



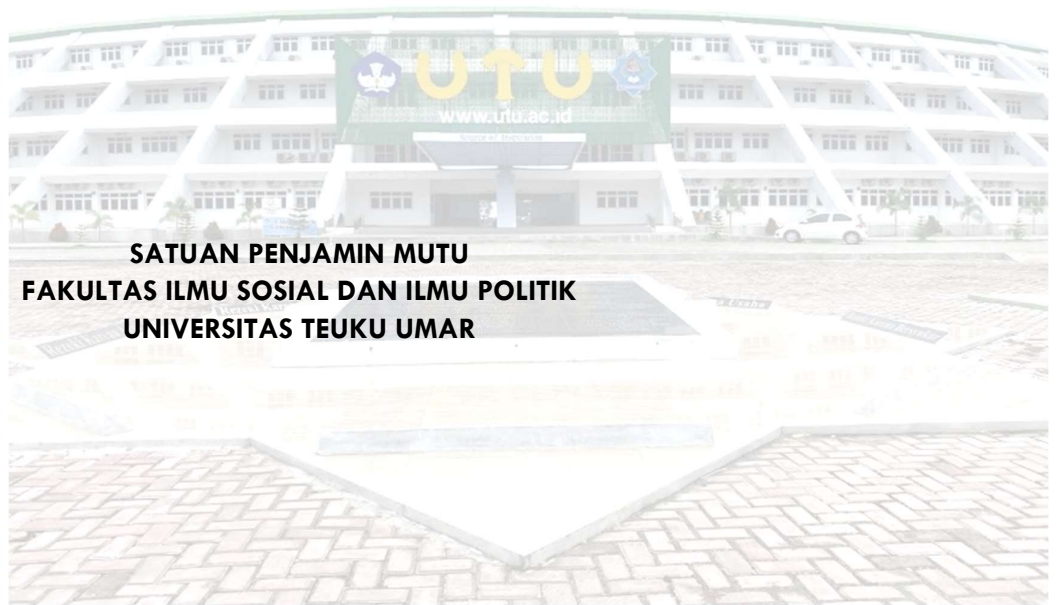
Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen

**Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu politik**

Th. 2024



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



**SATUAN PENJAMIN MUTU
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 SURVEI KEPUASAN DOSEN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS TEUKU UMAR TAHUN 2024.**

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 2024
**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 disebarakan menggunakan media digital (website dan WAG masing-masing PS). Data tingkat kepuasan dianalisis dengan menggunakan metode analisis multiatribut Fishbein untuk mendapatkan skor evaluasi.

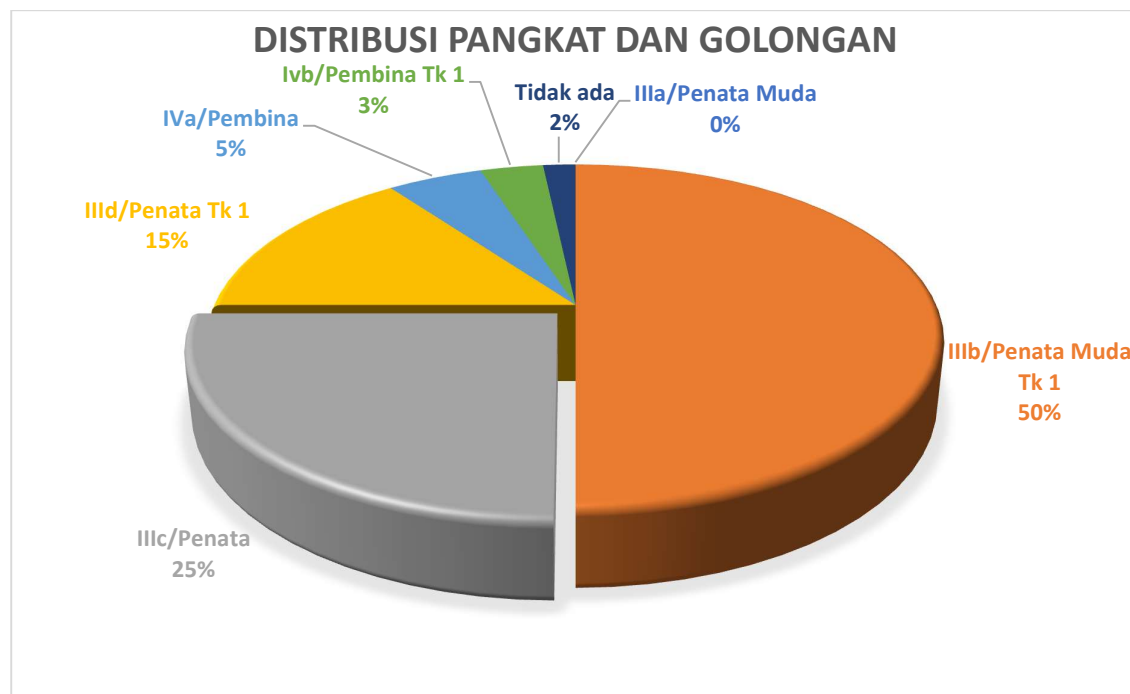
SKALA EVALUASI			
0.1 – 1	1.1 – 2.00	2.1 – 3.00	3.01 – 4.00
Tidak memuaskan	Kurang memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan

A. Identitas Responden

A.1. Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi

Total responden yang mengisi angket adalah (N) 60 Dosen FISIP UTU. Adapun distribusi responden berdasarkan pangkat dan golongan:

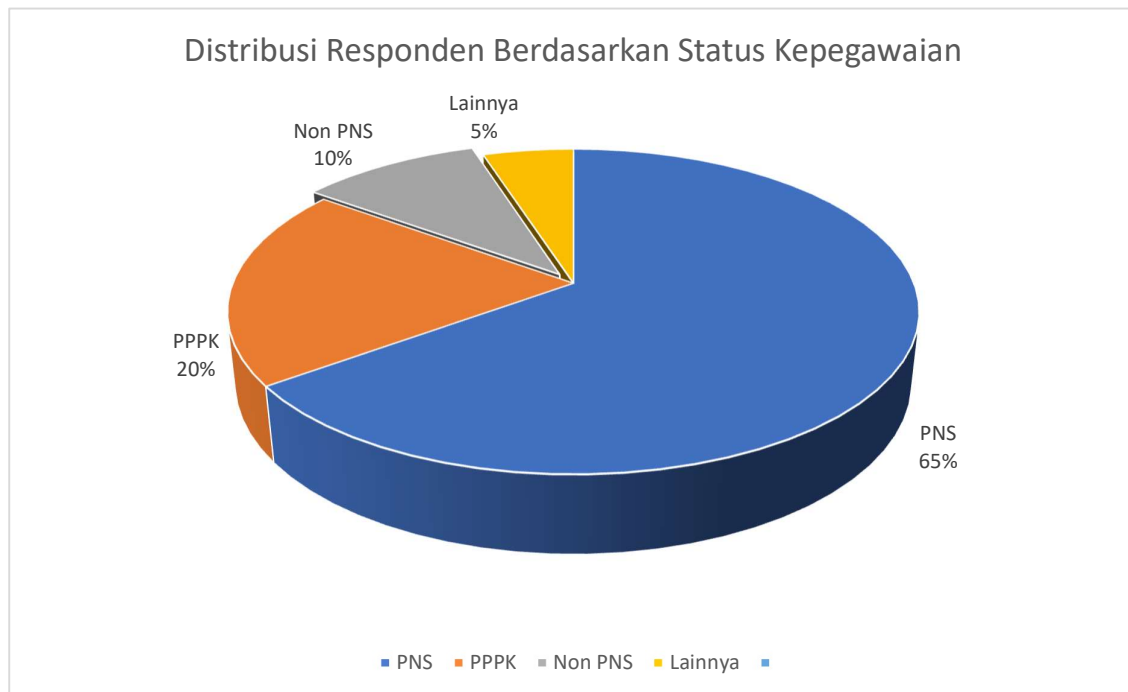
No	Pangkat/Golongan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	IIIa/Penata Muda	-	-
2	IIIb/Penata Muda Tk 1	30	50
3	IIIc/Penata	15	25
4	IIId/Penata Tk 1	9	15
5	IVa/Pembina	3	5
6	Ivb/Pembina Tk 1	2	3,3
6	Tidak ada	1	1,7
Total (N)		60	100



Pada bulan Desember 2024 jumlah Dosen lingkup FISIP Universitas Teuku Umar ialah sebanyak 97 orang. Berdasarkan hasil penghitungan di atas maka terdapat 60 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 30 reponden (50 %).

