

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN TENDIK TAHUN 2024
FAKULTAS HUKUM
PRODI SARJANA-ILMU HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
TAHUN 2023**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
DAN PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
2023**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

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

Wassalamualaikum

Mengetahui
Dekan

Penanggung Jawab
Ketua Penjaminan Mutu

Dr. Weny Almoravid Dungga, S.H., M.H
NIP. 196805222001121001

Irlan Puluhulawa, S.H.,M.H
NIP. 199101222015041002

DAFTAR ISI

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

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 membenahan pelayanan yang dinilai masih kurang dan mempertahankan atau mengembangkan pelayanan yang sudah baik.

B. Tujuan Kegiatan

Laporan Survei Kepuasan Tendik Tahun 2024 bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan Tenaga Kependidikan 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

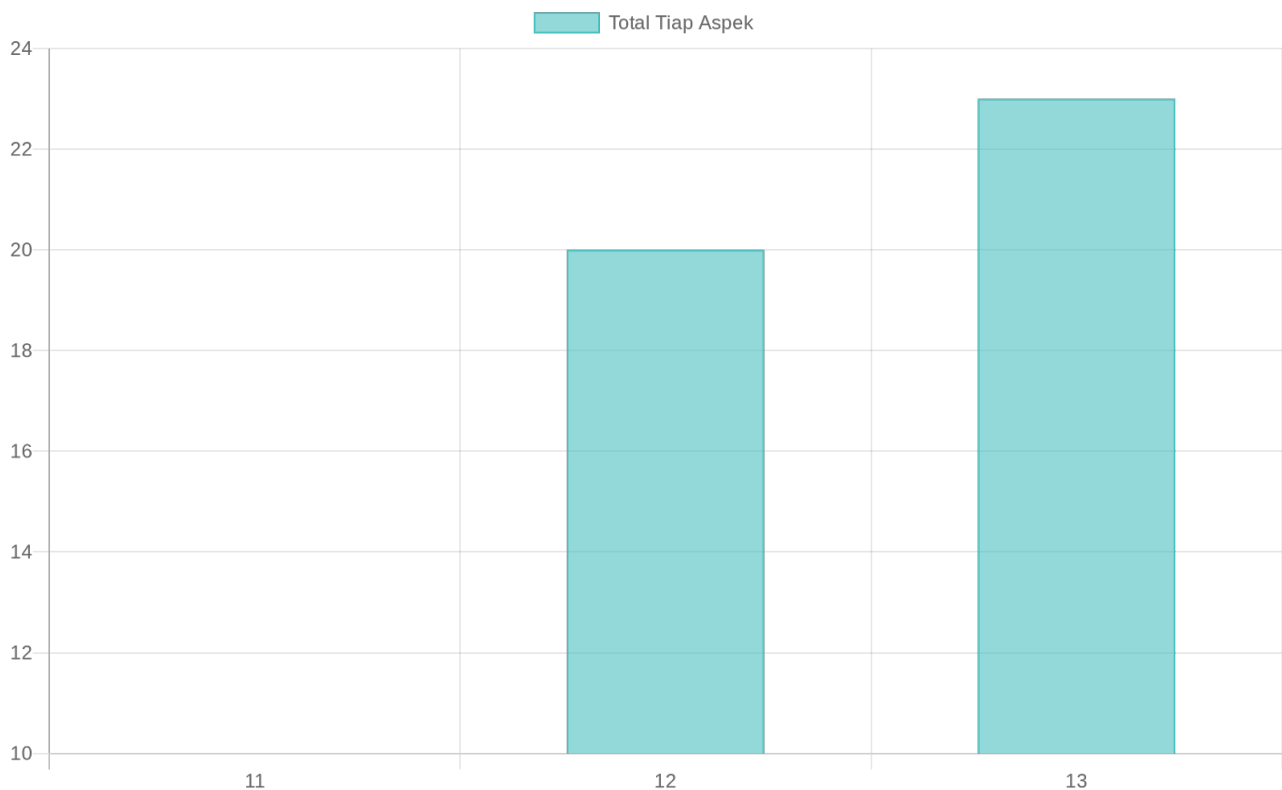
BAB III

HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan dilakukan secara online di laman survei.penjamu.ung.ac.id yang dilakukan pada 2023-03-01 sampai 2023-08-10. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan di Fakultas Hukum sebanyak 2 responden.

