

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN TAHUN 2024  
PASCASARJANA  
PRODI MAGISTER-PENDIDIKAN GEOGRAFI  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
TAHUN 2024**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
DAN PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
2024**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr. wb.*

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024 dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah satisfaction (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan Universitas/Fakultas dan Program Studi untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

*Wassalammualaikum*

Mengetahui  
Ketua Penjaminan Mutu Pascasarjana

Penanggung Jawab  
Koordinator Program Studi Magister  
Pendidikan Geografi

Dr. Isnanto, S.Pd.,M.Ed  
NIP. 198007102006041002

Dr. Nurfaika, S.Si, M.Sc.  
NIP. 198302022008122004

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
DAFTAR ISI	iv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG	2
B. TUJUAN KEGIATAN	3
C. MANFAAT KEGIATAN	4
<b>BAB 2 METODOLOGI</b>	<b>5</b>
A. RUANG LINGKUP	6
B. OPERASIONAL VARIABEL	7
<b>BAB 3 HASIL KEGIATAN</b>	<b>9</b>
<b>BAB 4 KESIMPULAN</b>	<b>11</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagai sebuah unit penyelenggara pendidikan, Universitas Negeri Gorontalo dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada para pengguna internal yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan serta kepada pihak pengguna eksternal yaitu lulusan, pengguna lulusan dan mitra kerjasama.

Kenyamanan civitas akademika sebagai pengguna internal tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh Universitas Negeri Gorontalo. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna internal yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.

Universitas Negeri Gorontalo merupakan kapal yang diciptakan untuk mengarungi peradaban manusia yang terus berkembang dan berubah. Oleh karena itu, agar keberadaannya terus memberi manfaat, Universitas Negeri Gorontalo terus melakukan perbaikan-perbaikan yang progresif dengan berlandaskan semangat Unggul dan Berdaya Saing.

Salah satu cara yang dilakukan Universitas Negeri Gorontalo untuk terus melakukan perbaikan adalah dengan melakukan survei kepuasan pihak internal yaitu mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan serta pengguna eksternal yaitu alumni, pengguna alumni dan mitra kerjasama. Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna internal dan eksternal tersebut dalam pelayanan yang sudah diberikan oleh Universitas Negeri Gorontalo. Laporan hasil survei menjadi bahan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan ke depan yang lebih responsif terhadap kebutuhan. Hasil survei kepuasan internal dan eksternal ini juga menjadi pertanggungjawaban dan informasi terkait layanan Universitas Negeri Gorontalo.

Hasil survei kepuasan pengguna internal dan eksternal menjadi dasar yang penting untuk pembenahan pelayanan yang dinilai masih kurang dan mempertahankan atau mengembangkan pelayanan yang sudah baik.

## **B. Tujuan Kegiatan**

Laporan Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024 bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan Dosen terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Negeri Gorontalo.

## **C. Manfaat Kegiatan**

Manfaat kegiatan ini adalah

- Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Universitas Negeri Gorontalo.
- Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **BAB II**

### **METODE PENGUKURAN**

#### **A. Ruang Lingkup**

Universitas Negeri Gorontalo memiliki 13 fakultas yaitu Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) , Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) , Fakultas Ilmu Sosial (FIS) , Fakultas Sastra dan Budaya (FSB) , Fakultas Teknik (FT) , Fakultas Pertanian (FAPERTA) , Fakultas Olahraga dan Kesehatan (FOK) , Fakultas Ekonomi (FE) , Fakultas Hukum (FH) , Fakultas Kelautan dan Teknologi Perikanan (FKTP) , Fakultas Kedokteran (FK) , Pascasarjana (PASCA) , Sekolah Vokasi (VOKASI) , Sedangkan jumlah program studi terdapat 94 program studi.

#### **B. Operasional Variabel**

Tingkat kepuasan terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1. Tangibles: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
2. Reliability: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. Responsiveness: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. Assurance: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramah tamahan, perhatian dan sikap.

5. Emphaty: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

Indikator untuk setiap aspek dijelaskan pada tabel 1. Pada tabel 1, dijelaskan indicator, aitem pernyataan serta skala pengukurannya.

