

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
TAHUN 2020**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
DAN PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
2020**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr. wb.*

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

Penanggung Jawab  
22

Nama Mengetahui  
22

22  
22

# 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 kegiatan survei kepuasan Dosen 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 93 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 keramahan, 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**

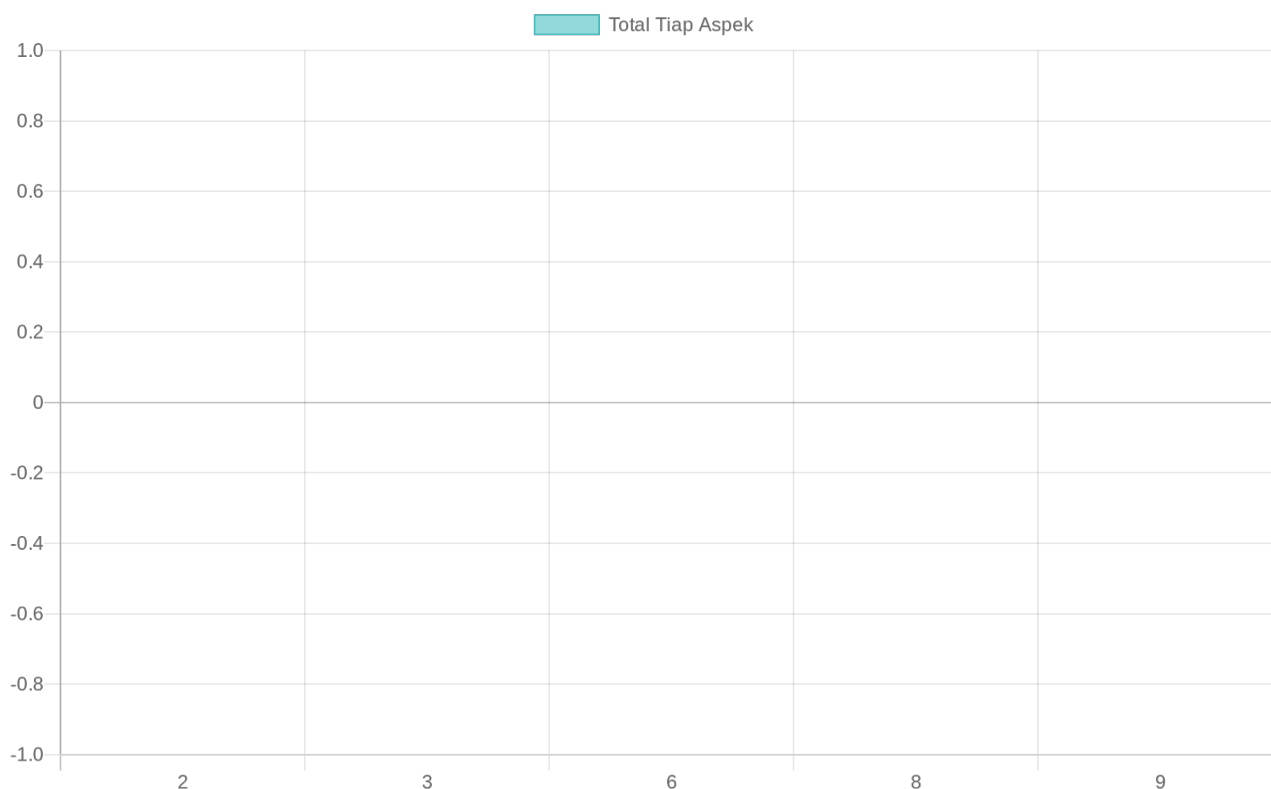
#### **HASIL KEGIATAN**

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 2025-02-07 sampai 2025-03-07. Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan di Universitas Negeri Gorontalo sebanyak 19 responden.

| <b>No.</b> | <b>Fakultas</b>                               | <b>Total Responden</b> |
|------------|---|------------------------|
| 1          | Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam | 5                      |
| 2          | Fakultas Ilmu Pendidikan                      | 0                      |
| 3          | Fakultas Ilmu Sosial                          | 0                      |
| 4          | Fakultas Sastra dan Budaya                    | 0                      |
| 5          | Fakultas Teknik                               | 14                     |
| 6          | Fakultas Pertanian                            | 0                      |
| 7          | Fakultas Olahraga dan Kesehatan               | 0                      |
| 8          | Fakultas Ekonomi                              | 0                      |
| 9          | Fakultas Hukum                                | 0                      |
| 10         | Fakultas Kelautan dan Teknologi Perikanan     | 0                      |
| 11         | Fakultas Kedokteran                           | 0                      |
| 12         | Pascasarjana                                  | 0                      |
| 13         | Sekolah Vokasi                                | 0                      |

#### **A. Analisis Tingkat Kepuasan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Negeri Gorontalo 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                             | 55.00 | Kurang Baik            |
| 3    | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung                  | 65.00 | Baik                   |
| 6    | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 60.00 | Kurang Baik            |
| 8    | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian                         | 50.00 | Kurang Baik            |
| 9    | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat       | 50.00 | Kurang 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  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung | 25.00 | D            | Tidak Baik             |
| 2  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 3  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung | 75.00 | B            | Baik                   |
| 4  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 5  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Ung | 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 **25** (Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Dalam Menunjang Kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan Layanan Manajemen Dalam Pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi (Responsiveness )** (75).