A.2. Distribusi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status	Jumlah Responden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	PNS	39	65
2	PPPK	12	20
3	Non PNS	6	10
4	Lainnya	3	5
Total (N)		60	100

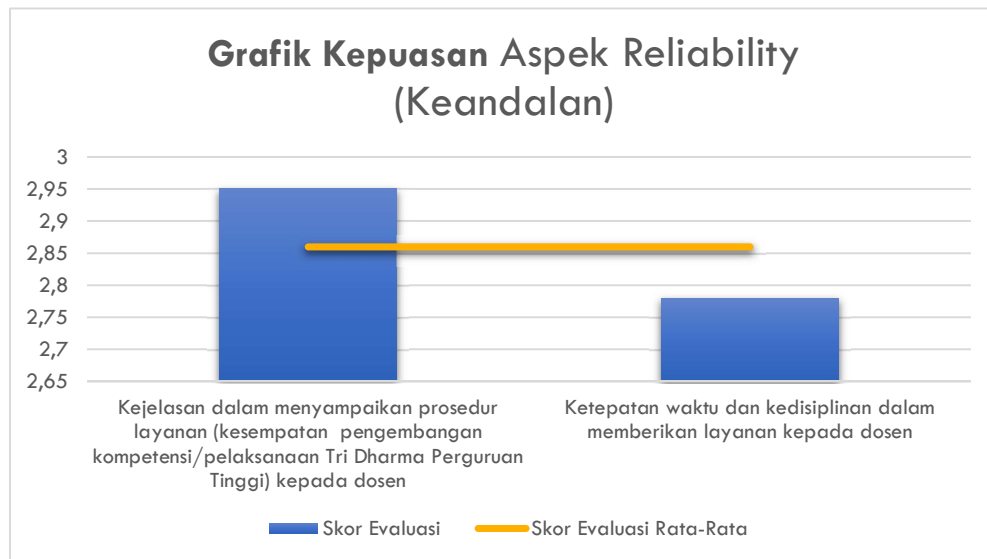


Catatan:

Berdasarkan responden 60 orang dosen yang telah menilai survey layanan tersebut di atas, status dosen yang mengisi mayoritas adalah PNS yaitu sebanyak 65 orang (65%)

A.3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Status	Jumlah Responden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Laki-laki	40	66,7
2	Perempuan	20	33,3
Total (N)		60	100

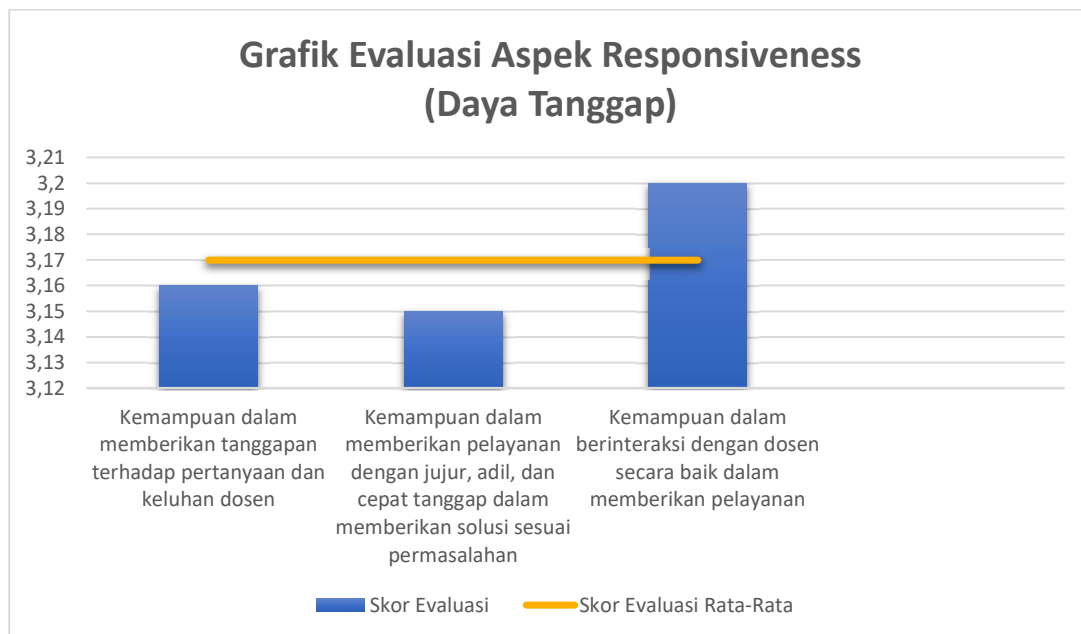


Catatan:

- Skor evaluasi rata-rata kepuasan dosen untuk aspek **Reliability (Keandalan)** adalah 2,86 (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	0	10	30	20	3,16	Memuaskan
2	Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan	1	8	32	19	3,15	Memuaskan
3	Kemampuan dalam berinteraksi dengan dosen secara baik dalam memberikan pelayanan	0	7	34	19	3,2	Memuaskan
Rata-rata						3,17	Sangat Memuaskan

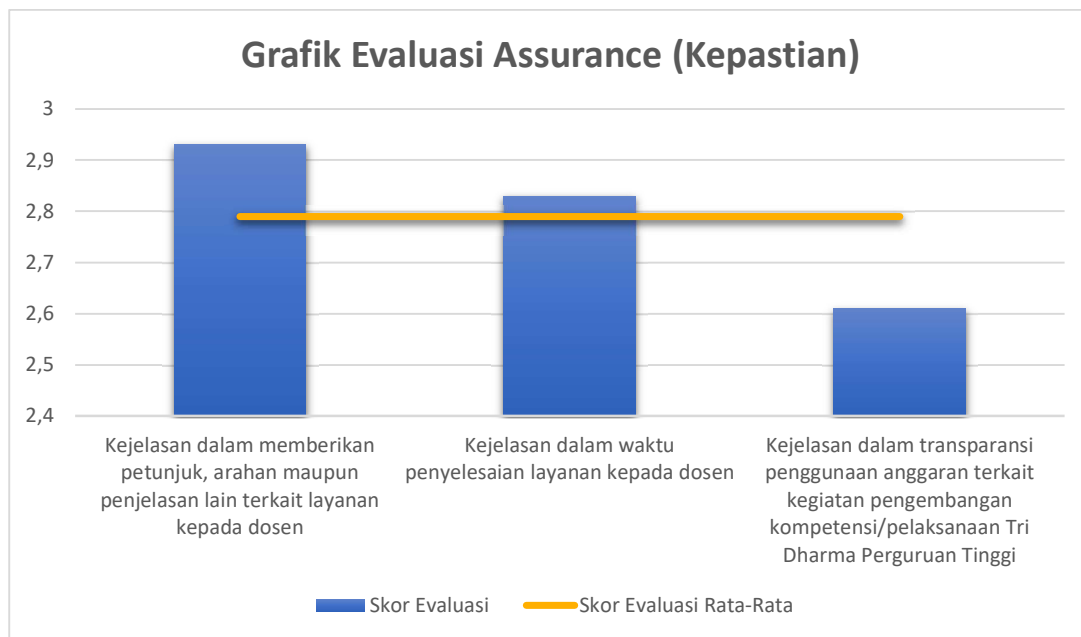


Catatan:

- Hasil evaluasi kepuasan dosen terhadap Aspek Responsiveness (Daya Tanggap) mendapatkan skor evaluasi rata-rata 3,17 (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 3,2 (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 3,15 (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	13	32	13	2,93	Memuaskan
2	Kejelasan dalam waktu penyelesaian layanan kepada dosen	3	19	23	15	2,83	Memuaskan
3	Kejelasan dalam transparansi penggunaan anggaran terkait kegiatan pengembangan kompetensi/pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi	9	18	20	13	2,61	Memuaskan
Rata-rata						2,79	Memuaskan