No.	Aspek	Indikator	Item	TP	KP	P	SP
1	Tangible						
2	Reliability						
3	Responsiveness						
4	Assurance						
5	Empathy						

Pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan menggunakan skala likert yaitu: TP=Tidak puas.; KP = Kuang Puas, P = Puas dan SP = Sangat Puas

### C. Tingkat Kepuasan

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	1,00 – 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik



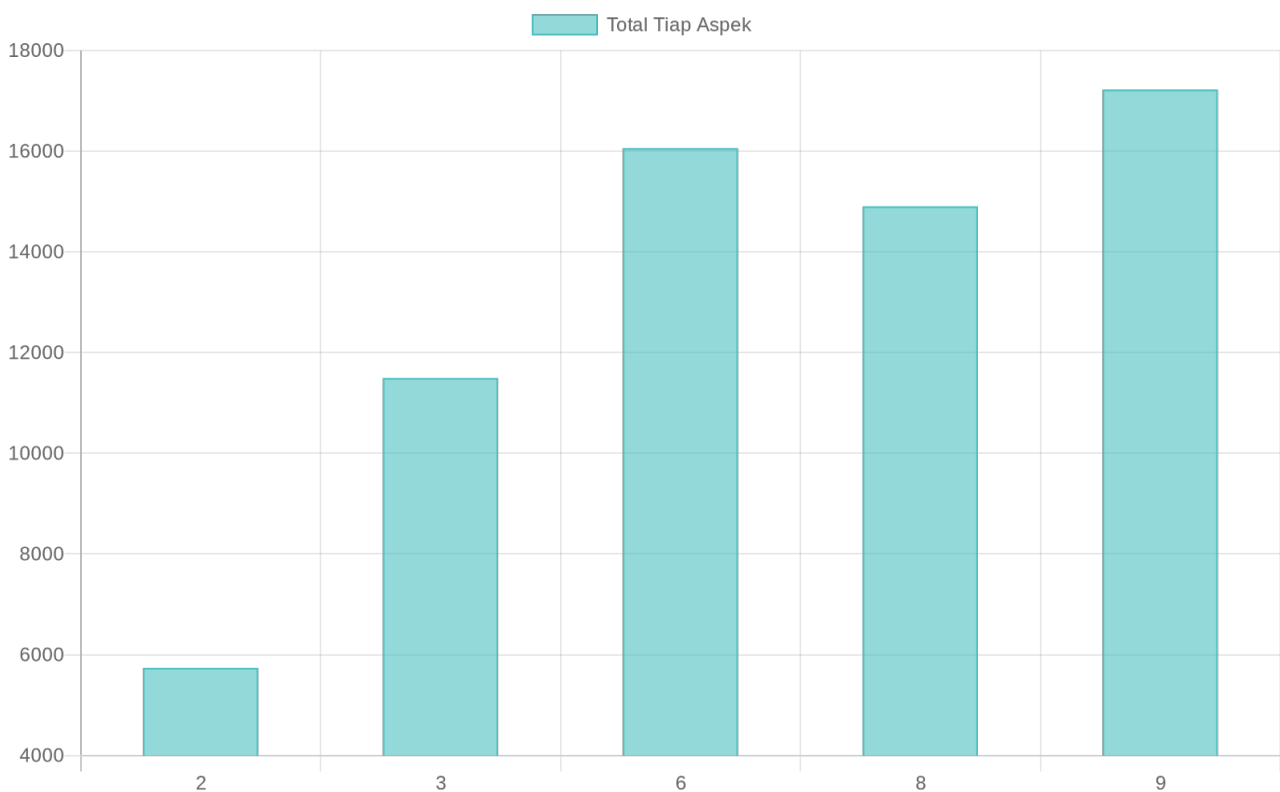
## BAB III

### HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan dilakukan secara online di laman [survei.penjamu.ung.ac.id](http://survei.penjamu.ung.ac.id) yang dilakukan pada 2024-12-02 sampai 2024-12-15. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan di Magister-Pendidikan Geografi sebanyak 12 responden.