- 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  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 2  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung | 75.00 | B            | Baik                   |
| 3  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 4  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 5  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung | 75.00 | B            | Baik                   |
| 6  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 7  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung | 75.00 | B            | Baik                   |
| 8  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung | 75.00 | B            | Baik                   |
| 9  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung | 75.00 | B            | Baik                   |

| No | Pernyataan  | IKM   | Mutu layanan | Unit Kinerja Pelayanan |
|----|---|-------|--------------|------------------------|
| 10 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan Pengembangan Sdm Ung | 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 **50** (Aksesibilitas Dan Kemudahan Dalam Mengakses System Informasi Mengenai Kinerja Dosen (Sister, SIAT, DII.) (Aspek Tangibles )) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kualitas Sarana Dan Prasarana Penunjang Dalam Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. (Aspek Tangibles) (75).**

- 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  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 75.00 | B            | Baik                   |
| 2  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 3  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 50.00 | C            | Kurang Baik            |

| No | Pernyataan   | IKM   | Mutu layanan | Unit Kinerja Pelayanan |
|----|--|-------|--------------|------------------------|
| 4  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 5  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 75.00 | B            | Baik                   |
| 6  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 7  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 75.00 | B            | Baik                   |
| 8  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 9  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 75.00 | B            | Baik                   |
| 10 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 11 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 75.00 | B            | Baik                   |
| 12 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 13 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 75.00 | B            | Baik                   |
| 14 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan Dan Sarana Prasarana | 50.00 | C            | Kurang 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 **50** (Fasilitas Media Pembelajaran (LCD, Layar LCD, Sound System, Dll) Dikelas (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Ruang Kelas Yang Memadai (Aspek Tangibles)** (75).

- 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  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 2  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian | 75.00 | B            | Baik                   |
| 3  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 4  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 5  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 6  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian | 50.00 | C            | Kurang Baik            |

| No | Pernyataan   | IKM   | Mutu layanan | Unit Kinerja Pelayanan |
|----|--|-------|--------------|------------------------|
| 7  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 8  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 9  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 10 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 11 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 12 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 13 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Penelitian | 50.00 | C            | Kurang 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 **50** (Keterbukaan Informasi Hibah Penelitian (Aspek Tangibles)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Kemudahan Menggunakan Fasilitas Penelitian (Aspek Tangibles)** (75).

- 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  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 2  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 3  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 75.00 | B            | Baik                   |
| 4  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 5  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 75.00 | B            | Baik                   |
| 6  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 7  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 25.00 | D            | Tidak Baik             |
| 8  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 25.00 | D            | Tidak Baik             |
| 9  | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 25.00 | D            | Tidak Baik             |

| No | Pernyataan   | IKM   | Mutu layanan | Unit Kinerja Pelayanan |
|----|--|-------|--------------|------------------------|
| 10 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 25.00 | D            | Tidak Baik             |
| 11 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 12 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 13 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 14 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 50.00 | C            | Kurang Baik            |
| 15 | Instrumen Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat | 50.00 | C            | Kurang 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 **25** (Kesigapan Layanan Administrasi LPPM Dalam Pemecahan Masalah (Responsiveness)) . Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM paling tinggi adalah pernyataan tentang **Efisiensi Administrasi Laporan (Aspek Tangibles)** (75).

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan analisis hasil pengukuran Survei Kepuasan Dosen pada periode 2020 masuk ke dalam kategori Dosen artinya Dosen masuk ke dalam kategori BAIK Selanjutnya, urutan indeks kepuasan Survei Kepuasan Dosen untuk setiap butir/aitem pernyataan disajikan pada tabel di bawah ini:

| No | Aitem Pernyataan   | Indeks |
|----|--|--------|
| 1  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN UNG                             | 55     |
| 2  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGELOLAAN PENGEMBANGAN SDM UNG                  | 65     |
| 3  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN SARANA PRASARANA | 60     |
| 4  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PROSES PENELITIAN                         | 50     |
| 5  | INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PROSES PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT       | 50     |

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 Tridarma Perguruan Tinggi (Aspek Tangibles) (1.00)
- Kesigapan Layanan Administrasi LPPM Dalam Pemecahan Masalah (Responsiveness) (1.00)
- Kecepatan Layanan Administrasi LPPM Selama Kegiatan PKM (Responsiveness) (1.00)
- Ketepatan Prosedur Pengumpulan Laporan (Responsiveness) (1.00)
- Ketepatan Output Kegiatan PKM (Responsiveness) (1.00)

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.