



Laporan Hasil Survei **KEPUASAN DOSEN**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Teuku Umar**

TAHUN 2023



utu.ac.id/fakultas/fisip



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
TAHUN 2023



SATUAN PENJAMIN MUTU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga dapat disusun **LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN 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, Desember 2023
**Satuan Penjaminan Mutu
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

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 FISIP UTU yang berasal dari empat prodi, yaitu, PS Sosiologi, PS Ilmu Administrasi Negara, PS Ilmu Komunikasi, dan PS Ilmu Hukum.

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

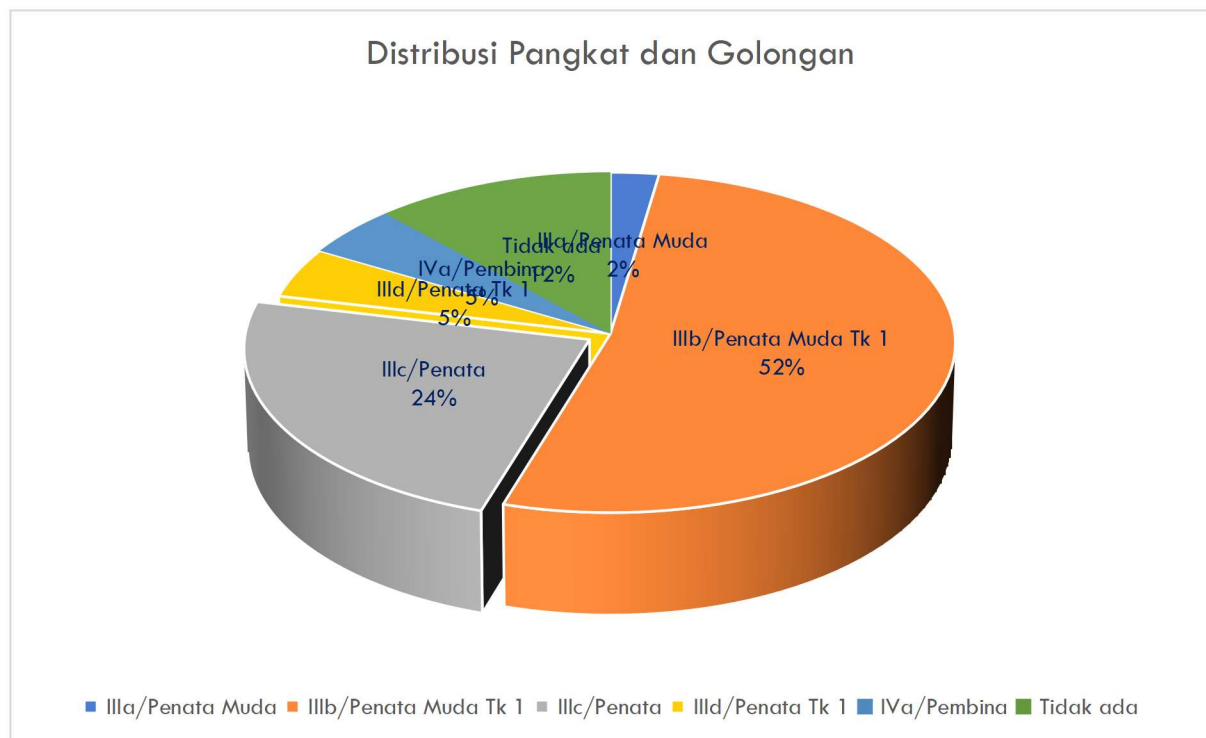
SKALA EVALUASI			
0.1 – 1	1.1 – 2.00	2.1 – 3.00	3.01 – 4.00
Tidak memuaskan	Kurang memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan

A. Identitas Responden

A.1. Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi

Total responden yang mengisi angket adalah (N) 43 Dosen FISIP UTU. Adapun distribusi responden berdasarkan pangkat dan golongan:

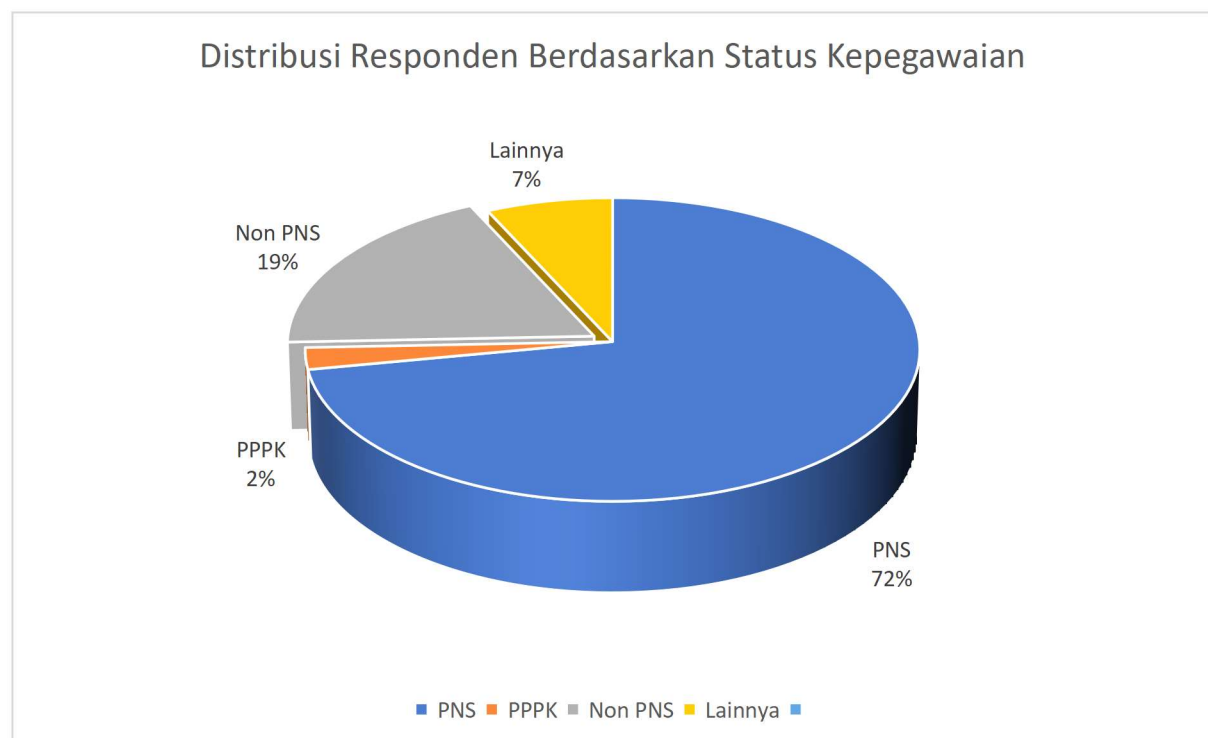
No	Pangkat/Golongan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	IIIa/Penata Muda	1	2
2	IIIb/Penata Muda Tk 1	22	51,6
3	IIIc/Penata	10	23
4	IIId/Penata Tk 1	2	4,65
5	IVa/Pembina	2	4,65
6	Tidak ada	5	11,6
Total (N)		43	100



Pada bulan Desember 2023 jumlah Dosen lingkup FISIP Universitas Teuku Umar ialah sebanyak 85 orang. Berdasarkan hasil penghitungan di atas maka terdapat 43 orang dosen yang telah menilai survey layanan tersebut di atas. Dari ke-enam pangkat dan golongan di atas, golongan IIIb/penata Muda Tk 1 paling banyak mengisi angket kepuasan dengan jumlah 22 responden (51,6%).

A.2. Distribusi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status	Jumlah Responden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	PNS	31	72
2	PPPK	1	2
3	Non PNS	8	19
4	Lainnya	3	7
Total (N)		43	100

