

5) 4

**KUMPULAN BUKTI BUKTI**  
DARI PEMBAYARAN YANG TELAH DILAKUKAN  
DARI DANA :

POS ANGGARAN : B 11.00.4.2.2.1  
KEGIATAN : SURVEY KEPUASAN KERJA SECARA BERKALA  
TAHUN ANGGARAN : TAHUN 2025  
UNIT KERJA : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNWAR  
NOMOR : UPP-GU RKA REG.A FEB BULAN PEBRUARI 2025 THP.II  
TW : I ( BULAN PEBRUARI )

| Keterangan dari kelompok Akun | Nomor Akun | Nomor Bukti Kas | Keterangan dari tanda bukti yang dilampirkan    | Sub. Total   | Total        |
|-------------------------------|------------|-----------------|---|--------------|--------------|
| Belanja Cetak                 | 5.1.3.2.13 | 1               | Pengetikan DanFoto Copy Pelaporan 3 x Rp.50.000 | Rp 150.000   | Rp 150.000   |
| Belanja Konsumsi              | 5.2.3.2.15 | 1               | Kons.Nasi bks = 28 bks x Rp. 15.000             | Rp 420.000   | Rp 750.000   |
|                               |            | 2               | Kon.Snack ktk = 28 ktk x Rp.10.000              | Rp 280.000   |              |
|                               |            | 3               | 1 Dus Aqua Mini @ Rp. 50.000                    | Rp 50.000    |              |
| Biaya Transport               | 5.1.32.26  | 1               | Transport Peserta = 20 org x Rp.200.000         | Rp 4.000.000 | Rp 4.000.000 |
|                               |            |                 | <b>JUMLAH</b>                                   |              | Rp 4.900.000 |

Dibuat pada, 28 Februari 2025  
Universitas Warmadewa  
Fakultas Ekonomi  
Pembina Kegiatan  
WB.BARPM



( Dr. Dewa Ayu Kristiantari, SE, M.Si )  
NIK: 230 34 0365



## PETUNJUK OPERASIONAL

Universitas Warmadewa-Fakultas Ekonomi 2025

Pos Anggaran : B.11.00.4.2.2.1

Waktu Pelaksanaan : TW I (Pebruari)

| Standar   | :         | Sumber Daya Manusia   |   |        |        |            |              |
|---|-----------|---|---|--------|--------|------------|--------------|
| Program   | :         | Motivasi dan Kepuasan Kerja   |   |        |        |            |              |
| Aktivitas   | :         | survei kepuasan kerja secara berkala dan mengimplementasikan tindakan perbaikan berdasarkan hasil survei. |   |        |        |            |              |
| Rencana Aksi                                      | :         | survei kepuasan kerja setiap semester dan menyusun rencana aksi berdasarkan hasil survei.                 |   |        |        |            |              |
| Lokasi Kegiatan                                   | :         | Universitas Warmadewa-Fakultas Ekonomi  |   |        |        |            |              |
| Sumber Dana                                       | :         |   |   |        |        |            |              |
|   | RKA       | : Universitas Warmadewa-Fakultas Ekonomi 2025   |   |        |        |            |              |
|   | Lain-lain | :   |   |        |        |            |              |
| Jumlah Anggaran                                   | :         |   |   |        |        |            |              |
| Indikator dan Tolok Ukur Kinerja Belanja Langsung |           |   |   |        |        |            |              |
| Tolok Ukur Kinerja                                |           |   |   |        |        |            |              |
| Indikator   | :         |   |   |        |        |            |              |
| Output  | :         | jumlah umpan balik dari survei kepuasan kerja yang direpson.  |   |        |        |            |              |
| Outcome   | :         | peningkatan produktivitas dan kinerja keseluruhan fakultas  |   |        |        |            |              |
| Keberhasilan                                      | :         | 1   |   |        |        |            |              |
| Sasaran Kegiatan                                  | :         |   |   |        |        |            |              |
| Rincian Anggaran Belanja Langsung                 |           |   |   |        |        |            |              |
| Menurut Program dan Per Kegiatan                  |           |   |   |        |        |            |              |
| kode akun   | Label     | Kode HPS  | Uraian Kegiatan/belanja   | Volume | Satuan | HPS        | Jumlah       |
|   |           |   | survei kepuasan kerja setiap semester dan menyusun rencana aksi berdasarkan hasil survei. |        |        |            |              |
| 5.1.3.2.13  |           | -   | Fotocopy, Pengetikan dan Jilid  | 3      | exp    | 50.000,00  | 150.000,00   |
| 5.1.3.2.15  |           | -   | Konsumsi Nasi   | 28     | bks    | 15.000,00  | 420.000,00   |
| 5.1.3.2.15  |           | -   | Konsumsi Snack  | 28     | kotak  | 10.000,00  | 280.000,00   |
| 5.1.3.2.15  |           | -   | Aqua  | 1      | dus    | 50.000,00  | 50.000,00    |
| 5.1.3.2.26  |           | -   | Transport rapat   | 20     | orang  | 200.000,00 | 4.000.000,00 |
| 5.1.3.2.26  |           | -   | Transport humas   | 1      | orang  | 100.000,00 | 100.000,00   |
| Total PO  |           |   |   |        |        |            | 5.000.000,00 |

Denpasar, 14 Januari 2025  
Rektor Universitas Warmadewa,Prof. Dr. Ir. I Gede Suranaya Pandit, MP  
NIK. 230500041

UNIVERSITAS WARMADewa



Kwitansi No

Sudah Terima dari: Rektor Universitas Warmadewa

Jumlah Uang: ==Seratus Lima Puluh Ribu Rupiah==

Buat Pembayaran: Pengetikan dan Fotocopy laporan dalam rangka melaksanakan survey kepuasan kerja secara berkala Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unwar. Dengan perincian terlampir: @ 3 x Rp 50.000 = Rp 150.000

Terbilang Rp 150.000

Denpasar, 26 Februari 2025  
Yang menerima  
*Rahm*  
(Komang)

UNIVERSITAS WARMADewa



Kwitansi No

Sudah Terima dari: Rektor Universitas Warmadewa

Jumlah Uang: ==Seratus Lima Puluh Ribu Rupiah==

Buat Pembayaran: Pengetikan dan Fotocopy laporan dalam rangka melaksanakan survey kepuasan kerja secara berkala Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unwar. Dengan perincian terlampir: @ 3 x Rp 50.000 = Rp 150.000

Terbilang Rp 150.000

Denpasar, 26 Februari 2025  
Yang menerima  
*Rahm*  
(Komang)



KWITANSI



Kwitansi No

Sudah Terima dari : **Rektor Universitas Warmadewa Denpasar**

Jumlah Uang : **Tujuh Ratus Lima puluh Ribu Rupiah**

Buat Pembayaran : **Konsumsi Nasi bungkus, Snack Kotak Dan Aqua Mini  
Dalam Rangka Melaksanakan Survey Kepuasan Kerja  
Secara Berkala Dengan Perincian Nota Terlampir :**

Denpasar, 27 Pebruari 2025

Terbilang Rp. **750.000,-**

Yang Menerima  
**UD. SUPARDJATHA**  
Jl. Serma Gede 42 Denpasar  
Telp. (0361) 222836  
Hp. 081 237 8881 / 081 756 8881

KWITANSI



Kwitansi No

Sudah Terima dari : **Rektor Universitas Warmadewa Denpasar**

Jumlah Uang : **Tujuh Ratus Lima puluh Ribu Rupiah**

Buat Pembayaran : **Konsumsi Nasi bungkus, Snack Kotak Dan Aqua Mini  
Dalam Rangka Melaksanakan Survey Kepuasan Kerja  
Secara Berkala Dengan Perincian Nota Terlampir :**

Denpasar, 27 Pebruari 2025

Terbilang Rp. **750.000,-**

Yang Menerima  
**UD. SUPARDJATHA**  
Jl. Serma Gede 42 Denpasar  
Telp. (0361) 222836  
Hp. 081 237 8881 / 081 756 8881



DAFTAR TRANSPORT RAPAT SURVEY KEPUASAN KERJA SECARA BERKALA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIV.WARMADEWA

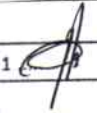



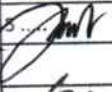





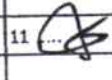

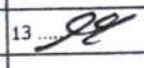



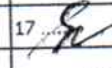
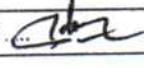
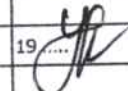

| NO            | NAMA                                       | JABATAN              | JUMLAH              | TTD |
|---------------|--|----------------------|---------------------|-----|
| 1             | Dr. I.B. Agung Dharmanegara, S.E.,M.Si.    | Dekan                | Rp 200,000          | 1   |
| 2             | Dr. I Dewa Ayu Kristiantari,SE,M.Si        | WD BARPM             | Rp 200,000          | 2   |
| 3             | I Made Yogiarta, S.E.,M.M.                 | WD BSKOP             | Rp 200,000          | 3   |
| 4             | I Ketut Selamat,SE.,M.Si                   | WD BKKM              | Rp 200,000          | 4   |
| 5             | L.G.P. Sri Eka Jayanti, S.E.,M.Si.,,Ak.,CA | Ketua UPMF           | Rp 200,000          | 5   |
| 6             | Dr. Putu Ayu Sita Laksmi., B.BUS., M.Sc    | Ketua Jurusan MAN    | Rp 200,000          | 6   |
| 7             | Dr. Drs. I Ketut Dharma, M.Si              | Ketua Jurusan IESP   | Rp 200,000          | 7   |
| 8             | Dr. A.A Gede Krisna Murti,SE,M.Si          | Ketua Jurusan AK     | Rp 200,000          | 8   |
| 9             | Ni Luh Sekartini, SE,MM                    | KTU FEB              | Rp 200,000          | 9   |
| 10            | Ni Wayan Diah Kartika Sari, SE,MM          | Kasub.Akademik       | Rp 200,000          | 10  |
| 11            | Kadek Dewi Ferayanti, S.Kom.MM             | Kasub. TI&Komunikasi | Rp 200,000          | 11  |
| 12            | Ni Ketut Suniti, SE                        | Kasub.Kemhs&Alumni   | Rp 200,000          | 12  |
| 13            | A.A Ngurah Agung Pasca Megada, SE          | Kasub.SDM&Sapras     | Rp 200,000          | 13  |
| 14            | Ni Wayan Maseni                            | Kasub. Umum&Keu      | Rp 200,000          | 14  |
| 15            | I Ketut Sueta                              | Staf FEB             | Rp 200,000          | 15  |
| 16            | Ni Ketut Ruminten                          | Staf FEB             | Rp 200,000          | 16  |
| 17            | I Ketut Suarsa, S.AP                       | Staf FEB             | Rp 200,000          | 17  |
| 18            | I Nengah Mudana                            | Staf FEB             | Rp 200,000          | 18  |
| 19            | I Wayan Harischandra Prayudi, SE           | Staf FEB             | Rp 200,000          | 19  |
| 20            | Putu Ayu Desinta Maharani, S.Ak            | Staf FEB             | Rp 200,000          | 20  |
| <b>Jumlah</b> |  |                      | <b>Rp 4,000,000</b> |     |

