



Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen

**Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu politik
Th. 2025**



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
TAHUN 2025**

• • •

• • •

• • •

• •

• •

• •

• •

• •

• •



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



**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN TENDIK
TERHADAP LAYANAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TAHUN 2025**

Laporan Hasil Survei Kepuasan Tendik Terhadap Layanan FISIP ini telah dibaca dan diperiksa serta disetujui untuk disahkan sebagai bentuk dokumentasi kegiatan Penjaminan Mutu dan diarsipkan oleh institusi

Mengetahui,
Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Aceh Barat, 5 Oktober 2025
Ketua Satuan Penjaminan Mutu
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Basri SH., MH.
NIP. 196307131991021002

Agatha Debby Reiza Macella, S.A.P., M.Si.
NIP 199002232019032014

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 2025.**

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, 5 Oktober 2025
Satuan Penjaminan Mutu
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Agatha Debby Reiza Macella, S.A.P., M.Si.
NIP 199002232019032014

HASIL ANALISIS

KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN FISIP UTU

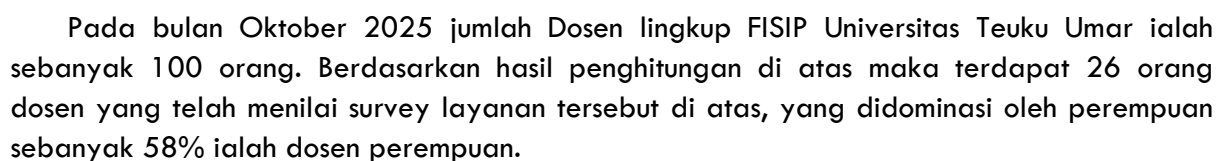
Dosen merupakan sumber daya penting yang menjalankan dua fungsi, yaitu, (1) fungsi pelayanan akademik dan (2) fungsi penerima layanan. Dari perspektif kedua, dosen ditempatkan sebagai *user* yang menggunakan dan mendapatkan layanan. Oleh karenanya, penting dilakukan riset terkait tingkat kepuasan dosen 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.

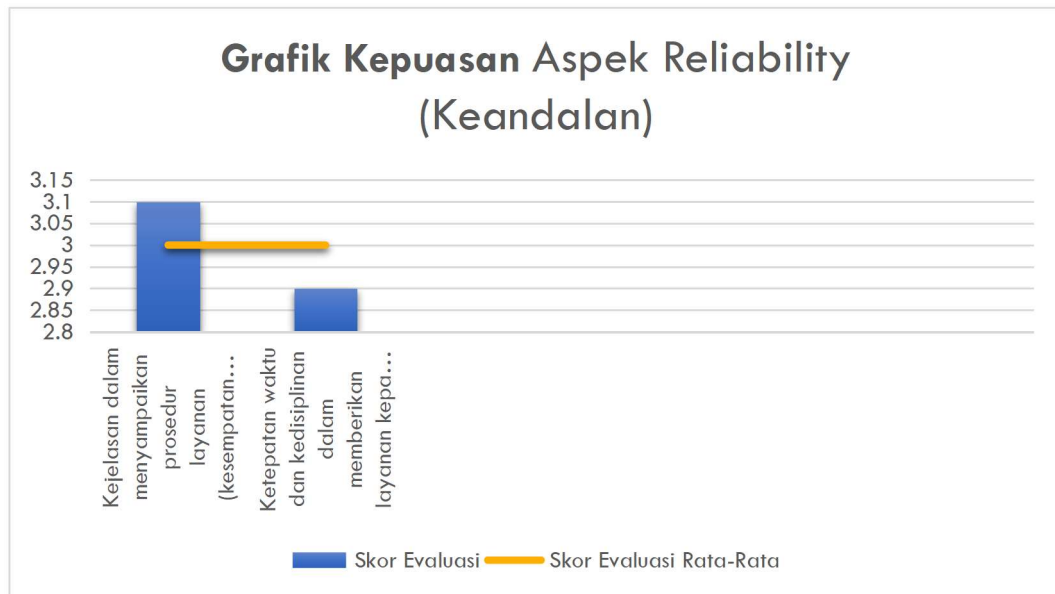
SKALA EVALUASI			
0.1 – 1	1.1 – 2.00	2.1 – 3.00	3.01 – 4.00
Tidak memuaskan	Kurang memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan

A.1. Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi

No	Pangkat/Golongan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	11	42,3
2	Perempuan	15	57,7
Total (N)		26	100



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	2	1	15	8	3,1	Sangat Memuaskan
2	Ketepatan waktu dan kedisiplinan dalam memberikan layanan kepada dosen	1	4	17	4	2,9	Memuaskan
Rata-rata						3	Memuaskan