#### A. Analisis Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat kepuasan mahasiswa di Magister-Pendidikan Geografi disajikan pada gambar di bawah ini:



Hasil pengukuran tingkat kepuasan di dalam setiap aspek diuraikan berikut ini:

Kode	Instrumen	IKM	Kinerja Unit Pelayanan
------	-----------	-----	------------------------

2	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung	95.83	Sangat Baik
3	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung	92.31	Sangat Baik
6	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana	93.75	Sangat Baik
8	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian	95.45	Sangat Baik
9	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat	95.83	Sangat Baik

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung terdiri dari 5 item/ Pernyataan yang terdistribusi pada 5 indikator. Setiap indikator terdiri dari beberapa aitem yaitu: Pada aspek tangible ini, diukur tingkat kepuasan untuk setiap aitem/ pernyataan, hasilnya disajikan pada tabel berikut:

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
1	Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (aspek Tangibles)	95.83	A	Sangat Baik
2	Ketersediaan Layanan Dalam Menunjang Kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Secara Online Dan Off Line Dengan Akurat Dan Memuaskan (reliability)	91.67	A	Sangat Baik
3	Kemudahan Layanan Manajemen Dalam Pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (responsiveness )	95.83	A	Sangat Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
4	Pelayanan Pimpinan Dan Atau Penanggung Jawab Yang Berwenang Dalam Menunjang Keterlaksanaan Tridharma Pt (assurance )	95.83	A	Sangat Baik
5	Layanan Prima Manajemen Di Pt Dilakukan Sesuai Dengan Prosedur (empathy)	97.92	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 5 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **91.67** (Ketersediaan Layanan Dalam Menunjang Kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Secara Online Dan Off Line Dengan Akurat Dan Memuaskan (Realiability)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Layanan Prima Manajemen Di PT Dilakukan Sesuai Dengan Prosedur (Empathy)** (97.92).

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung terdiri dari 10 item/pernyataan yang terdistribusi pada 10 indikator. Setiap indikator terdiri dari beberapa aitem yaitu: Pada aspek tangible ini, diukur tingkat kepuasan untuk setiap aitem/pernyataan, hasilnya disajikan pada tabel berikut:

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
1	Aksesibilitas Dan Kemudahan Dalam Mengakses System Informasi Mengenai Kinerja Dosen (sister, Siat, Dll.) (aspek Tangibles )	91.67	A	Sangat Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
2	Kualitas Sarana Dan Prasarana Penunjang Dalam Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. (aspek Tangibles)	93.75	A	Sangat Baik
3	Keterlaksanaan Perencanaan Kebutuhan Dosen Dan Tendik Sesuai Dengan Sop Yang Berlaku (reliability)	95.83	A	Sangat Baik
4	Rekrutmen, Seleksi Dan Pemberhentian Dosen (reliability)	91.67	A	Sangat Baik
5	Kemudahan Dalam Proses Kenaikan Pangkat Dosen (responsiveness)	91.67	A	Sangat Baik
6	Pemberian Kesempatan Mengembangkan Karir Melalui Pelatihan/ Seminar/ Studi Lanjut/ Dsb. (responsiveness)	93.75	A	Sangat Baik
7	Evaluasi Kinerja Dosen Dilakukan Melalui Mekanisme Yang Transparan (assurance)	89.58	A	Sangat Baik
8	Kesesuaian Pelaksanaan Orientasi Dan Penempatan Dosen Dengan Unit Kerja (assurance)	91.67	A	Sangat Baik
9	Pengawasan Kinerja Oleh Atasan Dalam Peningkatan Produktifitas (empathy)	91.67	A	Sangat Baik
10	Pemberian Remunerasi Yang Jelas, Adil Dan Transparan Dalam Peningkatan Kinerja (empathy)	95.83	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 10 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **89.58** (Evaluasi Kinerja Dosen Dilakukan Melalui Mekanisme Yang Transparan (Assurance)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Keterlaksanaan**

**Perencanaan Kebutuhan Dosen Dan Tendik Sesuai Dengan SOP Yang Berlaku (Reliability) (95.83).**

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana terdiri dari 14 item/ Pernyataan yang terdistribusi pada 14 indikator. Setiap indikator terdiri dari beberapa aitem yaitu: Pada aspek tangible ini, diukur tingkat kepuasan untuk setiap aitem/ pernyataan, hasilnya disajikan pada tabel berikut:

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
1	Ruang Kelas Yang Memadai (aspek Tangibles)	93.75	A	Sangat Baik
2	Fasilitas Media Pembelajaran (lcd, Layar Lcd, Sound System, Dll) Dikelas (aspek Tangibles)	93.75	A	Sangat Baik
3	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Di Ruang Praktek/ Laboratorium/ Bengkel/dsb (aspek Tangibles)	93.75	A	Sangat Baik
4	Kelengkapan Referensi Buku Teks/ Buku Modul /jurnal Berlangganan Diruang Baca / Perpustakaan (aspek Tangibles)	93.75	A	Sangat Baik
5	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Poliklinik (aspek Tangibles)	93.75	A	Sangat Baik
6	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Tempat Parkir (aspek Tangibles)	97.73	A	Sangat Baik
7	Kemudahan Untuk Mengakses Internet Dan Kecepatan Akses Di Kampus (reliability)	95.83	A	Sangat Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
8	Kemudahan Pengguna Dan Pemenuhan Kebutuhan Di Sso (reliability)	93.75	A	Sangat Baik
9	Kesigapan Dalam Memproses Kenaikan Pangkat (responsiveness)	95.83	A	Sangat Baik
10	Ketepatan Dalam Pemberian Insentif Remunerasi Sesuai Dengan Kinerja (responsiveness)	95.83	A	Sangat Baik
11	Transparan Dalam Segala Jenis Potongan Gaji Dan Remunerasi (assurance)	91.67	A	Sangat Baik
12	Ketepatan Pencairan Gaji, Sertifikasi Dosen Dan Remunerasi Disetiap Bulan (assurance)	95.83	A	Sangat Baik
13	Kejelasan Pedoman Dan Peraturan Terkait Keuangan Yang Ditetapkan (assurance)	97.92	A	Sangat Baik
14	Keterlibatan Dosen Dalam Penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (rba) (empathy)	93.75	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 14 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **91.67** (Transparan Dalam Segala Jenis Potongan Gaji Dan Remunerasi (Assurance)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kejelasan Pedoman Dan Peraturan Terkait Keuangan Yang Ditetapkan (Assurance)** (97.92).

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian terdiri dari 13 item/pernyataan yang terdistribusi pada 13 indikator. Setiap

indikator terdiri dari beberapa aitem yaitu: Pada aspek tangible ini, diukur tingkat kepuasan untuk setiap aitem/ Pernyataan, hasilnya disajikan pada tabel berikut:

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
1	Keterbukaan Informasi Hibah Penelitian (aspek Tangibles)	91.67	A	Sangat Baik
2	Kemudahan Menggunakan Fasilitas Penelitian (aspek Tangibles)	91.67	A	Sangat Baik
3	Ketepatan Pencairan Dana Peneliti (aspek Tangibles)	93.75	A	Sangat Baik
4	Kemudahan Fasilitas Pengajuan Proposal (reliability)	95.83	A	Sangat Baik
5	Konsistensi Aturan Pada Pelaksanaan Penelitian Dan Kegiatan Monev (reliability)	95.83	A	Sangat Baik
6	Pedoman Dan Sop Yang Jelas Tentang Kewajiban Adanya Output Kegiatan Penelitian (reliability)	93.75	A	Sangat Baik
7	Kesigapan Layanan Administrasi Lppm Dalam Menangani Masalah Bidang Penelitian (responsiveness)	97.73	A	Sangat Baik
8	Ketepatan Output Penelitian (responsiveness)	95.83	A	Sangat Baik
9	Konsistensi Aturan Pelaksanaan Pengajuan, Penilaian Proposal Dan Laporan Penelitian (assurance)	95.83	A	Sangat Baik
10	Keterbukaan Hasil Penilaian Proposal Dan Laporan Penelitian (empathy)	97.92	A	Sangat Baik
11	Keterbukaan Informasi Hak Dan Kewajiban Peneliti (empathy)	95.83	A	Sangat Baik
12	Kemudahan Bimbingan Dalam Pencapaian Output Penelitian (empathy)	95.83	A	Sangat Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
13	Kemudahan Bimbingan Dalam Pencapaian Output Penelitian (empathy)	93.18	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 13 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **91.67** (Keterbukaan Informasi Hibah Penelitian (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Keterbukaan Hasil Penilaian Proposal Dan Laporan Penelitian (Empathy)** (97.92).