Denpasar, 27 Februari 2025  
Universitas Warmadewa  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
WD BSKOP



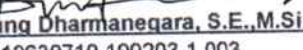
I Made Yogiarta, S.E.,M.M.  
NIK. 230 34 0203

**DAFTAR HADIR RAPAT SURVEY KEPUASAN KERJA SECARA BERKALA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIV.WARMADEWA**

| NO | NAMA                                       | JABATAN              | TTD  |
|----|--|----------------------|--|
| 1  | Dr. I.B. Agung Dharmaneqara, S.E.,M.Si.    | Dekan                | 1            |
| 2  | Dr. I Dewa Ayu Kristiantari,SE,M.Si        | WD BARPM             | 2 .....     |
| 3  | I Made Yogiarta, S.E.,M.M.                 | WD BSKOP             | 3 .....      |
| 4  | I Ketut Selamat,SE.,M.Si                   | WD BKKM              | 4 .....     |
| 5  | L.G.P. Sri Eka Jayanti, S.E.,M.Si.,,Ak.,CA | Ketua UPMF           | 5 .....      |
| 6  | Dr. Putu Ayu Sita Laksmi., B.BUS., M.Sc    | Ketua Jurusan MAN    | 6 .....     |
| 7  | Dr. Drs. I Ketut Darma, M.Si               | Ketua Jurusan IESP   | 7 .....      |
| 8  | Dr. A.A Gede Krisna Murti,SE,M.Si          | Ketua Jurusan AK     | 8 .....     |
| 9  | Ni Luh Sekartini, SE,MM                    | KTU FEB              | 9 .....      |
| 10 | Ni Wayan Diah Kartika Sari, SE,MM          | Kasub.Akademik       | 10 .....    |
| 11 | Kadek Dewi Ferayanti, S.Kom.MM             | Kasub. TI&Komunikasi | 11 .....     |
| 12 | Ni Ketut Suniti, SE                        | Kasub. Kemhs&Alumni  | 12 .....    |
| 13 | A.A Ngurah Agung Pasca Megada, SE          | Kasub. SDM&Sapras    | 13 .....     |
| 14 | Ni Wayan Maseni                            | Kasub. Umum&Keu      | 14 .....    |
| 15 | I Ketut Sueta                              | Staf FEB             | 15 .....     |
| 16 | Ni Ketut Ruminten                          | Staf FEB             | 16 .....    |
| 17 | I Ketut Suarsa, S.AP                       | Staf FEB             | 17 .....     |
| 18 | I Nengah Mudana                            | Staf FEB             | 18 .....   |
| 19 | I Wayan Harischandra Prayudi, SE           | Staf FEB             | 19 .....    |
| 20 | Putu Ayu Desinta Maharani, S.Ak            | Staf FEB             | 20 .....  |



Denpasar, 27 Februari 2025  
Universitas Warmadewa  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Dekan,

  
**Dr. I.B. Agung Dharmaneqara, S.E.,M.Si.**  
NIP. 19630710 199203 1 003



Nomor : 909/UW-FEB/UR-16/II/2025  
Lampiran : -  
Perihal : **Undangan Rapat**

Kepada

Yth.Bapak/Ibu .....

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa  
di -

Denpasar

Dengan Hormat,

Bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir dalam Rapat Survey Kepuasan Kerja Secara Berkala Tahun 2025 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa. Yang akan dilaksanakan pada:

Hari/tanggal : Kamis, 27 Februari 2025  
Waktu : 11.00 Wita - Selesai  
Tempat : Ruang Rapat FEB Unwar

Demikian surat undangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kehadirannya kami ucapkan terima kasih

Denpasar, 25 Februari 2025  
Universitas Warmadewa  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Dekan

  
**Dr. Ida Bagus Agung Dharmanegara, SE., M.Si**  
NIP. 19630710199203 1 003

Tembusan Kepada.Yth:

1. Bapak Ketua Yayasan Kesejahteraan Korpri Propinsi Bali
2. Bapak Rektor Universitas Warmadewa
3. Arsip.

**BERITA ACARA**

Pada hari ini Kamis tanggal dua puluh tujuh bulan Februari tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima. Pukul sebelas kosong-kosong wita di Ruang Rapat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa, telah diselenggarakan Rapat Survey Kepuasan Kerja Secara Berkala Tahun 2025 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan dengan seperlunya.

Denpasar, 27 Februari 2025  
Universitas Warmadewa  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Dekan



**Dr. Ida Bagus Agung Dharmanegara, SE., M.Si**  
NIP: 19630710199203 1 003



## LAPORAN KEGIATAN

No.Surat: 909 /UW-FEB/UR-16/II/2025

**Judul Rapat:**  
Rapat Survey Kepuasan Kerja Secara Berkala Tahun 2025

**Hari,Tanggal:**  
Kamis, 27 Februari 2025

- Peserta:**
1. Dekan FEB
  2. Wakil Dekan BARP
  3. Wakil Dekan BSKOP
  4. Wakil Dekan BKKM
  5. KA. UPMF
  6. KTU
  7. Ka.Prodi Man, AK dan EP
  8. Koor. Kurikulum Man,AK, EP
  9. Kalab dan GKM Man, AK, EP
  10. Dosen FEB Unwar

- Pembahasan :**
1. Metode survey yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja.
  2. Rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kepuasan kerja.
  3. Indikator kepuasan kerja yang digunakan untuk mengukur keberhasilan

- Hasil Rapat:**
1. metode survey yang paling umum digunakan untuk mengukur kepuasan kerja. Kuesioner dapat berisi pertanyaan-pertanyaan tentang berbagai aspek kepuasan kerja, seperti gaji, lingkungan kerja, kesempatan pengembangan karir, dan lain-lain.
  2. Menyediakan kesempatan pengembangan karir dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan.
  3. Mengidentifikasi area perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja

- Pertanyaan atau Saran :**
1. Kaprodi AK: Gunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami dalam kuesioner atau wawancara.
  2. Lakukan analisis data yang akurat dan relevan untuk mengidentifikasi area perbaikan.

**Dokumentasi :**





**LAPORAN *SURVEY* KEPUASAN DOSEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
UNIVERSITAS WARMADEWA TAHUN 2025**



**UNIVERSITAS WARMADEWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2025**

LAPORAN *SURVEY* KEPUASAN DOSEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
UNIVERSITAS WARMADDEWA TAHUN 2025



| Pemeriksa<br>Ketua UPMF   | Pengesahan<br>Dekan  |
|---|--|
|  |  |
| L.G.P Sri Eka Jayanti, S.E, Ak., M.Si. CA<br>NIK. 230340230                         | Dr. IB Agung Dharmanegara, S.E., M.Si.<br>NIP. 196307101992031003                    |

UNIVERSITAS WARMADDEWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2025

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan perkenan-Nya laporan **SURVEY KEPUASAN DOSEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS TERHADAP KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS WARMADEWA TAHUN 2025** dapat terselesaikan dengan baik. Laporan kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis merupakan suatu kegiatan yang di laksanakan dalam bentuk wawancara dan survei yang terstandarisasi terhadap kepuasan Dosen yang dilakukan secara berkala di tingkat Fakultas. Melalui survei, kepuasan Dosen terhadap layanan Universitas Warmadewa dapat dikumpulkan dalam bentuk informasi serta dapat mengevaluasi proses dan peningkatan mutu Dosen di lingkungan FEB Unwar. Kegiatan survei kepuasan Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa ini dilakukan oleh FEB Unwar terhadap seluruh Dosen yang bernaung di lingkungan FEB Unwar. Informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi keperluan survei Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa diperoleh dengan menggunakan metode survei dan wawancara. Dalam pelaksanaannya diharapkan dapat saling melengkapi informasi yang dibutuhkan. Kegiatan survei Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa dilakukan dalam beberapa mekanisme, seperti wawancara, sebaran angket secara berantai dan melalui *google form*. Dengan demikian, ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi tingginya disampaikan atas kerja sama, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Diharapkan laporan kepuasan Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa ini dapat digunakan sebagai pedoman serta acuan untuk meningkatkan kualitas akademik mahasiswa di lingkungan FEB Unwar.

Denpasar, 20 Mei 2025  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Warmadewa

Penyusun

## DAFTAR ISI

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Halaman Cover .....     | i   |
| Lembar Pengesahan ..... | ii  |
| Kata Pengantar .....    | iii |
| Daftar Isi .....        | iv  |

### PENDAHULUAN

|   |   |
|---|---|
| 1.1 Latar Belakang .....                              | 1 |
| 1.2 Tujuan Pengukuran Kepuasan Mitra Kerja Sama ..... | 1 |
| 1.3 Manfaat .....                                     | 1 |

### METODE

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 2.1 Aspek Penilaian.....         | 3 |
| 2.2 Kuesioner Survei .....       | 3 |
| 2.3 Responden .....              | 5 |
| 2.4 Metode Pengolahan Data ..... | 8 |

### HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

|  |   |
|--|---|
| 3.1 Persentase Pencapaian Kinerja..... | 9 |
|--|---|

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Survei kepuasan Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa dimaksudkan untuk mendapatkan timbal balik dari Dosen yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan dosen sebagai Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Survei ini dilakukan dengan menyusun kuesioner yang mengandung indikator-indikator penilaian yang telah sesuai dengan Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

### 1.2. Tujuan Pengukuran Kepuasan Dosen

Tujuan dari pengukuran kepuasan Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Warmadewa adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa pada tingkat Fakultas.
2. Untuk mengetahui kebermanfaatan pelayanan yang di berikan oleh Universitas dalam melaksanakan tugas di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Warmadewa.
3. Untuk mengetahui potensi peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh Universitas Warmadewa di tingkat Fakultas.

### 1.3. Manfaat

Manfaat yang diperoleh melalui pelaksanaan Survey Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa ini, adalah:

1. Tersedianya informasi tentang kepuasan Dosen terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Warmadewa.

2. Tersedianya informasi mengenai kebermanfaatan pelayanan yang di berikan oleh Universitas dalam melaksanakan tugas di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Warmadewa.
3. Tersedianya informasi tentang potensi peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh Universitas Warmadewa di tingkat Fakultas.
4. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya peningkatan pelayanan.

## METODE

### 2.1 Aspek Penilaian

Survei kepuasan Dosen dilakukan dengan menyusun kuesioner yang mengandung indikator-indikator penilaian yang telah sesuai dengan Permendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Dalam kuesioner survey pengukuran kepuasan Dosen, terdapat lima aspek penilaian dengan 31 butir pernyataan yang dirinci sebagai berikut.