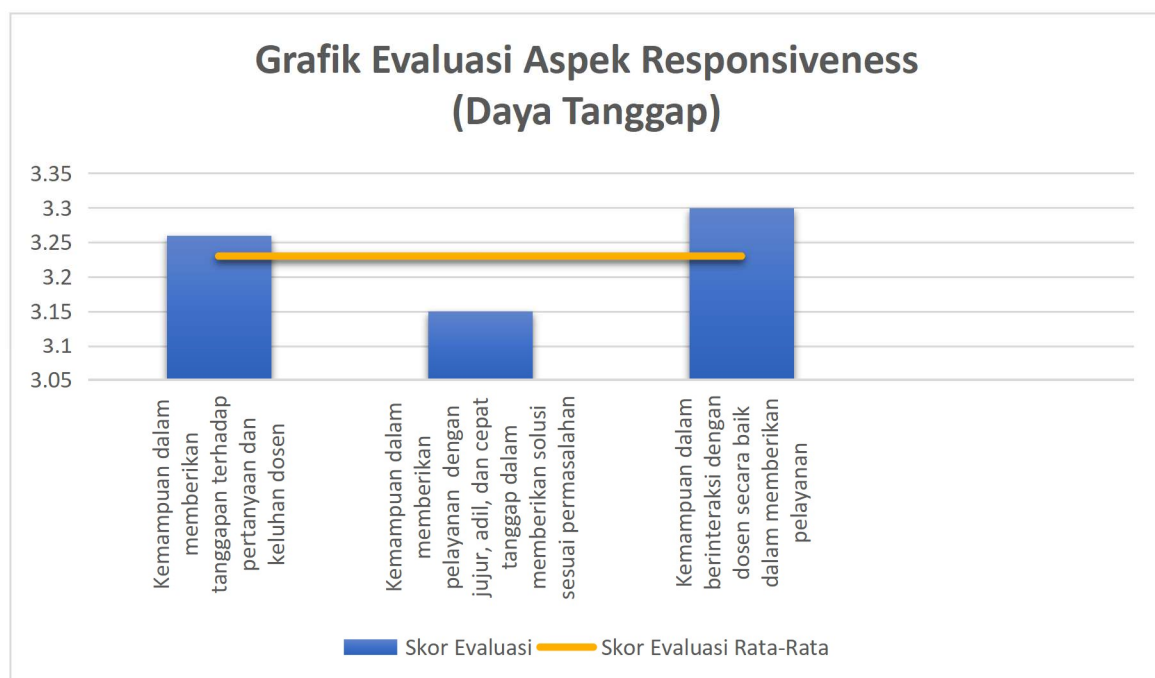


Catatan:

- Skor evaluasi rata-rata kepuasan dosen untuk aspek **Reliability (Keandalan)** adalah 3 (skala 4,00) dengan kualitas penilaian Memuaskan.
- Indikator yang mendapatkan skor evaluasi paling rendah ialah 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	17	8	3.26	Sangat Memuaskan
2	Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan jujur, adil, dan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan	1	2	15	8	3.15	Sangat Memuaskan
3	Kemampuan dalam berinteraksi dengan dosen secara baik dalam memberikan pelayanan	0	1	16	9	3.3	Sangat Memuaskan
Rata-rata						3,23	Sangat Memuaskan