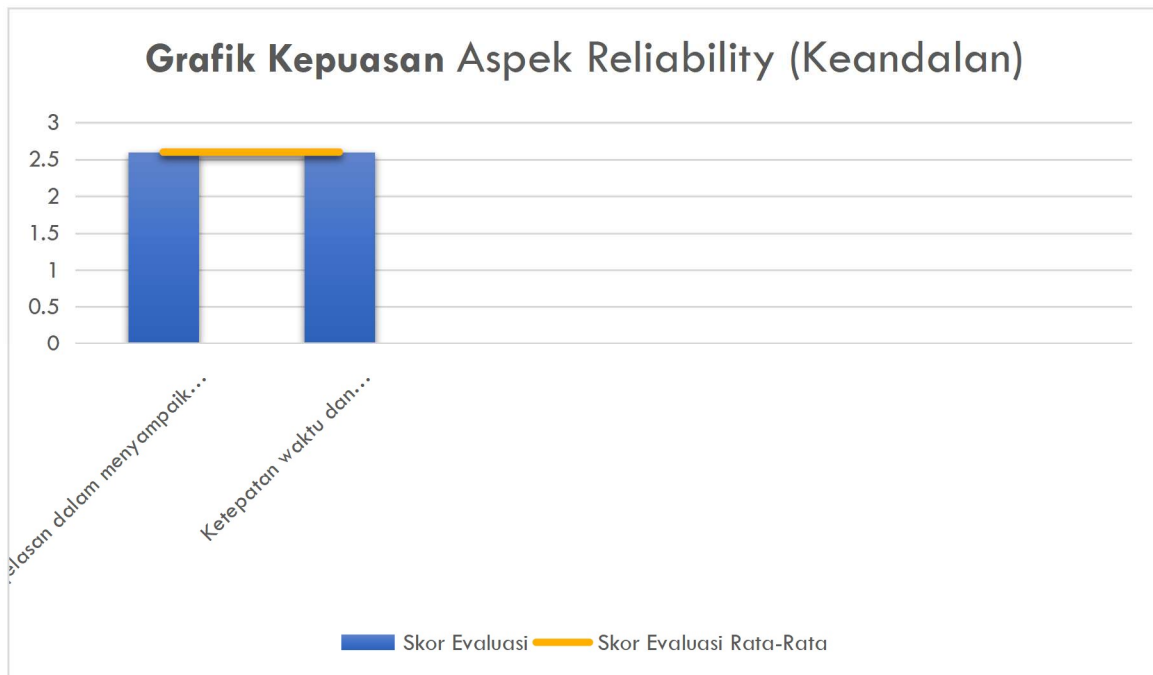


Catatan:

1. Mayoritas dosen lingkup FISIP UTU masih dalam jabatan fungsional Lektor 51%. Sedangkan dosen yang memiliki jabatan fungsional Asisten Ahli adalah sebesar 49%.

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 kompetensi/pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi) kepada dosen	4	14	18	7	2,6	Memuaskan
2	Ketepatan waktu dan kedisiplinan dalam memberikan layanan kepada dosen	4	15	18	6	2,6	Memuaskan
Rata-rata						2,6	Memuaskan

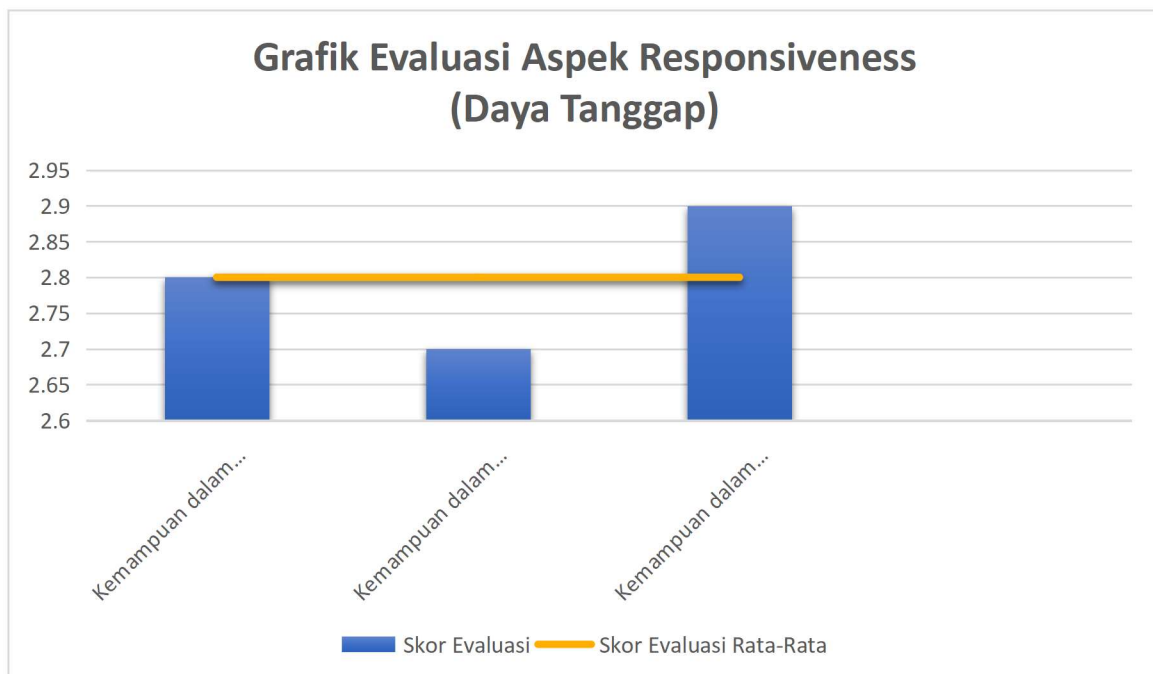


Catatan:

- Skor evaluasi rata-rata kepuasan dosen untuk aspek **Reliability (Keandalan)** adalah 2,6 (skala 4,00) dengan kualitas penilaian Memuaskan.
- Indikator yang mendapatkan skor evaluasi 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

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	1	11	24	7	2,8	Memuaskan
2	Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan	2	13	22	6	2,7	Memuaskan
3	Kemampuan dalam berinteraksi dengan dosen secara baik dalam memberikan pelayanan	0	13	21	9	2,9	Memuaskan
Rata-rata						2,8	Memuaskan

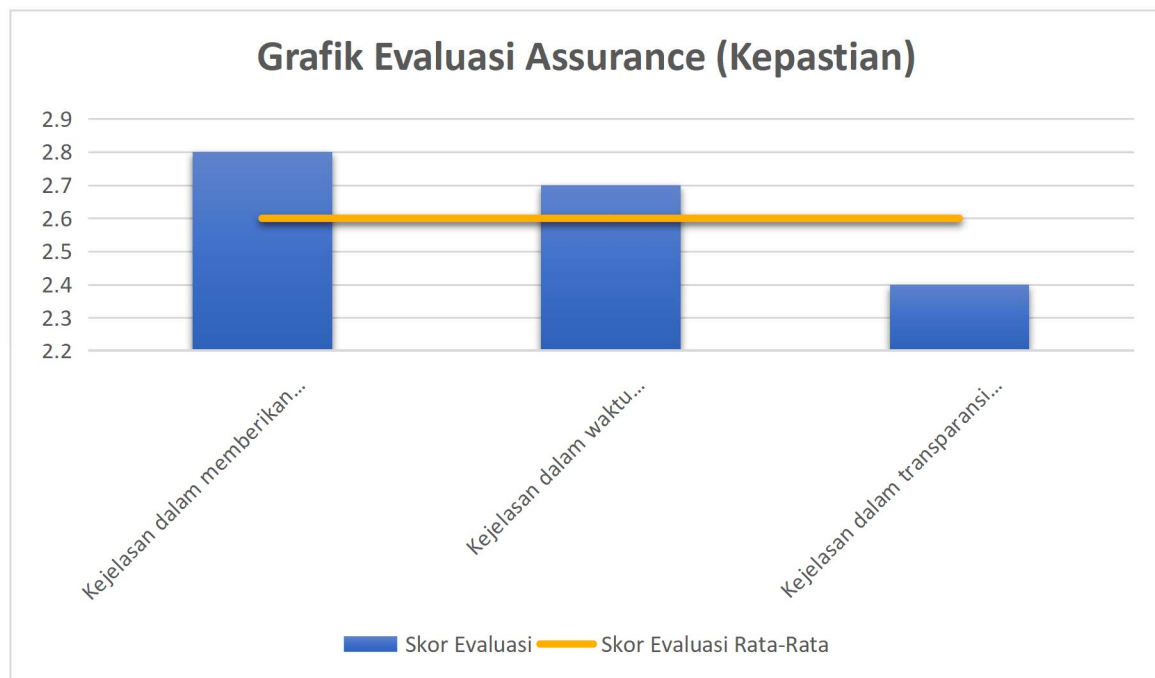


Catatan:

- Hasil evaluasi kepuasan dosen terhadap Aspek Responsiveness (Daya Tanggap) mendapatkan skor evaluasi rata-rata 2,8 (skala 4,00) dengan kualitas penilaian Memuaskan.
- Indikator yang mendapatkan skor evaluasi paling tinggi adalah Kemampuan dalam berinteraksi dengan dosen secara baik dalam memberikan pelayanan dengan nilai 2,9 (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, 2,7 (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	2	10	23	8	2,8	Memuaskan
2	Kejelasan dalam waktu penyelesaian layanan kepada dosen	4	13	22	6	2,7	Memuaskan
3	Kejelasan dalam transparansi penggunaan anggaran terkait kegiatan pengembangan kompetensi/pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi	6	17	13	7	2,4	Memuaskan
Rata-rata						2,6	Memuaskan

