



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN  
PROGRAM STUDI SOSIOLOGI PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR  
TAHUN 2024**

**GUGUS KENDALI MUTU  
PROGRAM STUDI SOSIOLOGI PROGRAM MAGISTER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga dapat disusun **LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN PROGRAM STUDI SOSIOLOGI PROGRAM MAGISTER FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TEUKU UMAR TAHUN 2023.**

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan ini sebagai bentuk pengembangan kedepan dan acuan untuk dapat dipelajari dan menjadi bahan evaluasi bersama guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan tri dharma perguruan tinggi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teuku Umar.

Demikian laporan ini disusun agar dapat bermanfaat, diterima dan dapat digunakan sebaik-baiknya.

Meulaboh, November 2024  
**Program Studi Sosiologi Program Magister  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu**

**Politik**

**Dr. Khairan, S.Pd.,M.Si**

## HASIL ANALISIS KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN FISIP UTU

Dosen merupakan sumber daya penting yang menjalankan dua fungsi, yaitu, (1) fungsi pelayanan akademik dan (2) fungsi penerima layanan. Dari perspektif kedua, dosen ditempatkan sebagai *user* yang menggunakan dan mendapatkan layanan. Oleh karenanya, penting dilakukan riset terkait tingkat kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan dan didapatkan dari FISIP UTU. Responden dalam riset ini adalah seluruh Dosen tetap Program Studi Magister Program Sosiologi FISIP UTU.

Untuk mendapatkan penilaian kepuasan dosen terhadap layanan FISIP UTU, dilakukan pelacakan dengan menggunakan angket yang disebarakan menggunakan media digital (website dan WAG PS). Data tingkat kepuasan dianalisis dengan menggunakan metode analisis multiatribut Fishbein untuk mendapatkan skor evaluasi.

<b>SKALA EVALUASI</b>			
<b>0.1 – 1</b>	<b>1.1 – 2.00</b>	<b>2.1 – 3.00</b>	<b>3.01 – 4.00</b>
Tidak memuaskan	Kurang memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan

## A. Identitas Responden

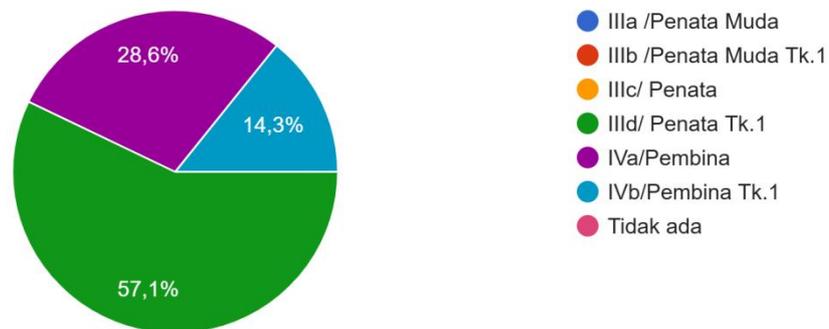
### A.1. Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi

Total responden yang mengisi angket adalah (N) 7 Dosen Program Studi Sosiologi Program Magister FISIP UTU. Adapun distribusi responden berdasarkan pangkat dan golongan:

No	Pangkat/Golongan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Penata Tk 1/ III d	4	57,1
2	Pembina/ IV a	2	28,6
3	Pembina TK.1/IV b	1	14,3
Total (N)		7	100

#### Pangkat Golongan

7 jawaban



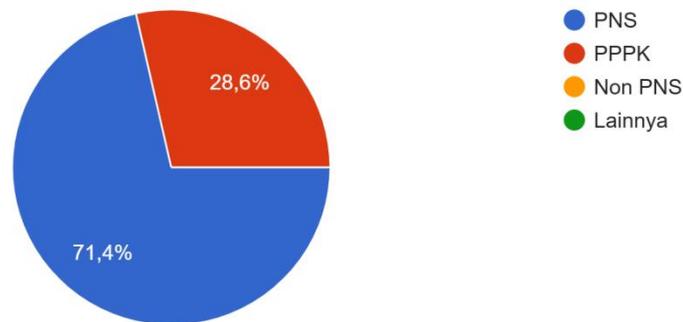
Data dosen pada bulan November 2024 jumlah Dosen Program Studi Sosiologi Program Magister FISIP Universitas Teuku Umar ialah sebanyak 13 orang. Berdasarkan hasil penghitungan di atas maka terdapat 7 orang dosen yang telah menilai survey layanan tersebut di atas. Dari ke-tujuh pangkat dan golongan di atas, golongan III/d paling banyak mengisi angket kepuasan dengan jumlah 4 responden (57,1%).

