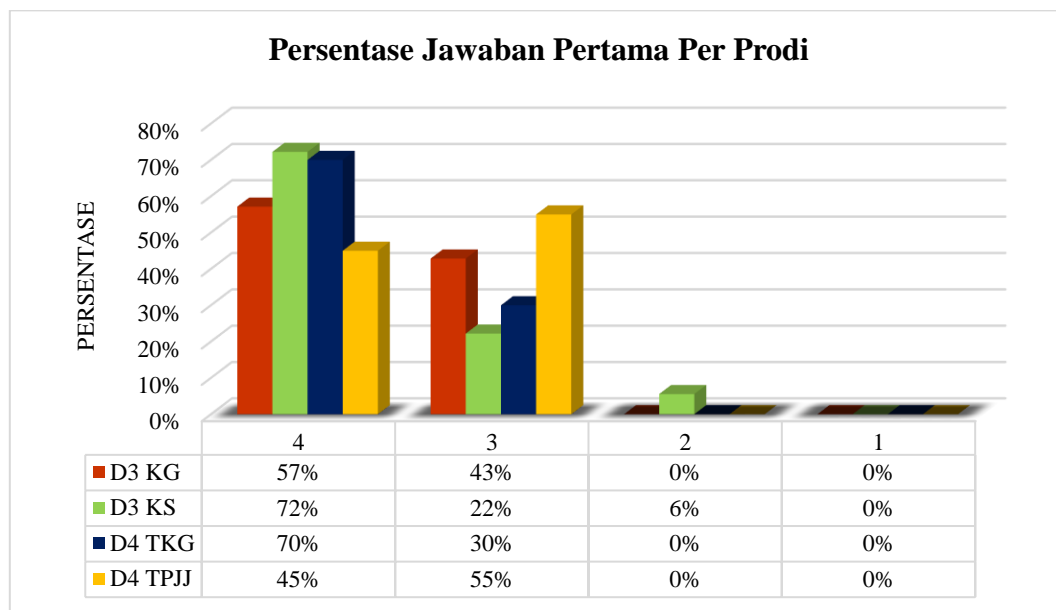
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 92** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	8	6	0	0	3,57	3
D3 KS	13	4	1	0	3,67	2
D4 TKG	14	6	0	0	3,7	<b>1</b>
D4 TPJJ	9	11	0	0	3,45	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan pertama di bagian layanan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,7 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas

akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Terlibat sebagai Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG, D4 TKG, dan D4 TPJJ** memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun **D3 KS** lebih unggul dengan 72% responden menjawab ‘sangat setuju’ dibandingkan dengan tiga prodi tersebut.



**Gambar 40** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

**b. Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **71 (99%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,653 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat” berada di angka **91%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 93** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	48	23	1	0
	67%	32%	1%	0%
Mean jawaban responden: 3,653 (91%)				

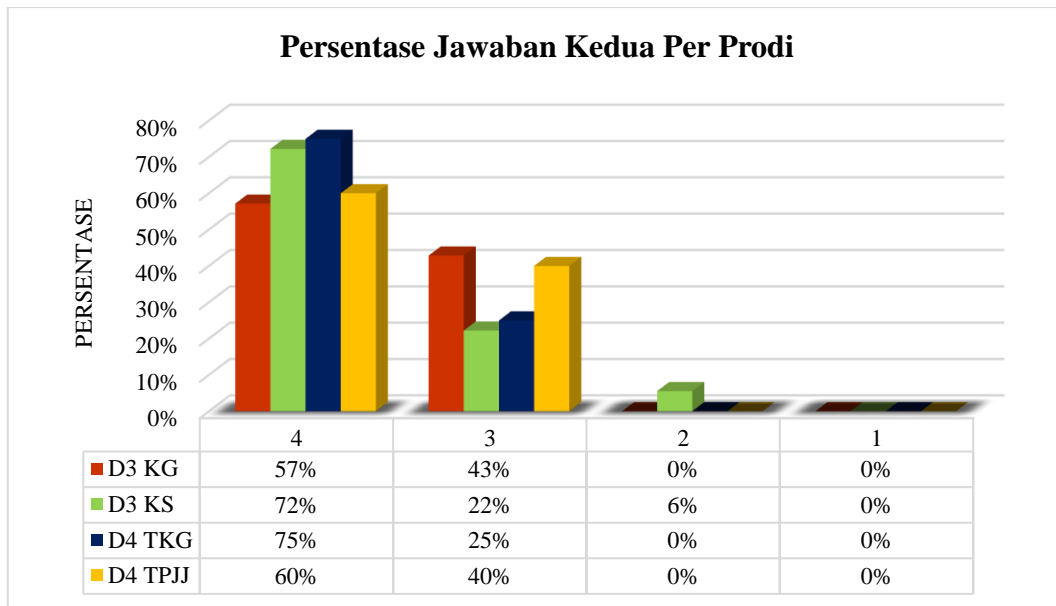
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 94** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	8	6	0	0	3,57	4
D3 KS	13	4	1	0	3,67	2
D4 TKG	15	5	0	0	3,75	1
D4 TPJJ	12	8	0	0	3,6	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedua di bagian layanan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean tertinggi* (**3,75 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG, D4 TKG, dan D4 TPJJ memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 75% responden menjawab ‘sangat setuju’.**





**Gambar 41** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

**c. Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **71 (99%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,681 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat” berada di angka **92%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 95** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

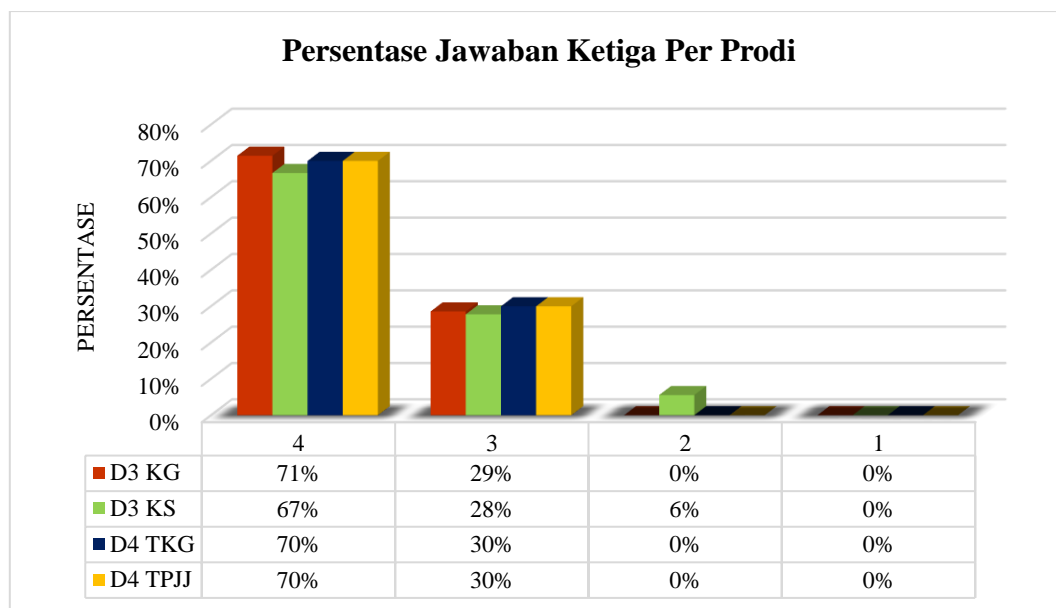
	<b>4 (Sangat Setuju)</b>	<b>3 (Setuju)</b>	<b>2 (Tidak Setuju)</b>	<b>1 (Sangat Tidak Setuju)</b>
<b>Hasil Perhitungan Responden</b>	50	21	1	0
<b>Dosen</b>	69%	29%	1%	0%
Mean jawaban responden: 3,681 (92%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 96** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	10	4	0	0	3,71	1
D3 KS	12	5	1	0	3,61	4
D4 TKG	14	6	0	0	3,7	2
D4 TPJJ	14	6	0	0	3,7	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketiga di bagian layanan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D3 KG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,71 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D3 KG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat”. Hasil ini diperkuat dengan data pada gambar, dimana **prodi D3 KG, D4 TKG, dan D4 TPJJ memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D3 KG lebih unggul dengan 69% responden menjawab ‘sangat setuju**.



**Gambar 42** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

**d. Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Pengabdian guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **70 (97%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Pengabdian guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,597 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Pengabdian guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat” berada di angka **90%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 97** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	45	25	2	0
	63%	35%	3%	0%
Mean jawaban responden: 3,597 (90%)				

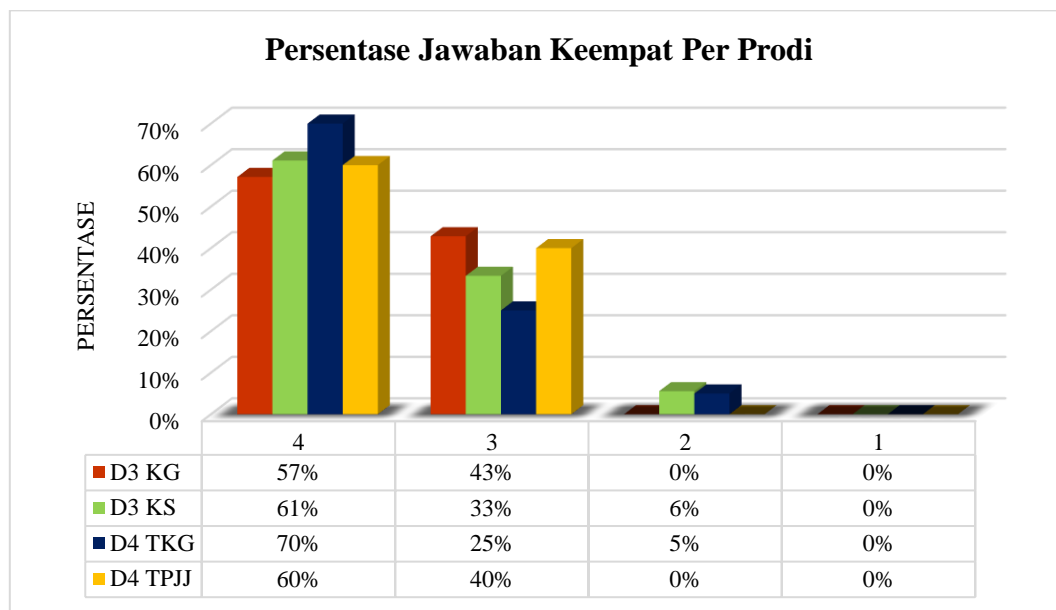
Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 98** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	8	6	0	0	3,57	3
D3 KS	11	6	1	0	3,56	4
D4 TKG	14	5	1	0	3,65	<b>1</b>
D4 TPJJ	12	8	0	0	3,6	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di bagian layanan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,65 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas

akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Pengabdian guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG dan D4 TPJJ memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 68% responden menjawab ‘sangat setuju’.**



**Gambar 43** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

**e. Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil/Produk Pengabdian kepada Masyarakat dengan Berafiliasi pada Institusi**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **71 (99%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil/Produk Pengabdian kepada Masyarakat dengan Berafiliasi pada Institusi”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,542 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil/Produk Pengabdian kepada Masyarakat dengan Berafiliasi pada Institusi” berada di angka **89%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 99** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

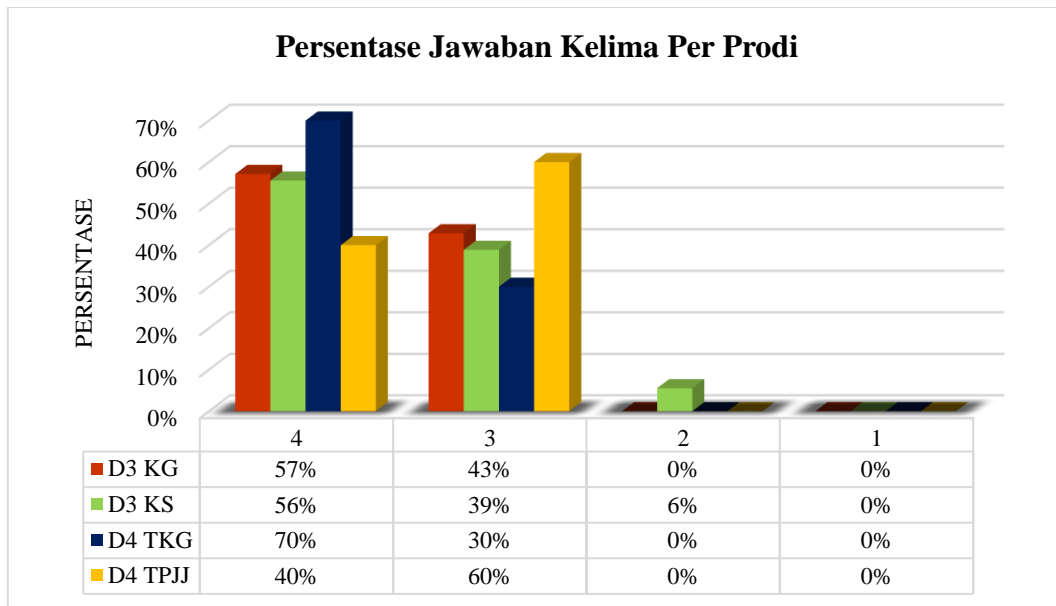
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	40	31	1	0
	56%	43%	1%	0%
Mean jawaban responden: 3,542 (89%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 100** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	8	6	0	0	3,57	2
D3 KS	10	7	1	0	3,5	3
D4 TKG	14	6	0	0	3,7	1
D4 TPJJ	8	12	0	0	3,4	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan kelima di bagian layanan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (3,7 dalam skala 4). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil/Produk Pengabdian kepada Masyarakat dengan Berafiliasi pada Institusi”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG, D4 TKG dan D4 TPJJ** memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 70% responden menjawab ‘sangat setuju’.



**Gambar 44** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

**f. Terselenggara Rangkaian Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang Sesuai dengan Kebutuhan yang ada di Masyarakat**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **70 (98%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terselenggara Rangkaian Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang Sesuai dengan Kebutuhan yang ada di Masyarakat”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,597 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terselenggara Rangkaian Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang Sesuai dengan Kebutuhan yang ada di Masyarakat” berada di angka **90%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 101** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat PNJ

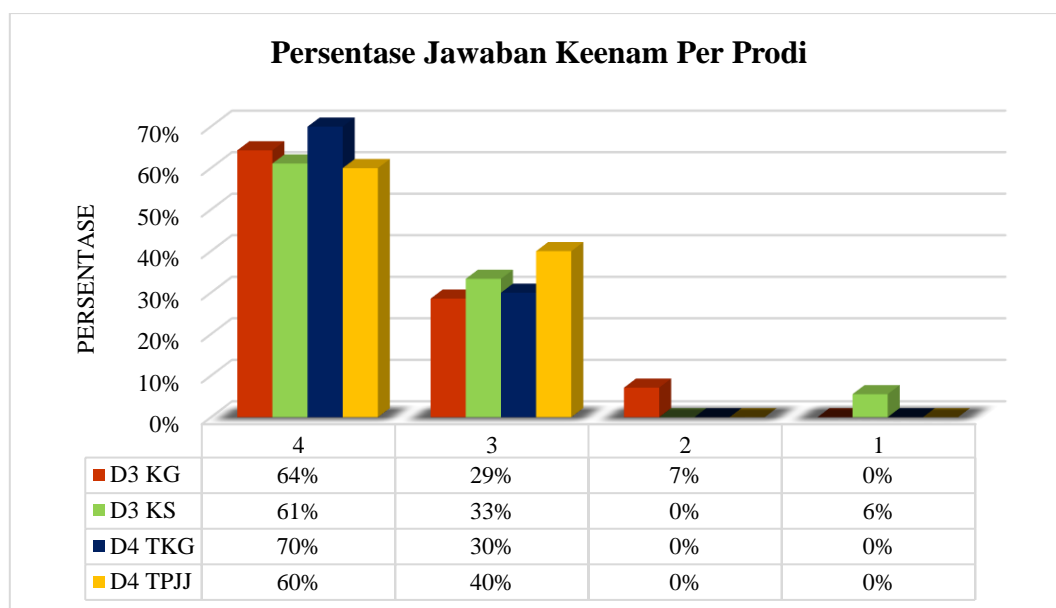
Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	46	24	1	1
	64%	33%	1%	1%
Mean jawaban responden: 3,597 (90%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 102** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	9	4	1	0	3,57	3
D3 KS	11	6	0	1	3,5	4
D4 TKG	14	6	0	0	3,7	1
D4 TPJJ	12	8	0	0	3,6	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan keenam di bagian layanan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,7 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terselenggara Rangkaian Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang Sesuai dengan Kebutuhan yang ada di Masyarakat”. Hasil ini diperkuat dengan data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG dan D4 TKG memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 58% responden menjawab ‘sangat setuju’.**



**Gambar 45** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

**g. Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Pengabdian kepada Masyarakat sampai Selesai**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **71 (99%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Pengabdian kepada Masyarakat sampai Selesai”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,597 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan dosen yang berkaitan dengan topik “Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Pengabdian kepada Masyarakat sampai Selesai” berada di angka **90%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 103** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketujuh atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Dosen	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	44	27	1	0
	61%	38%	1%	0%
Mean jawaban responden: 3,597 (90%)				

Jawaban responden dosen dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan dosen berdasarkan *homebase* masing-masing dosen. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden dosen sesuai dengan prodi *homebase* mereka dimuat di dalam tabel berikut.