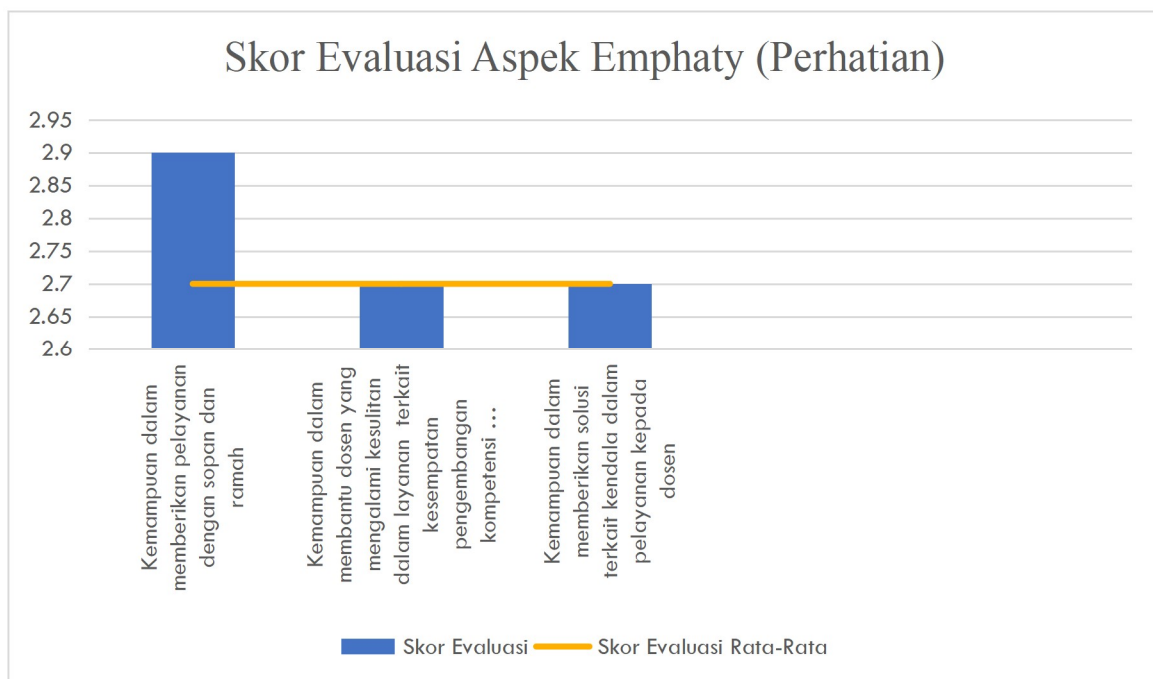


Catatan:

- Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan dosen Aspek Assurance (Kepastian) adalah 2,6 (skala 4,00). Artinya secara keseluruhan layanan aspek pengabdian kepada masyarakat sudah memuaskan.
- Indikator yang paling tinggi penilaiannya adalah Kejelasan dalam memberikan petunjuk, arahan maupun penjelasan lain terkait layanan kepada dosen. Skor evaluasi untuk indikator ini adalah 2,8 (skala 4,00).
- Sedangkan indikator dengan skor yang paling rendah adalah terkait Kejelasan dalam transparansi penggunaan anggaran terkait kegiatan pengembangan kompetensi/pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan skor evaluasi 2,4 (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	1	9	25	8	2,9	Memuaskan
2	Kemampuan dalam membantu dosen yang mengalami kesulitan dalam layanan terkait kesempatan pengembangan kompetensi dan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi	3	10	22	8	2,7	Memuaskan
3	Kemampuan dalam memberikan solusi terkait kendala dalam pelayanan kepada dosen	1	12	22	7	2,7	Memuaskan
Rata-rata						2,7	Memuaskan