### A.2 A.2. Distribusi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status	Jumlah Responden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	PNS	5	71,4
2	PPPK	2	28,6
3	Non PNS	0	0
4	Lainnya	0	0
Total (N)		6	100

### Status Kepegawaian

7 jawaban

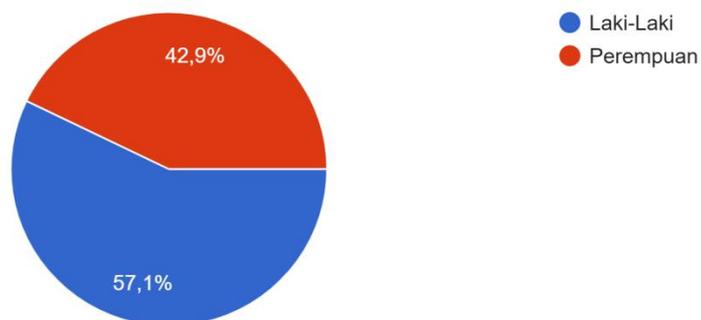


### A.2 A.3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Laki-laki	4	57,1
2	Perempuan	3	42,9
<b>Total (N)</b>		<b>7</b>	<b>100</b>

### Jenis Kelamin

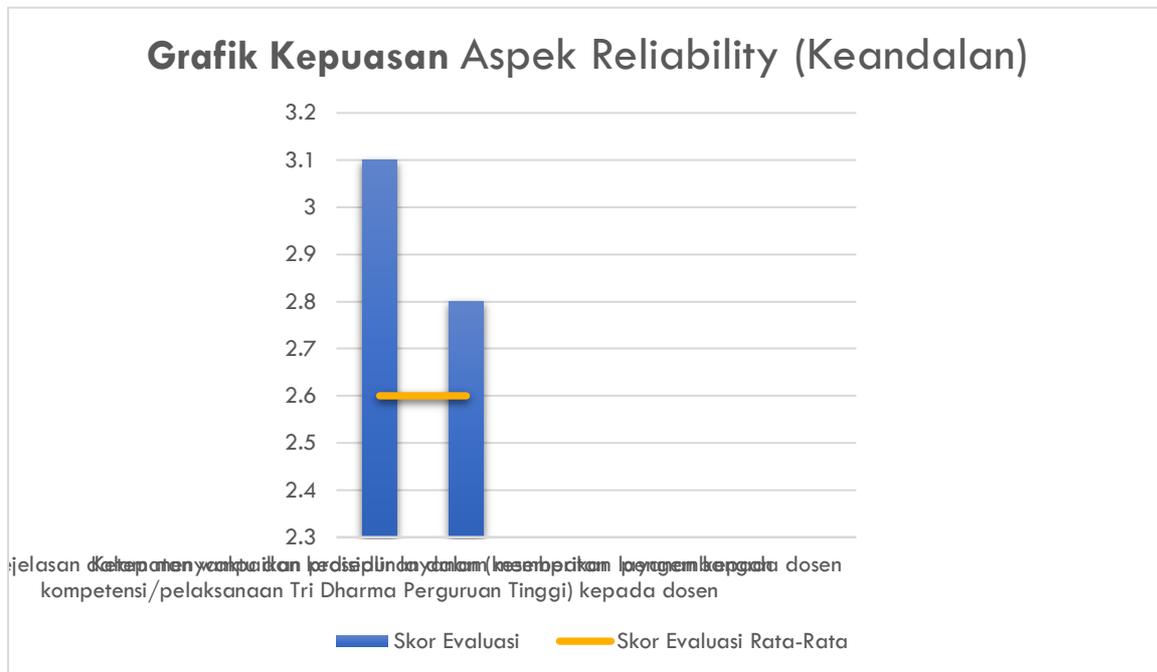
7 jawaban



### B.1. Hasil Kepuasan Aspek Reliability (Keandalan)

No.	Atribut	Frekuensi pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kejelasan dalam menyampaikan prosedur layanan (kesempatan pengembangan)	0	2	2	3	3,1	Sangat Memuaskan

	kompetensi/pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi) kepada dosen						
2	Ketepatan waktu dan kedisiplinan dalam memberikan layanan kepada dosen	1	1	3	2	2,8	Memuaskan
<b>Rata-rata</b>						<b>2,9</b>	<b>Memuaskan</b>

