

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN TAHUN 2025  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
PRODI SARJANA-MANAJEMEN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
TAHUN 2025**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
DAN PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
2025**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr. wb.*

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka Survei Kepuasan Dosen Tahun 2025 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.

*Wassalamualaikum*

Mengetahui

Wakil Dekan 1 Bidang Akademik FIP UNG

Penanggung Jawab

Ketua Penjamin Mutu FIP UNG

Dr. Pupung Puspa Ardini, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198311102008012010

Mohamad Awal Lakadjo, M.Pd.  
NIP. 199209112022031009

# 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 2025 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 95 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            |



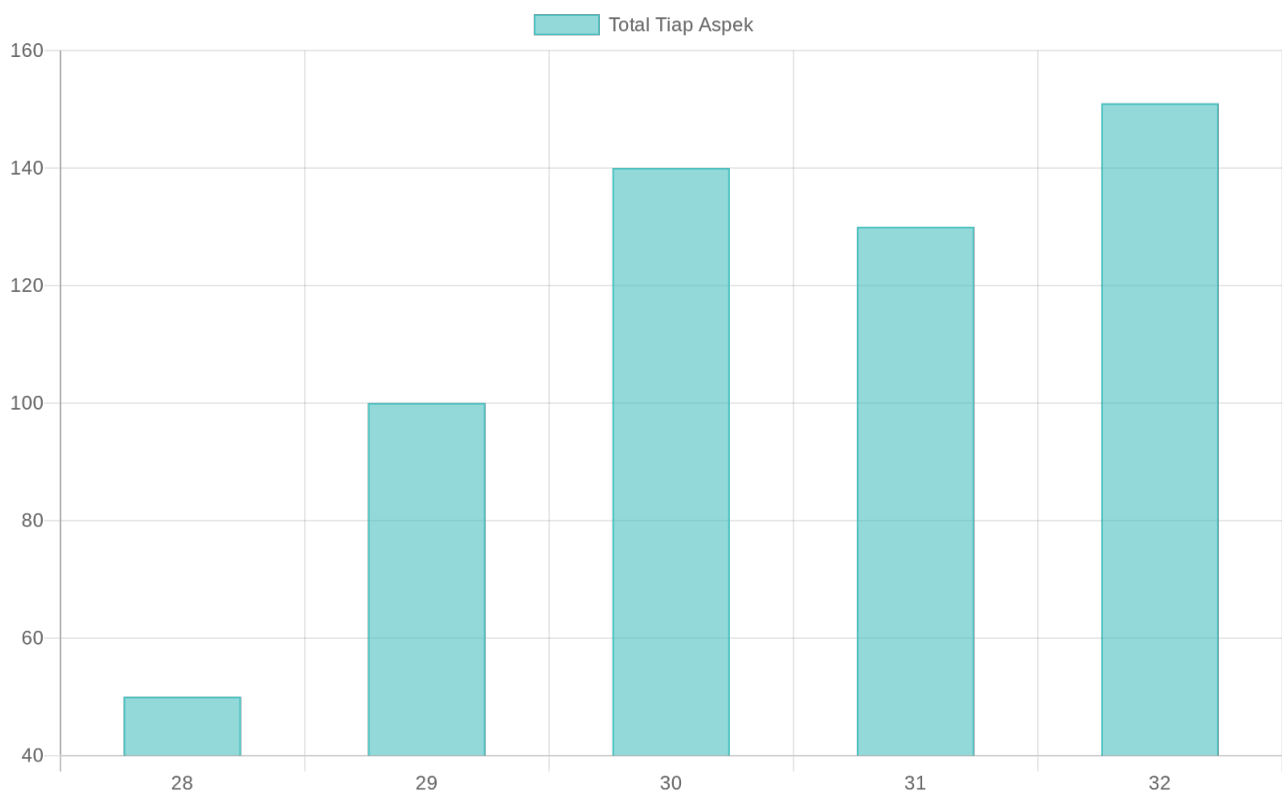
### BAB III

#### 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 2024-12-01 sampai 2025-12-31. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan di Fakultas Ilmu Pendidikan sebanyak 11 responden.