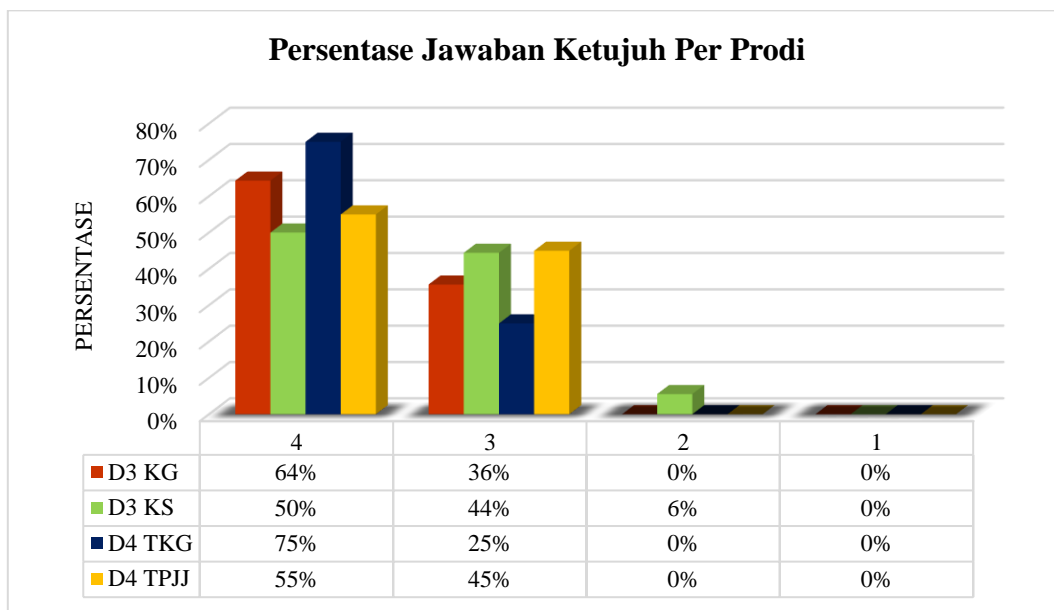
**Tabel 104** – Hasil Perhitungan (Per Prodi) Pernyataan Ketujuh atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KG	9	5	0	0	3,64	2
D3 KS	9	8	1	0	3,44	4
D4 TKG	15	5	0	0	3,75	<b>1</b>
D4 TPJJ	11	9	0	0	3,55	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketujuh di bagian layanan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan prodi *homebase* responden dosen, responden dari prodi *homebase* **D4 TKG** merupakan kelompok data dengan nilai *mean* tertinggi (**3,75 dalam skala 4**). Dengan kata lain, dosen *homebase* prodi D4 TKG merupakan kelompok data dosen yang paling puas



akan layanan yang berkaitan dengan unsur yang berkaitan dengan topik “Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Pengabdian kepada Masyarakat sampai Selesai”. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana **prodi D3 KG, D4 TKG, dan D4 TPJJ memiliki total 100% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4), namun D4 TKG lebih unggul dengan 75% responden menjawab ‘sangat setuju’.**



**Gambar 46** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Ketujuh atas Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat oleh PNJ

### 3. Hasil Pengolahan Data Responden Tenaga Kependidikan

Hasil pengolahan data dari jawaban responden tenaga kependidikan terdiri atas berbagai bentuk kepuasan pada layanan-layanan yang berbeda. Seperti sudah dijelaskan pada bagian B, responden tenaga kependidikan diminta untuk memberi informasi terkait dengan kepuasan mereka akan layanan tata pamong dan tata kelola, layanan sumber daya manusia, dan layanan keuangan.

Hasil pengolahan data yang ditampilkan pertama adalah mengenai hasil perhitungan *mean* untuk setiap pernyataan kepuasan secara menyeluruh pada masing-masing jenis layanan. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden tenaga kependidikan dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 105** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Responden Tenaga Kependidikan Terhadap berbagai Jenis Layanan di PNJ Secara Menyeluruh

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di PNJ selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	3,318	2
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	3,318	2
Penilaian Umum terhadap Bidang Sumber Daya Manusia selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	3,318	2
Penilaian Umum terhadap Bidang Keuangan, Sarana, dan Prasarana selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	3,409	1

Responden tenaga kependidikan menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada unsur **keuangan, sarana, dan prasarana** selama responden bekerja di PNJ (*mean* = 3,409/85%). Unsur **tata pamong dan tata kelola oleh PNJ, tata pamong dan tata kelola oleh Jurusan Teknik Sipil, dan unsur sumber daya manusia** sama-sama berada di urutan kedua dengan *mean* 3,318 (83%). Secara keseluruhan, responden tenaga kependidikan sudah berada di tingkat kepuasan yang baik dimana tidak ada unsur kepuasan yang memiliki nilai *mean* di bawah 3 (75%). Informasi ini menjadi masukan bagi PNJ, khususnya Jurusan Teknik Sipil, agar dapat meningkatkan seluruh mutu pelayanan bagi para tenaga kependidikan di masa mendatang.

### 3.1. Kepuasan terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola

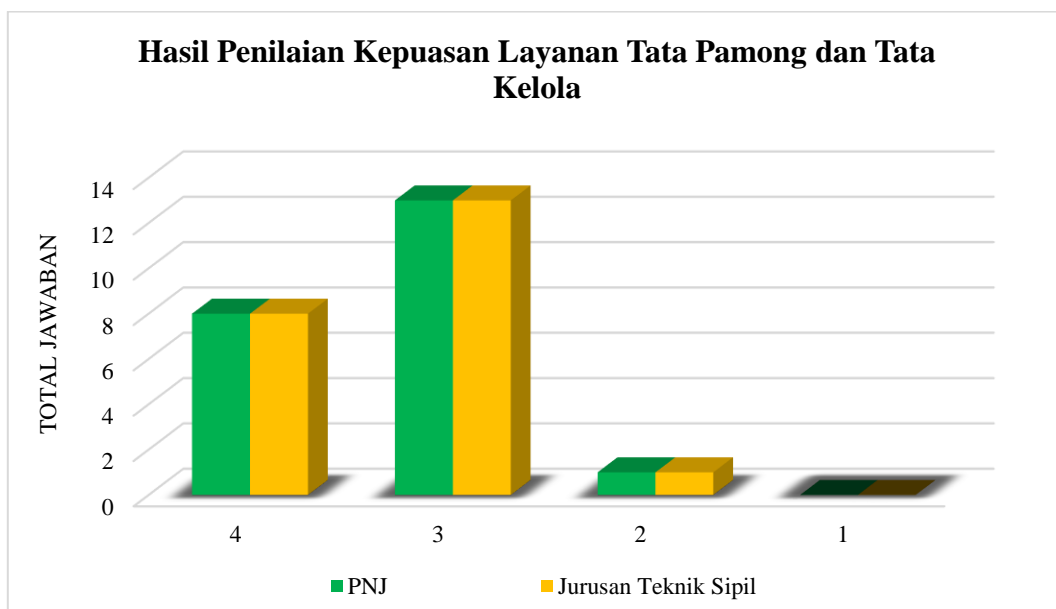
#### 3.1.1. Penilaian Kepuasan Secara Keseluruhan

Kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan tata pamong dan tata kelola secara keseluruhan terdiri dari 14 pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda. Dua pernyataan pertama ditujukan khusus untuk menilai kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan tata pamong dan tata kelola secara umum/keseluruhan. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Pengolahan hasil jawaban kepuasan responden tenaga kependidikan untuk penilaian kepuasan secara umum dimuat pada tabel dan gambar berikut.

**Tabel 106** – Penilaian Kepuasan Responden atas Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola

Penilaian Kepuasan Secara Umum	Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola di PNJ	Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola di Jurusan TS
4 (Sangat Puas)	8 (36%)	8 (36%)
3 (Puas)	13 (59%)	13 (59%)
2 (Tidak Puas)	1 (5%)	1 (5%)
1 (Sangat Tidak Puas)	0 (0%)	0 (0%)
<i>Mean</i>	3,318 (83%)	3.188 (83%)



**Gambar 47** – Penilaian Kepuasan Responden atas Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola

Perhitungan selanjutnya berkaitan dengan pengolahan data hasil *mean* dari 12 pernyataan lainnya. Keduabelas pernyataan ini terbagi menjadi 6 pernyataan yang berkaitan dengan

layanan tata pamong dan tata kelola oleh PNJ (secara umum) dan 6 pernyataan untuk layanan tata pamong dan tata kelola oleh Jurusan Teknik Sipil (secara khusus).

### 3.1.2. Penilaian Kepuasan terhadap PNJ (Secara Umum)

Kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan tata pamong dan tata kelola yang diberikan oleh PNJ terdiri dari enam pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda-beda. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 107** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	3,136	6
Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	3,273	4
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik	3,227	5
Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	3,318	3
Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur	3,364	2
Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan	3,455	1

Responden tenaga kependidikan menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada aspek bahwa unit terkait di PNJ melakukan evaluasi terhadap kinerja dosen dan tenaga kependidikan sesuai dengan kebutuhan (*mean* = 3,455/84%). Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada tata pamong di PNJ sudah memenuhi 5 aspek, yaitu kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan keadilan (*mean* = 3,136/78%). Secara umum, responden tenaga kependidikan sudah berada di tingkat kepuasan yang baik dimana hanya terdapat satu dari enam pernyataan dengan nilai *mean* di bawah 3 (75%). Informasi ini menjadi masukan bagi PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan tata pamong dan tata kelola di masa mendatang.

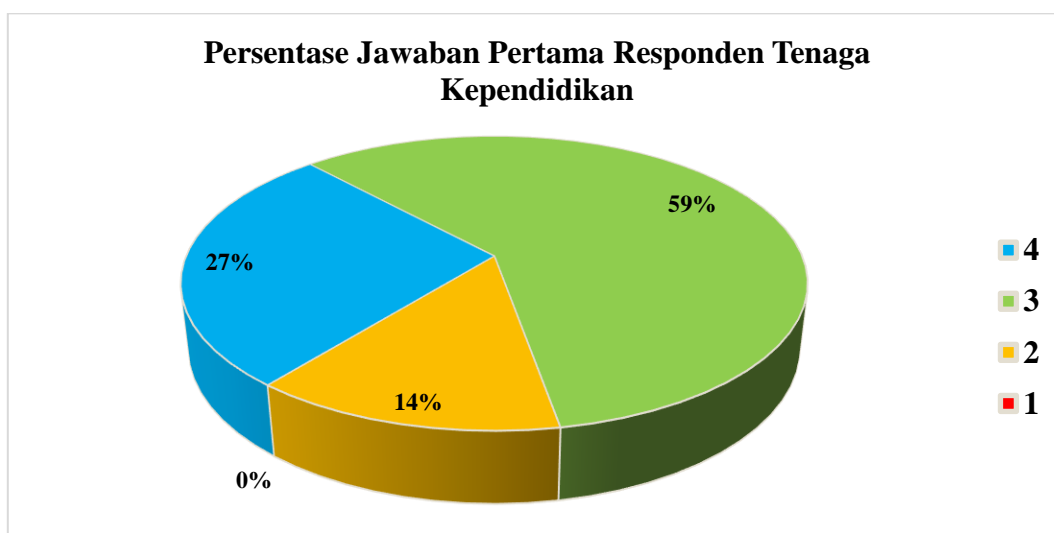
a. **Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **19 (86%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,136 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan” berada di angka **78%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini. Namun, pernyataan ini merupakan pernyataan dengan nilai mean paling rendah apabila dibandingkan dengan hasil kepuasan lainnya pada layanan tata pamong dan tata Kelola menurut responden tenaga kependidikan.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 108** – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	6	13	3	0
	27%	59%	14%	0%
Mean jawaban responden: 3,136 (78%)				



**Gambar 48** – Persentase Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

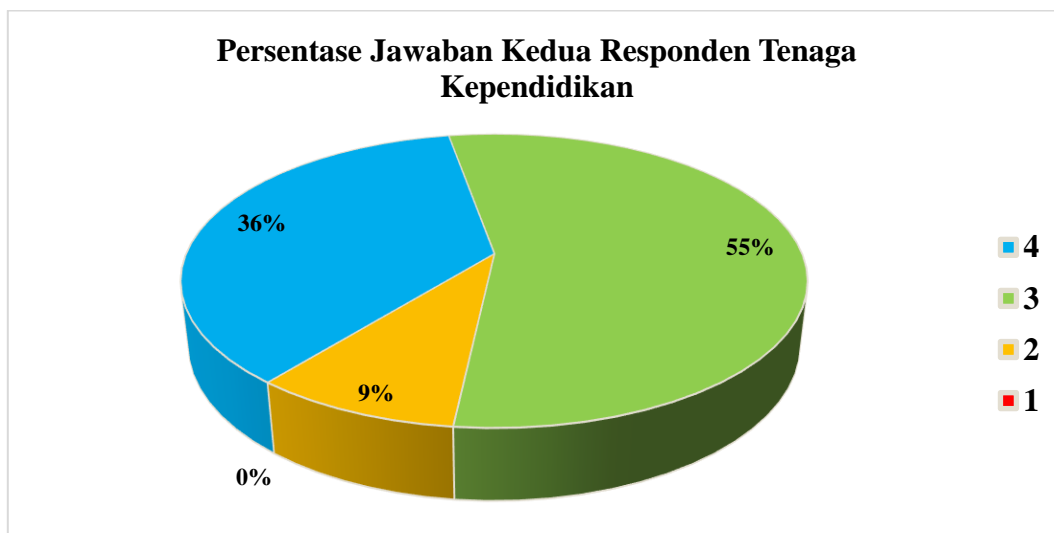
**b. Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **20 (91%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,273 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)” berada di angka **82%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 109** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	8	12	2	0
	36%	55%	9%	0%
Mean jawaban responden: 3,273 (82%)				



**Gambar 49** – Persentase Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

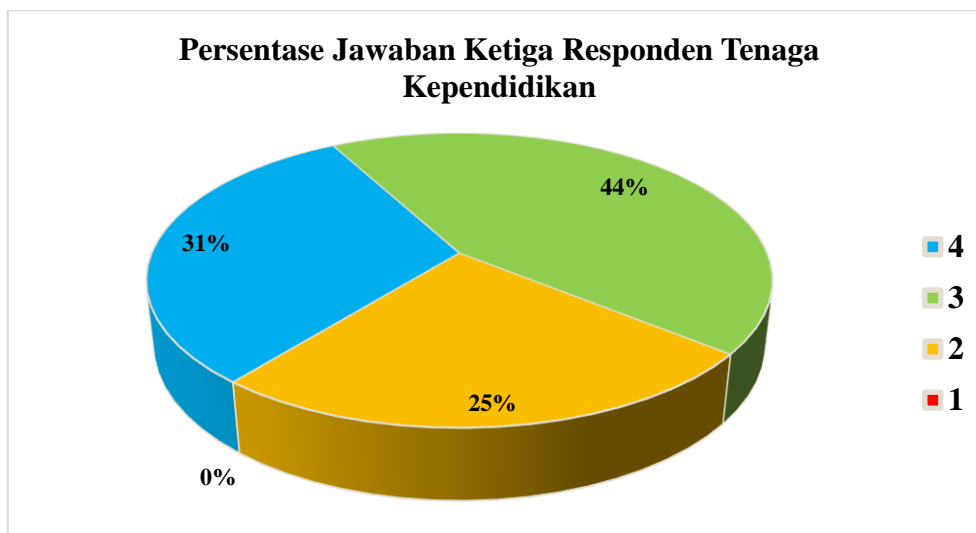
**c. Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **18 (82%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,227 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik” berada di angka **81%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 110** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	9	9	4	0
	41%	41%	18%	0%
Mean jawaban responden: 3,227 (81%)				