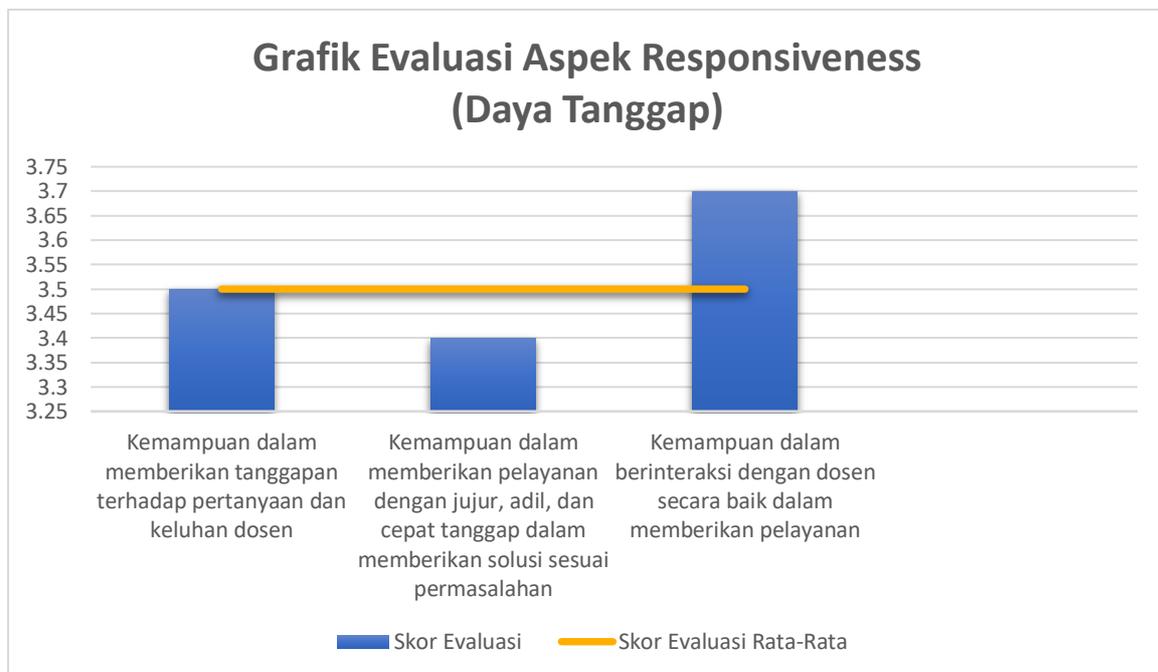


Catatan:

- Skor evaluasi rata-rata kepuasan dosen untuk aspek **Reliability (Keandalan)** adalah 2,9 (skala 4,00) dengan kualitas penilaian Memuaskan.
- Indikator yang mendapatkan skor evaluasi sangat memuaskan adalah Kejelasan dalam menyampaikan prosedur layanan (kesempatan pengembangan kompetensi/pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi) kepada dosen dan Ketepatan waktu dan kedisiplinan dalam memberikan layanan kepada dosen.
- Indikator yang mendapatkan skor evaluasi memuaskan adalah Ketepatan waktu dan kedisiplinan dalam memberikan layanan kepada dosen

## B.2. Hasil Kepuasan Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)

No.	Atribut	Frekuensi pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kemampuan dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dan keluhan dosen	0	1	1	5	3,5	Sangat Memuaskan
2	Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan	0	2	0	5	3,4	Sangat Memuaskan
3	Kemampuan dalam berinteraksi dengan dosen secara baik dalam memberikan pelayanan	0	0	2	5	3,7	Sangat Memuaskan
<b>Rata-rata</b>						<b>3,5</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