##### A. Analisis Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan disajikan pada gambar di bawah ini:



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

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

|    |  |       |      |
|----|--|-------|------|
| 28 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung                             | 80.00 | Baik |
| 29 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung                  | 77.50 | Baik |
| 30 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 72.50 | Baik |
| 31 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian                         | 77.50 | Baik |
| 32 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat       | 77.78 | 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)   | 82.50 | 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) | 77.50 | B            | Baik                   |
| 3  | Kemudahan Layanan Manajemen Dalam Pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (responsiveness )  | 77.50 | B            | Baik                   |

| No | Pernyataan   | IKM   | Mutu layanan | Unit Kinerja Pelayanan |
|----|--|-------|--------------|------------------------|
| 4  | Pelayanan Pimpinan Dan Atau Penanggung Jawab Yang Berwenang Dalam Menunjang Keterlaksanaan Tridharma Pt (assurance ) | 85.00 | A            | Sangat Baik            |
| 5  | Layanan Prima Manajemen Di Pt Dilakukan Sesuai Dengan Prosedur (empathy)   | 80.00 | B            | 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 **77.50** (Ketersediaan Layanan Dalam Menunjang Kegiatan Tridharma 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 **Pelayanan Pimpinan Dan Atau Penanggung Jawab Yang Berwenang Dalam Menunjang Keterlaksanaan Tridharma PT (Assurance )** (85.00).

- 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 ) | 85.00 | A | Sangat Baik |
| 2  | Kualitas Sarana Dan Prasarana Penunjang Dalam Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. (aspek Tangibles)                     | 70.00 | B | Baik        |
| 3  | Keterlaksanaan Perencanaan Kebutuhan Dosen Dan Tendik Sesuai Dengan Sop Yang Berlaku (realiability)                         | 77.50 | B | Baik        |
| 4  | Rekrutmen, Seleksi Dan Pemberhentian Dosen (realiability)   | 75.00 | B | Baik        |
| 5  | Kemudahan Dalam Proses Kenaikan Pangkat Dosen (responsiveness)  | 77.50 | B | Baik        |
| 6  | Pemberian Kesempatan Mengembangkan Karir Melalui Pelatihan/ Seminar/ Studi Lanjut/ Dsb. (responsiveness)                    | 82.50 | A | Sangat Baik |
| 7  | Evaluasi Kinerja Dosen Dilakukan Melalui Mekanisme Yang Transparan (assurance)  | 82.50 | A | Sangat Baik |
| 8  | Kesesuaian Pelaksanaan Orientasi Dan Penempatan Dosen Dengan Unit Kerja (assurance)   | 80.00 | B | Baik        |
| 9  | Pengawasan Kinerja Oleh Atasan Dalam Peningkatan Produktifitas (empathy)  | 75.00 | B | Baik        |
| 10 | Pemberian Remunerasi Yang Jelas, Adil Dan Transparan Dalam Peningkatan Kinerja (empathy)                                    | 67.50 | B | 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 **67.50** (Pemberian Remunerasi Yang Jelas, Adil Dan Transparan Dalam Peningkatan Kinerja (Empathy)) .

Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Aksesibilitas Dan Kemudahan Dalam Mengakses System Informasi Mengenai Kinerja Dosen (Sister, SIAT, DII.) (Aspek Tangibles )** (85.00).

- 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)   | 59.09 | C            | Kurang Baik            |
| 2  | Fasilitas Media Pembelajaran (lcd, Layar Lcd, Sound System, DII) Dikelas (aspek Tangibles)                     | 59.09 | C            | Kurang Baik            |
| 3  | Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Di Ruang Praktek/ Laboratorium/ Bengkel/dsb (aspek Tangibles)                 | 65.00 | B            | Baik                   |
| 4  | Kelengkapan Referensi Buku Teks/ Buku Modul /jurnal Berlangganan Diruang Baca / Perpustakaan (aspek Tangibles) | 62.50 | C            | Kurang Baik            |
| 5  | Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Poliklinik (aspek Tangibles)  | 70.00 | B            | Baik                   |
| 6  | Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Tempat Parkir (aspek Tangibles)   | 72.22 | B            | Baik                   |
| 7  | Kemudahan Untuk Mengakses Internet Dan Kecepatan Akses Di Kampus (reliability)                                 | 90.00 | A            | Sangat Baik            |