**Gambar 50** – Persentase Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

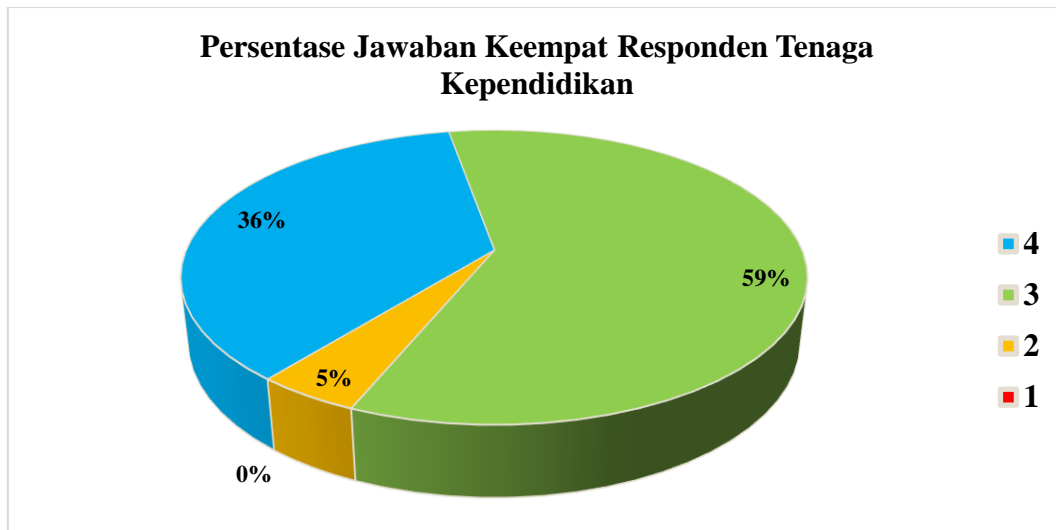
**d. Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **21 (95%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,318 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik” berada di angka **83%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 111** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	8	13	1	0
	36%	59%	5%	0%
Mean jawaban responden: 3,318 (83%)				



**Gambar 51** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ



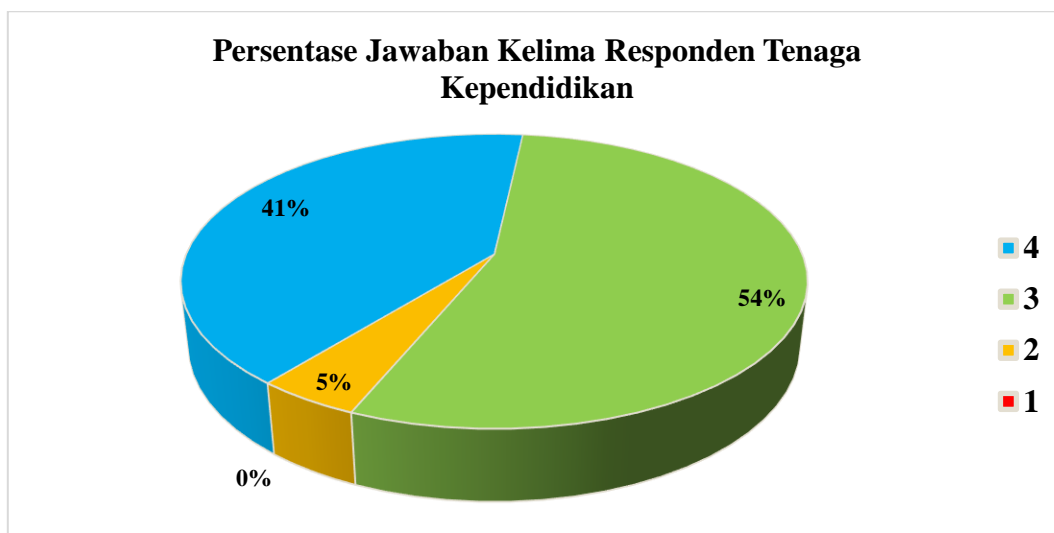
e. **Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **21 (95%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,364 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur” berada di angka **84%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 112** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	9	12	1	0
	41%	55%	5%	0%
Mean jawaban responden: 3,364 (84%)				



**Gambar 52** – Persentase Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

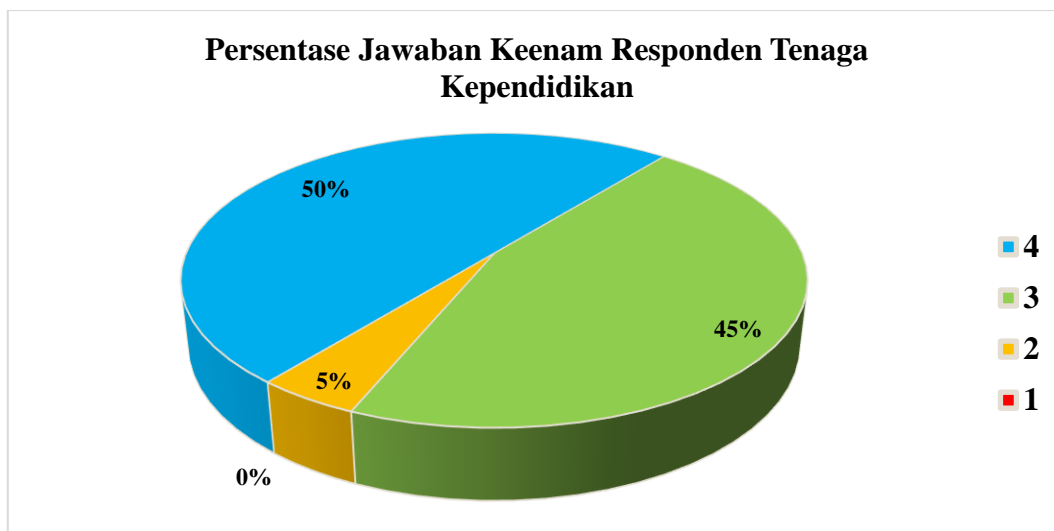
**f. Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **21 (95%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,455 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan” berada di angka **86%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 113** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	11	10	1	0
	50%	45%	5%	0%
Mean jawaban responden: 3,455 (86%)				



**Gambar 53** – Persentase Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh PNJ

### 3.1.3. Penilaian Kepuasan terhadap Jurusan Teknik Sipil (Secara Khusus)

Kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan tata pamong dan tata kelola yang diberikan oleh Jurusan Teknik Sipil terdiri dari enam pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda-beda. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 114** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	3,409	5
Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	3,364	6
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik	3,545	3
Informasi dari Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	3,591	2
Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur	3,545	3
Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai	3,682	1

Responden tenaga kependidikan menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada aspek bahwa ketua jurusan melakukan evaluasi terhadap kinerja dosen dan tenaga kependidikan melalui sasaran kinerja pegawai (*mean* = 3,682/92%). Hasil ini selaras dengan hasil kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan tata pamong dan tata kelola di PNJ (secara umum) dimana kepuasan paling tinggi ada pada aspek evaluasi di institusi.

Secara umum, responden tenaga kependidikan sudah berada di tingkat kepuasan yang sangat baik dimana tidak ada pernyataan yang memiliki nilai *mean* di bawah 3 (75%). Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada aspek bahwa tata kelola di jurusan teknik sipil sudah memenuhi siklus perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan (PPEPP) (*mean* = 3,364/84%). Informasi ini menjadi masukan bagi Jurusan Teknik Sipil PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan layanan tata pamong dan tata kelola di masa mendatang.

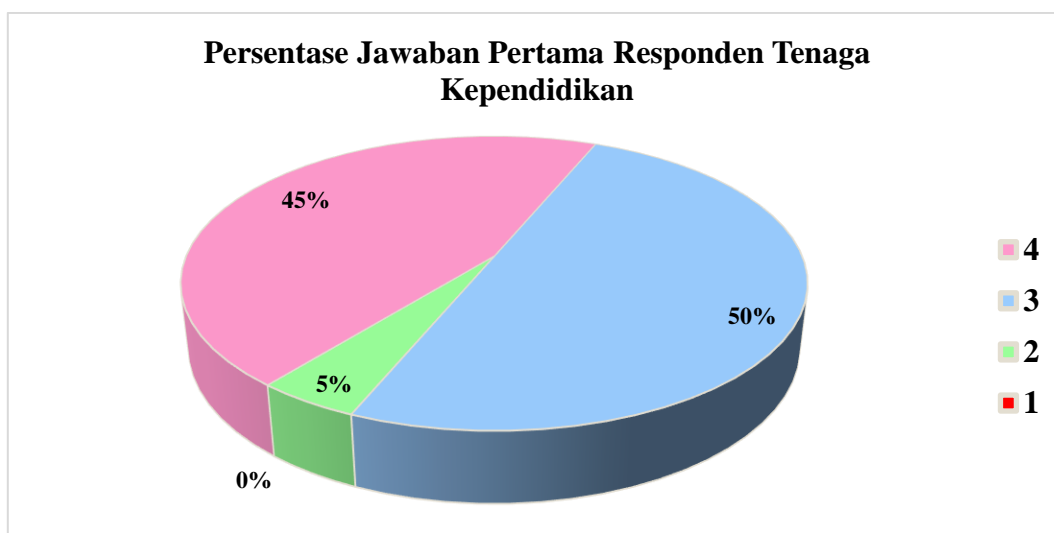
a. **Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **21 (95%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,409 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan” berada di angka **85%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 115** – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Hasil Perhitungan Responden Tenaga kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	10	11	1	0
	45%	50%	5%	0%
Mean jawaban responden: 3,409 (85%)				



**Gambar 54** – Persentase Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

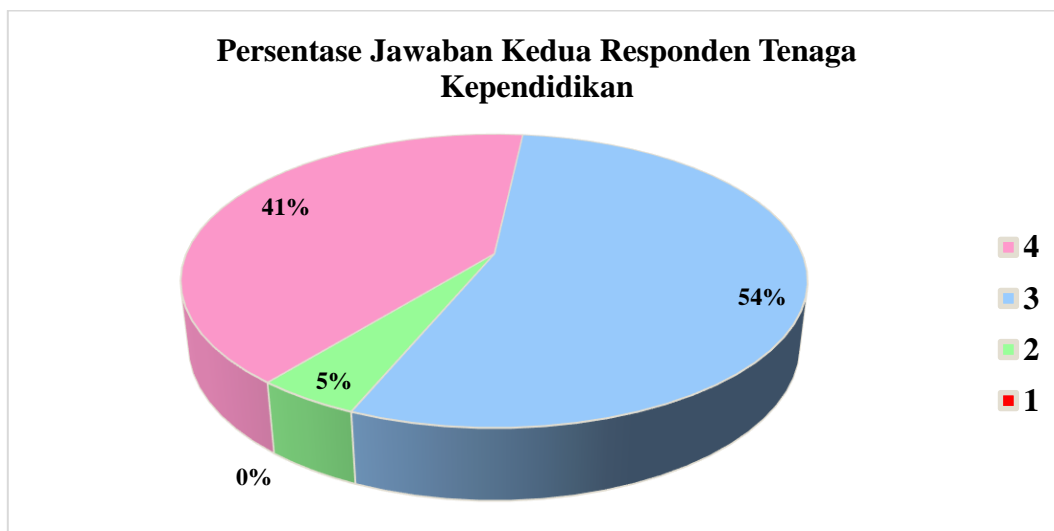
**b. Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **21 (95%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,364 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)” berada di angka **84%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 116** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Hasil Perhitungan Responden Tenaga kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	9	12	1	0
	41%	55%	5%	0%
Mean jawaban responden: 3,364 (84%)				



**Gambar 55** – Persentase Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

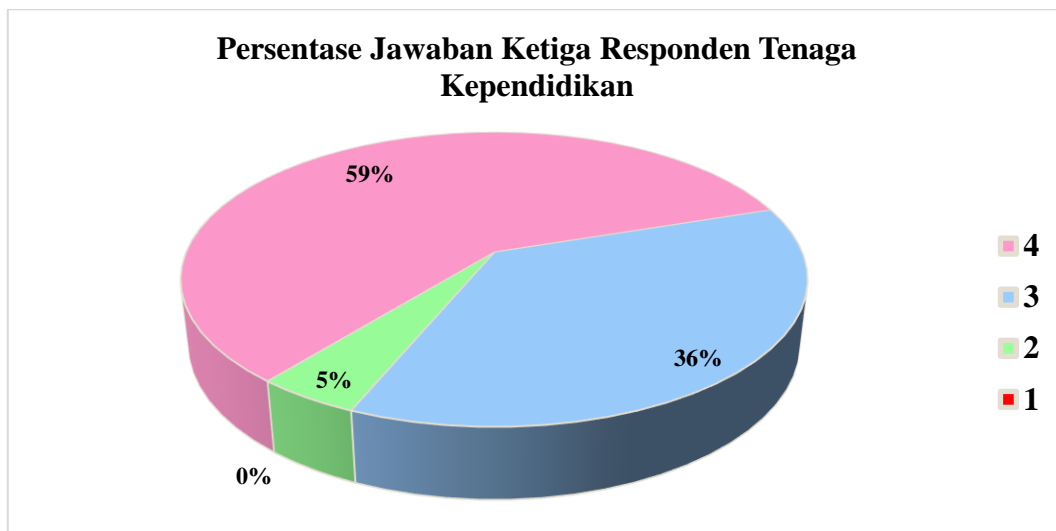
**c. Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **21 (95%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,545 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik” berada di angka **89%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 117** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Hasil Perhitungan Responden Tenaga kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	13	8	1	0
	59%	36%	5%	0%
Mean jawaban responden: 3,545 (89%)				



**Gambar 56** – Persentase Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

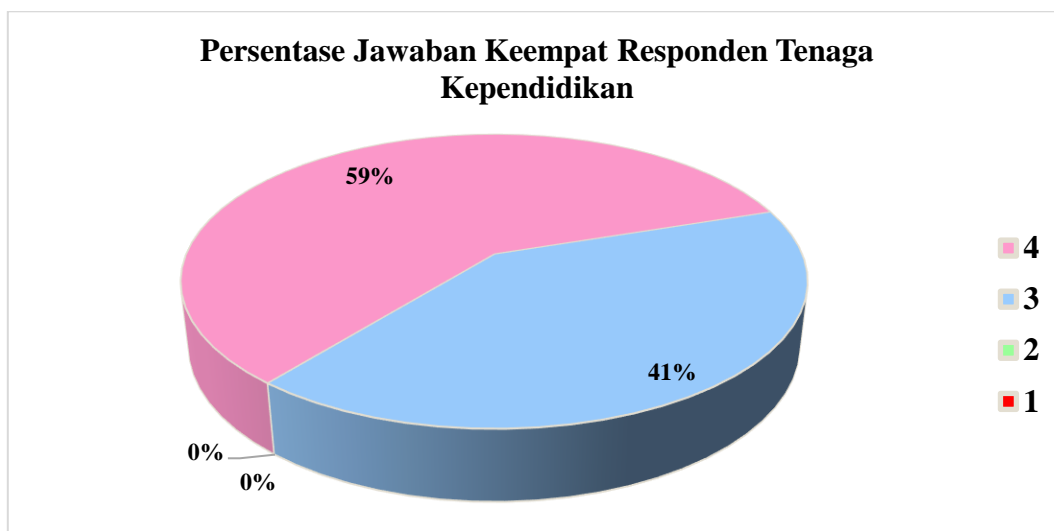
**d. Informasi dari Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **22 (100%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Informasi dari Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,591 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Informasi dari Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik” berada di angka **90%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘tidak setuju’ maupun ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 118** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Hasil Perhitungan Responden Tenaga kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	13	9	0	0
	59%	41%	0%	0%
Mean jawaban responden: 3,591 (90%)				



**Gambar 57** – Persentase (Per Prodi) Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

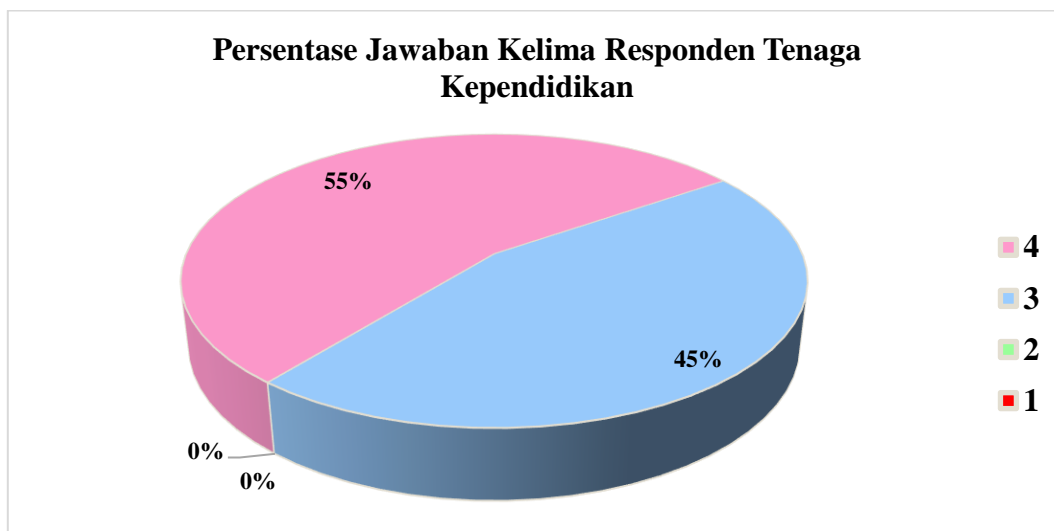
**e. Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **22 (100%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,545 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur” berada di angka **89%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘tidak setuju’ maupun ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 119** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Hasil Perhitungan Responden Tenaga kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	12	10	0	0
	55%	45%	0%	0%
Mean jawaban responden: 3,545 (89%)				