- A. Aspek *tangible* dengan 11 butir pernyataan.
- B. Aspek *reliable* dengan 7 butir pernyataan.
- C. Aspek *empaty* dengan 6 butir pernyataan.
- D. Aspek *responsiveness* dengan 7 butir pernyataan
- E. Aspek *assurance* dengan 6 butir pernyataan

Skor penilaian menggunakan skala lima. Skor 5 berarti sangat puas, skor 4 puas, skor 3 cukup puas, skor 2 kurang puas, dan skor 1 sangat tidak puas. Kriteria rata-rata skor seperti tabel 2.1 berikut:

**Tabel 2.1 Kriteria Rata-Rata Skor**

| Interval skor | Kategori                |
|---------------|-------------------------|
| 1,00 – 1,80   | Sangat Tidak Puas (STP) |
| 1,81 – 2,60   | Kurang Puas (KP)        |
| 2,61 – 3,40   | Cukup Puas (TP)         |
| 3,41 – 4,20   | Puas (P)                |
| 4,21 – 5,00   | Sangat Puas (SP)        |

### 2.2 Kuisisioner Survei Kepuasan Dosen

Kuesioner ini disampaikan dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Penilaian dilakukan berdasarkan parameter:

1. Sangat Tidak baik/sangat tidak Puas/sangat tidak ramah/sangat tidak bertanggung jawab
2. Tidak baik / tidak Puas/ tidak ramah/ tidak bertanggung jawab
3. Cukup baik / cukup puas / cukup bertanggung jawab
4. Baik /Puas/ ramah /bertanggung jawab
5. Sangat baik /sangat Puas/sangat ramah/sangat bertanggung jawab

| No. | Indikator  | Penilaian |   |   |   |   |
|-----|--|-----------|---|---|---|---|
|     |  | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
|     | <b>Tangible</b>  |           |   |   |   |   |
| A   | 1. Keberadaan Ruang Kerja bersih dan tidak berbau, Fasilitas sarana pembelanjaran (LCD projector, tempat duduk, Pencahayaan, dan AC) tersedia di Ruang Kerja dan berfungsi dengan baik.                    |           |   |   |   |   |
|     | 2. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang tunggu tamu terjaga dengan baik.  |           |   |   |   |   |
|     | 3. Internet/Hotspot dapat diakses dengan baik diseluruh wilayah kampus Universitas Warmadewa.  |           |   |   |   |   |
|     | 4. Ruang Perpustakaan Universitas Warmadewa bersih dan tidak berbau, fasilitas fisik di Perpustakaan ( Kursi, meja baca, rak buku, AC, komputer touchscreen dan loker) tersedia dan berfungsi dengan baik. |           |   |   |   |   |
|     | 5. Buku-buku (E-book dan E-Jurnal) di perpustakaan tersedia sesuai kebutuhan dan tertata dengan rapi dimasing-masing rak serta mudah dicari (diakses dengan mudah).  |           |   |   |   |   |
|     | 6. Koperasi dan kantin disediakan fasilitas yang bersih dan higienis.  |           |   |   |   |   |
|     | 7. Luas parkir mencukupi, penataan parkir kendaraan tertata dengan rapi sehingga mudah untuk mengakses keluar masuknya kendaraan.  |           |   |   |   |   |
|     | 8. Penerangan di area parkir dan jalan dilingkungan kampus Universitas Warmadewa yang memadai terutama dimalam hari.   |           |   |   |   |   |
|     | 9. CCTV berfungsi dengan baik.   |           |   |   |   |   |
|     | 10. Fasilitas kamar kecil tersedia yang cukup dan kebersihannya terjaga serta berfungsi dengan baik (jamban, shower, keran air dan washtafel).   |           |   |   |   |   |
|     | <b>Reliable</b>  |           |   |   |   |   |
| B   | 1. Penempatan Dosen sesuai dengan skil dan kemampuan akademiknya.  |           |   |   |   |   |
|     | 2. Pengawasan melekat dilakukan oleh setiap pimpinan dimasing - masing unit kerja.   |           |   |   |   |   |
|     | 3. Penegakan Kedisiplinan bersifat tegas dan Obyektif terhadap pelanggarannya.   |           |   |   |   |   |
|     | 4. Kerjasama antar bagian terjalin dengan baik.  |           |   |   |   |   |
|     | 5. Koordinasi pekerjaan antar rekan kerja dilakukan dengan baik.   |           |   |   |   |   |
|     | 6. Informasi kenaikan gaji berkala dan kenaikan pangkat disampaikan dengan baik.   |           |   |   |   |   |
|     | <b>Responsiveness</b>  |           |   |   |   |   |
| C   | 1. Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan Dosen (Permohonan cuti/ijin).  |           |   |   |   |   |
|     | 2. Pengambil kebijakan memberikan toleransi terhadap Dosen   |           |   |   |   |   |

|          |  |  |  |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|--|--|--|
|          | yang sakit.  |  |  |  |  |  |  |
|          | 3. Pengambil kebijakan merespon dengan baik terhadap prestasi kerja.   |  |  |  |  |  |  |
|          | 4. Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan Dosen terhadap promosi jabatan.  |  |  |  |  |  |  |
|          | <b>Assurance</b>   |  |  |  |  |  |  |
| <b>D</b> | 1. Pembayaran gaji tepat waktu.  |  |  |  |  |  |  |
|          | 2. Promosi jabatan dilaksanakan secara obyektif dan sesuai dengan ketentuan.   |  |  |  |  |  |  |
|          | 3. Jaminan kesehatan melalui BPJS dan Klinik sudah dilaksanakan.   |  |  |  |  |  |  |
|          | 4. Jaminan Ketenagakerjaan melalui BPJS sudah dilaksanakan.  |  |  |  |  |  |  |
|          | 5. Jaminan pensiun sudah dilaksanakan  |  |  |  |  |  |  |
|          | <b>Emphaty</b>   |  |  |  |  |  |  |
| <b>E</b> | 1. Universitas Warmadewa sangat berkomitmen meningkatkan kualitas.   |  |  |  |  |  |  |
|          | 2. Universitas Warmadewa berkomitmen meningkatkan pendapatan dan tunjangan lainnya.  |  |  |  |  |  |  |
|          | 3. Universitas Warmadewa berkomitmen untuk memberikan keselamatan kerja (BPJS Ketenagakerjaan).                                  |  |  |  |  |  |  |
|          | 4. Universitas Warmadewa berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan jaminan kesehatan (BPJS Kesehatan dan Klinik).                 |  |  |  |  |  |  |
|          | 5. Universitas Warmadewa berkomitmen untuk memberikan dana pensiun (dplk BNI dan dana pensiun yayasan).                          |  |  |  |  |  |  |
|          | 6. Universitas Warmadewa berkomitmen selalu mendukung kerjasama dengan instansi yang bertaraf Daerah, Nasional dan Internasional |  |  |  |  |  |  |

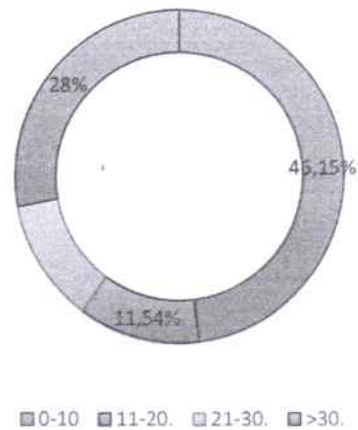
### 2.3 Responden

Responden dalam survei pengukuran kepuasan Dosen terdiri dari Dosen yang mengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa dengan demografi responden sebagai berikut:

## A. Demografi Responden

### 1. Masa Kerja

Masa Kerja Dosen

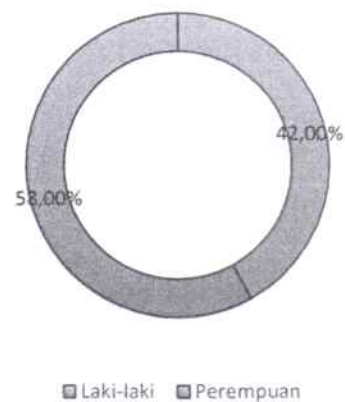


**Gambar 1.1 Masa Kerja Responden**

Berdasarkan hasil dari survei kepuasan Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis menunjukkan bahwa masa kerja responden terdiri dari empat kategori yakni masa kerja 0-10 tahun (46,15%), masa kerja 11-20 tahun (11,54%), 21-30 tahun (11,54), dan lebih dari 30 tahun (27%).

### 2. Jenis Kelamin

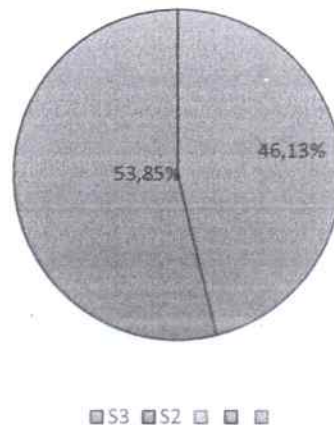
Jenis Kelamin responden



### Gambar 1.2 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil dari survei kepuasan Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis menunjukkan bahwa 58% responden berjenis kelamin perempuan dan 42% responden berjenis kelamin laki-laki.

### 3. Pendidikan



Gambar 1.3 Pendidikan Responden

Berdasarkan hasil dari survei kepuasan Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis menunjukkan bahwa jenjang pendidikan responden terdiri dari dua kategori, yaitu pendidikan S2 sebesar 53,85 dan 46,13 memiliki pendidikan Doktor (S3).

### 2.4 Metode Pengolahan Data

Analisis yang digunakan dalam survei kepuasan Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan menggunakan statistik deskriptif yaitu menghitung rata rata dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N}$$

Di mana:

$X_i = X_1, X_2, X_3 \dots X_n$

$N =$  banyak data

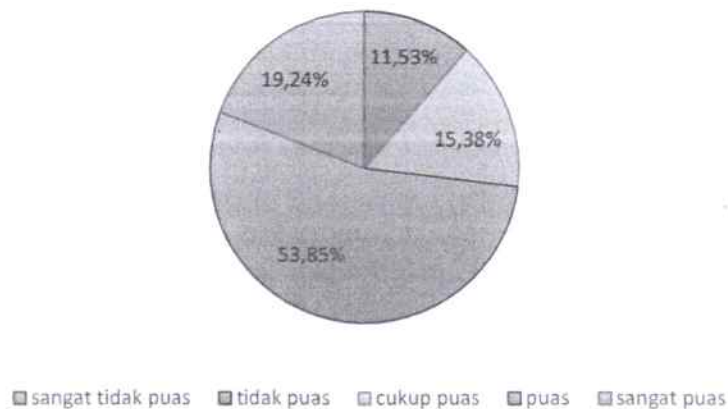
## HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepuasan Dosen terhadap kualitas layanan Universitas Warmadewa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan respons sebanyak 16 Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa menunjukkan hal-hal sebagai berikut:

### 3.1 Presentase Pencapaian Kinerja

#### B1. Aspek *Tangible*

1. **Kinerja Aspek *Tangible* Pada Keberadaan Ruang Kerja bersih dan tidak berbau, Fasilitas sarana pembelanjaran tersedia di Ruang Kerja dan berfungsi dengan baik.**

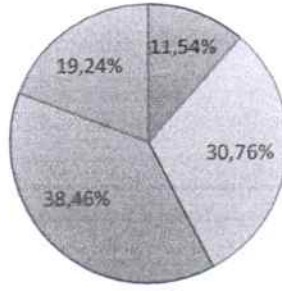


Gambar 3.1

**Persentase Kinerja Aspek *Tangible* pada Keberadaan Ruang Kerja bersih dan tidak berbau, Fasilitas sarana pembelanjaran tersedia di Ruang Kerja dan berfungsi dengan baik.**