| No | Pernyataan  | IKM   | Mutu layanan | Unit Kinerja Pelayanan |
|----|---|-------|--------------|------------------------|
| 8  | Kemudahan Pengguna Dan Pemenuhan Kebutuhan Di Sso (reliability)                       | 85.00 | A            | Sangat Baik            |
| 9  | Kesigapan Dalam Memproses Kenaikan Pangkat (responsiveness)                           | 82.50 | A            | Sangat Baik            |
| 10 | Ketepatan Dalam Pemberian Insentif Remunerasi Sesuai Dengan Kinerja (responsiveness)  | 75.00 | B            | Baik                   |
| 11 | Transparan Dalam Segala Jenis Potongan Gaji Dan Remunerasi (assurance)                | 67.50 | B            | Baik                   |
| 12 | Ketepatan Pencairan Gaji, Sertifikasi Dosen Dan Remunerasi Disetiap Bulan (assurance) | 69.44 | B            | Baik                   |
| 13 | Kejelasan Pedoman Dan Peraturan Terkait Keuangan Yang Ditetapkan (assurance)          | 70.00 | B            | Baik                   |
| 14 | Keterlibatan Dosen Dalam Penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (rba) (empathy)           | 65.00 | B            | 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 **59.09** (Ruang Kelas Yang Memadai (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan Untuk Mengakses Internet Dan Kecepatan Akses Di Kampus (Reliability)** (90.00).

- 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)  | 82.50 | A            | Sangat Baik            |
| 2  | Kemudahan Menggunakan Fasilitas Penelitian (aspek Tangibles)                                    | 77.50 | B            | Baik                   |
| 3  | Ketepatan Pencairan Dana Peneliti (aspek Tangibles)   | 75.00 | B            | Baik                   |
| 4  | Kemudahan Fasilitas Pengajuan Proposal (reliability)  | 82.50 | A            | Sangat Baik            |
| 5  | Konsistensi Aturan Pada Pelaksanaan Penelitian Dan Kegiatan Monev (reliability)                 | 80.00 | B            | Baik                   |
| 6  | Pedoman Dan Sop Yang Jelas Tentang Kewajiban Adanya Output Kegiatan Penelitian (reliability)    | 82.50 | A            | Sangat Baik            |
| 7  | Kesigapan Layanan Administrasi Lppm Dalam Menangani Masalah Bidang Penelitian (responsiveness)  | 77.50 | B            | Baik                   |
| 8  | Ketepatan Output Penelitian (responsiveness)  | 77.50 | B            | Baik                   |
| 9  | Konsistensi Aturan Pelaksanaan Pengajuan, Penilaian Proposal Dan Laporan Penelitian (assurance) | 77.50 | B            | Baik                   |
| 10 | Keterbukaan Hasil Penilaian Proposal Dan Laporan Penelitian (empathy)                           | 80.00 | B            | Baik                   |
| 11 | Keterbukaan Informasi Hak Dan Kewajiban Peneliti (empathy)                                      | 80.00 | B            | Baik                   |
| 12 | Kemudahan Bimbingan Dalam Pencapaian Output Penelitian (empathy)                                | 80.00 | B            | Baik                   |

| No | Pernyataan   | IKM   | Mutu layanan | Unit Kinerja Pelayanan |
|----|--|-------|--------------|------------------------|
| 13 | Kemudahan Bimbingan Dalam Pencapaian Output Penelitian (empathy) | 82.50 | 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 **75.00** (Ketepatan Pencairan Dana Peneliti (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Keterbukaan Informasi Hibah Penelitian (Aspek Tangibles)** (82.50).