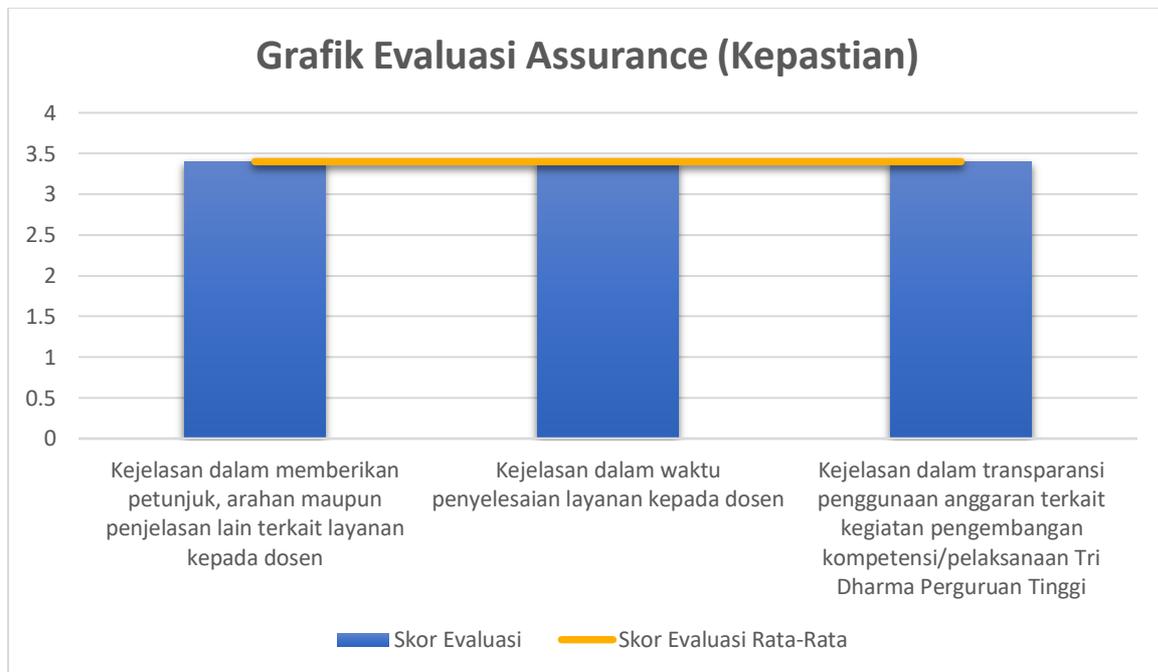


### Catatan:

- Hasil evaluasi kepuasan dosen terhadap **Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)** mendapatkan skor evaluasi rata-rata 3,5 (skala 4,00) dengan kualitas penilaian Sangat Memuaskan.
- Indikator yang mendapatkan skor evaluasi paling tinggi adalah Kemampuan dalam berinteraksi dengan dosen secara baik dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,7 (skala 4,00).
- Indikator yang mendapatkan skor evaluasi paling rendah adalah Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan yaitu, 3,4 (skala 4,00).

### B.3. Hasil Kepuasan Aspek Assurance (Kepastian)

No.	Atribut	Frekuensi pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kejelasan dalam memberikan petunjuk, arahan maupun penjelasan lain terkait layanan kepada dosen	0	1	2	4	3,4	Sangat Memuaskan
2	Kejelasan dalam waktu penyelesaian layanan kepada dosen	0	2	0	5	3,4	Sangat Memuaskan
3	Kejelasan dalam transparansi penggunaan anggaran terkait kegiatan pengembangan kompetensi/pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi	0	1	2	4	3,4	Sangat Memuaskan
<b>Rata-rata</b>						<b>3,4</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