**Gambar 58** – Persentase Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil



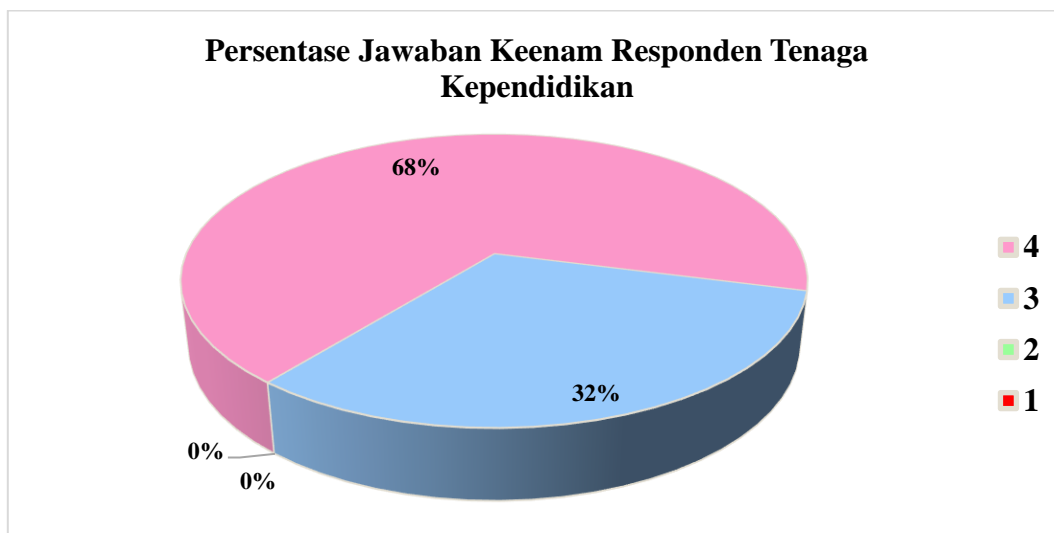
**f. Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **22 (100%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,682 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai” berada di angka **92%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘tidak setuju’ maupun ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 120** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

Hasil Perhitungan Responden Tenaga kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	15	7	0	0
	68%	32%	0%	0%
Mean jawaban responden: 3,682 (92%)				



**Gambar 59** – Persentase Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola oleh Jurusan Teknik Sipil

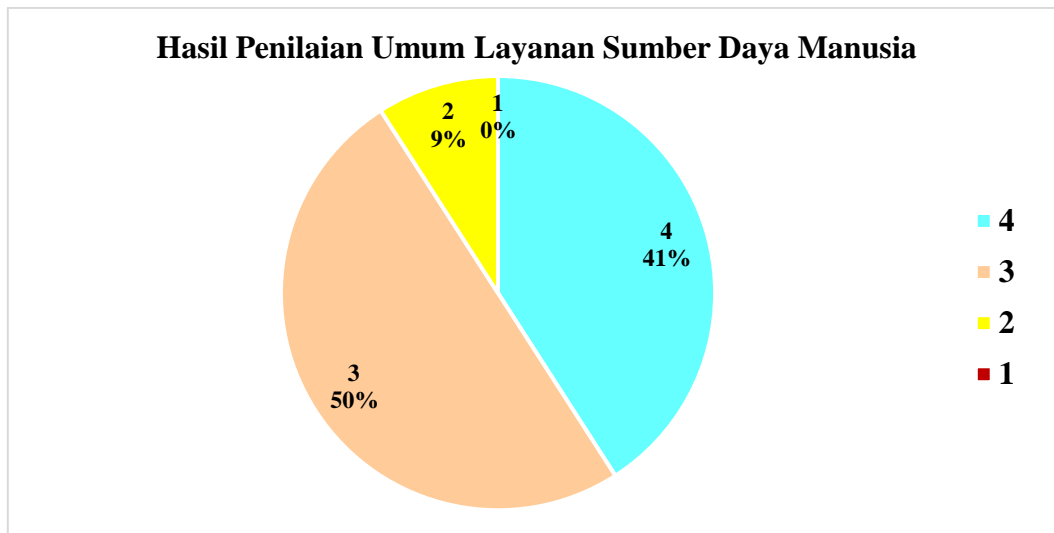
### 3.2 Kepuasan terhadap Layanan Sumber Daya Manusia

Kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sumber daya manusia secara keseluruhan terdiri dari 10 pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda. Satu pernyataan khusus ditujukan untuk menilai kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sumber daya manusia secara umum/menyeluruh. Pernyataan tersebut adalah “Penilaian Umum terhadap Bidang Sumber Daya Manusia selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ”.

Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini. Pengolahan hasil jawaban kepuasan responden tenaga kependidikan untuk penilaian kepuasan secara umum/menyeluruh dimuat pada tabel dan gambar berikut.

**Tabel 121** – Penilaian Kepuasan Responden atas Layanan Sumber Daya Manusia

Penilaian Kepuasan Secara Umum	Total Jawaban	Persentase Jawaban	Mean Jawaban
4 (Sangat Puas)	9	41%	3,318 (83%)
3 (Puas)	11	50%	
2 (Tidak Puas)	2	9%	
1 (Sangat Tidak Puas)	0	0%	



**Gambar 60** – Persentase Penilaian Umum Responden atas Layanan Sumber Daya Manusia

Perbandingan selanjutnya adalah hasil perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan yang berkaitan dengan layanan sumber daya manusia yang dilaksanakan oleh PNJ. Terdapat 9 pernyataan yang diolah dan diperbandingkan dengan hasil dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 122** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Sumber Daya Masyarakat oleh PNJ

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Terdapat <b>Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai</b> di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel	3,136	<b>9</b>
Terdapat <b>Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar</b> yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri	3,318	4
Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan <b>Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural</b>	3,318	4
Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan <b>Peraturan Kepegawaian</b>	3,318	4
Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program <b>Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi</b>	3,227	8
Terdapat Kesesuaian antara <b>Tugas dan Tanggung Jawab</b> yang Diberikan dengan <b>Kompetensi dan Keahlian</b> yang Dimiliki	3,455	<b>1</b>
Terdapat Penentuan <b>Jenjang Karir</b> yang Terlaksana Berdasarkan <b>Kompetensi dan Prestasi Kerja</b>	3,409	2
Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung <b>Peningkatan Kesejahteraan</b>	3,409	2
Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian <b>Penghargaan dan Sanksi Hukuman</b> Sesuai dengan Kinerja	3,273	7

Responden tenaga kependidikan menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada aspek bahwa terdapat kesesuaian antara tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan kompetensi dan keahlian yang dimiliki ( $mean = 3,455/86\%$ ). Jawaban ini selaras dengan hasil pengolahan data responden dosen. Hasil berbeda antara dosen dan tenaga kependidikan diperoleh untuk tingkat **kepuasan paling rendah**, dimana tenaga kependidikan paling tidak puas pada aspek bahwa terdapat sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai di pnj yang dilakukan dengan transparan dan akuntabel ( $mean = 3,136/78\%$ ).

Secara umum, responden tenaga kependidikan sudah berada di tingkat kepuasan yang baik dimana hanya terdapat satu (dari sembilan) pernyataan dengan nilai *mean* di bawah 3 (75%). Informasi ini menjadi masukan bagi PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan sumber daya manusia di masa mendatang.

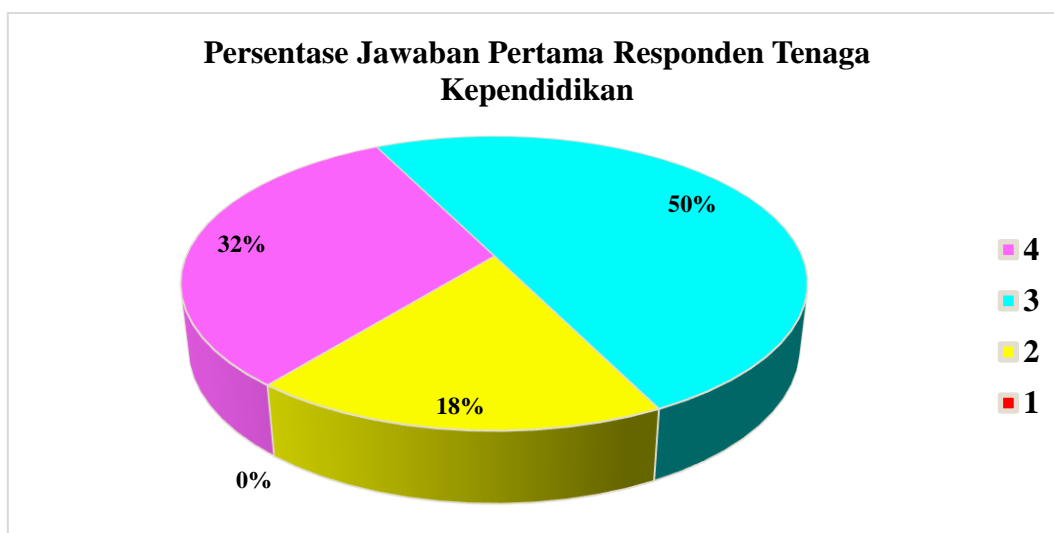
**a. Terdapat Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **18 (82%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,136 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel” berada di angka **78%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 123** – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	7	11	4	0
	32%	50%	18%	0%
Mean jawaban responden: 3,136 (78%)				



**Gambar 61** – Persentase Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

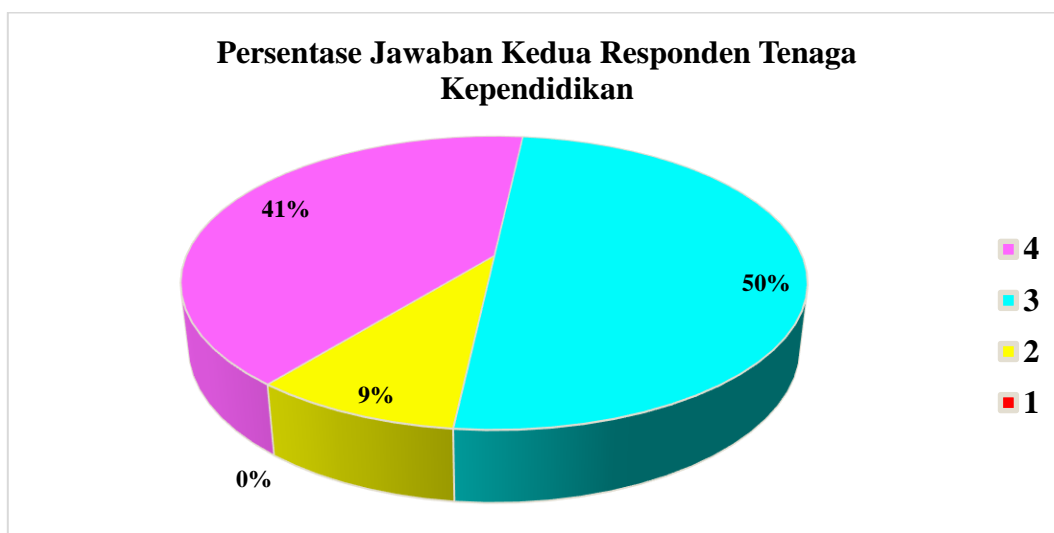
**b. Terdapat Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **20 (91%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,318 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri” berada di angka **83%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 124** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	9	11	2	0
	41%	50%	9%	0%
Mean jawaban responden: 3,318 (83%)				



**Gambar 62** – Persentase Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

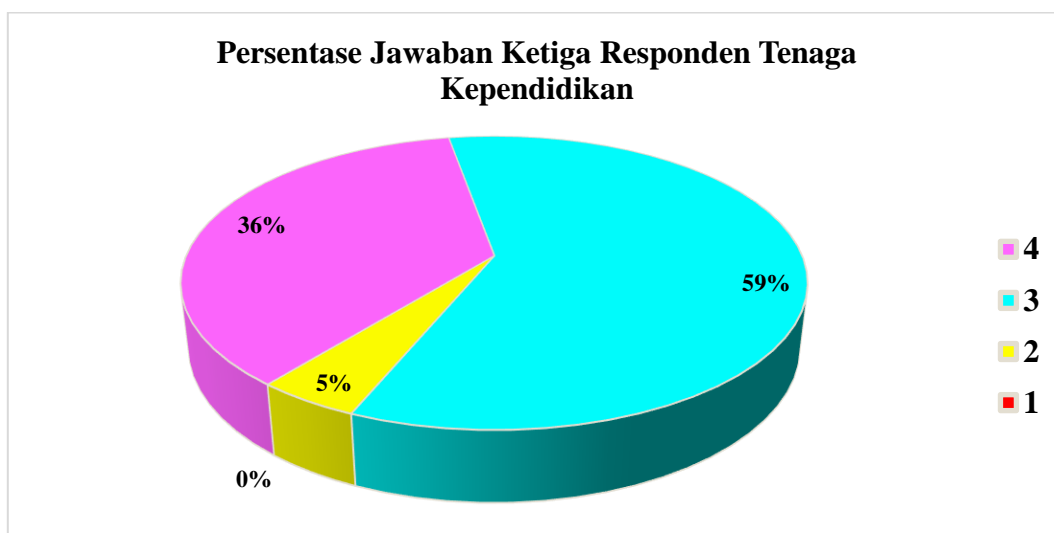
**c. Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **21 (95%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,318 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural” berada di angka **83%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 125** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	8	13	1	0
	36%	59%	5%	0%
Mean jawaban responden: 3,318 (83%)				



**Gambar 63** – Persentase Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

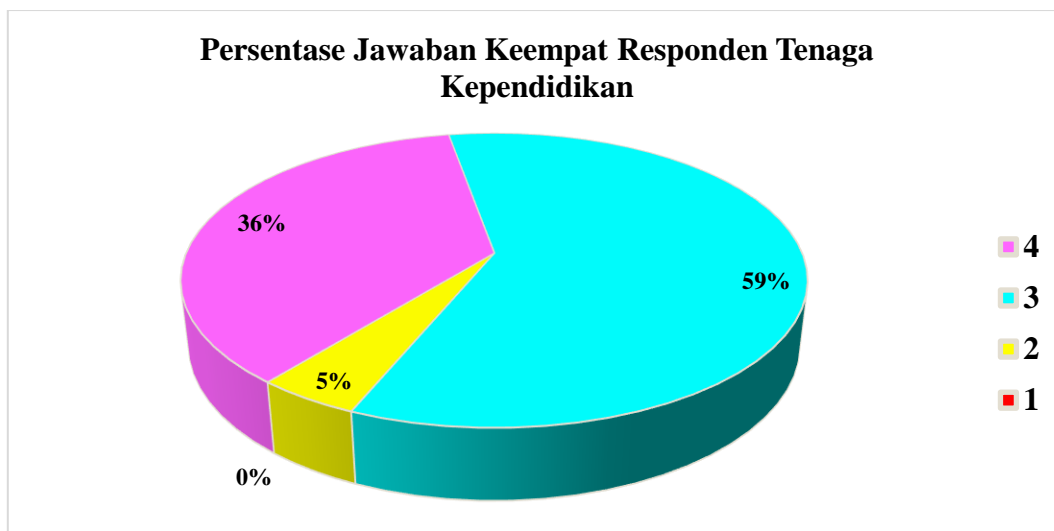
**d. Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan Peraturan Kepegawaian**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **21 (95%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan Peraturan Kepegawaian”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,318 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan Peraturan Kepegawaian” berada di angka 83%. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 126** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	8	13	1	0
	36%	59%	5%	0%
Mean jawaban responden: 3,318 (83%)				



**Gambar 64** – Persentase Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

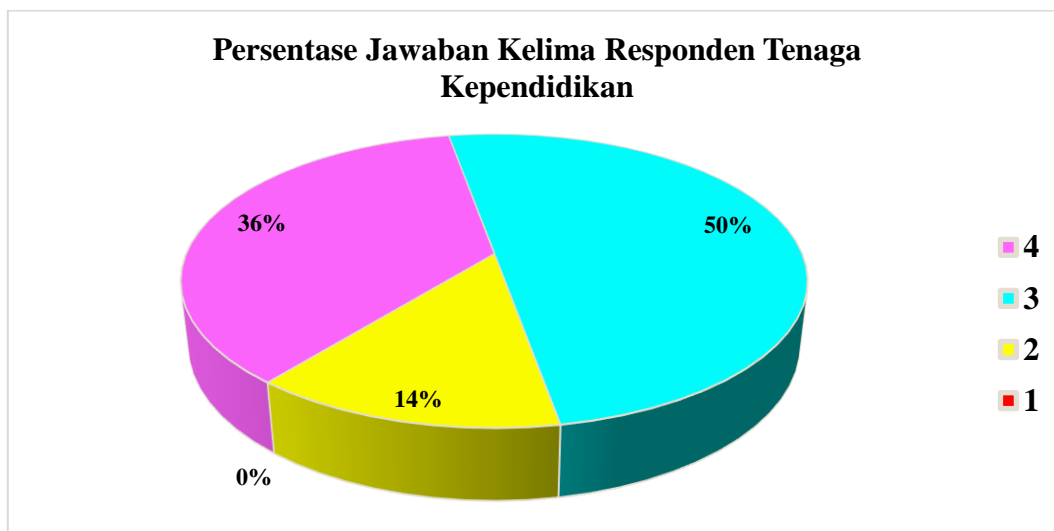
**e. Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **19 (86%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,227 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi” berada di angka **81%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 127** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	8	11	3	0
	36%	50%	14%	0%
	Mean jawaban responden: 3,227 (81%)			