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat terdiri dari 15 item/pernyataan yang terdistribusi pada 15 indikator. Setiap indikator terdiri dari beberapa aitem yaitu: Pada aspek tangible ini, diukur tingkat kepuasan untuk setiap aitem/pernyataan, hasilnya disajikan pada tabel berikut:

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
1	Keterbukaan Informasi Hibah Di Bidang Pkm (aspek Tangibles)	93.75	A	Sangat Baik
2	Ketepatan Pencairan Dana (aspek Tangibles)	97.92	A	Sangat Baik
3	Efisiensi Administrasi Laporan (aspek Tangibles)	97.92	A	Sangat Baik
4	Kemudahan Fasilitas Pengajuan Proposal (reliability)	95.83	A	Sangat Baik



No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
5	Konsistensi Aturan Dan Pelaksanaan Kegiatan/monev (reliability)	97.92	A	Sangat Baik
6	Pedoman Dan Sop Yang Jelas Tentang Kewajiban Adanya Output Kegiatan Pkm (reliability)	95.83	A	Sangat Baik
7	Kesigapan Layanan Administrasi Lppm Dalam Pemecahan Masalah (responsiveness)	97.92	A	Sangat Baik
8	Kecepatan Layanan Administrasi Lppm Selama Kegiatan Pkm (responsiveness)	95.83	A	Sangat Baik
9	Ketepatan Prosedur Pengumpulan Laporan (responsiveness)	95.83	A	Sangat Baik
10	Ketepatan Output Kegiatan Pkm (responsiveness)	95.83	A	Sangat Baik
11	Konsistensi Aturan Pelaksanaan Pengajuan, Penilaian Proposal Dan Laporan Pkm (assurance)	95.83	A	Sangat Baik
12	Keterbukaan Hasil Penilaian Proposal Dan Laporan Pkm (empathy)	97.92	A	Sangat Baik
13	Keterbukaan Informasi Hak Dan Kewajiban Pelaksana Pkm (empathy)	97.92	A	Sangat Baik
14	Kemudahan Bimbingan Dalam Pencapaian Output Pkm (empathy)	95.83	A	Sangat Baik
15	Aplikasi Output Pkm Berdaya Guna Tinggi Dimasyarakat (empathy)	97.92	A	Sangat Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 15 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **93.75** (Keterbukaan Informasi Hibah Di Bidang PKM (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Ketepatan Pencairan Dana (Aspek**

**Tangibles) (97.92).**

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan analisis hasil pengukuran Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024 pada periode 2024 masuk ke dalam kategori Dosen artinya Dosen masuk ke dalam kategori BAIK Selanjutnya, urutan indeks kepuasan Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024 untuk setiap butir/aitem pernyataan disajikan pada tabel di bawah ini:

No	Aitem Pernyataan	Indeks
1	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN UNG	95.83
2	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGELOLAAN PENGEMBANGAN SDM UNG	92.31
3	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA	93.75
4	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PROSES PENELITIAN	95.45
5	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PROSES PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT	95.83

Dapat diamati dari tabel di atas, lima (5) item atau butir pernyataan yang memiliki nilai yang paling rendah yaitu:

- Evaluasi Kinerja Dosen Dilakukan Melalui Mekanisme Yang Transparan (Assurance) (89.58)
- Ketersediaan Layanan Dalam Menunjang Kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Secara Online Dan Off Line Dengan Akurat Dan Memuaskan (Reliability) (91.67)
- Aksesibilitas Dan Kemudahan Dalam Mengakses System Informasi Mengenai Kinerja Dosen (Sister, SIAT, DII.) (Aspek Tangibles ) (91.67)
- Rekrutmen, Seleksi Dan Pemberhentian Dosen (Reliability) (91.67)
- Kemudahan Dalam Proses Kenaikan Pangkat Dosen (Responsiveness) (91.67)

Faktor-faktor atau akar permasalahan yang menyebabkan indeks kepuasan mahasiswa masih rendah yaitu:

- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024 terhadap layanan manajemen UNG pada aspek Assurance (jaminan kepercayaan), khususnya terkait evaluasi kinerja dosen yang dilakukan melalui mekanisme yang transparan, diperoleh nilai rata-rata 3,58 dari 12 responden dengan mutu layanan kategori A (Sangat Baik), tingkat kepuasan sebesar 89,58%, dan predikat Sangat Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar dosen menilai proses evaluasi kinerja telah berjalan baik dan relatif transparan. Dosen merasa bahwa mekanisme penilaian kinerja sudah memiliki prosedur yang jelas dan terstandar. Namun, tingkat kepuasan yang masih di bawah 90% mengindikasikan adanya ruang perbaikan, terutama dalam hal kejelasan indikator penilaian, keterbukaan hasil evaluasi, dan komunikasi tindak lanjut hasil penilaian kepada dosen secara merata.,
- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024 terhadap Layanan Manajemen Universitas Negeri Gorontalo, butir instrumen nomor 2 yang menilai ketersediaan layanan dalam menunjang kegiatan tridarma perguruan tinggi, administrasi, dan kebutuhan informasi secara online maupun offline dengan akurat dan memuaskan (reliability) memperoleh nilai rata-rata 3,67 dari total 12 responden. Mutu layanan berada pada kategori A dengan kinerja unit pelayanan dinilai sangat baik, tingkat kepuasan mencapai 91,67%, dan predikat keseluruhan menunjukkan kategori sangat puas. Hasil ini mengindikasikan bahwa layanan manajemen UNG telah memiliki tingkat keandalan yang tinggi dalam mendukung pelaksanaan tridarma dosen. Sistem administrasi dan layanan informasi yang tersedia, baik daring maupun luring, dinilai efektif, akurat, dan mampu memenuhi kebutuhan dosen secara optimal. Mayoritas responden menilai bahwa proses pelayanan berlangsung cepat, mudah diakses, dan jarang mengalami kendala teknis, mencerminkan bahwa unit manajemen telah menerapkan standar kerja yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama pada aspek optimalisasi kecepatan respons layanan online dan integrasi

sistem informasi lintas unit agar proses administrasi lebih efisien. Selain itu, kegiatan sosialisasi dan pelatihan teknis bagi dosen baru perlu terus diperkuat agar seluruh pengguna dapat memanfaatkan layanan digital secara maksimal. Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan manajemen UNG pada aspek keandalan (reliability) telah berjalan sangat baik dan memuaskan, dengan rekomendasi untuk terus menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan sistem digital dan peningkatan kapasitas responsivitas layanan.,

- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024 terhadap layanan manajemen Universitas Negeri Gorontalo pada aspek Tangibles (bukti fisik), khususnya mengenai aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi kinerja dosen seperti SISTER, SIAT, dan platform lainnya, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67 dari total 12 responden. Mutu layanan berada pada kategori A (Sangat Baik), dengan kinerja unit pelayanan dinilai sangat baik, tingkat kepuasan mencapai 91,67%, dan predikat keseluruhan sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas dosen merasa sistem informasi yang disediakan oleh universitas sudah mudah diakses, memiliki tampilan yang cukup jelas, serta mendukung kebutuhan pelaporan kinerja dosen secara efektif. Namun demikian, meskipun tingkat kepuasan sudah sangat tinggi, masih terdapat potensi peningkatan terutama pada aspek stabilitas sistem, kecepatan akses, dan integrasi data antar platform digital yang digunakan.,
- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024 terhadap layanan manajemen Universitas Negeri Gorontalo pada aspek Reliability yang menilai proses rekrutmen, seleksi, dan pemberhentian dosen, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67 dari total 12 responden, dengan mutu layanan berkategori A (Sangat Baik), kinerja unit pelayanan sangat baik, tingkat kepuasan 91,67%, dan predikat keseluruhan sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas dosen menilai mekanisme rekrutmen dan seleksi dosen di UNG telah berjalan dengan baik, mengikuti prosedur yang transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Prosesnya dianggap cukup terbuka, objektif, serta memperhatikan kualifikasi dan kompetensi calon

dosen. Namun demikian, nilai kepuasan yang belum mencapai 100% mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam hal peningkatan transparansi informasi, percepatan proses administrasi, dan konsistensi penerapan standar seleksi antar fakultas.,

- Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Dosen Tahun 2024 terhadap layanan manajemen Universitas Negeri Gorontalo pada aspek Responsiveness yang menilai kemudahan dalam proses kenaikan pangkat dosen, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67 dari total 12 responden, dengan mutu layanan A (Sangat Baik), kinerja unit pelayanan sangat baik, tingkat kepuasan 91,67%, dan predikat keseluruhan sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum proses kenaikan pangkat dosen di UNG telah berjalan dengan baik dan efisien. Dosen merasa bahwa layanan yang diberikan oleh unit kepegawaian cukup responsif, prosedur pengajuan kenaikan pangkat sudah jelas, serta komunikasi antar pihak berjalan lancar. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada aspek kecepatan verifikasi berkas, konsistensi penerapan aturan, dan keterbukaan informasi mengenai tahapan proses penilaian angka kredit.,

Rencana tindak lanjutnya yaitu:

- Untuk meningkatkan kualitas dan transparansi mekanisme evaluasi kinerja dosen di Universitas Negeri Gorontalo, diperlukan beberapa langkah strategis yang terintegrasi dan berkelanjutan. Pertama, perlu ditingkatkan keterbukaan informasi hasil evaluasi dengan cara menyampaikan hasil penilaian kepada dosen secara personal dan disertai umpan balik konstruktif. Hal ini penting agar setiap dosen dapat memahami kekuatan dan aspek yang masih perlu diperbaiki sebagai dasar pengembangan diri dan peningkatan kinerja tridarma. Kedua, indikator dan instrumen penilaian kinerja perlu distandardisasi dan disosialisasikan secara menyeluruh, sehingga proses evaluasi menjadi lebih objektif, terukur, dan dapat diterima oleh semua pihak. Ketiga, pengembangan sistem digital berbasis daring untuk evaluasi kinerja perlu segera diimplementasikan guna mempermudah proses

pengisian data, verifikasi, serta pelaporan hasil penilaian secara cepat, akurat, dan akuntabel. Selain itu, komunikasi dan pendampingan kepada dosen juga harus diperkuat melalui forum refleksi atau sesi coaching rutin yang memberikan kesempatan untuk klarifikasi hasil evaluasi dan membangun budaya evaluatif yang positif. Unit manajemen dan lembaga penjaminan mutu perlu berkolaborasi dalam memastikan mekanisme evaluasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berorientasi pada peningkatan kualitas tridarma perguruan tinggi. Dengan langkah-langkah tersebut, sistem evaluasi kinerja dosen di UNG diharapkan menjadi lebih transparan, adil, dan bermanfaat dalam mendorong profesionalisme dosen serta peningkatan mutu institusi secara keseluruhan.,

- Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen tahun 2024 terhadap layanan manajemen UNG yang menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi namun masih memiliki ruang peningkatan, beberapa solusi strategis dapat dilakukan untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas layanan. Pertama, optimalisasi sistem layanan digital perlu menjadi prioritas, terutama dalam meningkatkan kecepatan respons dan stabilitas akses pada sistem daring seperti portal administrasi dan akademik. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan kapasitas server, pembaruan perangkat lunak secara berkala, serta penerapan sistem monitoring kinerja digital agar gangguan dapat segera terdeteksi dan diatasi. Kedua, integrasi antar sistem informasi di seluruh unit manajemen perlu diperkuat agar data dosen dapat terhubung secara otomatis dan menghindari pengisian berulang pada berbagai platform. Langkah ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan konsistensi data lintas unit. Selanjutnya, peningkatan kompetensi staf pelayanan dan pengguna layanan menjadi faktor penting. Diperlukan program pelatihan rutin bagi petugas administrasi dalam hal pelayanan prima (service excellence), manajemen aduan, dan penggunaan sistem informasi terbaru. Di sisi lain, dosen sebagai pengguna layanan juga dapat difasilitasi dengan pelatihan teknis dan panduan digital untuk memaksimalkan pemanfaatan sistem daring secara mandiri. Keempat, perlu dibangun mekanisme