- 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) | 80.00 | B            | Baik                   |
| 2  | Ketepatan Pencairan Dana (aspek Tangibles)                  | 77.50 | B            | Baik                   |
| 3  | Efisiensi Administrasi Laporan (aspek Tangibles)            | 77.50 | B            | Baik                   |
| 4  | Kemudahan Fasilitas Pengajuan Proposal (reliability)        | 72.73 | B            | Baik                   |



| No | Pernyataan   | IKM   | Mutu layanan | Unit Kinerja Pelayanan |
|----|--|-------|--------------|------------------------|
| 5  | Konsistensi Aturan Dan Pelaksanaan Kegiatan/monev (reliability)                          | 75.00 | B            | Baik                   |
| 6  | Pedoman Dan Sop Yang Jelas Tentang Kewajiban Adanya Output Kegiatan Pkm (reliability)    | 72.50 | B            | Baik                   |
| 7  | Kesigapan Layanan Administrasi Lppm Dalam Pemecahan Masalah (responsiveness)             | 80.00 | B            | Baik                   |
| 8  | Kecepatan Layanan Administrasi Lppm Selama Kegiatan Pkm (responsiveness)                 | 80.00 | B            | Baik                   |
| 9  | Ketepatan Prosedur Pengumpulan Laporan (responsiveness)                                  | 77.50 | B            | Baik                   |
| 10 | Ketepatan Output Kegiatan Pkm (responsiveness)   | 77.50 | B            | Baik                   |
| 11 | Konsistensi Aturan Pelaksanaan Pengajuan, Penilaian Proposal Dan Laporan Pkm (assurance) | 75.00 | B            | Baik                   |
| 12 | Keterbukaan Hasil Penilaian Proposal Dan Laporan Pkm (empathy)                           | 82.50 | A            | Sangat Baik            |
| 13 | Keterbukaan Informasi Hak Dan Kewajiban Pelaksana Pkm (empathy)                          | 77.50 | B            | Baik                   |
| 14 | Kemudahan Bimbingan Dalam Pencapaian Output Pkm (empathy)                                | 80.00 | B            | Baik                   |
| 15 | Aplikasi Output Pkm Berdaya Guna Tinggi Dimasyarakat (empathy)                           | 80.00 | B            | 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 **72.50** (Pedoman Dan SOP Yang Jelas Tentang Kewajiban Adanya Output Kegiatan PKM (Reliability)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang

**Keterbukaan Hasil Penilaian Proposal Dan Laporan PKM (Empathy) (82.50).**

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan analisis hasil pengukuran Survei Kepuasan Dosen Tahun 2025 pada periode 2025 masuk ke dalam kategori Dosen artinya Dosen masuk ke dalam kategori BAIK Selanjutnya, urutan indeks kepuasan Survei Kepuasan Dosen Tahun 2025 untuk setiap butir/aitem pernyataan disajikan pada tabel di bawah ini:

| No | Aitem Pernyataan   | Indeks |
|----|--|--------|
| 1  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN UNG                             | 80.00  |
| 2  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGELOLAAN PENGEMBANGAN SDM UNG                  | 77.50  |
| 3  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA | 72.50  |
| 4  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PROSES PENELITIAN                         | 77.50  |
| 5  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PROSES PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT       | 77.78  |

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

- Ruang Kelas Yang Memadai (Aspek Tangibles) (59.09)
- Fasilitas Media Pembelajaran (LCD, Layar LCD, Sound System, Dll) Dikelas (Aspek Tangibles) (59.09)
- Kelengkapan Referensi Buku Teks/ Buku Modul /jurnal Berlangganan Diruang Baca / Perpustakaan (Aspek Tangibles) (62.50)
- Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Di Ruang Praktek/ Laboratorium/ Bengkel/dsb (Aspek Tangibles) (65.00)
- Keterlibatan Dosen Dalam Penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) (Empathy) (65.00)

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

- Belum ada temuan untuk indikator ini.
- Belum ada temuan untuk indikator ini.
- Belum ada temuan untuk indikator ini.
- Belum ada temuan untuk indikator ini.
- Belum ada temuan untuk indikator ini.

Rencana tindak lanjutnya yaitu:

- Belum ada solusi untuk indikator ini.
- Belum ada solusi untuk indikator ini.
- Belum ada solusi untuk indikator ini.
- Belum ada solusi untuk indikator ini.
- Belum ada solusi untuk indikator ini.