**Gambar 65** – Persentase Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ



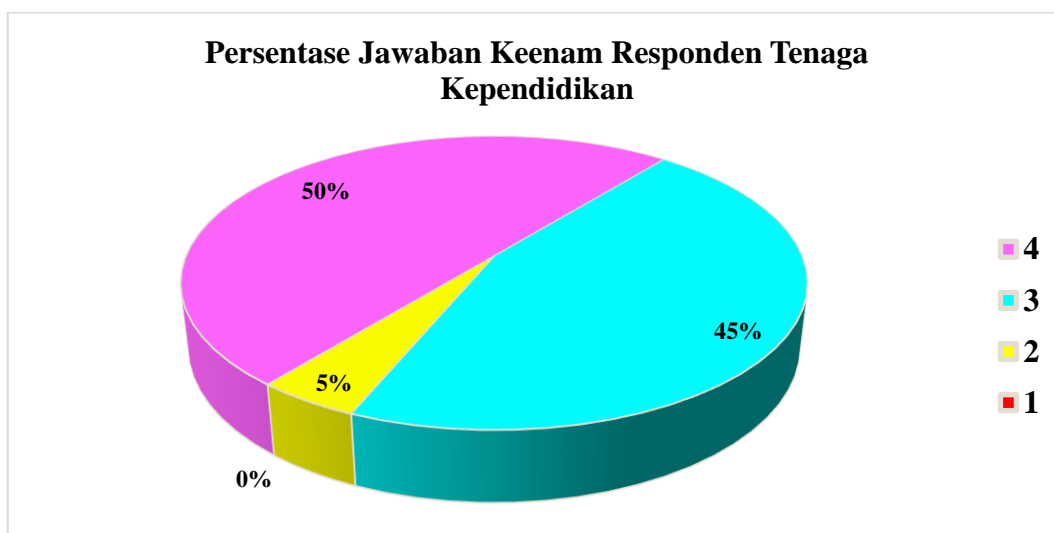
**f. Terdapat Kesesuaian antara Tugas dan Tanggung Jawab yang Diberikan dengan Kompetensi dan Keahlian yang Dimiliki**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **21 (95%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Kesesuaian antara Tugas dan Tanggung Jawab yang Diberikan dengan Kompetensi dan Keahlian yang Dimiliki”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,455 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kesesuaian antara Tugas dan Tanggung Jawab yang Diberikan dengan Kompetensi dan Keahlian yang Dimiliki” berada di angka **86%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 128** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	11	9	1	0
	50%	45%	5%	0%
Mean jawaban responden: 3,455 (86%)				



**Gambar 66** – Persentase Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

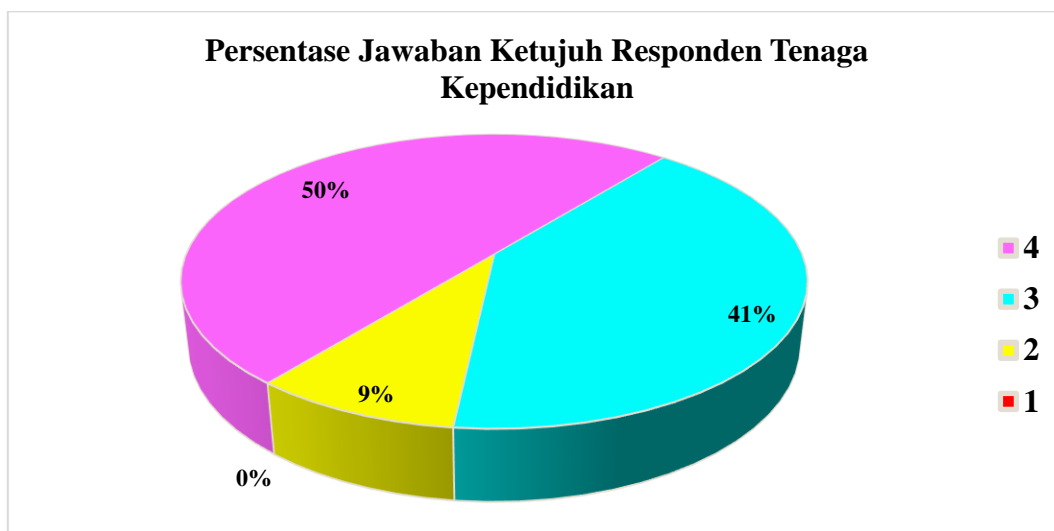
**g. Terdapat Penentuan Jenjang Karir yang Terlaksana Berdasarkan Kompetensi dan Prestasi Kerja**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **20 (91%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Penentuan Jenjang Karir yang Terlaksana Berdasarkan Kompetensi dan Prestasi Kerja”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,409 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Penentuan Jenjang Karir yang Terlaksana Berdasarkan Kompetensi dan Prestasi Kerja” berada di angka **85%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 129** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketujuh atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	11	9	2	0
	50%	41%	9%	0%
	Mean jawaban responden: 3,409 (85%)			



**Gambar 67** – Persentase Perhitungan Pernyataan Ketujuh atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

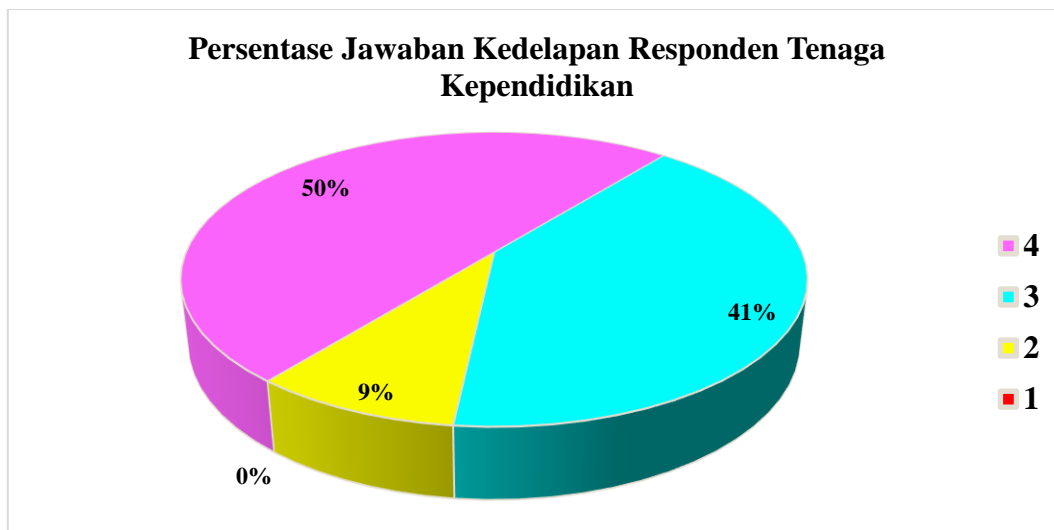
**h. Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung Peningkatan Kesejahteraan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **20 (91%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung Peningkatan Kesejahteraan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,409 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung Peningkatan Kesejahteraan” berada di angka **85%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 130** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedelapan atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	11	9	2	0
	50%	41%	9%	0%
	Mean jawaban responden: 3,409 (85%)			



**Gambar 68** – Persentase Perhitungan Pernyataan Kedelapan atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

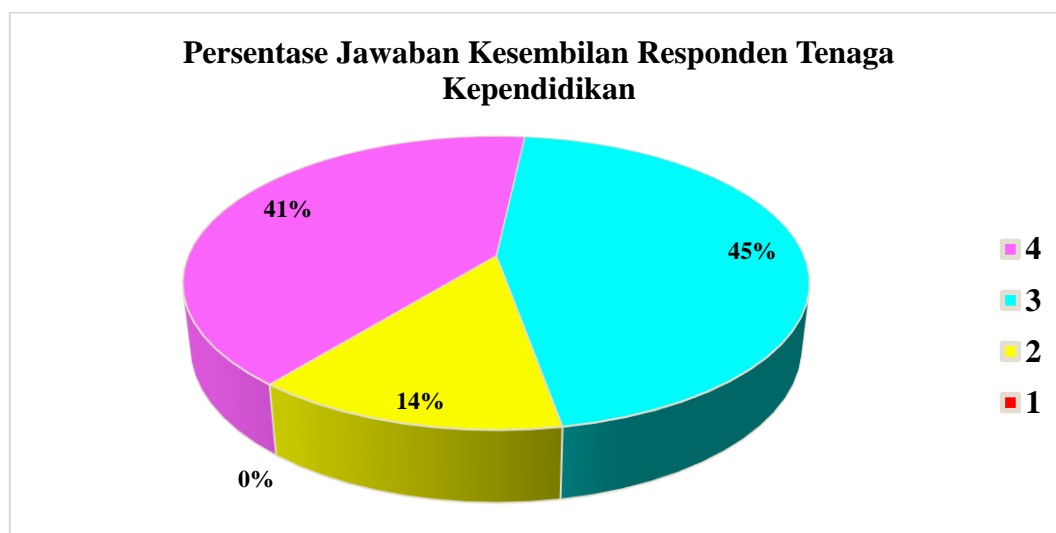
**i. Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian Penghargaan dan Sanksi Hukuman Sesuai dengan Kinerja**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **19 (86%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian Penghargaan dan Sanksi Hukuman Sesuai dengan Kinerja”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,273 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian Penghargaan dan Sanksi Hukuman Sesuai dengan Kinerja” berada di angka **82%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 131** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kesembilan atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	9	10	3	0
	41%	45%	14%	0%
Mean jawaban responden: 3,273 (82%)				



**Gambar 69** – Persentase Perhitungan Pernyataan Kesembilan atas Kepuasan Layanan Sumber Daya Manusia oleh PNJ

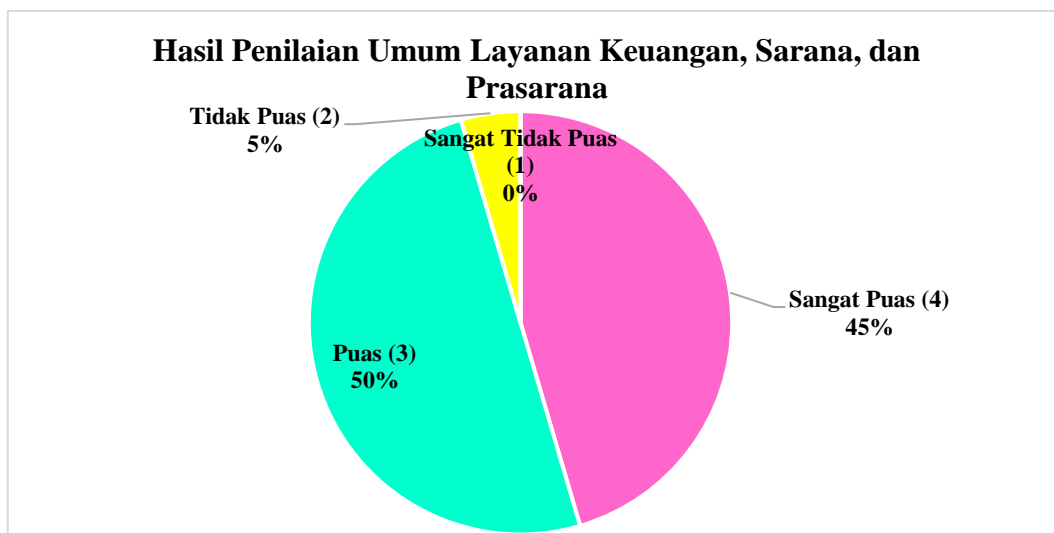
### 3.3 Kepuasan terhadap Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana

#### 3.3.1. Penilaian Kepuasan Secara Keseluruhan

Kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan keuangan, sarana, dan prasarana secara keseluruhan terdiri dari 12 pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda. Satu pernyataan khusus ditujukan untuk menilai kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sumber daya manusia secara umum/menyeluruh. Pernyataan tersebut adalah “Penilaian Umum terhadap Bidang Keuangan, Sarana, dan Prasarana Selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ”. Pengolahan hasil jawaban kepuasan responden tenaga kependidikan untuk penilaian kepuasan secara umum/menyeluruh dimuat pada tabel dan gambar berikut.

**Tabel 132** – Penilaian Kepuasan Responden atas Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Penilaian Kepuasan Secara Umum	Total Jawaban	Persentase Jawaban	Mean Jawaban
4 (Sangat Puas)	10	45%	3,409 (85%)
3 (Puas)	11	50%	
2 (Tidak Puas)	1	5%	
1 (Sangat Tidak Puas)	0	0%	



**Gambar 70** – Persentase Penilaian Umum Responden atas Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Perhitungan selanjutnya berkaitan dengan pengolahan data hasil *mean* dari 11 pernyataan lainnya. Keduabelas pernyataan ini terbagi menjadi 6 pernyataan yang spesifik berkaitan dengan layanan keuangan dan 5 pernyataan yang spesifik untuk layanan sarana dan prasarana.

### 3.3.2. Penilaian Kepuasan terhadap Layanan Keuangan

Kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap keuangan yang diberikan oleh PNJ terdiri dari enam pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda-beda. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 133** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Keuangan PNJ

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak	3,409	3
Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja	3,409	3
Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun	3,455	1
Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan	3,318	5
Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan	3,318	5
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan	3,455	1

Responden tenaga kependidikan menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada aspek bahwa terdapat program pembekalan dalam rangka mempersiapkan masa pensiun dan terselenggara prosedur yang praktis dan efektif terkait dengan urusan di bidang keuangan (*mean* = 3,455/86%). Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada aspek bahwa terdapat penyampaian informasi dari bidang keuangan dengan komunikatif dan dapat dipertanggungjawabkan dan terdapat tanggapan yang baik dan kooperatif terhadap keluhan yang diajukan kepada bidang keuangan (*mean* = 3,318/83%). Secara umum, responden tenaga kependidikan berada di tingkat kepuasan yang baik dimana tidak ada pernyataan (dari enam pernyataan) dengan nilai *mean* di bawah 3 (75%). Informasi ini menjadi masukan bagi PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan keuangan di masa mendatang.