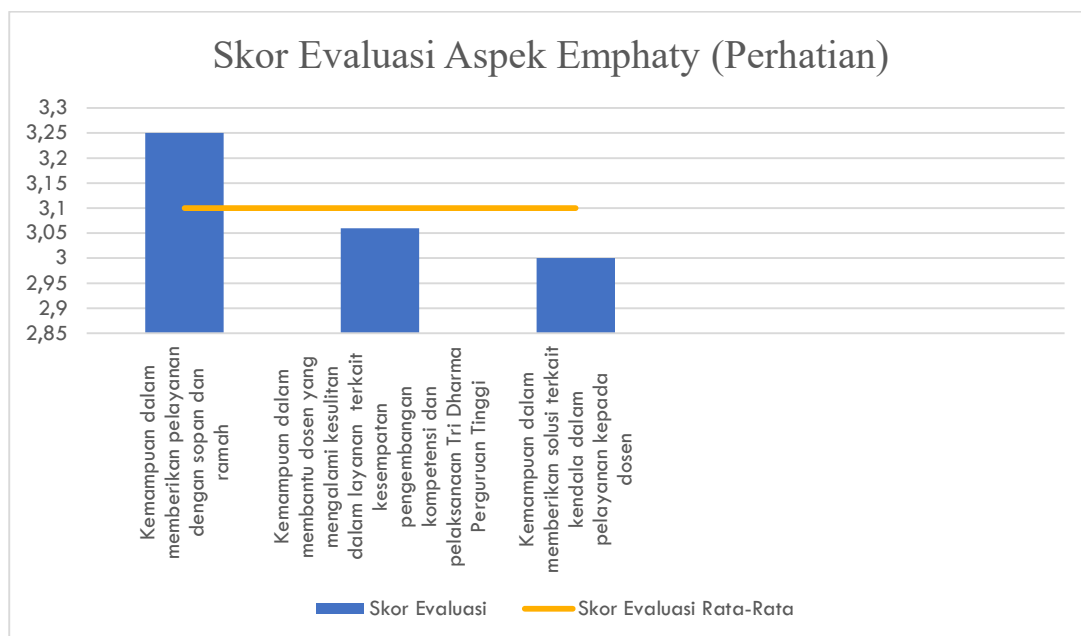


Catatan:

- Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan dosen Aspek Assurance (Kepastian) adalah memuaskan dengan skor 2,79 (skala 4,00).
- Indikator yang paling tinggi penilaiannya adalah Kejelasan dalam memberikan petunjuk, arahan maupun penjelasan lain terkait layanan kepada dosen. Skor evaluasi untuk indikator ini adalah 2,93 (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 2,61 (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	6	33	21	3,25	Sangat Memuaskan
2	Kemampuan dalam membantu dosen yang mengalami kesulitan dalam layanan terkait kesempatan pengembangan kompetensi dan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi	1	10	33	16	3,06	Sangat Memuaskan
3	Kemampuan dalam memberikan solusi terkait kendala dalam pelayanan kepada dosen	2	9	36	13	3	Sangat Memuaskan
Rata-rata						3,10	Sangat Memuaskan

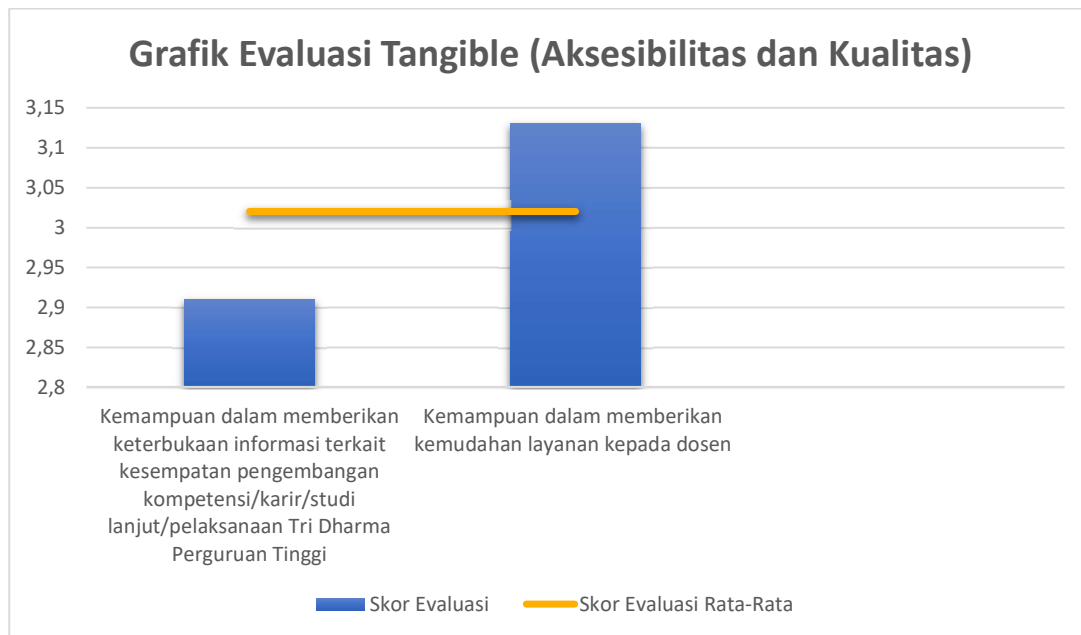


Catatan:

- Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan dosen Aspek Emphaty (Perhatian) adalah memuaskan dengan skor 3,10 (skala 4,00) dengan kualitas Sangat Memuaskan.
- Indikator yang paling tinggi ialah mendapatkan informasi tentang Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah yaitu, 3,25 (skala 4,00).
- Indikator yang paling rendah ialah Kemampuan dalam memberikan solusi terkait kendala dalam pelayanan kepada dosen, yaitu 3 (skala 4,00) dengan kualitas Sangat 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	4	13	27	16	2,91	Memuaskan
2	Kemampuan dalam memberikan kemudahan layanan kepada dosen	2	7	32	19	3,13	Sangat Memuaskan
Rata-rata						3,02	Sangat Memuaskan

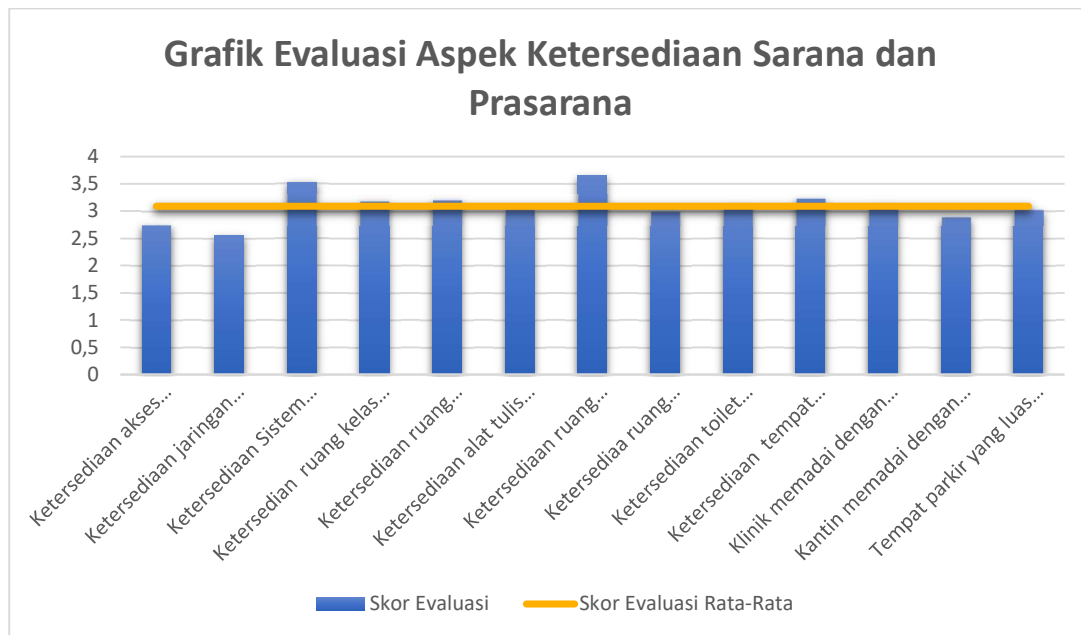


Catatan:

- Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan dosen **Aspek Tangible (Aksesibilitas dan Kualitas)** adalah 3,02 (skala 4,00) sedangkan kemampuan yang paling rendah saat ini ialah mengenai keterbukaan informasi kesempatan pengembangan kompetensi/karir/tri dharma Perguruan Tinggi .