Hasil survei kepuasan terhadap keberadaan Ruang Kerja bersih dan tidak berbau, Fasilitas sarana pembelanjaran tersedia di Ruang Kerja dan berfungsi dengan baik menunjukkan sebanyak 53,85% responden menyatakan “puas”, 19,24% responden menyatakan “sangat puas” dan 15,38% dari mereka berpendapat “cukup puas” dan 11,53% tidak puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025

2. **Kinerja Aspek *Tangible* pada Kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang tunggu tamu terjaga dengan baik.**



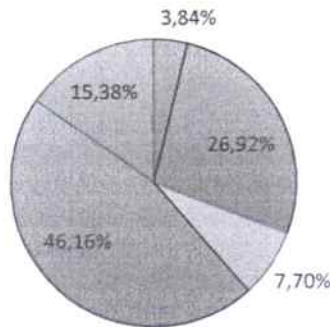
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas

**Gambar 3.2**

**Persentase Kinerja Aspek *Tangible* pada Kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang tunggu tamu terjaga dengan baik.**

Hasil survei kepuasan terhadap Kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang tunggu tamu terjaga dengan baik. menunjukkan sebanyak 38,46% responden menyatakan “puas” dan 19,24% dari mereka berpendapat “sangat puas”, dan sisanya sebanyak 30,76% berpendapat cukup puas dan 11,54% tidak puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**3. Kinerja Aspek *Tangible* Pada Internet/Hotspot dapat diakses dengan baik diseluruh wilayah kampus Universitas Warmadewa.**



■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas

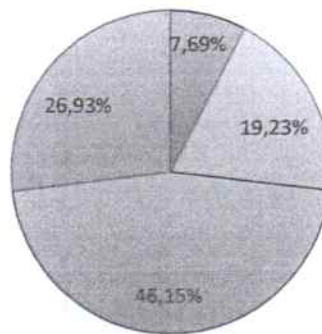
**Gambar 3.3**

**Persentase Kinerja Aspek *Tangible* pada Internet/Hotspot dapat diakses dengan baik diseluruh wilayah kampus Universitas Warmadewa.**

Hasil survei kepuasan terhadap Internet/Hotspot yang dapat diakses dengan baik diseluruh wilayah kampus Universitas Warmadewa menunjukkan sebanyak 46,16% responden menyatakan “puas”

dan 15,38% dari mereka berpendapat “sangat puas”, 7,7% responden menyatakan cukup puas, dan 26,92% menyatakan tidak puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**4. Kinerja Aspek *Tangible* Pada Ruang Dosen sebagai tempat konsultasi akademis (luas, kebersihan, kenyamanan) sesuai dengan kebutuhan.**



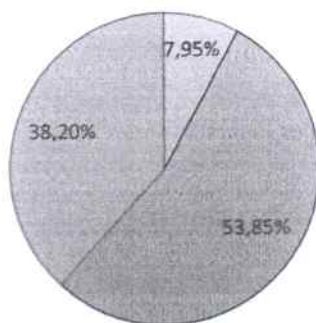
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas

**Gambar 3.4**

**Persentase Kinerja Aspek *Tangible* pada Ruang Perpustakaan Universitas Warmadewa bersih dan tidak berbau, fasilitas fisik di Perpustakaan ( Kursi, meja baca, rak buku, AC, komputer touchscreen dan loker) tersedia dan berfungsi dengan baik.**

Hasil survei kepuasan terhadap Ruang Perpustakaan Universitas Warmadewa bersih dan tidak berbau, fasilitas fisik di Perpustakaan ( Kursi, meja baca, rak buku, AC, komputer touchscreen dan loker) tersedia dan berfungsi dengan baik. menunjukkan sebanyak 46,15% responden menyatakan “puas” dan 26,93% dari mereka berpendapat “sangat puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**5. Kinerja Aspek *Tangible* Pada Ruang Perpustakaan Universitas Warmadewa bersih dan tidak berbau, fasilitas fisik di Perpustakaan ( Kursi, meja baca, rak buku, AC, komputer touchscreen dan loker) tersedia dan berfungsi dengan baik.**



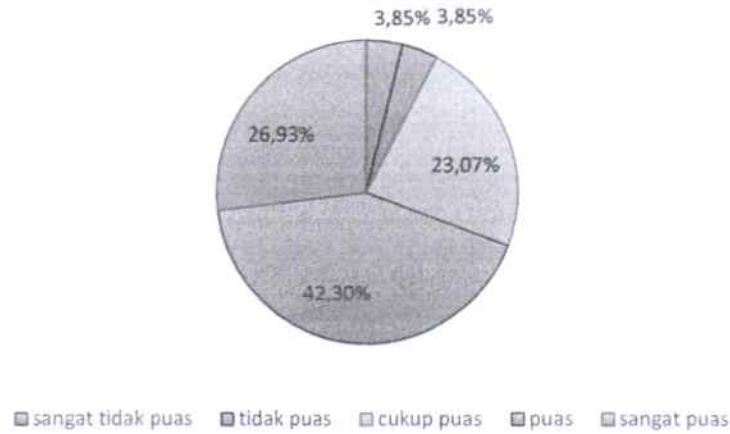
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas

**Gambar 3.5**

**Persentase Kinerja Aspek *Tangible* pada Ruang Perpustakaan Universitas Warmadewa bersih dan tidak berbau, fasilitas fisik di Perpustakaan ( Kursi, meja baca, rak buku, AC, komputer touchscreen dan loker) tersedia dan berfungsi dengan baik.**

Hasil survei kepuasan terhadap Ruang Perpustakaan Universitas Warmadewa bersih dan tidak berbau, fasilitas fisik di Perpustakaan ( Kursi, meja baca, rak buku, AC, komputer touchscreen dan loker) tersedia dan berfungsi dengan baik. menunjukkan sebanyak 53,85% responden menyatakan "puas" dan 38,20% dari mereka berpendapat "sangat puas". Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

- Kinerja Aspek *Tangible* Pada Buku-buku (E-book dan E-Jurnal) di perpustakaan tersedia sesuai kebutuhan dan tertata dengan rapi dimasing-masing rak serta mudah dicari (diakses dengan mudah).**

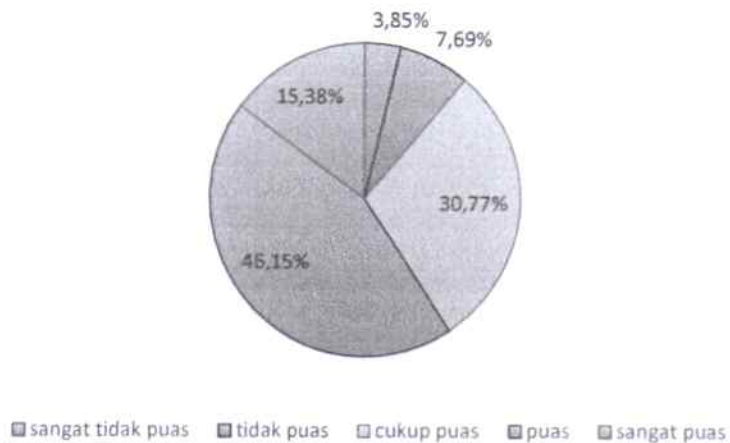


**Gambar 3.6**

**Persentase Kinerja Aspek *Tangible* pada Buku-buku (E-book dan E-Jurnal) di perpustakaan tersedia sesuai kebutuhan dan tertata dengan rapi dimasing-masing rak serta mudah dicari (diakses dengan mudah).**

Hasil survei kepuasan terhadap Buku-buku (E-book dan E-Jurnal) di perpustakaan tersedia sesuai kebutuhan dan tertata dengan rapi dimasing-masing rak serta mudah dicari (diakses dengan mudah) menunjukkan sebanyak 42,3% responden menyatakan “puas” dan 26,93% dari mereka berpendapat “sangat puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**7. Kinerja Aspek *Tangible* Pada Koperasi dan kantin disediakan fasilitas yang bersih dan higienis.**



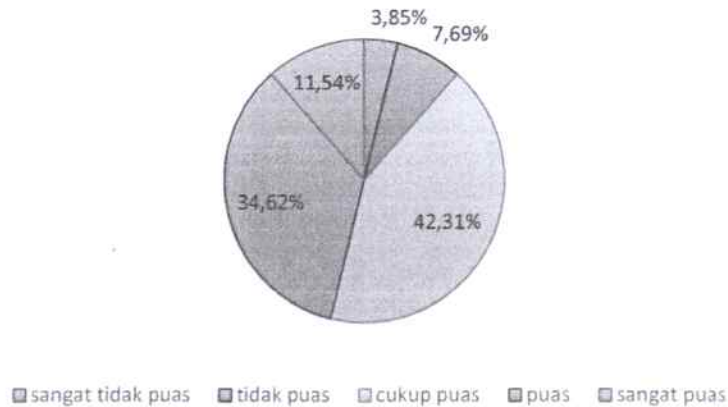
**Gambar 3.7**

**Persentase Kinerja Aspek *Tangible* pada Koperasi dan kantin disediakan fasilitas yang bersih dan higienis.**

Hasil survei kepuasan terhadap Koperasi dan kantin disediakan fasilitas yang bersih dan higienis menunjukkan sebanyak 46,15% responden menyatakan “puas” dan 15,38% dari mereka

berpendapat “sangat puas”, dan sisanya 30,77% berpendapat “cukup puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**8. Kinerja Aspek *Tangible* Pada Luas parkir mencukupi, penataan parkir kendaraan tertata dengan rapi sehingga mudah untuk mengakses keluar masuknya kendaraan.**

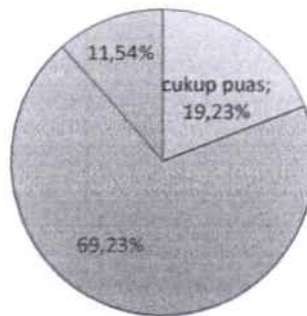


**Gambar 3.8**

**Persentase Kinerja Aspek *Tangible* pada Luas parkir mencukupi, penataan parkir kendaraan tertata dengan rapi sehingga mudah untuk mengakses keluar masuknya kendaraan.**

Hasil survei kepuasan terhadap Luas parkir mencukupi, penataan parkir kendaraan tertata dengan rapi sehingga mudah untuk mengakses keluar masuknya kendaraan menunjukkan sebanyak 42,31% responden menyatakan “cukup puas” dan 34,62% dari mereka berpendapat “puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa cukup puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**9. Kinerja Aspek *Tangible* Pada Penerangan di area parkir dan jalan dilingkungan kampus Universitas Warmadewa yang memadai terutama di malam hari.**



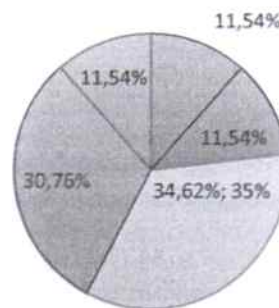
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas

**Gambar 3.9**

**Persentase Kinerja Aspek *Tangible* pada Penerangan di area parkir dan jalan dilingkungan kampus Universitas Warmadewa yang memadai terutama dimalam hari.**

Hasil survei kepuasan terhadap Penerangan di area parkir dan jalan dilingkungan kampus Universitas Warmadewa yang memadai terutama dimalam hari menunjukkan sebanyak 69,23% responden menyatakan “puas” dan 19,23% dari mereka berpendapat “cukup puas”. dan 11,54% mengatakan sangat puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**10. Kinerja Aspek *Tangible* Pada CCTV berfungsi dengan baik.**



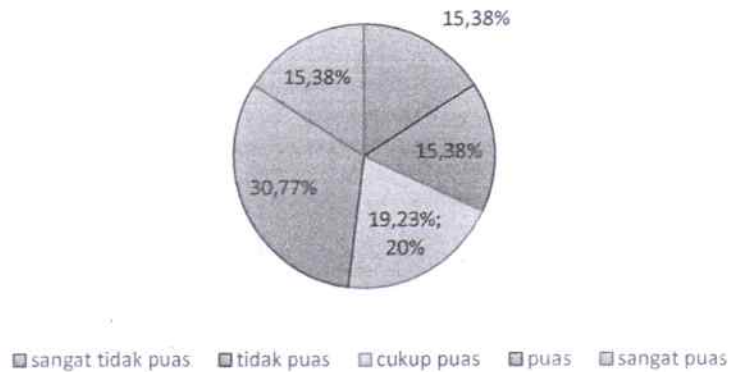
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas

**Gambar 3.10**

**Persentase Kinerja Aspek *Tangible* pada CCTV berfungsi dengan baik.**

Hasil survei kepuasan terhadap CCTV berfungsi dengan baik menunjukkan sebanyak 34,62% responden menyatakan “cukup puas” dan 30,76% berpendapat “puas”, dan sisanya masing-masing 11,54%. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa cukup puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**11. Kinerja Aspek *Tangible* Pada Fasilitas kamar kecil tersedia yang cukup dan kebersihannya terjaga serta berfungsi dengan baik (jamban, shower, keran air dan washtafel).**



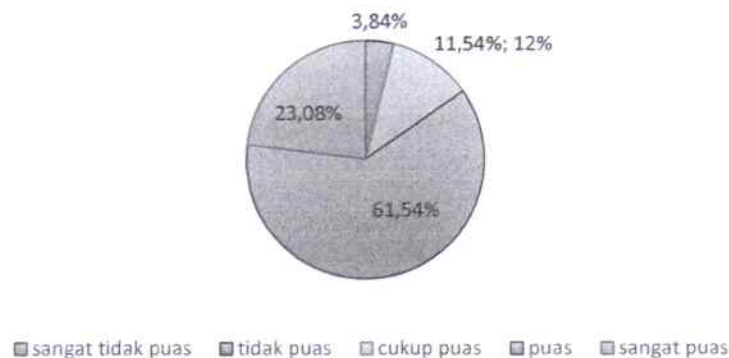
**Gambar 3.11**

**Persentase Kinerja Aspek *Tangible* pada Fasilitas kamar kecil tersedia yang cukup dan kebersihannya terjaga serta berfungsi dengan baik (jamban, shower, keran air dan washtafel).**

Hasil survei kepuasan terhadap Fasilitas kamar kecil tersedia yang cukup dan kebersihannya terjaga serta berfungsi dengan baik (jamban, shower, keran air dan washtafel) menunjukkan sebanyak 30,77% responden menyatakan “puas” dan 19,23% dari mereka berpendapat “cukup puas”, 15,38% menyatakan “sangat puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa cukup puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**B2. Aspek *Reliabel***

**1. Kinerja Aspek *Reliable* Pada Karyawan yang bertugas menyiapkan administrasi (presensi dosen dan SAP) dalam proses pembelajaran sudah memadai.**

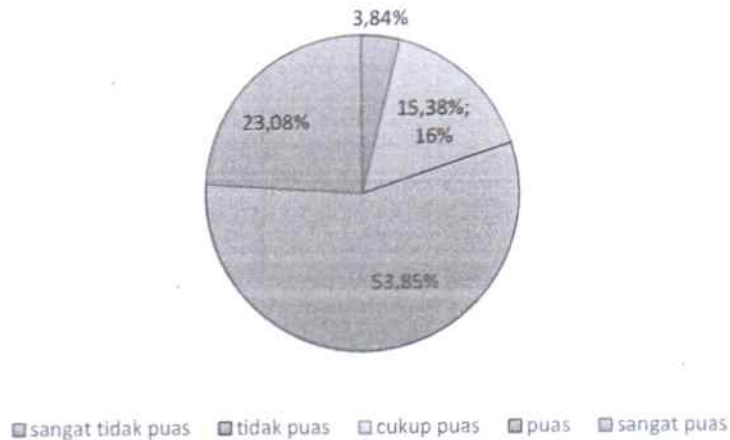


**Gambar 3.12**

**Persentase Kinerja Aspek *Reliable* pada Karyawan yang bertugas menyiapkan administrasi (presensi dosen dan SAP) dalam proses pembelajaran sudah memadai.**

Hasil survei kepuasan terhadap Karyawan yang bertugas menyiapkan administrasi (presensi dosen dan SAP) dalam proses pembelajaran sudah memadai menunjukkan sebanyak 61,54% responden menyatakan “puas” dan 23,08% dari mereka berpendapat “sangat puas”, 11,54% menyatakan cukup puas, dan 3,84% menyatakan tidak puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**2. Kinerja Aspek *Reliable* Pada Karyawan yang bertugas menyiapkan perlengkapan proses pembelajaran sudah memadai.**

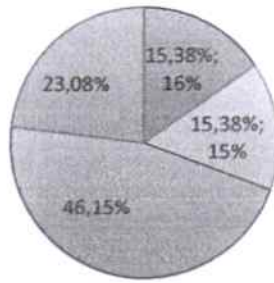


**Gambar 3.13**

**Persentase Kinerja Aspek *Reliable* pada Karyawan yang bertugas menyiapkan perlengkapan proses pembelajaran sudah memadai.**

Hasil survei kepuasan terhadap Karyawan yang bertugas menyiapkan perlengkapan proses pembelajaran sudah memadai menunjukkan sebanyak 53,85% responden menyatakan “puas”, 23,08% menyatakan sangat puas dan 15,38% dari mereka berpendapat “cukup puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**3. Kinerja Aspek *Reliable* Pada Karyawan yang bertugas dibidang IT dalam membantu proses pembelajaran sudah memadai.**



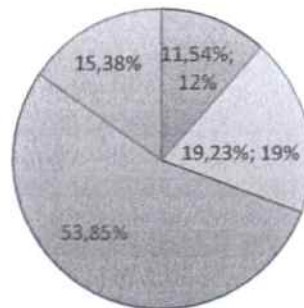
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas

**Gambar 3.14**

**Persentase Kinerja Aspek *Reliable* pada Karyawan yang bertugas dibidang IT dalam membantu proses pembelajaran sudah memadai.**

Hasil survei kepuasan terhadap Karyawan yang bertugas dibidang IT dalam membantu proses pembelajaran sudah memadai menunjukkan sebanyak 46,15% responden menyatakan “puas” 23,08% menyatakan sangat puas, 15,38% menyatakan cukup puas, dan 15,38% dari mereka berpendapat “tidak puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**4. Kinerja Aspek *Reliable* Pada Karyawan yang bertugas menata dan mendokumentasikan arsip proses pembelajaran sudah memadai.**



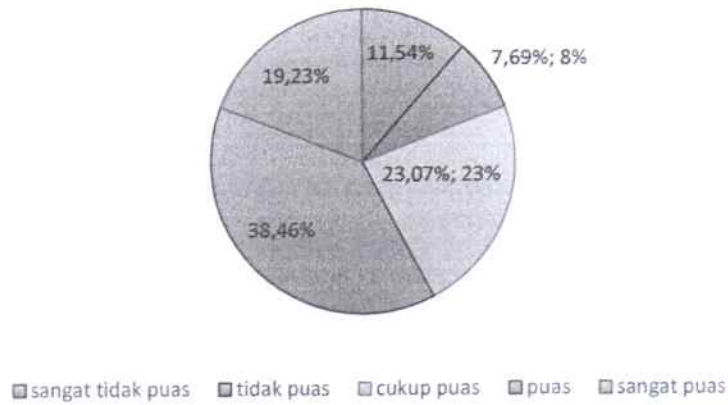
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas

**Gambar 3.15**

**Persentase Kinerja Aspek Karyawan yang bertugas menata dan mendokumentasikan arsip proses pembelajaran sudah memadai.**

Hasil survei kepuasan terhadap Karyawan yang bertugas menata dan mendokumentasikan arsip proses pembelajaran sudah memadai menunjukkan sebanyak 53,85% responden menyatakan “puas” dan 15,38% dari mereka berpendapat “sangat puas”, sisanya sebanyak 19,23% menyatakan cukup puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

5. Kinerja Aspek *Reliable* Pada Karyawan yang bertugas menghubungi dosen yang belum hadir dan lewat dari jam mengajar sudah memadai.

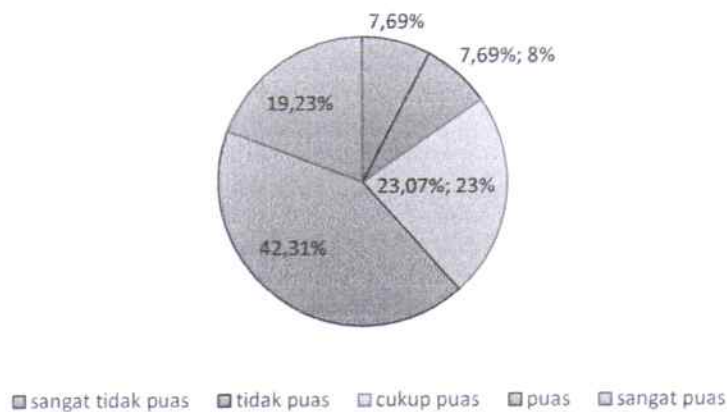


Gambar 3.16

Persentase Kinerja Aspek *Reliable* pada Karyawan yang bertugas menghubungi dosen yang belum hadir dan lewat dari jam mengajar sudah memadai.

Hasil survei kepuasan terhadap Karyawan yang bertugas menghubungi dosen yang belum hadir dan lewat dari jam mengajar sudah memadai menunjukkan sebanyak 38,46% responden menyatakan “puas” dan 23,07% dari mereka berpendapat “cukup puas”; sisanya 19,23% menyatakan sangat puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

6. Kinerja Aspek *Reliable* Pada Karyawan yang bertugas menyampaikan informasi yang berkaitan dengan perubahan-perubahan jadwal mengajar dan kegiatan pengembangan tri darma perguruan tinggi sudah memadai.