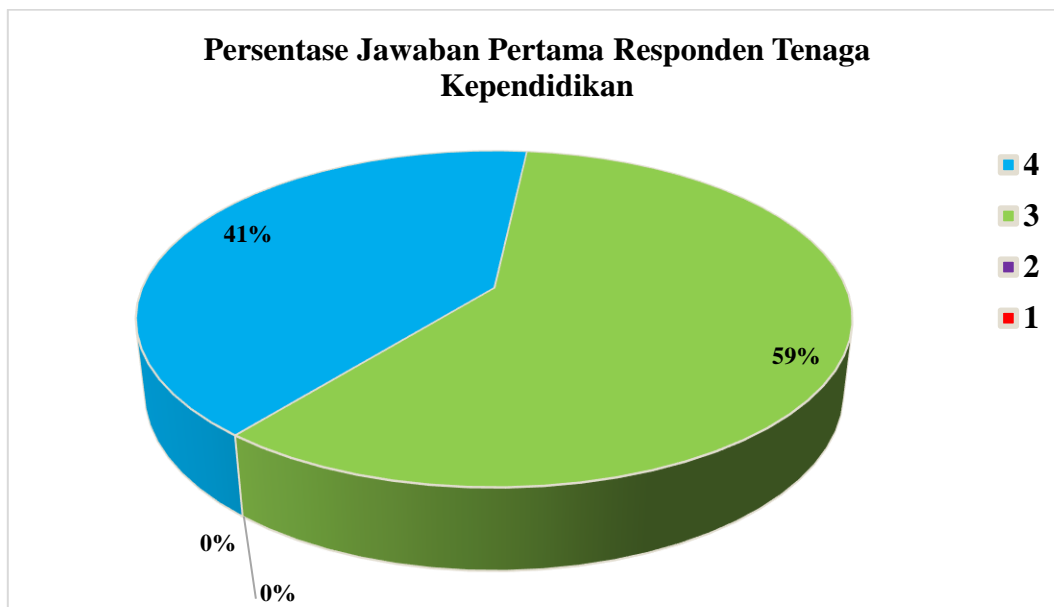
**a. Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **22 (100%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,409 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak” berada di angka **85%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 134** – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Keuangan PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	9	13	0	0
	41%	59%	0%	0%
Mean jawaban responden: 3,409 (85%)				



**Gambar 71** – Persentase Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

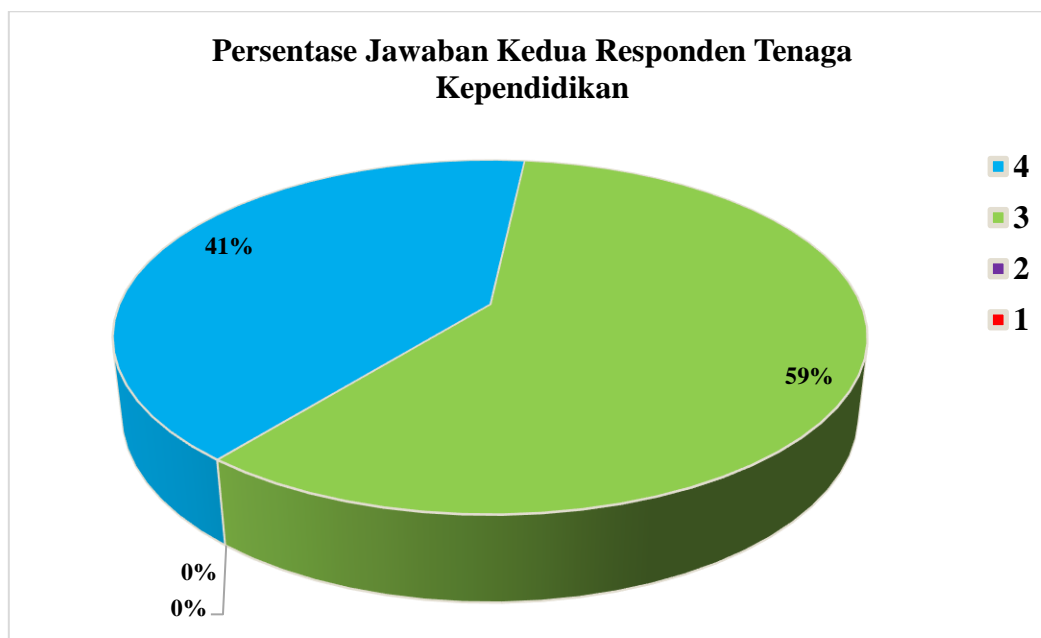
**b. Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **22 (100%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,409 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja” berada di angka **85%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 135** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	9	13	0	0
	41%	59%	0%	0%
Mean jawaban responden: 3,409 (85%)				



**Gambar 72** – Persentase Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ



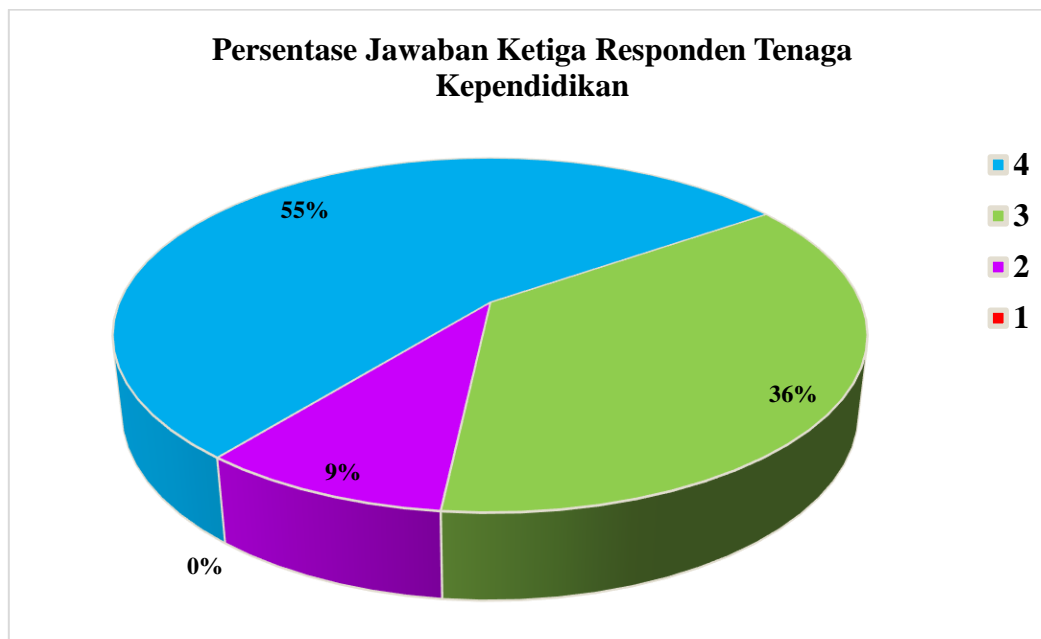
**c. Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **20 (91%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,455 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun” berada di angka **86%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 136** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	12	8	2	0
	55%	36%	9%	0%
	Mean jawaban responden: 3,455 (86%)			



**Gambar 73** – Persentase Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

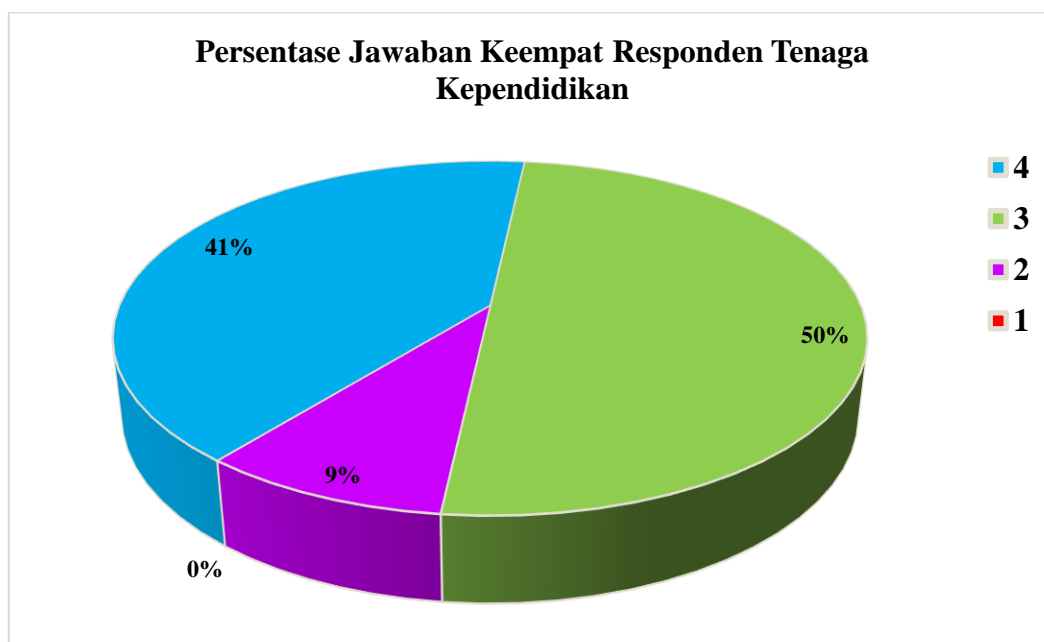
**d. Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **20 (91%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,318 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan” berada di angka **83%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 137 – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Keuangan PNJ**

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	9	11	2	0
	41%	50%	9%	0%
	Mean jawaban responden: 3,318 (83%)			



**Gambar 74 – Persentase Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ**

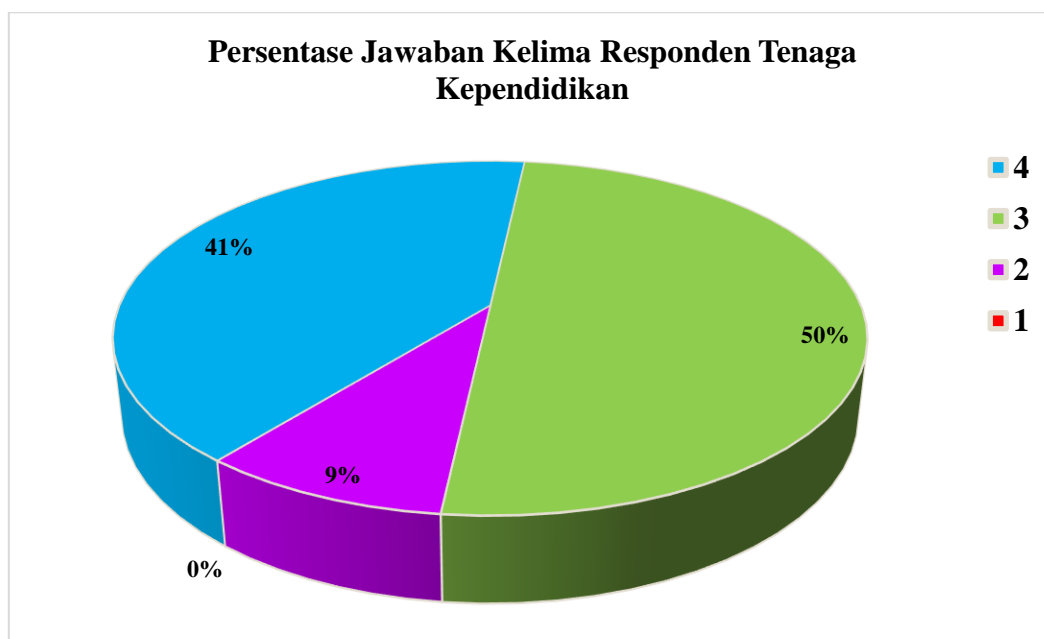
**e. Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **20 (91%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,318 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan” berada di angka **83%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 138** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Keuangan PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	9	11	2	0
	41%	50%	9%	0%
Mean jawaban responden: 3,318 (83%)				



**Gambar 75** – Persentase Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

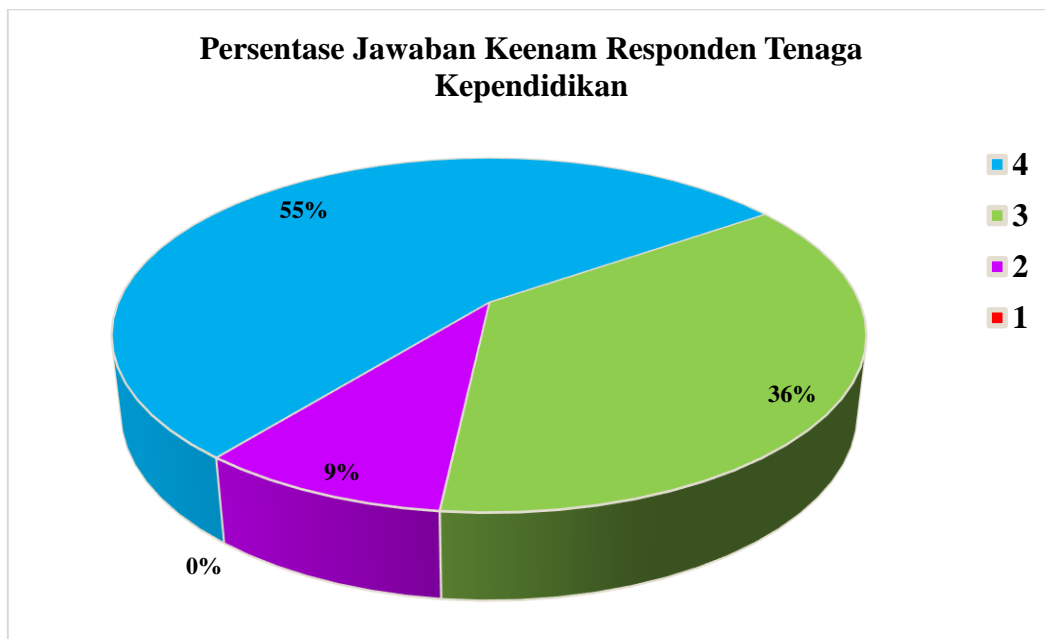
**f. Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **20 (91%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,455 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan” berada di angka **86%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 139** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	12	8	2	0
	55%	36%	9%	0%
Mean jawaban responden: 3,455 (86%)				



**Gambar 76** – Persentase Perhitungan Pernyataan Keenam atas Kepuasan Layanan Keuangan oleh PNJ

### 3.3.3. Penilaian Kepuasan terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

Kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana dan prasarana yang diberikan oleh PNJ terdiri dari lima pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda-beda. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dimuat pada tabel berikut.

**Tabel 140** – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan Pembelajaran	3,545	3
Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan	3,545	3
Terdapat Tempat Parkir, Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan	3,636	1
Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi	3,591	2
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan	3,545	3

Responden tenaga kependidikan menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada aspek bahwa terdapat terdapat tempat parkir, kantin, perpustakaan dan poliklinik yang nyaman dan layak digunakan (*mean* = 3,636/91%). Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada tiga aspek, yakni terkait fasilitas kerja, tempat ibadah, ruang baca, dan toilet, dan terselenggaranya prosedur yang praktis dan efektif (*mean* = 3,545/89%). Secara umum, responden tenaga kependidikan berada di tingkat kepuasan yang baik dengan tidak ada pernyataan (dari lima pernyataan) dengan nilai *mean* di bawah 3 (75%). Informasi ini menjadi masukan bagi PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan sarana dan prasarana di masa mendatang.

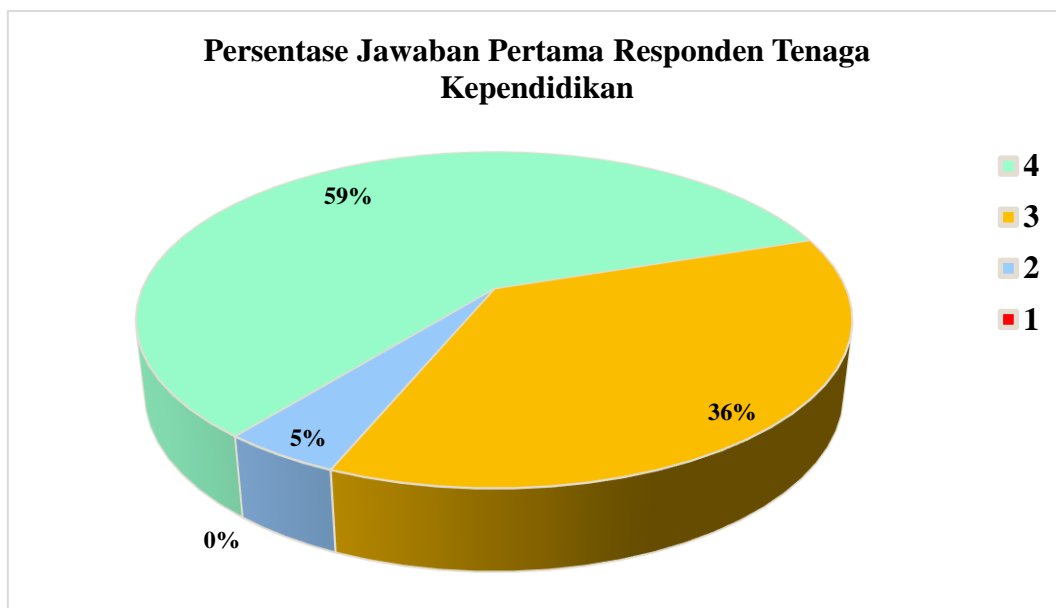
**a. Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan Pembelajaran**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **21 (95%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan Pembelajaran”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,545 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan Pembelajaran” berada di angka **89%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 141** – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	13	8	1	0
	59%	36%	5%	0%
Mean jawaban responden: 3,545 (89%)				



**Gambar 77** – Persentase Perhitungan Pernyataan Pertama atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

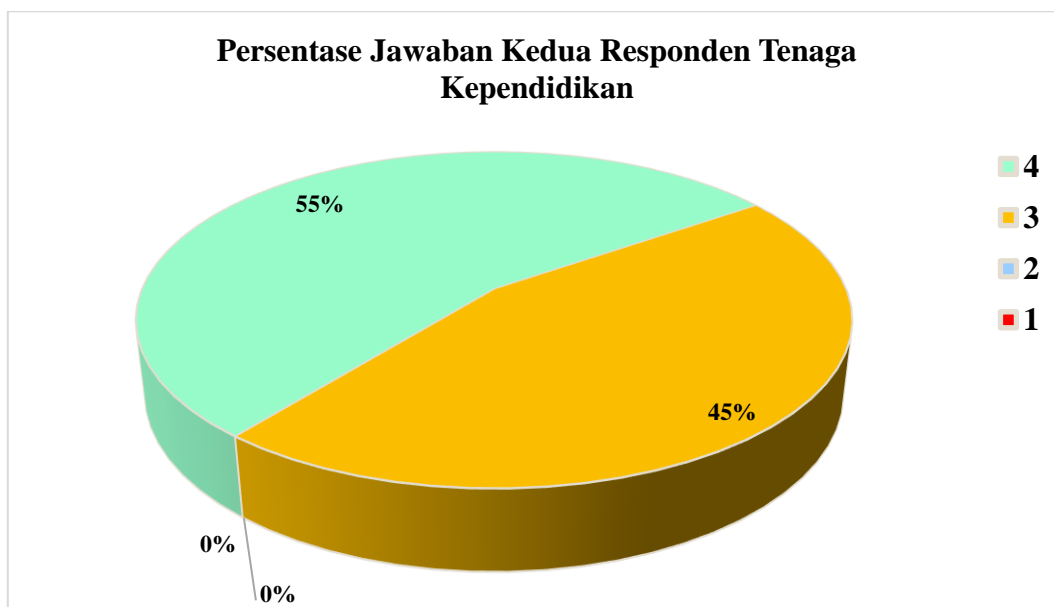
**b. Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **22 (100%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,545 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan” berada di angka **89%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘tidak setuju’ maupun ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel dan gambar berikut.