A. Analisis Tingkat Kepuasan

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



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

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

11	Instrumen Survey Kepuasan Dosen Layanan Manajemen	75.00	Baik
12	Instrumen Survey Pengelolaan Pengembangan Sdm	75.00	Baik
13	Instrumen Survey Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana	75.00	Baik

- Instrumen Survey Kepuasan Dosen Layanan Manajemen

Pada dimensi Instrumen Survey Kepuasan Dosen Layanan Manajemen 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 Sesuai Dengan Uraian Jabatan Serta Tugas Pokok Dan Fungsi. (aspek Tangibles)	75.00	B	Baik
2	Ketersediaan Layanan Dalam Menunjang Tugas Pokok Dan Fungsi, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Secara Online Dan Off Line Dengan Akurat Dan Memuaskan. (aspek Reliability)	75.00	B	Baik
3	Bimbingan Dan Arahan Manajemen Dalam Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi. (aspek Responsiveness)	75.00	B	Baik
4	Pelayanan Pimpinan Dan Atau Penanggung Jawab Yang Berwenang Dalam Menunjang Keterlaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi. (aspek Assurance)	75.00	B	Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
5	(pertanyaan Ini Wajib) Layanan Prima Manajemen Di Ung Dilakukan Sesuai Dengan Prosedur. (aspek Empathy)	75.00	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 **75.00** (Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Sesuai Dengan Uraian Jabatan Serta Tugas Pokok Dan Fungsi. (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Sesuai Dengan Uraian Jabatan Serta Tugas Pokok Dan Fungsi. (Aspek Tangibles)** (75.00).

- Instrumen Survey Pengelolaan Pengembangan Sdm

Pada dimensi Instrumen Survey Pengelolaan Pengembangan Sdm 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 Tenaga Kependidikan (sister, Dll.) (aspek Tangibles)	75.00	B	Baik
2	Kualitas Sarana Dan Prasarana Penunjang Dalam Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi. (aspek Tangibles)	75.00	B	Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
3	Keterlaksanaan Perencanaan Kebutuhan Tenaga Kependidikan Sesuai Dengan Sop Yang Berlaku. (aspek Reliability)	75.00	B	Baik
4	Rekrutmen, Seleksi Dan Pemberhentian Tenaga Kependidikan. (aspek Reliability)	75.00	B	Baik
5	Kemudahan Dalam Proses Kenaikan Pangkat Tenaga Kependidikan. (aspek Responsiveness)	75.00	B	Baik
6	Pemberian Kesempatan Mengembangkan Karir Melalui Pelatihan/ Seminar/ Studi Lanjut/ Dsb. (aspek Responsiveness)	75.00	B	Baik
7	Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan Dilakukan Melalui Mekanisme Yang Transparan. (aspek Assurance)	75.00	B	Baik
8	Kesesuaian Pelaksanaan Orientasi Dan Penempatan Tenaga Kependidikan Dengan Unit Kerja. (aspek Empathy)	75.00	B	Baik
9	Pengawasan Kinerja Oleh Atasan Dalam Peningkatan Produktifitas. (aspek Empathy)	75.00	B	Baik
10	Pemberian Remunerasi Yang Jelas, Adil Dan Transparan Dalam Peningkatan Kinerja	75.00	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 **75.00** (Aksesibilitas Dan Kemudahan Dalam Mengakses System Informasi Mengenai Kinerja Tenaga Kependidikan (Sister, Dll.) (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Aksesibilitas Dan Kemudahan**

Dalam Mengakses System Informasi Mengenai Kinerja Tenaga Kependidikan (Sister, DII.) (Aspek Tangibles) (75.00).