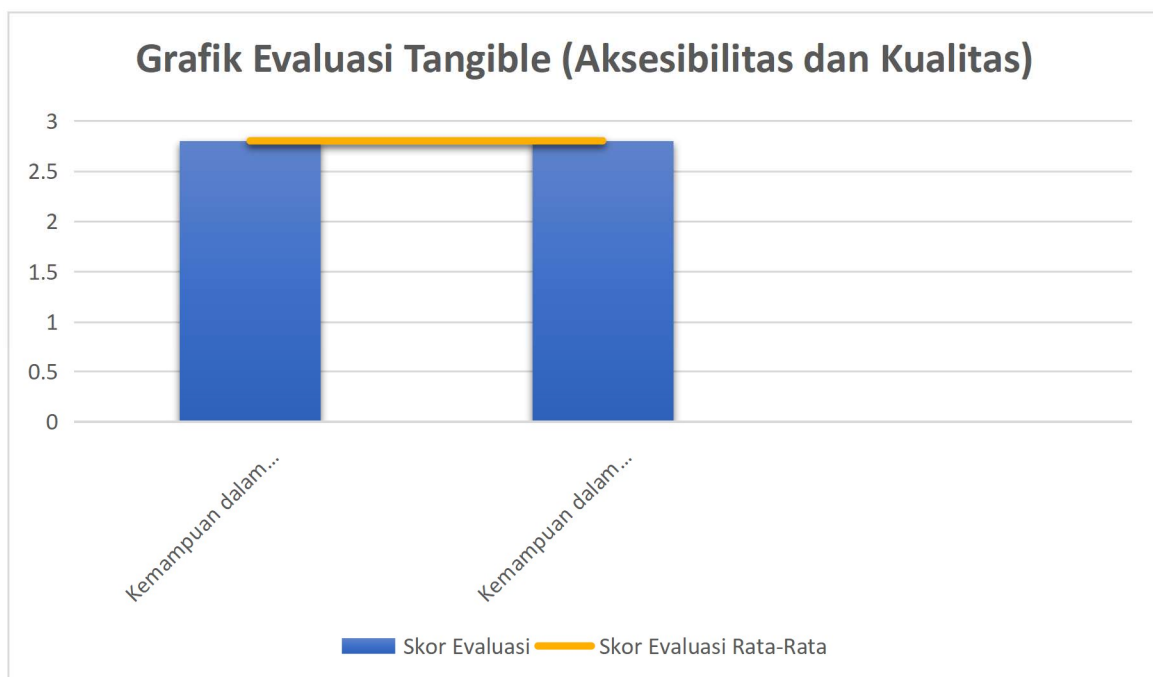
Catatan:

- Skor evaluasi rata-rata kepuasan dosen terkait aspek tugas tambahan adalah 3,82 (skala 5,00) dengan kualitas Memuaskan.
- Indikator yang paling tinggi ialah mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll) dan Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan di tingkat prodi/fakultas mendapatkan skor evaluasi paling tinggi, yaitu, 3,9 (skala 5,00).

- Indikator yang paling rendah ialah Mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar prodi mendapatkan skor evaluasi yang paling rendah, yaitu, 3,67 (skala 5,00) dengan kualitas Memuaskan.

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	2	11	24	6	2,8	Memuaskan
2	Kemampuan dalam memberikan kemudahan layanan kepada dosen	4	6	26	7	2,8	Memuaskan
Rata-rata						2,8	Memuaskan