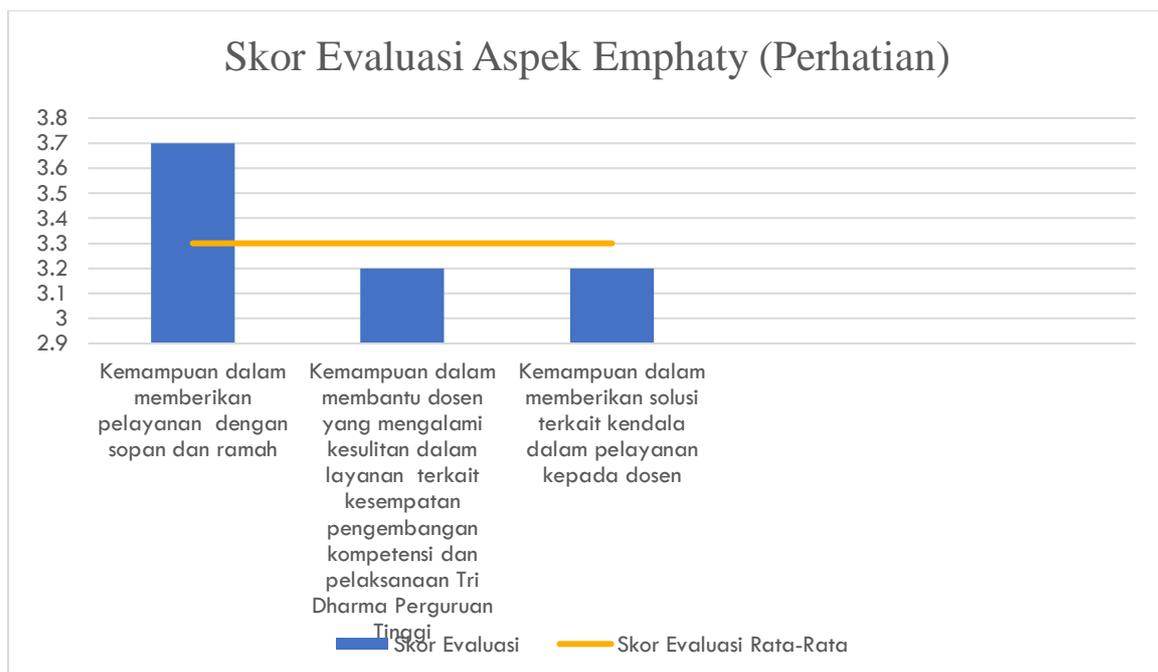


#### Catatan:

- Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan dosen **Aspek Assurance (Kepastian)** adalah 3,4 (skala 4,00). Artinya secara keseluruhan layanan aspek pengabdian kepada masyarakat sudah sangat memuaskan.
- Ketiga Indikator diatas yaitu Kejelasan dalam memberikan petunjuk, arahan maupun penjelasan lain terkait layanan kepada dosen, Kejelasan dalam waktu penyelesaian layanan kepada dosen, dan Kejelasan dalam transparansi penggunaan anggaran terkait kegiatan pengembangan kompetensi/pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi mempunyai nilai sangat memuaskan. Skor evaluasi untuk indikator ini adalah 3,4 (skala 4,00).

#### B.4. Hasil Kepuasan Aspek Emphaty (Perhatian)

No.	Atribut	Frekuensi pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	0	0	2	5	3,7	Sangat Memuaskan
2	Kemampuan dalam membantu dosen yang mengalami kesulitan dalam layanan terkait kesempatan pengembangan kompetensi dan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi	0	2	1	4	3,2	Sangat Memuaskan
3	Kemampuan dalam memberikan solusi terkait kendala dalam pelayanan kepada dosen	0	2	1	4	3,2	Sangat Memuaskan
<b>Rata-rata</b>						<b>3,3</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