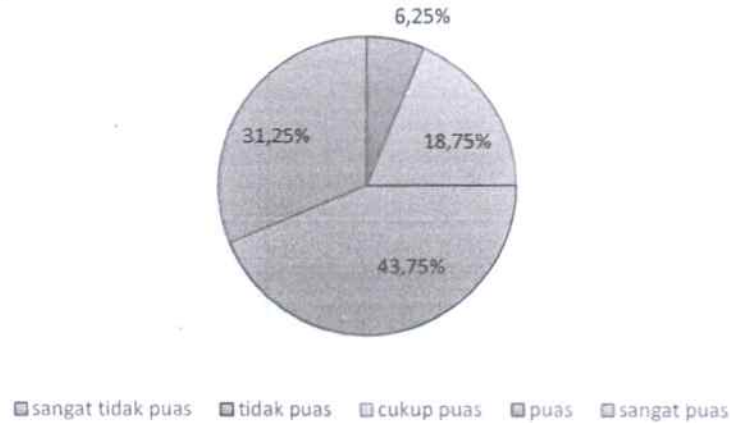


Gambar 3.17

Persentase Kinerja Aspek *Reliable* Karyawan yang bertugas menyampaikan informasi yang berkaitan dengan perubahan-perubahan jadwal mengajar dan kegiatan pengembangan tri darma perguruan tinggi sudah memadai.

Hasil survei kepuasan terhadap Karyawan yang bertugas menyampaikan informasi yang berkaitan dengan perubahan-perubahan jadwal mengajar dan kegiatan pengembangan tri darma perguruan tinggi sudah memadai menunjukkan sebanyak 42,31% responden menyatakan “puas” dan 23,07% dari mereka berpendapat “cukup puas”, dan sisanya 19,23% menyatakan sangat puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**7. Kinerja Aspek *Reliable* Pada Karyawan yang bertugas membantu proses peningkatan jenjang karier ( jabatan dan kepangkatan dosen) sudah memadai.**



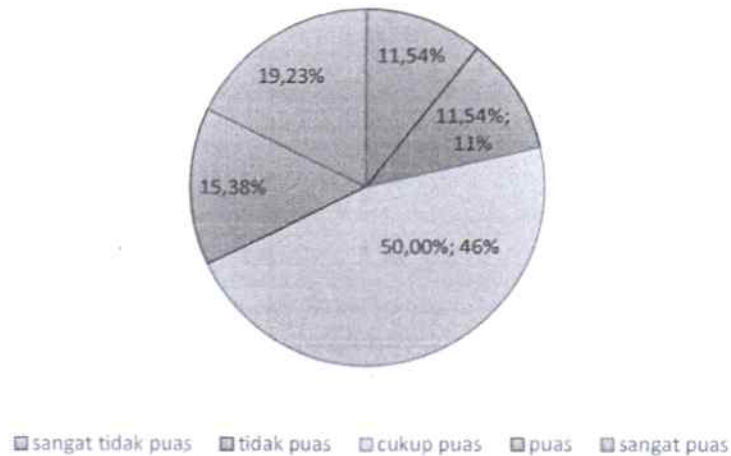
**Gambar 3.18**

**Persentase Kinerja Aspek *Reliable* pada Karyawan yang bertugas membantu proses peningkatan jenjang karier ( jabatan dan kepangkatan dosen) sudah memadai.**

Hasil survei kepuasan terhadap Karyawan yang bertugas membantu proses peningkatan jenjang karier ( jabatan dan kepangkatan dosen) sudah memadai menunjukkan sebanyak 43,75% responden menyatakan “puas” dan 31,25% dari mereka berpendapat “sangat puas”, 18,75% menyatakan cukup puas, dan 6,25% berpendapat “sangat tidak puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

### B3. Aspek *Responsiveness*

1. Kinerja Aspek *Responsiveness* Pada Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen (bantuan dana) untuk penelitian.

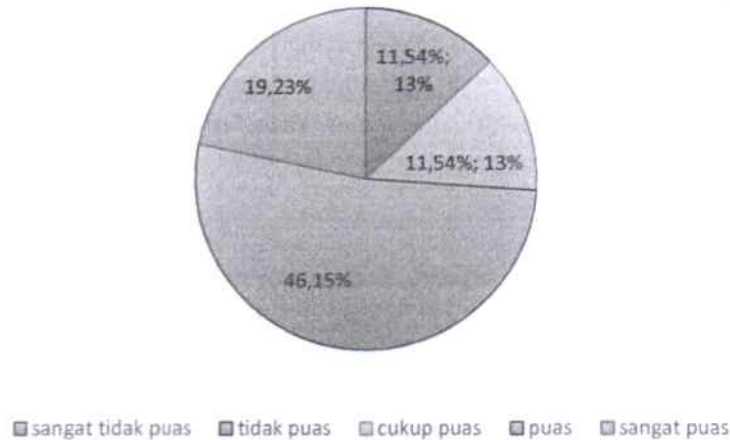


Gambar 3.19

**Persentase Kinerja Aspek *Responsiveness* pada Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen (bantuan dana) untuk penelitian.**

Hasil survei kepuasan terhadap Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen (bantuan dana) untuk penelitian menunjukkan sebanyak 50% responden menyatakan "cukup puas" dan 15,38% dari mereka berpendapat "puas", dan 19,23% menyatakan sangat puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa cukup puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

2. Kinerja Aspek *Responsiveness* Pada Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen (bantuan dana) untuk pengabdian masyarakat.

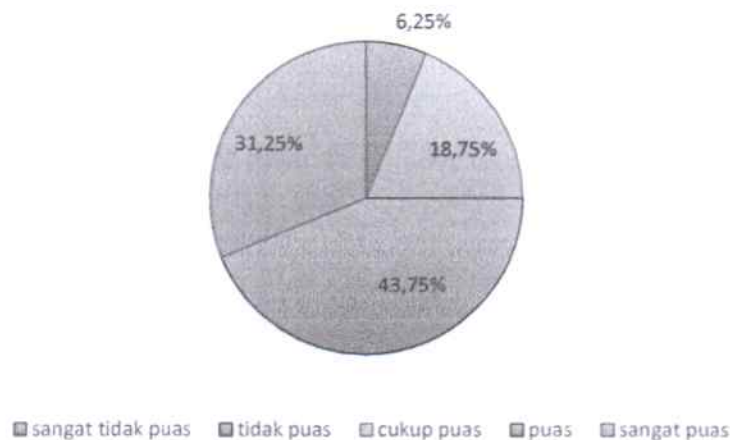


**Gambar 3.20**

**Persentase Kinerja Aspek *Responsiveness* pada Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen (bantuan dana) untuk pengabdian masyarakat.**

Hasil survei kepuasan terhadap Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen (bantuan dana) untuk pengabdian masyarakat menunjukkan sebanyak 46,15% responden menyatakan “puas” dan 19,23% dari mereka berpendapat “sangat puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**3. Kinerja Aspek *Responsiveness* Pada Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen dalam publikasi penelitian baik individu maupun kelompok.**



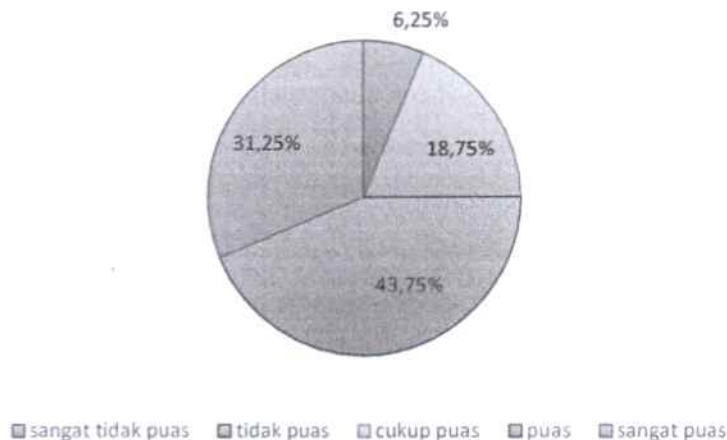
**Gambar 3.21**

**Persentase Kinerja Aspek *Responsiveness* pada Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen dalam publikasi penelitian baik individu maupun kelompok.**

Hasil survei kepuasan terhadap Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen dalam publikasi penelitian baik individu maupun kelompok menunjukkan sebanyak 43,75% responden menyatakan “puas” dan 31,25% dari mereka berpendapat “sangat puas”, 18,25%

menyatakan cukup puas, dan sisanya 6,25% menyatakan “sangat tidak puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**4. Kinerja Aspek *Responsiveness* Pada Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen dalam pengabdian baik individu maupun kelompok.**

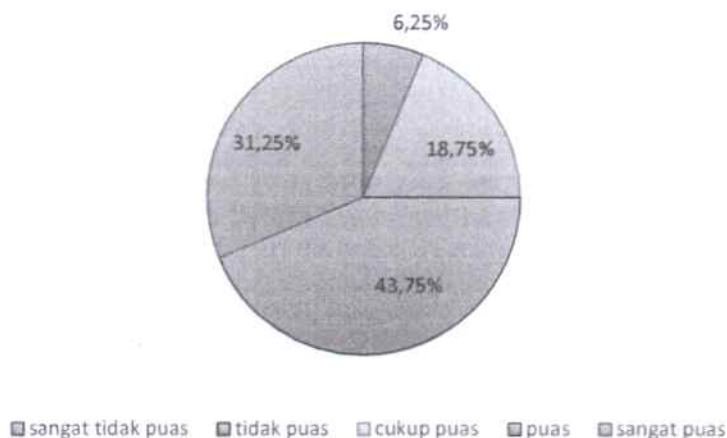


**Gambar 3.22**

**Persentase Kinerja Aspek *Responsiveness* pada Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen dalam pengabdian baik individu maupun kelompok.**

Hasil survei kepuasan terhadap Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen dalam pengabdian baik individu maupun kelompok menunjukkan sebanyak 43,75% responden menyatakan “puas” dan 31,25% dari mereka berpendapat “sangat puas”, 18,25% menyatakan cukup puas, dan sisanya 6,25% menyatakan “sangat tidak puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**5. Kinerja Aspek *Responsiveness* Pada Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi.**

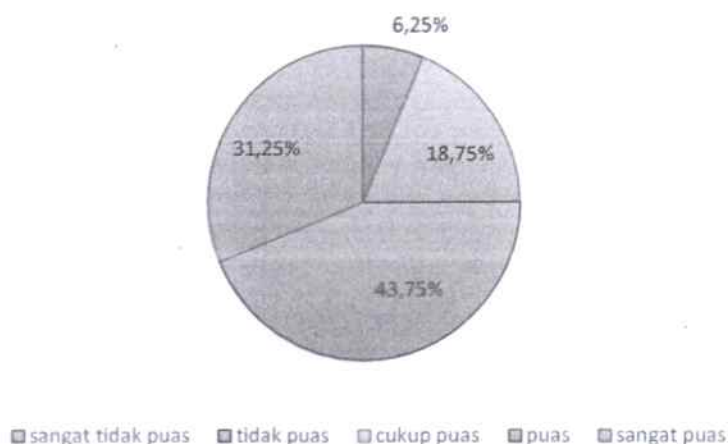


**Gambar 3.23**

**Persentase Kinerja Aspek *Responsiveness* pada Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi.**

Hasil survei kepuasan terhadap Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi menunjukkan sebanyak 43,75% responden menyatakan “puas” dan 31,25% dari mereka berpendapat “sangat puas”, 18,25% menyatakan cukup puas, dan sisanya 6,25% menyatakan “sangat tidak puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**6. Kinerja Aspek *Responsiveness* Pada Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen dalam peningkatan kesejahteraan dan kesehatan.**