**Tabel 142** – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	12	10	0	0
	55%	45%	0%	0%
Mean jawaban responden: 3,545 (89%)				



**Gambar 78** – Persentase Perhitungan Pernyataan Kedua atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

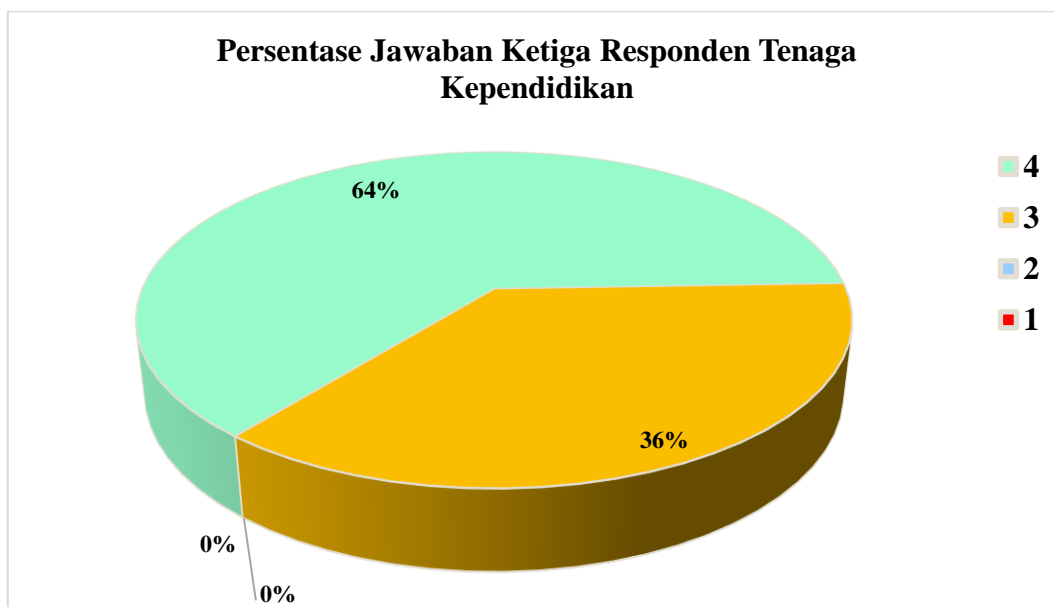
**c. Terdapat Tempat Parkir, Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **22 (100%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Tempat Parkir, Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,636 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Tempat Parkir, Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan” berada di angka **91%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 143** – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	14	8	0	0
	64%	36%	0%	0%
Mean jawaban responden: 3,636 (91%)				



**Gambar 79** – Persentase Perhitungan Pernyataan Ketiga atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ



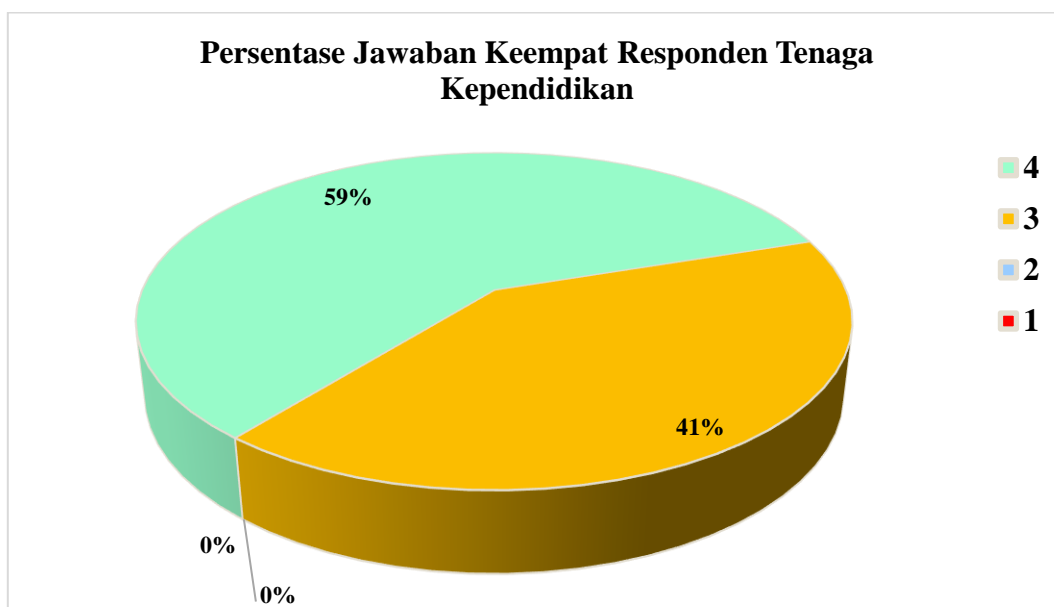
**d. Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **22 (100%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,591 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi” berada di angka **90%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘tidak setuju’ maupun ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 144** – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana PNJ

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	13	9	0	0
	59%	41%	0%	0%
Mean jawaban responden: 3,591 (90%)				



**Gambar 80** – Persentase Perhitungan Pernyataan Keempat atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ

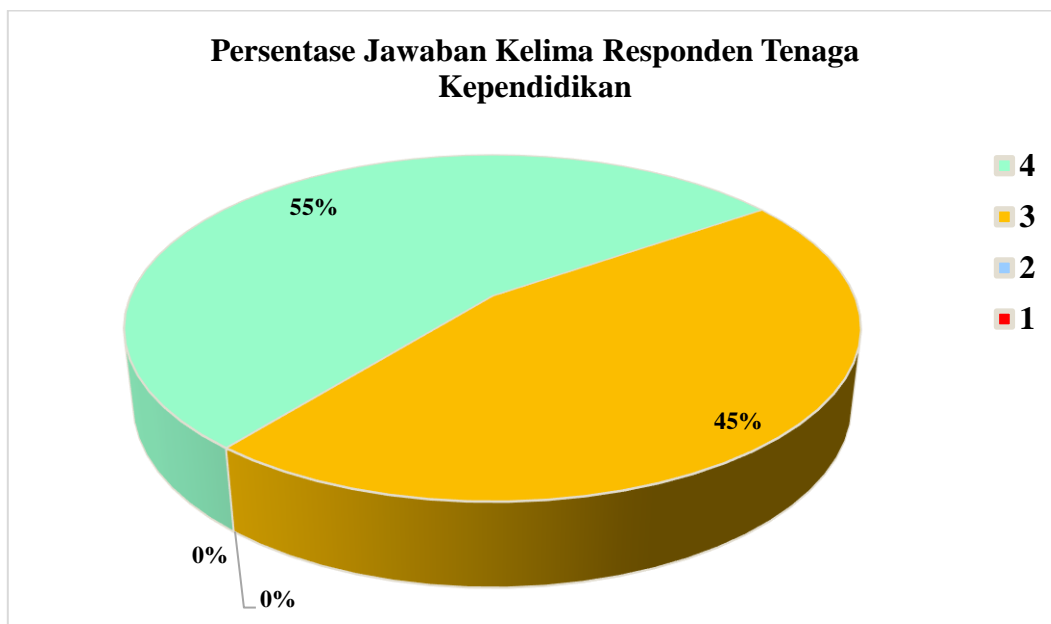
**e. Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **22 (100%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa “Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan”. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3,545 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang berkaitan dengan topik “Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan” berada di angka **89%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘tidak setuju’ maupun ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden tenaga kependidikan dimuat di dalam tabel berikut.

**Tabel 145 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana PNJ**

Hasil Perhitungan Responden Tenaga Kependidikan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	12	10	0	0
	55%	45%	0%	0%
Mean jawaban responden: 3,545 (89%)				



**Gambar 81 – Persentase Perhitungan Pernyataan Kelima atas Kepuasan Layanan Sarana dan Prasarana oleh PNJ**

## G. Evaluasi dan Rencana Tindak Lanjut

Setelah seluruh hasil kuesioner kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada layanan tata pamong dan tata kelola, layanan sumber daya manusia, layanan keuangan, sarana dan prasarana, layanan penelitian, dan layanan pengabdian kepada masyarakat diolah dan ditampilkan pada bab sebelumnya, evaluasi dan tindak lanjut diperlukan guna meningkatkan mutu pelayanan yang ada di PNJ secara umum dan di Jurusan Teknik Sipil secara khusus. Evaluasi dilakukan terhadap indikator-indikator (yang ditunjukkan melalui pernyataan tertentu) dengan kriteria:

- Memiliki nilai *mean* hasil pengolahan di bawah 3/75%.
- Memiliki persentase jawaban ‘tidak setuju’ dan ‘sangat tidak setuju’ lebih dari 10% dari total responden
- Memiliki nilai *mean* paling rendah jika dibandingkan dengan indikator lainnya pada kriteria pelayanan yang sama.

Bentuk evaluasi dan rencana tindak lanjut dimuat dalam tabel berikut.

**Tabel 146** – Evaluasi dan Rencana Tindak Lanjut bagi Responden Dosen

Jenis Layanan	Indikator yang Perlu Diperbaiki	Nilai mean	Rencana Tindak Lanjut
Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola	Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	3,306	Mengadakan sosialisasi terkait dengan pelaksanaan tata kelola di PNJ, khususnya yang berkaitan dengan siklus PPEPP
Layanan Sumber Daya Manusia	Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung Peningkatan Kesejahteraan	3,042	Mengadakan sosialisasi untuk menginformasikan kebijakan yang dilakukan untuk peningkatan kesejahteraan dosen
	Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian Penghargaan dan Sanksi Hukuman Sesuai dengan Kinerja	3,111	Meninjau ulang, memperbaiki, dan menjalankan sistem pembinaan kepada dosen, baik berupa penghargaan maupun sanksi hukuman
	Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan Peraturan Kepegawaian	3,139	Mengadakan sosialisasi untuk menjelaskan kembali peraturan kepegawaian

Jenis Layanan	Indikator yang Perlu Diperbaiki	Nilai mean	Rencana Tindak Lanjut
Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana	Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan	2,958	Memperbaiki alur komunikasi yang sudah ada agar menjembatani kebutuhan dosen dengan bidang keuangan
	Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun	2,972	Mengadakan sosialisasi untuk menginformasikan kebijakan terkait dengan program pasca pension
	Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja	3,083	Meningkatkan sistem pemberian tunjangan dan/atau insentif agar lebih transparan dan sesuai kinerja dosen
Layanan Penelitian	Tersedia Fasilitas yang Memadai untuk Mendukung Pelaksanaan Penelitian yang Dilakukan	3,347	Meningkatkan kualitas fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan penelitian dosen
Layanan Pengabdian kepada Masyarakat	Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil/Produk Pengabdian kepada Masyarakat dengan Berafiliasi pada Institusi	3,542	Memperbaiki alur komunikasi yang sudah ada agar menjembatani kebutuhan dosen yang berkaitan dengan publikasi hasil/produk pengabdian.

**Tabel 147** – Evaluasi dan Rencana Tindak Lanjut bagi Responden Tenaga Kependidikan

Jenis Layanan	Indikator yang Perlu Diperbaiki	Nilai mean	Rencana Tindak Lanjut
Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola	Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	3,136	Mengadakan sosialisasi terkait dengan pelaksanaan tata pamong di PNJ, khususnya yang berkaitan dengan 5 aspek yang dimaksud
	Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik	3,227	Meningkatkan alur dan media komunikasi antara pimpinan di PNJ dengan para tenaga kependidikan
Layanan Sumber	Terdapat Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai di PNJ	3,136	Memperbaiki sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai di PNJ

<b>Jenis Layanan</b>	<b>Indikator yang Perlu Diperbaiki</b>	<b>Nilai mean</b>	<b>Rencana Tindak Lanjut</b>
Daya Manusia	yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel		agar menjadi lebih transparan dan akuntabel
	Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi	3,227	Mendorong tenaga kependidikan untuk mengikuti program studi lanjut, sertifikasi profesi, dan/atau keanggotaan organisasi profesi
Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana	Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan	3,318	Memperbaiki alur komunikasi yang sudah ada agar menjembatani kebutuhan tenaga kependidikan dengan bidang keuangan
	Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan	3,318	Memperbaiki alur komunikasi yang sudah ada agar tanggapan yang diperoleh tenaga kependidikan diberikan dengan baik dan kooperatif

## Lampiran Data Perhitungan

### DOSEN D3-KG

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
<b>Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola</b>					
Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	7	7	0	0	3.500
Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	9	5	0	0	3.643
Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	6	7	1	0	3.357
Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	7	7	0	0	3.500
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik	6	8	0	0	3.429
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik	8	6	0	0	3.571
Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	7	7	0	0	3.500
Informasi dari Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	8	6	0	0	3.571
Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur	9	5	0	0	3.643
Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur	10	4	0	0	3.714
Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan	8	6	0	0	3.571
Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai	12	2	0	0	3.857
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di PNJ selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	6	8	0	0	3.429
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	7	7	0	0	3.500
<b>Layanan Sumber Daya Manusia</b>					

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Terdapat Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel	9	3	2	0	3.500
Terdapat Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri	9	4	1	0	3.571
Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural	5	7	2	0	3.214
Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan Peraturan Kepegawaian	5	7	2	0	3.214
Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi	7	6	1	0	3.429
Terdapat Kesesuaian antara Tugas dan Tanggung Jawab yang Diberikan dengan Kompetensi dan Keahlian yang Dimiliki	7	6	1	0	3.429
Terdapat Penentuan Jenjang Karir yang Terlaksana Berdasarkan Kompetensi dan Prestasi Kerja	8	4	2	0	3.429
Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung Peningkatan Kesejahteraan	4	9	1	0	3.214
Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian Penghargaan dan Sanksi Hukuman Sesuai dengan Kinerja	5	8	1	0	3.286
Penilaian Umum terhadap Bidang Sumber Daya Manusia selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	4	10	0	0	3.286
<b>Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana</b>					
Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak	4	9	1	0	3.214
Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja	4	9	1	0	3.214
Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun	4	7	3	0	3.071
Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan	3	9	2	0	3.071
Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan	6	8	0	0	3.429
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan	6	7	1	0	3.357
Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan Pembelajaran	6	6	2	0	3.286

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan	5	8	1	0	3.286
Terdapat Tempat Parkir, Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan	7	7	0	0	3.500
Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi	6	6	2	0	3.286
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan	4	10	0	0	3.286
Penilaian Umum terhadap Bidang Keuangan, Sarana, dan Prasarana selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	3	11	0	0	3.214
<b>Layanan Penelitian</b>					
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Melaksanakan Penelitian oleh Institusi dengan Adil dan Transparan	10	4	0	0	3.714
Tersedia Fasilitas yang Memadai untuk Mendukung Pelaksanaan Penelitian yang Dilakukan	7	7	0	0	3.500
Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Penelitian	10	4	0	0	3.714
Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian	10	4	0	0	3.714
Terdapat Kesempatan untuk Membimbing Tugas/Proyek Akhir Mahasiswa Sampai Tahap Publikasi Penelitian Mahasiswa	7	6	1	0	3.429
Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Penelitian guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian	8	6	0	0	3.571
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil Penelitian dengan Berafiliasi pada Institusi	10	4	0	0	3.714
Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Pelaksanaan dan Publikasi Hasil Penelitian	6	7	1	0	3.357
Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Penelitian sampai Selesai	9	5	0	0	3.643
Penilaian Umum terhadap Layanan Penelitian selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	10	3	1	0	3.643
<b>Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat</b>					



Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Terlibat sebagai Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat	8	6	0	0	3.571
Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat	8	6	0	0	3.571
Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	10	4	0	0	3.714
Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Pengabdian guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	8	6	0	0	3.571
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil/Produk Pengabdian kepada Masyarakat dengan Berafiliasi pada Institusi	8	6	0	0	3.571
Terselenggara Rangkaian Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang Sesuai dengan Kebutuhan yang ada di Masyarakat	9	4	1	0	3.571
Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Pengabdian kepada Masyarakat sampai Selesai	9	5	0	0	3.643
Penilaian Umum terhadap Unsur Pengabdian kepada Masyarakat selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	8	5	1	0	3.500