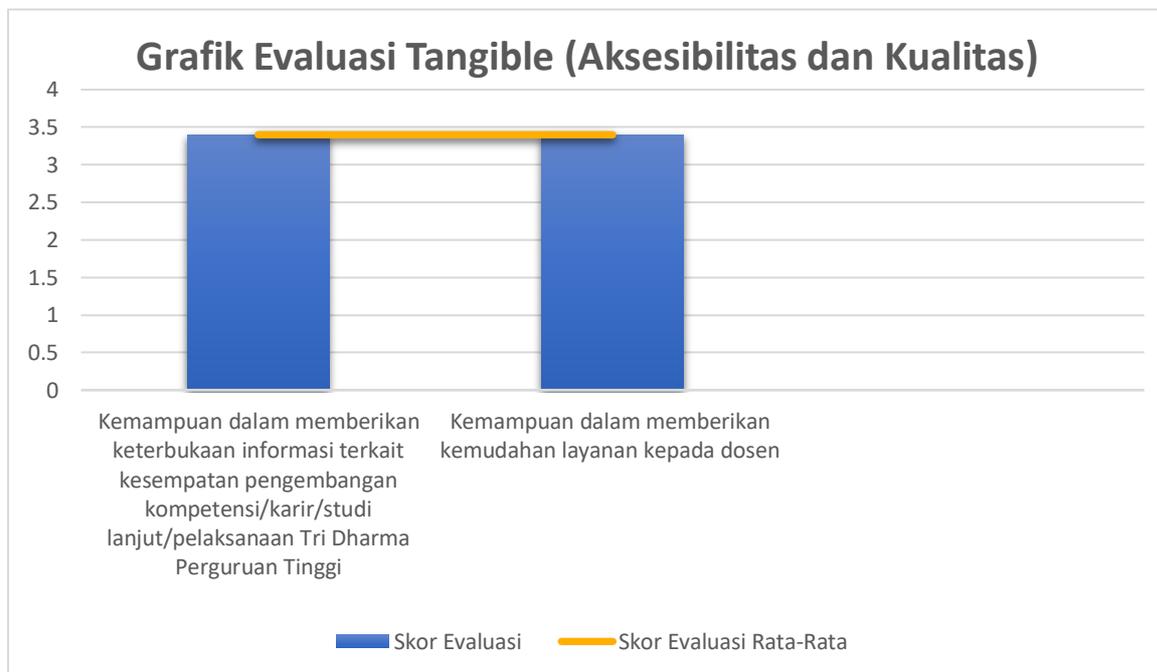


#### Catatan:

- Skor evaluasi rata-rata kepuasan dosen terkait aspek emphaty (perhatian) adalah 3,3 (skala 4,00) dengan kualitas Sangat Memuaskan.
- Indikator yang paling tinggi ialah Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah mendapatkan skor evaluasi paling tinggi, yaitu, 3,7 (skala 4,00).

### B.5. Hasil Kepuasan Aspek Tangible (Aksesibilitas dan Kualitas)

No.	Atribut	Frekuensi pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Kemampuan dalam memberikan keterbukaan informasi terkait kesempatan pengembangan kompetensi/karir/studi lanjut/pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi	0	1	2	4	3,4	Sangat Memuaskan
2	Kemampuan dalam memberikan kemudahan layanan kepada dosen	0	2	0	5	3,4	Sangat Memuaskan
<b>Rata-rata</b>						<b>3,4</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>

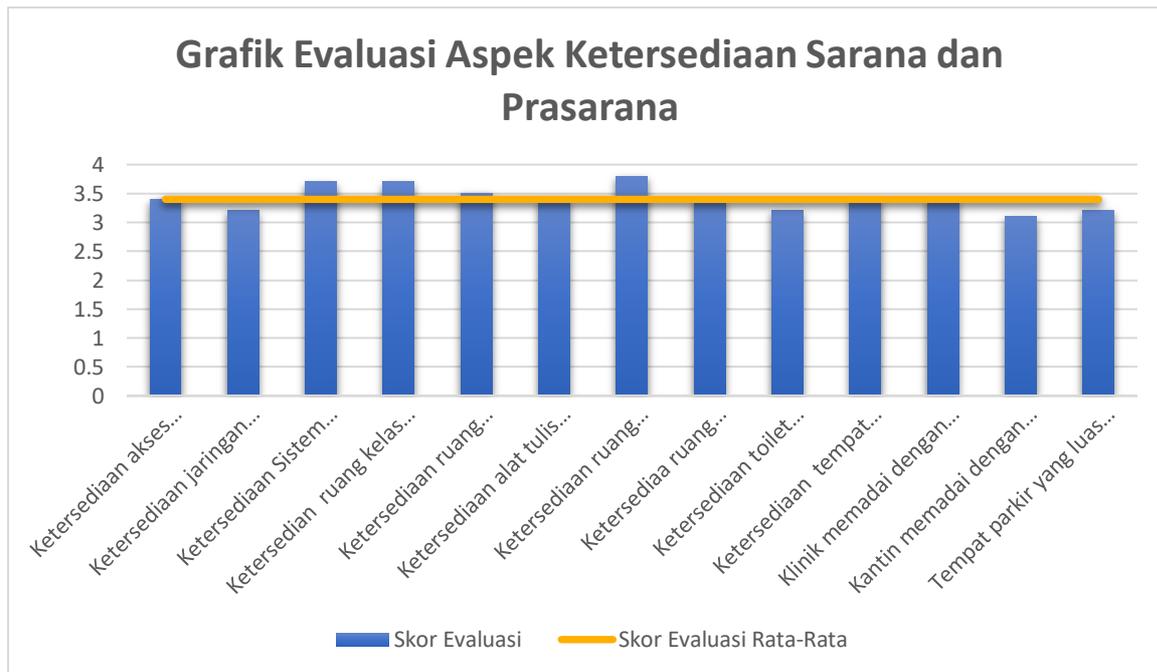


**Catatan:**

- Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan dosen **Aspek Tangible (Aksesibilitas dan Kualitas)** adalah 3,4 (skala 4,00). Artinya secara keseluruhan layanan aspek pengabdian kepada masyarakat sudah sangat memuaskan.