feedback berkelanjutan yang memungkinkan dosen memberikan masukan secara langsung melalui survei mini atau fitur penilaian cepat setelah menggunakan layanan tertentu. Data ini dapat menjadi dasar evaluasi real-time untuk perbaikan sistem dan peningkatan kualitas pelayanan. Terakhir, penguatan budaya pelayanan dan komunikasi internal di lingkungan manajemen UNG sangat penting. Koordinasi lintas unit perlu dijaga agar setiap permintaan atau keluhan dosen dapat ditangani secara cepat dan tuntas melalui sistem tindak lanjut terpadu. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut secara konsisten, diharapkan layanan manajemen UNG tidak hanya mempertahankan predikat “Sangat Baik” tetapi juga mencapai standar pelayanan unggul yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan sivitas akademika.,

- Untuk meningkatkan kualitas layanan pada aspek aksesibilitas sistem informasi dosen, beberapa solusi dapat dilakukan. Pertama, perlu dilakukan optimalisasi infrastruktur teknologi informasi, seperti peningkatan kapasitas server, pemeliharaan sistem secara berkala, serta penanganan cepat terhadap gangguan teknis agar sistem tetap stabil dan mudah diakses kapan pun. Kedua, integrasi lintas platform antara SISTER, SIAT, dan sistem pendukung lainnya perlu diperkuat agar data dosen dapat tersinkronisasi otomatis tanpa harus menginput data yang sama di berbagai sistem. Ketiga, penyempurnaan antarmuka pengguna (user interface) dan peningkatan kecepatan pemrosesan data juga penting agar pengalaman pengguna lebih efisien dan nyaman. Keempat, universitas dapat menyediakan pusat bantuan digital atau layanan dukungan pengguna (helpdesk) berbasis daring yang responsif untuk membantu dosen ketika mengalami kesulitan teknis. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, diharapkan sistem informasi kinerja dosen di UNG akan semakin handal, efisien, dan berkelanjutan dalam mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi secara digital dan terintegrasi.,
- Untuk meningkatkan kualitas layanan pada aspek ini, universitas dapat memperkuat sistem informasi kepegawaian berbasis digital yang menyediakan akses publik terhadap jadwal, tahapan, dan hasil seleksi dosen secara lebih



transparan. Selain itu, diperlukan penyelarasan standar rekrutmen dan evaluasi kinerja dosen di seluruh fakultas agar pelaksanaannya seragam dan berkeadilan. Proses pemberhentian dosen juga perlu dilaksanakan secara profesional dengan memperhatikan prosedur hukum dan etika akademik yang berlaku. Selanjutnya, peningkatan kapasitas tim seleksi dan verifikasi administrasi melalui pelatihan dan pembekalan teknis dapat membantu mempercepat proses dan meminimalkan potensi kesalahan. Terakhir, UNG dapat membentuk forum komunikasi dan evaluasi tahunan antara pihak manajemen dan dosen untuk menampung masukan terkait mekanisme rekrutmen dan pemberhentian. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan sistem rekrutmen dan manajemen dosen di UNG semakin akuntabel, efisien, dan berorientasi pada peningkatan mutu sumber daya manusia perguruan tinggi.,

- Untuk meningkatkan kualitas layanan pada aspek ini, universitas dapat memperkuat digitalisasi sistem kenaikan pangkat dengan membangun platform terpadu yang memungkinkan dosen memantau secara langsung status pengajuan dan perkembangan berkasnya. Selain itu, perlu dilakukan penyederhanaan alur administrasi dan penguatan koordinasi antarunit agar proses penilaian berjalan lebih cepat dan bebas dari duplikasi tahapan. Unit kepegawaian juga dapat memperkuat layanan konsultasi dan pendampingan dosen melalui klinik kenaikan pangkat atau helpdesk daring yang responsif terhadap pertanyaan dan kendala administratif. Di samping itu, peningkatan kompetensi staf administrasi melalui pelatihan regulasi terbaru dan manajemen dokumen digital perlu dilakukan agar pelayanan semakin profesional. Dengan langkah-langkah tersebut, proses kenaikan pangkat dosen di UNG diharapkan menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel, sekaligus mendukung peningkatan motivasi dan kinerja akademik para dosen.,