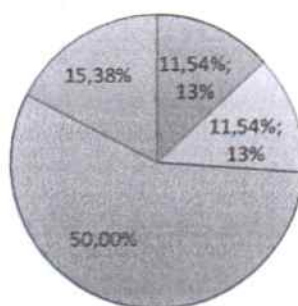
**Gambar 3.24**

**Persentase Kinerja Aspek *Responsiveness* pada Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen dalam peningkatan kesejahteraan dan kesehatan.**

Hasil survei kepuasan terhadap Pengambil kebijakan merespon dengan baik kebutuhan dosen dalam peningkatan kesejahteraan dan Kesehatan menunjukkan sebanyak 43,75% responden menyatakan “puas” dan 31,25% dari mereka berpendapat “sangat puas”, 18,25% menyatakan cukup puas, dan sisanya 6,25% menyatakan “sangat tidak puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**B4. Aspek *Assurance***

- 1. Kinerja Aspek *Assurance* Pada Karyawan yang bertugas menyiapkan administrasi (presensi dosen dan SAP) dalam proses pembelajaran cepat dan tanggap.**



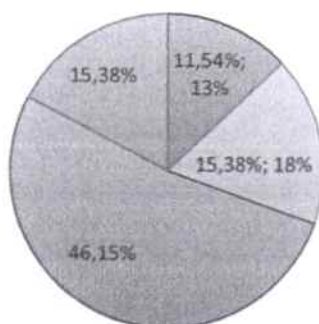
■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas

**Gambar 3.25**

**Persentase Kinerja Aspek Assurance pada Karyawan yang bertugas menyiapkan administrasi (presensi dosen dan SAP) dalam proses pembelajaran cepat dan tanggap.**

Hasil survei kepuasan terhadap Karyawan yang bertugas menyiapkan administrasi (presensi dosen dan SAP) dalam proses pembelajaran cepat dan tanggap menyatakan “puas” dan 50% dari mereka berpendapat “sangat puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**2. Kinerja Aspek Assurance Pada Karyawan yang bertugas menyiapkan perlengkapan proses pembelajaran cepat dan tanggap.**



■ sangat tidak puas ■ tidak puas ■ cukup puas ■ puas ■ sangat puas

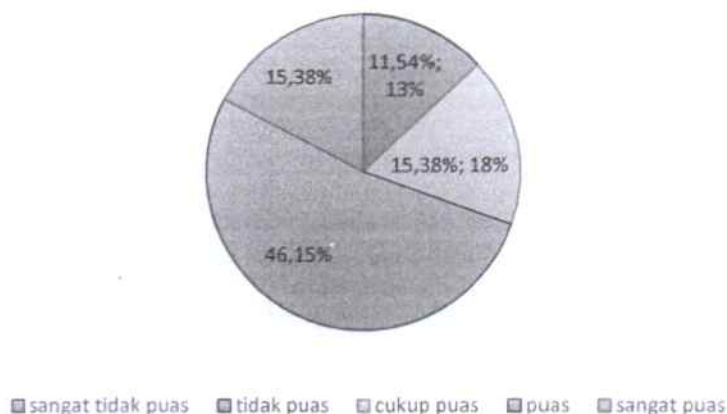
**Gambar 3.26**

**Persentase Kinerja Aspek Assurance pada Karyawan yang bertugas menyiapkan perlengkapan proses pembelajaran cepat dan tanggap.**

Hasil survei kepuasan terhadap Karyawan yang bertugas menyiapkan perlengkapan proses pembelajaran cepat dan tanggap menunjukkan sebanyak 46,15% responden menyatakan “puas” dan 15,38% dari mereka berpendapat “sangat puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di

lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**3. Kinerja Aspek Assurance Pada Karyawan yang bertugas dibidang IT dalam membantu proses pembelajaran cepat dan tanggap.**

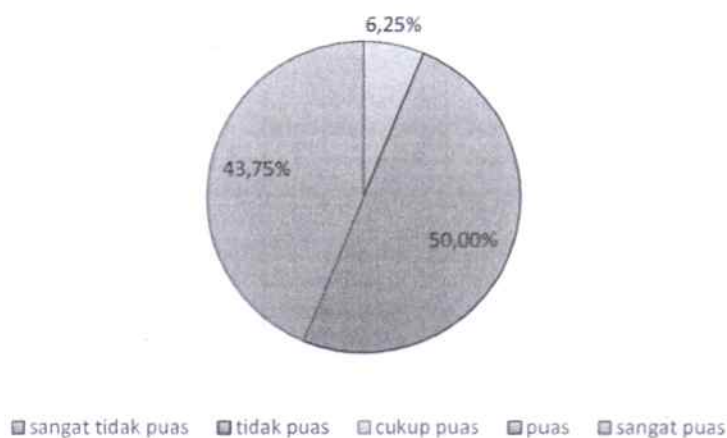


**Gambar 3.27**

**Persentase Kinerja Aspek Assurance pada Karyawan yang bertugas dibidang IT dalam membantu proses pembelajaran cepat dan tanggap.**

Hasil survei kepuasan terhadap Karyawan yang bertugas dibidang IT dalam membantu proses pembelajaran cepat dan tanggap menunjukkan sebanyak 46,15% responden menyatakan “puas” dan 15,38% dari mereka berpendapat “sangat puas”. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**4. Kinerja Aspek Assurance Pada Karyawan yang bertugas menata dan mendokumentasikan arsip proses pembelajaran cepat dan tanggap.**

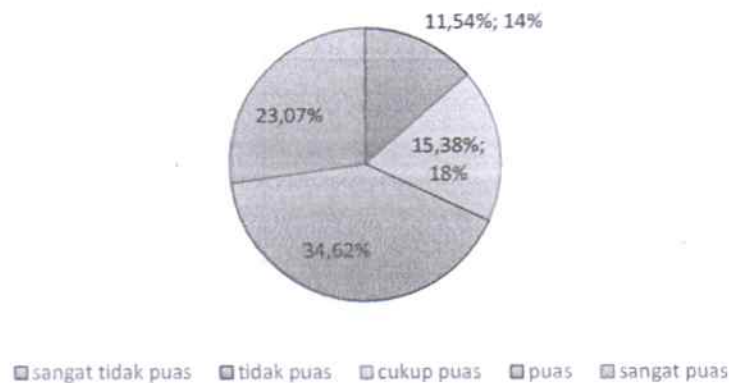


**Gambar 3.28**

**Persentase Kinerja Aspek Assurance pada Karyawan yang bertugas menata dan mendokumentasikan arsip proses pembelajaran cepat dan tanggap.**

Hasil survei kepuasan terhadap Karyawan yang bertugas menata dan mendokumentasikan arsip proses pembelajaran cepat dan tanggap menyatakan “puas” dan 43,75% dari mereka berpendapat “sangat baik” dan 6,25% menyatakan cukup puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**5. Kinerja Aspek Assurance Pada Karyawan yang bertugas menghubungi dosen yang belum hadir dan lewat dari jam mengajar cepat dan tanggap.**

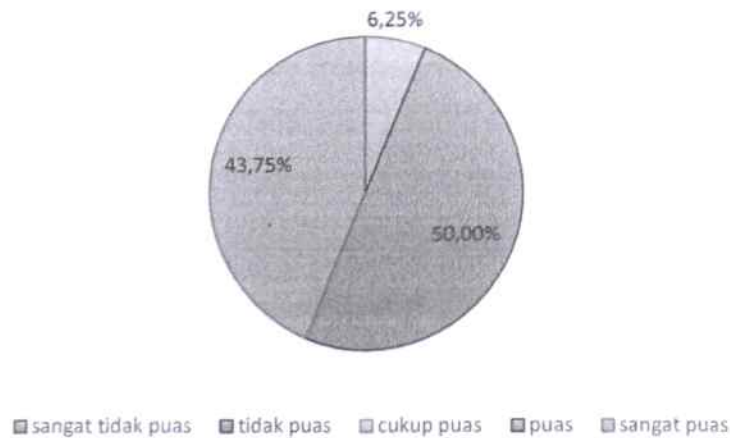


**Gambar 3.29**

**Persentase Kinerja Aspek Assurance pada Karyawan yang bertugas menghubungi dosen yang belum hadir dan lewat dari jam mengajar cepat dan tanggap.**

Hasil survei kepuasan Karyawan yang bertugas menghubungi dosen yang belum hadir dan lewat dari jam mengajar cepat dan tanggap menyatakan “puas” dan 34,62% dari mereka berpendapat “sangat baik” dan 23,07% menyatakan cukup puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**6. Kinerja Aspek Assurance Pada Karyawan yang bertugas menyampaikan informasi yang berkaitan dengan perubahan-perubahan jadwal mengajar dan kegiatan pengembangan tri darma perguruan tinggi cepat dan tanggap.**

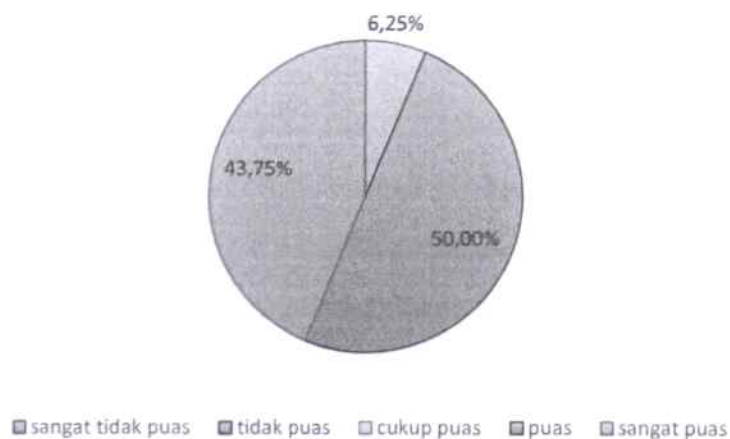


**Gambar 3.30**

**Persentase Kinerja Aspek Assurance pada Karyawan yang bertugas menyampaikan informasi yang berkaitan dengan perubahan-perubahan jadwal mengajar dan kegiatan pengembangan tri darma perguruan tinggi cepat dan tanggap.**

Hasil survei kepuasan terhadap Karyawan yang bertugas menyampaikan informasi yang berkaitan dengan perubahan-perubahan jadwal mengajar dan kegiatan pengembangan tri darma perguruan tinggi cepat dan tanggap menyatakan “puas” dan 43,75% dari mereka berpendapat “sangat baik” dan 6,25% menyatakan cukup puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**7. Kinerja Aspek Assurance Pada Karyawan yang bertugas membantu proses peningkatan jenjang karier ( jabatan dan kepangkatan dosen) cepat dan tanggap.**