### DOSEN D3-KS

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
<b>Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola</b>					
Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	8	8	2	0	3.333
Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	13	5	0	0	3.722
Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	7	9	2	0	3.278
Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	8	10	0	0	3.444

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik	11	5	1	1	3.444
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik	14	3	1	0	3.722
Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	12	4	2	0	3.556
Informasi dari Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	15	3	0	0	3.833
Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur	11	6	1	0	3.556
Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur	12	5	1	0	3.611
Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan	9	7	1	1	3.333
Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai	12	4	2	0	3.556
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di PNJ selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	7	9	2	0	3.278
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	8	9	1	0	3.389
<b>Layanan Sumber Daya Manusia</b>					
Terdapat Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel	7	8	3	0	3.222
Terdapat Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri	9	7	2	0	3.389
Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural	7	8	2	1	3.167
Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan Peraturan Kepegawaian	8	6	3	1	3.167
Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi	9	6	3	0	3.333
Terdapat Kesesuaian antara Tugas dan Tanggung Jawab yang Diberikan dengan Kompetensi dan Keahlian yang Dimiliki	9	8	1	0	3.444
Terdapat Penentuan Jenjang Karir yang Terlaksana Berdasarkan Kompetensi dan Prestasi Kerja	6	9	3	0	3.167

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung Peningkatan Kesejahteraan	5	8	5	0	3.000
Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian Penghargaan dan Sanksi Hukuman Sesuai dengan Kinerja	4	11	2	1	3.000
Penilaian Umum terhadap Bidang Sumber Daya Manusia selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	7	8	3	0	3.222
<b>Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana</b>					
Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak	4	12	2	0	3.111
Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja	4	10	4	0	3.000
Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun	4	7	7	0	2.833
Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan	4	7	7	0	2.833
Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan	6	11	1	0	3.278
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan	5	10	3	0	3.111
Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan Pembelajaran	7	8	3	0	3.222
Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan	8	10	0	0	3.444
Terdapat Tempat Parkir, Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan	9	9	0	0	3.500
Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi	8	7	3	0	3.278
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan	6	10	2	0	3.222
Penilaian Umum terhadap Bidang Keuangan, Sarana, dan Prasarana selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	4	12	2	0	3.111
<b>Layanan Penelitian</b>					
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Melaksanakan Penelitian oleh Institusi dengan Adil dan Transparan	10	6	1	1	3.389
Tersedia Fasilitas yang Memadai untuk Mendukung Pelaksanaan Penelitian yang Dilakukan	6	10	2	0	3.222

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Penelitian	10	6	2	0	3.444
Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian	10	7	1	0	3.500
Terdapat Kesempatan untuk Membimbing Tugas/Proyek Akhir Mahasiswa Sampai Tahap Publikasi Penelitian Mahasiswa	11	5	2	0	3.500
Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Penelitian guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian	7	9	2	0	3.278
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil Penelitian dengan Berafiliasi pada Institusi	8	9	1	0	3.389
Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Pelaksanaan dan Publikasi Hasil Penelitian	8	7	3	0	3.278
Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Penelitian sampai Selesai	7	9	2	0	3.278
Penilaian Umum terhadap Layanan Penelitian selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	7	9	2	0	3.278
<b>Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat</b>					
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Terlibat sebagai Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat	13	4	1	0	3.667
Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat	13	4	1	0	3.667
Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	12	5	1	0	3.611
Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Pengabdian guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	11	6	1	0	3.556
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil/Produk Pengabdian kepada Masyarakat dengan Berafiliasi pada Institusi	10	7	1	0	3.500
Terselenggara Rangkaian Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang Sesuai dengan Kebutuhan yang ada di Masyarakat	11	6	0	1	3.500
Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Pengabdian kepada Masyarakat sampai Selesai	9	8	1	0	3.444

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Penilaian Umum terhadap Unsur Pengabdian kepada Masyarakat selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	9	8	0	1	3.389

## DOSEN D4-TKG

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
<b>Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola</b>					
Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	9	11	0	0	3.450
Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	15	5	0	0	3.750
Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	8	12	0	0	3.400
Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	14	6	0	0	3.700
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik	11	8	1	0	3.500
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik	16	4	0	0	3.800
Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	13	7	0	0	3.650
Informasi dari Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	17	3	0	0	3.850
Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur	14	6	0	0	3.700
Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur	16	4	0	0	3.800
Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan	12	8	0	0	3.600
Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai	15	5	0	0	3.750
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di PNJ selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	10	10	0	0	3.500

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	14	6	0	0	3.700
<b>Layanan Sumber Daya Manusia</b>					
Terdapat Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel	10	7	3	0	3.350
Terdapat Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri	11	8	1	0	3.500
Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural	6	10	4	0	3.100
Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan Peraturan Kepegawaian	5	12	2	1	3.050
Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi	11	7	2	0	3.450
Terdapat Kesesuaian antara Tugas dan Tanggung Jawab yang Diberikan dengan Kompetensi dan Keahlian yang Dimiliki	12	7	1	0	3.550
Terdapat Penentuan Jenjang Karir yang Terlaksana Berdasarkan Kompetensi dan Prestasi Kerja	8	10	2	0	3.300
Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung Peningkatan Kesejahteraan	7	7	6	0	3.050
Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian Penghargaan dan Sanksi Hukuman Sesuai dengan Kinerja	8	8	3	1	3.150
Penilaian Umum terhadap Bidang Sumber Daya Manusia selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	8	11	1	0	3.350
<b>Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana</b>					
Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak	6	10	2	2	3.000
Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja	6	8	5	1	2.950
Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun	6	9	5	0	3.050
Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan	5	9	5	1	2.900
Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan	7	12	0	1	3.250
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan	10	8	2	0	3.400

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan Pembelajaran	9	10	0	1	3.350
Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan	12	6	2	0	3.500
Terdapat Tempat Parkir, Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan	14	6	0	0	3.700
Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi	9	9	2	0	3.350
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan	9	9	2	0	3.350
Penilaian Umum terhadap Bidang Keuangan, Sarana, dan Prasarana selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	5	13	1	1	3.100
<b>Layanan Penelitian</b>					
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Melaksanakan Penelitian oleh Institusi dengan Adil dan Transparan	14	6	0	0	3.700
Tersedia Fasilitas yang Memadai untuk Mendukung Pelaksanaan Penelitian yang Dilakukan	12	7	1	0	3.550
Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Penelitian	13	6	1	0	3.600
Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian	15	5	0	0	3.750
Terdapat Kesempatan untuk Membimbing Tugas/Proyek Akhir Mahasiswa Sampai Tahap Publikasi Penelitian Mahasiswa	17	3	0	0	3.850
Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Penelitian guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian	12	8	0	0	3.600
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil Penelitian dengan Berafiliasi pada Institusi	13	7	0	0	3.650
Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Pelaksanaan dan Publikasi Hasil Penelitian	13	6	1	0	3.600
Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Penelitian sampai Selesai	15	4	1	0	3.700
Penilaian Umum terhadap Layanan Penelitian selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	14	5	1	0	3.650

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
<b>Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat</b>					
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Terlibat sebagai Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat	14	6	0	0	3.700
Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat	15	5	0	0	3.750
Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	14	6	0	0	3.700
Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Pengabdian guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	14	5	1	0	3.650
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil/Produk Pengabdian kepada Masyarakat dengan Berafiliasi pada Institusi	14	6	0	0	3.700
Terselenggara Rangkaian Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang Sesuai dengan Kebutuhan yang ada di Masyarakat	14	6	0	0	3.700
Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Pengabdian kepada Masyarakat sampai Selesai	15	5	0	0	3.750
Penilaian Umum terhadap Unsur Pengabdian kepada Masyarakat selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	14	6	0	0	3.700

## DOSEN D4-TPJJ

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
<b>Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola</b>					
Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	6	13	1	0	3.250
Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	11	9	0	0	3.550
Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	6	12	2	0	3.200



Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	10	9	1	0	3.450
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik	9	9	2	0	3.350
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik	14	6	0	0	3.700
Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	8	11	1	0	3.350
Informasi dari Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	13	7	0	0	3.650
Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur	11	9	0	0	3.550
Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur	12	8	0	0	3.600
Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan	9	10	1	0	3.400
Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai	12	8	0	0	3.600
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di PNJ selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	8	10	2	0	3.300
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	9	10	1	0	3.400
<b>Layanan Sumber Daya Manusia</b>					
Terdapat Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel	5	12	3	0	3.100
Terdapat Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri	8	11	1	0	3.350
Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural	8	7	5	0	3.150
Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan Peraturan Kepegawaian	6	11	3	0	3.150
Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi	9	10	1	0	3.400

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Terdapat Kesesuaian antara Tugas dan Tanggung Jawab yang Diberikan dengan Kompetensi dan Keahlian yang Dimiliki	10	8	2	0	3.400
Terdapat Penentuan Jenjang Karir yang Terlaksana Berdasarkan Kompetensi dan Prestasi Kerja	6	9	5	0	3.050
Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung Peningkatan Kesejahteraan	5	10	4	1	2.950
Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian Penghargaan dan Sanksi Hukuman Sesuai dengan Kinerja	5	11	4	0	3.050
Penilaian Umum terhadap Bidang Sumber Daya Manusia selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	6	10	4	0	3.100
<b>Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana</b>					
Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak	5	12	3	0	3.100
Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja	7	10	3	0	3.200
Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun	5	10	4	1	2.950
Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan	5	11	4	0	3.050
Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan	7	10	3	0	3.200
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan	5	11	4	0	3.050
Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan Pembelajaran	7	11	2	0	3.250
Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan	9	10	1	0	3.400
Terdapat Tempat Parkir, Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan	9	10	1	0	3.400
Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi	7	12	1	0	3.300
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan	6	13	1	0	3.250
Penilaian Umum terhadap Bidang Keuangan, Sarana, dan Prasarana selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	7	12	1	0	3.300
<b>Layanan Penelitian</b>					

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Melaksanakan Penelitian oleh Institusi dengan Adil dan Transparan	9	11	0	0	3.450
Tersedia Fasilitas yang Memadai untuk Mendukung Pelaksanaan Penelitian yang Dilakukan	6	11	3	0	3.150
Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Penelitian	10	9	1	0	3.450
Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian	11	9	0	0	3.550
Terdapat Kesempatan untuk Membimbing Tugas/Proyek Akhir Mahasiswa Sampai Tahap Publikasi Penelitian Mahasiswa	10	10	0	0	3.500
Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Penelitian guna Mendukung Pelaksanaan Penelitian	6	13	1	0	3.250
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil Penelitian dengan Berafiliasi pada Institusi	9	10	1	0	3.400
Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Pelaksanaan dan Publikasi Hasil Penelitian	8	12	0	0	3.400
Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Penelitian sampai Selesai	9	11	0	0	3.450
Penilaian Umum terhadap Layanan Penelitian selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	10	10	0	0	3.500
<b>Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat</b>					
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Terlibat sebagai Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat	9	11	0	0	3.450
Terdapat Dukungan dari Atasan maupun Rekan Sejawat Berkaitan dengan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat	12	8	0	0	3.600
Terdapat Kesempatan untuk Melibatkan Mahasiswa guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	14	6	0	0	3.700
Terdapat Kesempatan untuk Bekerjasama dengan Mitra Pengabdian guna Mendukung Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat	12	8	0	0	3.600
Terdapat Informasi, Layanan, dan Kesempatan untuk Mempublikasikan Hasil/Produk Pengabdian kepada Masyarakat dengan Berafiliasi pada Institusi	8	12	0	0	3.400

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Terselenggara Rangkaian Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang Sesuai dengan Kebutuhan yang ada di Masyarakat	12	8	0	0	3.600
Terdapat Proses Monitoring dan Evaluasi yang Dilakukan untuk Memantau dan Menjaga Kelancaran Proses Pengabdian kepada Masyarakat sampai Selesai	11	9	0	0	3.550
Penilaian Umum terhadap Unsur Pengabdian kepada Masyarakat selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	10	10	0	0	3.500

## TENAGA KEPENDIDIKAN

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
<b>Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola</b>					
Tata Pamong di PNJ Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	6	13	3	0	3.136
Tata Pamong di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi 5 Aspek, yaitu Kredibilitas, Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, dan Keadilan	10	11	1	0	3.409
Tata Kelola di PNJ Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	8	12	2	0	3.273
Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil Sudah Memenuhi Siklus Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)	9	12	1	0	3.364
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di PNJ Terlaksana dengan Baik	9	9	4	0	3.227
Komunikasi yang Melibatkan Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Terlaksana dengan Baik	13	8	1	0	3.545
Informasi dari Pimpinan di PNJ Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	8	13	1	0	3.318
Informasi dari Pimpinan di Jurusan Teknik Sipil Tersampaikan dengan Jelas dan Baik	13	9	0	0	3.591
Semua Pimpinan (Pusat dan Unit) di PNJ Melakukan Tugas Sesuai dengan Aturan PNJ dan SK Direktur	9	12	1	0	3.364
Struktural Jurusan Melakukan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya Berdasarkan SK Direktur	12	10	0	0	3.545

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Unit Terkait di PNJ Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Sesuai dengan Kebutuhan	11	10	1	0	3.455
Ketua Jurusan Melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan melalui Sasaran Kinerja Pegawai	15	7	0	0	3.682
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di PNJ selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	8	13	1	0	3.318
Penilaian Umum terhadap Sistem Tata Pamong dan Tata Kelola di Jurusan Teknik Sipil selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	8	13	1	0	3.318
<b>Layanan Sumber Daya Manusia</b>					
Terdapat Sistem Seleksi, Rekrutmen, Orientasi, dan Penempatan Pegawai di PNJ yang Dilakukan dengan Transparan dan Akuntabel	7	11	4	0	3.136
Terdapat Kesempatan untuk Mengikuti Pelatihan/Workshop/Seminar yang Sesuai dengan Pengembangan Kompetensi Diri	9	11	2	0	3.318
Terdapat Informasi Terkait dengan Penyelenggaraan Layanan Kenaikan Jenjang Karir/Jabatan Fungsional/Jabatan Struktural	8	13	1	0	3.318
Terdapat Sosialisasi/Penjelasan Terkait dengan Peraturan Kepegawaian	8	13	1	0	3.318
Terdapat Dukungan untuk Mengikuti Program Studi Lanjut, Sertifikasi Profesi, dan/atau Keanggotaan Organisasi Profesi	8	11	3	0	3.227
Terdapat Kesesuaian antara Tugas dan Tanggung Jawab yang Diberikan dengan Kompetensi dan Keahlian yang Dimiliki	11	10	1	0	3.455
Terdapat Penentuan Jenjang Karir yang Terlaksana Berdasarkan Kompetensi dan Prestasi Kerja	11	9	2	0	3.409
Terdapat Kebijakan atau Program yang Mendukung Peningkatan Kesejahteraan	11	9	2	0	3.409
Terdapat Sistem Pembinaan yang Berbentuk Pemberian Penghargaan dan Sanksi Hukuman Sesuai dengan Kinerja	9	10	3	0	3.273
Penilaian Umum terhadap Bidang Sumber Daya Manusia selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	9	11	2	0	3.318
<b>Layanan Keuangan, Sarana, dan Prasarana</b>					
Terselenggara Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Layak	9	13	0	0	3.409
Terdapat Sistem Pemberian Tunjangan dan/atau Berbagai Insentif yang Transparan dan Sesuai Kinerja	9	13	0	0	3.409

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Terdapat Program Pembekalan Dalam Rangka Mempersiapkan Masa Pensiun	12	8	2	0	3.455
Terdapat Penyampaian Informasi dari Bidang Keuangan dengan Komunikatif dan Dapat Dipertanggungjawabkan	9	11	2	0	3.318
Terdapat Tanggapan yang Baik dan Kooperatif Terhadap Keluhan yang Diajukan Kepada Bidang Keuangan	9	11	2	0	3.318
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Urusan di Bidang Keuangan	12	8	2	0	3.455
Tersedia Fasilitas Kerja (Meliputi Sarana dan Prasarana Perkuliahan) yang Mendukung Kelancaran Kegiatan Pembelajaran	13	8	1	0	3.545
Terdapat Tempat Ibadah, Ruang Baca, dan Toilet yang Nyaman dan Layak Digunakan	12	10	0	0	3.545
Terdapat Tempat Parkir, Kantin, Perpustakaan dan Poliklinik yang Nyaman dan Layak Digunakan	14	8	0	0	3.636
Terdapat Sistem Informasi dan Teknologi (Termasuk Fasilitas Hotspot) yang Memadai untuk Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi	13	9	0	0	3.591
Terselenggara Prosedur yang Praktis dan Efektif Terkait dengan Penggunaan Sarana dan Prasarana untuk Menunjang Pekerjaan	12	10	0	0	3.545
Penilaian Umum terhadap Bidang Keuangan, Sarana, dan Prasarana selama Bapak/Ibu Bekerja di PNJ	10	11	1	0	3.409