- Instrumen Survey Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana

Pada dimensi Instrumen Survey Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana terdiri dari 12 item/ Pernyataan yang terdistribusi pada 12 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 Kerja Yang Memadai. (aspek Tangibles)	75.00	B	Baik
2	Fasilitas Pendukung Dalam Melaksanakan Tugas Pokok Dan Fungsi. (aspek Tangibles)	75.00	B	Baik
3	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Poliklinik. (aspek Tangibles)	75.00	B	Baik
4	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Tempat Parkir. (aspek Tangibles)	75.00	B	Baik
5	Kemudahan Untuk Mengakses Internet Dan Kecepatan Akses Di Kampus. (aspek Reliability)	75.00	B	Baik
6	Kemudahan Penggunaan Dan Pemenuhan Kebutuhan Di Sistem Informasi. (aspek Reliability)	75.00	B	Baik
7	Kesigapan Dalam Memproses Kenaikan Pangkat. (aspek Responsiveness)	75.00	B	Baik
8	(pertanyaan Ini Wajib) Ketepatan Dalam Pemberian Tunjangan Kinerja Sesuai Dengan Kinerja. (aspek Responsiveness)	75.00	B	Baik

No	Pernyataan	IKM	Mutu layanan	Unit Kinerja Pelayanan
9	Transparan Dalam Segala Jenis Potongan Gaji Dan Tukin. (aspek Assurance)	75.00	B	Baik
10	Ketepatan Pencairan Gaji Dan Tukin Disetiap Bulan. (aspek Assurance)	75.00	B	Baik
11	Kejelasan Pedoman Dan Peraturan Terkait Keuangan Yang Ditetapkan. (aspek Assurance)	75.00	B	Baik
12	Keterlibatan Tenaga Kependidikan Dalam Penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (rba). (aspek Empathy)	75.00	B	Baik

Dapat diamati pada tabel diatas bahwa seluruh butir pernyataan pada aspek Keandalan semua kinerja layanan masuk ke dalam kategori BAIK. Dari 12 butir pernyataan, nilai IKM yang paling rendah adalah **75.00** (Ruang Kerja Yang Memadai. (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Ruang Kerja Yang Memadai. (Aspek Tangibles)** (75.00).

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan analisis hasil pengukuran Survei Kepuasan Tendik Tahun 2024 pada periode 2023 masuk ke dalam kategori Tenaga Kependidikan artinya Tenaga Kependidikan masuk ke dalam kategori BAIK Selanjutnya, urutan indeks kepuasan Survei Kepuasan Tendik Tahun 2024 untuk setiap butir/aitem pernyataan disajikan pada tabel di bawah ini:

No	Aitem Pernyataan	Indeks
1	INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN LAYANAN MANAJEMEN	75.00
2	INSTRUMEN SURVEY Pengelolaan Pengembangan SDM	75.00
3	INSTRUMEN SURVEY Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana	75.00

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

- Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Sesuai Dengan Uraian Jabatan Serta Tugas Pokok Dan Fungsi. (Aspek Tangibles) (75.00)
- Ketersediaan Layanan Dalam Menunjang Tugas Pokok Dan Fungsi, Administrasi Dan Layanan Kebutuhan Informasi Secara Online Dan Off Line Dengan Akurat Dan Memuaskan. (Aspek Reliability) (75.00)
- Bimbingan Dan Arahan Manajemen Dalam Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi. (Aspek Responsiveness) (75.00)
- Pelayanan Pimpinan Dan Atau Penanggung Jawab Yang Berwenang Dalam Menunjang Keterlaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi. (Aspek Assurance) (75.00)
- (Pertanyaan Ini Wajib) Layanan Prima Manajemen Di UNG Dilakukan Sesuai Dengan Prosedur. (Aspek Empathy) (75.00)

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.