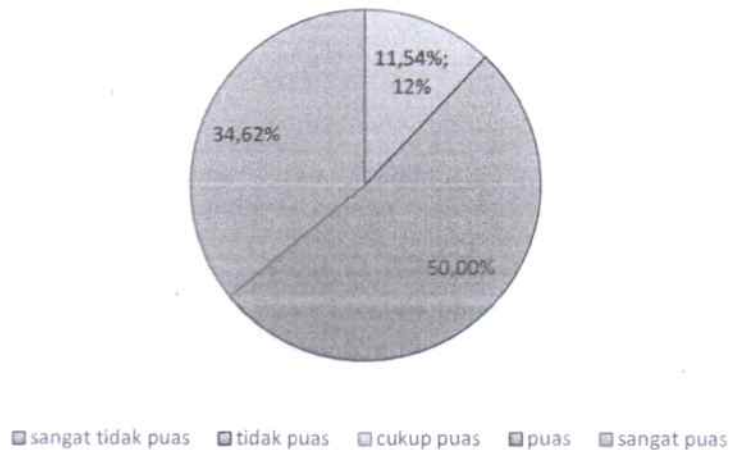
**Gambar 3.31**

**Persentase Kinerja Aspek Assurance pada Karyawan yang bertugas membantu proses peningkatan jenjang karier ( jabatan dan kepangkatan dosen) cepat dan tanggap.**

Hasil survei kepuasan terhadap Karyawan yang bertugas membantu proses peningkatan jenjang karier ( jabatan dan kepangkatan dosen) cepat dan tanggap menyatakan “puas” dan 43,75% dari mereka berpendapat “sangat baik” dan 6,25% menyatakan cukup puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**B5. Aspek *Emphaty***

- 1. Kinerja Aspek *Emphaty* Pada Universitas Warmadewa sangat berkomitmen meningkatkan kualitas.**

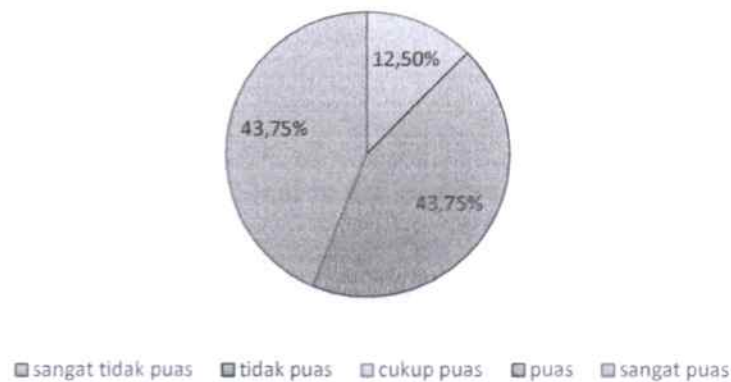


**Gambar 3.32**

**Persentase Kinerja Aspek *Emphaty* pada Universitas Warmadewa sangat berkomitmen meningkatkan kualitas.**

Hasil survei kepuasan terhadap Universitas Warmadewa sangat berkomitmen meningkatkan kualitas menunjukkan sebanyak 50% responden menyatakan “puas” dan 34,62% dari mereka berpendapat “sangat puas”, sisanya 11,54% menyatakan cukup puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

2. Kinerja Aspek *Emphaty* Pada Universitas Warmadewa berkomitmen meningkatkan pendapatan dan tunjangan lainnya.

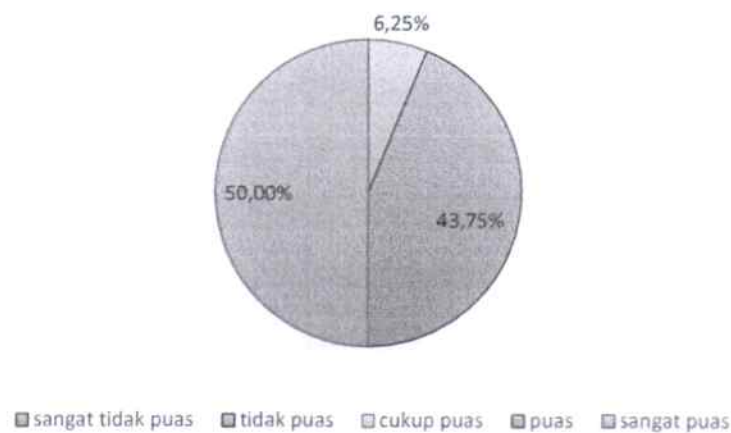


Gambar 3.33

Persentase Kinerja Aspek *Emphaty* pada Universitas Warmadewa berkomitmen meningkatkan pendapatan dan tunjangan lainnya.

Hasil survei kepuasan terhadap Universitas Warmadewa berkomitmen meningkatkan pendapatan dan tunjangan lainnya menunjukkan sebanyak 43,75% responden menyatakan “puas” dan 43,75% dari mereka berpendapat “sangat puas”, dan 12,5% menyatakan cukup puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

3. Kinerja Aspek *Emphaty* Pada Universitas Warmadewa berkomitmen untuk memberikan keselamatan kerja (BPJS Ketenagakerjaan).

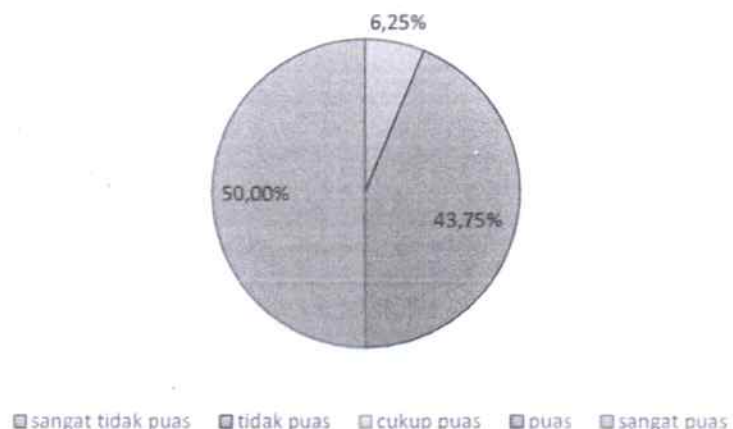


Gambar 3.34

Persentase Kinerja Aspek *Emphaty* pada Universitas Warmadewa berkomitmen untuk memberikan keselamatan kerja (BPJS Ketenagakerjaan).

Hasil survei kepuasan terhadap Universitas Warmadewa berkomitmen untuk memberikan keselamatan kerja (BPJS Ketenagakerjaan) menunjukkan sebanyak 50% responden menyatakan “sangat puas” dan 43,75% dari mereka berpendapat “puas”, dan sisanya 6,35% menyatakan cukup puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**4. Kinerja Aspek *Emphaty* Pada Universitas Warmadewa berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan jaminan kesehatan (BPJS Kesehatan dan Klinik).**



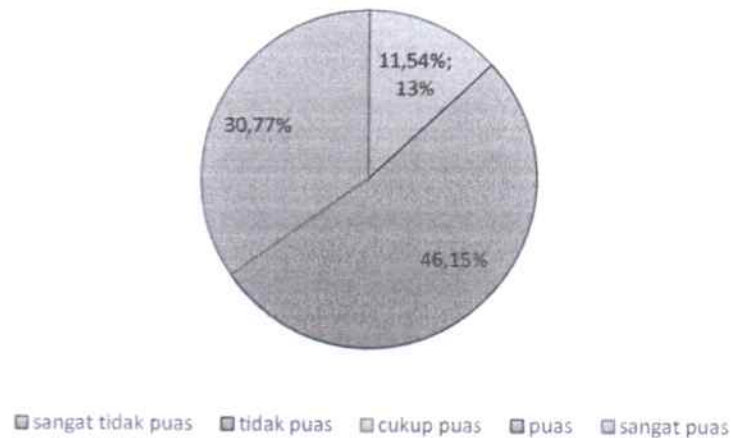
**Gambar 3.35**

**Persentase Kinerja Aspek *Emphaty* pada Universitas Warmadewa berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan jaminan kesehatan (BPJS Kesehatan dan Klinik).**

Hasil survei kepuasan terhadap Universitas Warmadewa berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan jaminan kesehatan (BPJS Kesehatan dan Klinik) menunjukkan sebanyak 50% responden menyatakan “sangat puas” dan 43,75% dari mereka berpendapat “puas”, dan sisanya 6,35% menyatakan cukup puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**5. Kinerja Aspek *Emphaty* Pada Universitas Warmadewa berkomitmen untuk**

memberikan dana pensiun (dplk BNI dan dana pensiun yayasan).

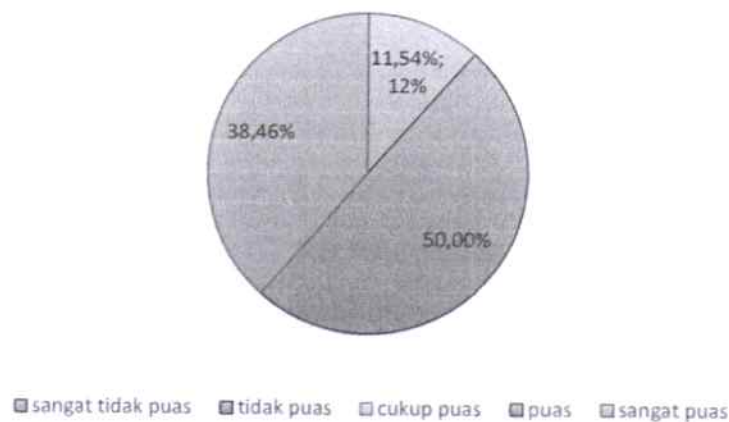


Gambar 3.36

**Persentase Kinerja Aspek *Emphaty* pada Universitas Warmadewa berkomitmen untuk memberikan dana pensiun (dplk BNI dan dana pensiun yayasan),.**

Hasil survei kepuasan terhadap Universitas Warmadewa berkomitmen untuk memberikan dana pensiun (dplk BNI dan dana pensiun yayasan) menunjukkan sebanyak 46,15% responden menyatakan "puas" dan 30,77% dari mereka berpendapat "sangat puas". Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.

**6. Kinerja Aspek *Emphaty* Pada Universitas Warmadewa berkomitmen selalu mendukung kerjasama dengan instansi yang bertaraf Daerah, Nasional dan Internasional.**



Gambar 3.37

**Persentase Kinerja Aspek *Emphaty* pada Universitas Warmadewa berkomitmen selalu mendukung kerjasama dengan instansi yang bertaraf Daerah, Nasional dan Internasional.**

Hasil survei kepuasan terhadap Universitas Warmadewa berkomitmen selalu mendukung kerjasama dengan instansi yang bertaraf Daerah, Nasional dan Internasional menunjukkan sebanyak 50% responden menyatakan “sangat puas” dan 43,75% dari mereka berpendapat “puas”, dan sisanya 11,54% menyatakan cukup puas. Angka tersebut mengatakan bahwa Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis telah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Universitas Warmadewa pada 2025.