B.6. 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	13	28	12	2,76	Memuaskan
2	Ketersediaan jaringan internet yang memadai	10	16	24	10	2,56	Memuaskan
3	Ketersediaan Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja	0	0	28	32	3,53	Sangat Memuaskan
4	Ketersediaan ruang kelas yang memadai (Infokus, Kursi, Papan Tulis, Kebersihan, dan Kerapian)	3	7	26	24	3,18	Sangat Memuaskan
5	Ketersediaan ruang laboratrium yang rapi, bersih, lengkap, mudah diakses	3	3	33	21	3,2	Sangat Memuaskan
6	Ketersediaan alat tulis kantor bagi dosen untuk menunjang kegiatan belajar mengajar	3	11	27	19	3,03	Sangat Memuaskan
7	Ketersediaan ruang dosen yang memadai	0	1	23	37	3,65	Sangat Memuaskan
8	Ketersediaan ruang seminar / sidang skripsi yang memadai	4	11	30	16	3	Sangat Memuaskan
9	Ketersediaan toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	3	8	30	19	3,08	Sangat Memuaskan
10	Ketersediaan tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	2	6	28	24	3,23	Sangat Memuaskan
11	Klinik memadai dengan kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai	4	4	36	16	3,06	Sangat Memuaskan
12	Kantin memadai dengan kondisi yang bersih dan berfungsi baik	4	10	34	12	2,9	Memuaskan
13	Tempat parkir yang luas dan aman	5	4	35	16	3,03	Sangat Memuaskan
Rata-rata						3,09	Sangat Memuaskan



Catatan:

- Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan dosen **Aspek Ketersediaan Sarana dan Prasarana** adalah 3,09 (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 2,56 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 3,0 dari sakala 4,0** yang jawaban menunjukkan bahwa dosen merasa puas dengan berbagai aspek layanan yang disediakan oleh fakultas. Daya tanggap dan empathy 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 dengan skor 2,86. Selanjutnya ada aspek **Assurance (Kepastian)** tentang kejelasan aturan, petunjuk layanan, waktu penyelesaian layanan, transparansi anggaran dengan **skor 2,79**.

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 layanan yang jelas serta mudah dipahami dan diakses oleh pengguna layanan akademik.

2. Meningkatkan komunikasi efektif serta inisiatif seluruh pengelola layanan akademik fakultas dalam memberikan layanan kepada siapapun sesuai standar pelayanan minimal yang berlaku
3. Melakukan monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut secara berkala oleh Pimpinan Fakultas terkait peningkatan tata kelola pelayanan FISIP setiap setahun sekali.
4. Penyediaan digitalisasi persyaratan layanan, dokumen-dokumen penting dan form layanan yang terhubung di website fakultas.
5. Pimpinan Fakultas memberikan penjelasan informasi terkait rencana anggaran, maupun alokasi serta realisasi penggunaan anggaran setiap tahunnya kepada seluruh Prodi di lingkup FISIP.
6. Pimpinan Fakultas dapat memberikan reward kepada tendik favorit yang dinilai memberikan pelayanan paling baik oleh Dosen , mahasiswa dan sesama tendik.

Lampiran Masukan Responden

Pelayanan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sudah berjalan dengan baik.
-
Lanjutkan
kejelasan pembayaran honor dosen
Pimpinan Fakultas perlu untuk melakukan evaluasi berkala dan menindak lanjuti setiap hasil evaluasi khususnya pada sisi layanan akademik, agar tendik dan pengelola akademik FISIP bersinergi dan menyadari posisinya sebagai pelayan publik yang harus memberikan pelayanan prima kepada siapapun. Bahkan bila perlu diberikan reward bagi tendik yang dinilai paling The Best Pelayanannya kepada dosen dan mahasiswa lingkup FISIP.
Sejauh ini secara umum sarpras pendukung dan pelayanan Fakultas sudah sangat baik dalam menunjang proses belajar mengajar dan kebutuhan layanan dosen, namun ruang shalat dan toilet perlu ditingkat kebersihan dan keasriannya.
Tingkatkan
Sofar baik.
Pada dasarnya sebagian besar pelayanan sudah baik, cuma ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, mengutamakan yang perlu diutamakan. Dengan mengutamakan lebih cepat lebih baik. Jangan kalau bisa diperlambat kenapa harus dipercepat.
Terapkan 3S dalam pelayanan: Senyum, Salam, Sapa
mohon fakultas untuk segera tindak lanjut ruang sidang yang bocor, memberikan pelayanan yang cepat tanggap sesuai dengan SOP, dan mematuhi jam kerja. Kenapa harus selalu dosen yg mencari stafnya? lucu :)
Tendik dan dosen dapat bersinergi dengan lebih baik lagi ke depannya untuk menunjang kinerja yang lebih maksimal dan saling membangun. Semoga FISIP bertumbuh menjadi lebih baik dan menjadi salah satu pilar yg kokoh dalam mencapai Visi Misi Universitas Teuku Umar
Terima kasih
Ketersediaan internet tidak menjangkau semua gedung. Terutama di lantai 3 dan 4 gedung A
Semoga untuk fasilitas berupa sarpras dosen dapat dibedakan dengan mahasiswa seperti parkir khusus dosen dan toilet khusus dosen
FISIP MAJU
Pelayanan perlu ditingkatkan lebih baik lagi
Perlu ada ketersediaan kotak pengaduan
Mari tingkatkan layanan publik sesuai standar pasal 21 UU 25 tahun 2009
-
semoga makin baik kedepannya
Masih perlu pengembangan dan peningkatan untuk hasil yang lebih maksimal
Semoga fisip semakin baik dalam pelayanan ke depan
semoga tersedia tempat parkir khusus dosen dan karyawan
Pertahankan dan terus untuk yang terbaik
Perlu peningkatan kesadaran individu dalam menjaga kebersihan, pelayanan yang ikhlas dan berintegritas untuk peningkatan mutu pelayanan publik.
Mohon survei seperti ini dilakukan secara berkelanjutan dan terekam dengan baik
Semoga untuk kedepan lebih baik lagi. Temksih
Sangat baik
-