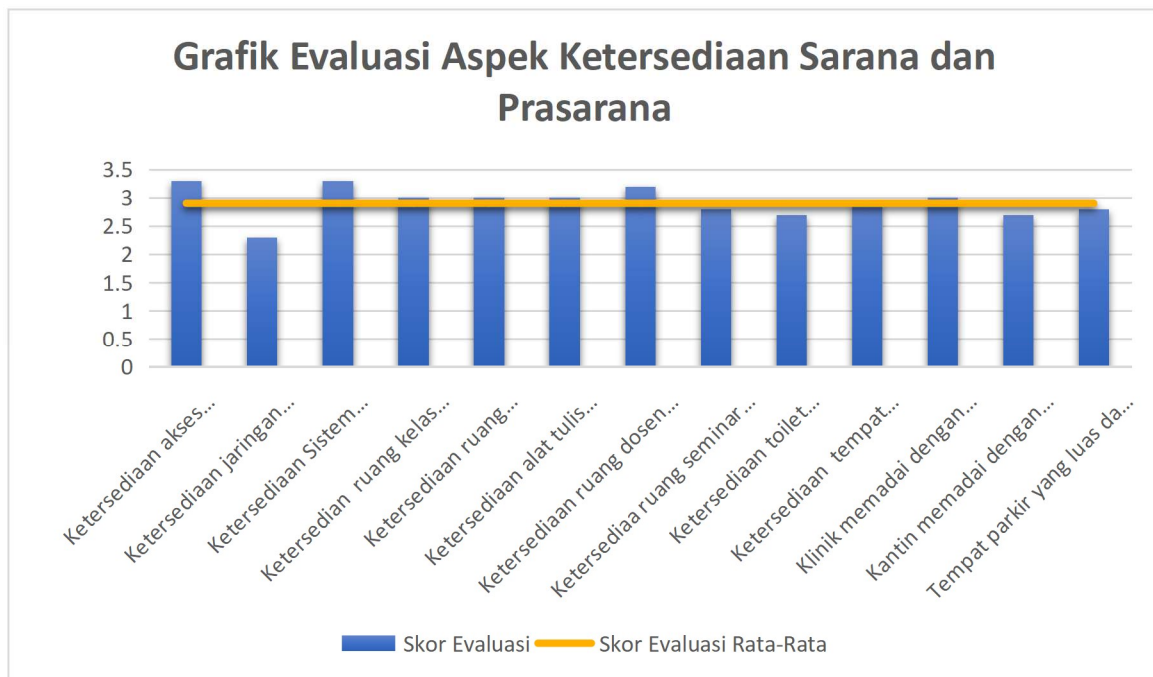


Catatan:

- Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan dosen **Aspek Tangible (Aksesibilitas dan Kualitas)** adalah 2,8 (skala 4,00). Artinya secara keseluruhan layanan aspek pengabdian kepada masyarakat sudah 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	8	16	12	7	3,3	Memuaskan
2	Ketersediaan jaringan internet yang memadai	7	21	9	6	2,3	Memuaskan
3	Ketersediaan Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja	0	3	18	22	3,3	Memuaskan
4	Ketersediaan ruang kelas yang memadai (Infokus, Kursi, Papan Tulis, Kebersihan, dan Kerapian)	1	11	17	14	3,0	Memuaskan
5	Ketersediaan ruang laboratorium yang rapi, bersih, lengkap, mudah diakses	2	8	19	14	3,0	Memuaskan
6	Ketersediaan alat tulis kantor bagi dosen untuk menunjang kegiatan belajar mengajar	5	15	14	10	2,7	Memuaskan
7	Ketersediaan ruang dosen yang memadai	0	9	18	17	3,2	Memuaskan
8	Ketersediaan ruang seminar / sidang skripsi yang memadai	3	13	17	10	2,8	Memuaskan
9	Ketersediaan toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	4	14	15	10	2,7	Memuaskan
10	Ketersediaan tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	2	12	19	10	2,9	Memuaskan
11	Klinik memadai dengan kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai	1	7	25	10	3,0	Memuaskan
12	Kantin memadai dengan kondisi yang bersih dan berfungsi baik	3	12	24	4	2,7	Memuaskan
13	Tempat parkir yang luas dan aman	2	12	20	9	2,8	Memuaskan
Rata-rata						2,9	Memuaskan



Catatan:

- Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan dosen **Aspek Ketersediaan Sarana dan Prasarana** adalah 2,9 (skala 4,00). Artinya secara keseluruhan layanan aspek **Ketersediaan Sarana dan Prasarana** sudah memuaskan.
- Namun terdapat tingkat kepuasan dosen terhadap **aspek Ketersediaan sarana dan Prasaran yang paling rendah** ialah pada Ketersediaan jaringan internet pada skor 2,3 dari skala 4,0.

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas, sebagian besar dosen memberikan tanggapan positif. Hasil kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik FISIP memiliki **rata-rata 2,73 dari sakala 4,0** yang 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. Namun terlepas dari skor rata-rata yang diperoleh terdapat aspek yang paling rendah mendapatkan penilaian yaitu pada dua aspek yaitu pada **aspek Reability (keandalan)** terkait kejelasan prosedur layanan, ketepatan waktu dan kedisiplinan pemberian layanan. Lulu aspek **Assurance (Kepastian)** tentang kejelasan aturan, petunjuk layanan, waktu penyelesaian layanan, transparansi anggaran, keduanya dengan **skor 2,6**.

D. Rekomendasi Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengukuran survei yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi tindak lanjut yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan akademik FISIP diantaranya ialah:

1. Perlu penetapan standar mutu layanan melalui SOP yang jelas, waktu layanan yang jelas dan alur yang jelas serta mudah dipahami dan diakses oleh pengguna layanan akademik.
2. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala oleh Pimpinan Fakultas terkait peningkatan tata kelola pelayanan FISIP.
3. Meningkatkan komunikasi efektif serta inisiatif seluruh pengelola layanan akademik fakultas dalam memberikan layanan kepada siapapun sesuai standar pelayanan minimal yang berlaku.
4. Meningkatkan peluang untuk berkolaborasi dengan akademisi lain dan membangun jaringan profesional yang lebih luas.
5. Pengadaan Perpustakaan di setiap Fakultas wajib ada 1 ruang & koleksi referensi buku yang menunjang kegiatan pembelajaran & peningkatan literasi mahasiswa.
6. Penyediaan digitalisasi persyaratan layanan, dokumen-dokumen penting dan form layanan yang terhubung di website fakultas.
7. Pimpinan Fakultas memberikan penjelasan informasi terkait rencana anggaran, maupun alokasi serta pelaporan keuangan setiap tahunnya kepada seluruh Prodi di lingkup FISIP.
8. Pimpinan Fakultas memberikan reward kepada tendik favorit yang dinilai memberikan pelayanan paling baik dan memuaskan oleh Dosen, mahasiswa dan sesama tendik.

Lampiran

Untuk klinik yg dinilai klinik kampus
Alhamdulillah proses layanan di FISIP semakin baik
Perlu peningkatan tata kelola, pelayanan dan komunikasi yang baik dari staff fakultas kepada siapapun.
Semoga dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yg terdapat di jawaban kuesioner.
Lebih komunikatif
Semoga ke depan kolaborasi semakin erat terjalin antara fakultas dan prod, prodi satu dengan yang lain, antara tendik juga dosen dengan semakin meingkatkan kualitas layanan, semangat bersama demi FISIP maju.
Ntahlah
Semoga terus melakukan kebaikan dan inovasi
Yang baik dipertahankan yang kuraing baik diperbaiki. FISIP JAYA!
Harap ditingkatkan lagi agar kampus lebih tertib dan nyaman
Semoga dengan mengisi kuesioner ini dapat meningkatkan pelayanan kepada prodi dan dosen
Pengadaan Perpustakaan di setiap Fakultas wajib ada 1 ruang & koleksi referensi buku yang menunjang kegiatan pembelajaran & peningkatan literasi mahasiswa.
Semoga ada perbaikannya untuk kita semua
Biar lebih berkembang untuk kedepannya
Dosen bisa mengatur proses pembelajaran dengan baik supaya mahasiswa tidak risih dengan cara belajar dosen hanya itu yg dapat sampaikan terima kasih
Diruang kelas 128 U2A, infokus tidak berfungsi dengan baik(rusak), kamar mandi di 404 U2A rusak, jadi kesulitan jika ada keperluan untuk kekamar mandi.
Adanya inovasi makanan sehat dikantin yang lebih variatif serta tempat parkir beratap
Adanya inovasi makanan sehat yang lebih bervariasi di kantin sehat serta diharapkan adanya parkir beratap
Fasilitas tempat parkir untuk diupayakan adanya atap bagi kendaraan hingga tidak terjemur dan basah apabila hujan
PERBAIKAN KEARAH YANG LEBIH BAIK
Masih perlu optimalisasi
parkir khusus motor pakai atap biar tidak kena hujan lebat, dan motor tidak bisa hidup
semoga fisip bisa berbenah lagi, baik dalam pelayanan terpadu dan penyediaan alat

tulis kantor penunjang bagi dosen
pelayanan yang ada sekarang sudah baik mohon dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan menjadi lebih baik
Terima kasih
Evaluasi
Terus meningkatkan standar layanan publik
Perbaiki pelayanan kedepan
Mantap jaya
Belum ada layanan perpustakaan fisip
Semoga Internet di Ruang Lantai 4 agar tersedia
Mantap
Semoga yang sudah baik dapat dipertahankan
Lanjutkan
Pelayanan kepada dosen dengan integritas tinggi diterapkan dengan baik
Pengawasan ketika ujian akhir semester dapat melibatkan pihak fakultas seperti fakultas yg lain
-
Semoga dapat memberikan pelayanan yang prima dan mengedepankan nilai2 ASN BERAHLAK
Semoga bisa lebih baik lagi dalam menjalin komunikasi , partisipasi dan kerja sama antara seluruh tendik maupun dosen
-
semoga semakin transparan dalam memberikan informasi terkait pengembangan kompetensi dosen
-
1. Ruang dosen belum representatif karena rembesan hujan 2. Beberapa proyektor di dalam kelas tidak memiliki kabel ezmira 3. Remote AC dan remote beberapa Proyektor tidak tersedia di kelas 4. Mohon untuk air minum (aqua) dapat di share ke setiap prodi, air minum yang tersedia tersebut selama ini terlihat hanya untuk fakultas.