### B.5. Hasil Kepuasan Aspek Ketersediaan Sarana dan Prasarana

No.	Atribut	Frekuensi pada Setiap Nilai Skala				Skor Evaluasi	Ket.
		1	2	3	4		
1	Ketersediaan akses pengaduan layanan di FISIP	0	1	2	4	3,4	Sangat Memuaskan
2	Ketersediaan jaringan internet yang memadai	0	2	1	4	3,2	Sangat Memuaskan
3	Ketersediaan Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja	0	0	2	5	3,7	Sangat Memuaskan
4	Ketersediaan ruang kelas yang memadai (Infokus, Kursi, Papan Tulis, Kebersihan, dan Kerapian)	0	0	2	5	3,7	Sangat Memuaskan
5	Ketersediaan ruang laboratrium yang rapi, bersih, lengkap, mudah diakses	0	0	3	4	3,5	Sangat Memuaskan
6	Ketersediaan alat tulis kantor bagi dosen untuk menunjang kegiatan belajar mengajar	0	1	2	4	3,4	Sangat Memuaskan
7	Ketersediaan ruang dosen yang memadai	0	0	1	6	3,8	Sangat Memuaskan
8	Ketersediaan ruang seminar / sidang skripsi yang memadai	0	1	2	4	3,4	Sangat Memuaskan
9	Ketersediaan toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	1	0	2	4	3,2	Sangat Memuaskan
10	Ketersediaan tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	0	1	2	4	3,4	Sangat Memuaskan
11	Klinik memadai dengan kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai	0	1	2	4	3,4	Sangat Memuaskan
12	Kantin memadai dengan kondisi yang bersih dan berfungsi baik	0	1	2	4	3,1	Sangat Memuaskan
13	Tempat parkir yang luas dan aman	1	0	2	4	3,2	Sangat Memuaskan
<b>Rata-rata</b>						<b>3,4</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>



## Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas, sebagian besar dosen memberikan tanggapan yang sangat positif. Rata-rata jawaban menunjukkan bahwa dosen merasa puas dengan berbagai aspek layanan yang disediakan oleh fakultas. Pelayanan administrasi, dukungan akademik, dan fasilitas pendukung seperti ruang kerja dan teknologi informasi mendapat penilaian yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa fakultas telah berhasil memenuhi ekspektasi dosen dalam menjalankan tugas-tugas akademik dan administratif.

Berikut beberapa saran yang diberikan oleh para responden yang telah dirangkum:

1. Perlu peningkatan tata kelola, pelayanan dan komunikasi yang baik dari staff fakultas kepada siapapun.
2. Meningkatkan peluang untuk berkolaborasi dengan akademisi lain dan membangun jaringan profesional yang lebih luas.
3. Perbaiki dalam proses layanan administrasi, inventaris barang- barang prodi juga menjadi bagian terpenting untuk mendukung data AMI, bagian keuangan dipandang perlu menginformasikan peruntukan anggaran kepada program studi.
4. Harapan untuk menjaga kebersihan, kenyamanan serta kerapian ruang ibadah.
5. Semoga fisip bisa berbenah lagi, baik dalam pelayanan terpadu dan penyediaan alat tulis kantor penunjang bagi dosen



## Lampiran

Pelayanan akademik FISIP UTU sudah baik, terus ditingkatkan
Selalu menjaga layanan prima untuk mendukung kinerja perguruan tinggi masa yang akan datang
Lanjut dan tingkatkan
Mohon toilet dan ruang shalat lebih bersih dan nyaman dari bau dan kesan rapi
Pelayanan perlu di tingkatkan
Pentingnya perbaikan dalam proses layanan administrasi, inventaris barang2 prodi juga menjadi bagian terpenting untuk mendukung data AMI, bagian keuangan juga penting menginformasikan kepada setiap prodi jumlah anggaran yang diperuntukkan untuk masing-masing prodi
Perlu ditingkatkan lagi