Mantap
Semoga bermanfaat
Harap transparansi terkait pembayaran uang makan dosen.
WiFi ditingkatkan
1. Infokus Ruang kelas harap dapat dimaksimalkan . 2. ruang yang flafon rusak/bolong harap di perbaiki. 3. Penempatan kendaraan/parkir tidak rapi, maksimalkan security untuk ikut merapikan penempatan kendaraan agar tersusun dengan rapi (terutama kendaraan roda dua).
Standar layanan mutu fisip lebih di tingkatkan sesuai dg standar
Perbaiki yang tidak baik, seperti infokus dalam ruang kelas sudah tidak layak pakai, ganti ke android tv
Terus memberikan yang terbaik
Perlu pemerataan/kesempatan memperoleh pelatihan & uji kompetensi untuk pengembangan kompetensi Dosen pemula bagi yang belum pernah, Serta kabel HDMI Mirascreen G9 Plus perlu diikat pakai kabel nilon rawan hilang diruang kelas FISIP.
Hendaknya lebih mengayomi lingkup kerja
1. Untuk pembuatan surat, selesainya sangat lama 2. Tidak menerapkan prinsip pelayanan prima kepada dosen 3. Tidak ada transparansi anggaran 4. Ada beberapa ruang kuliah yang tidak ada kabel ezmira 5. Tidak ada fasilitas kertas dan alat tulis untuk dosen
Semoga semakin baik
Mempertahankan yang baik, meningkatkan yang kurang baik
Parkir butuh manajemen yang baik, dan semoga semua menyadari posisi nya sebagai pelayan
Perpustakaan fakultas blm ada, ruang utk rehat atau santai sejenak blm ada, kantin selalu penuh dan terbatas serta makanan cepat habis
Pertahanan yg ada, tingkatkan yg belum maksimal
Tingkatkan
Mohon diperbaiki layanan akademik fakultas terhadap dosen
Mohon lebih ramah terhadap seluruh sivitas akademik FISIP
Tetap konsisten
Ruang Seminar dan Sidang mahasis di sempurnakan
Semoga utk prodi baru di fisip tahun depan sudah disediakan ruang baru dan operator feeder utk memudahkan administrasi dan kerja prodi. Jaya Selalu FISIP
Semoga hasil kuesioner ini menjadi basis upaya perbaikan manajemen FISIP UTU ke depan. Terkait anggaran, saya rasa tiap prodi berhak mendapatkan informasi yang transparan sehingga kepercayaan bisa kuat, pengembangan SDM dan prodi dgn prinsip yang adil, dan semua prodi di Fisip bisa berkembang bersama-sama. Kemudian terkait fasilitas ruang yang tidak baik, kami berharap pihak yang berwenang lebih gercep dalam merespon keluhan, mencari solusi, dan follow-up keluhan tsb secara berkala. Saya sangat yakin jika manajemen FISIP terus diperbaiki maka FISIP akan menjadi fakultas yang terus bersatu dan tak bisa dikalahkan.
Terima kasih
Semoga semakin baik
Semoga dapat ditingkatkan
Semoga FISIP semakin maju dalam semua pelayaannnya.

Semoga hari esok lebih baik lagi dari pada hari ini
Proses administrasi agar ditingkatkan lebih jelas dri sisi waktu dan dibuatkan SOP