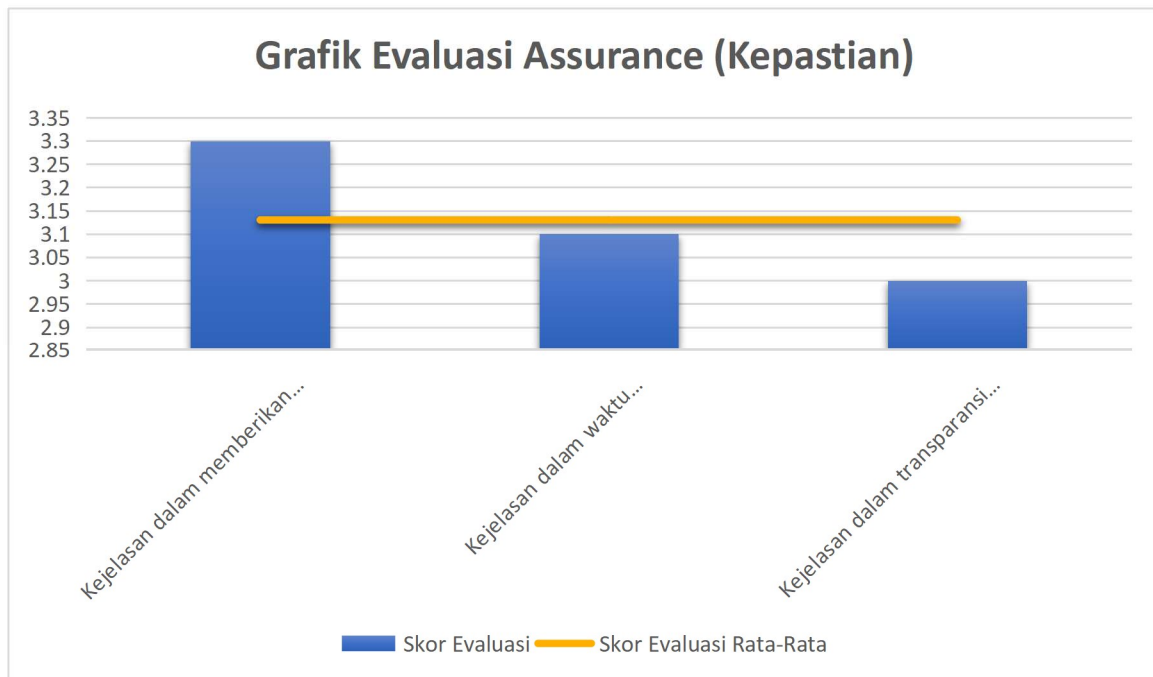


Catatan:

- Hasil evaluasi kepuasan dosen terhadap Aspek Responsiveness (Daya Tanggap) mendapatkan skor evaluasi rata-rata 3, 23 (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 3,3 (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	0	1	16	9	3.3	Sangat Memuaskan
2	Kejelasan dalam waktu penyelesaian layanan kepada dosen	1	2	14	9	3.10	Sangat Memuaskan
3	Kejelasan dalam transparansi penggunaan anggaran terkait kegiatan pengembangan kompetensi/pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi	2	4	12	8	3	Memuaskan
Rata-rata						3,13	Sangat Memuaskan

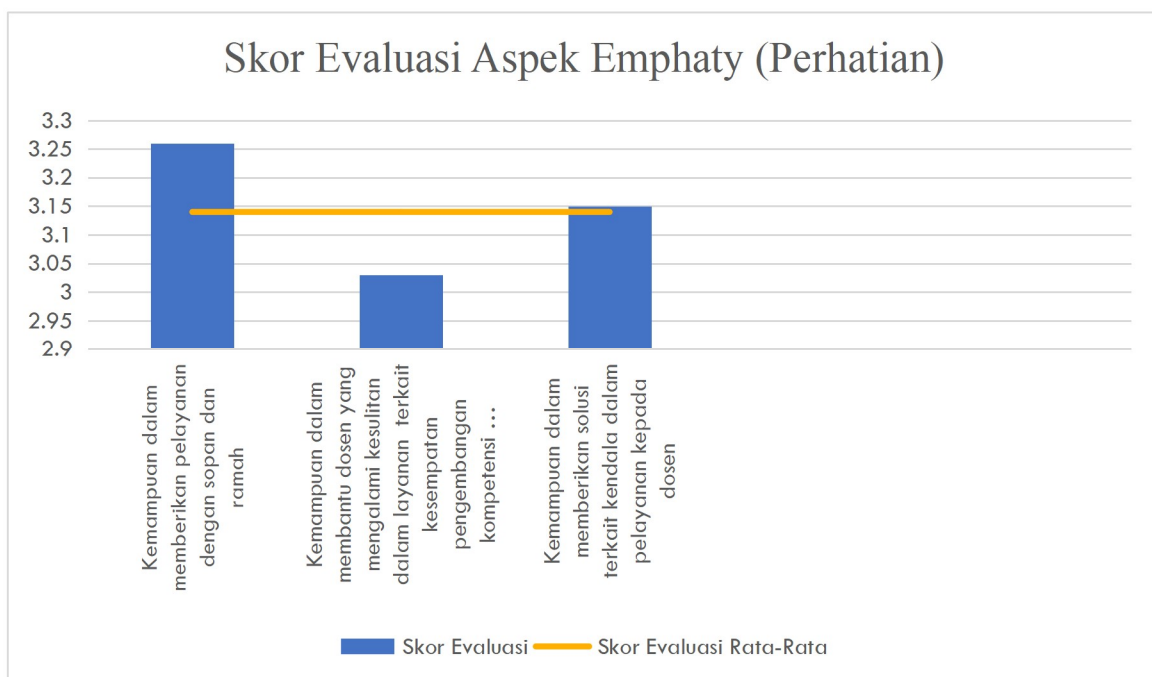


Catatan:

- Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan dosen Aspek Assurance (Kepastian) adalah memuaskan dengan skor 3,13 (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 3,3 (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 3 (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	1	14	10	3,26	Sangat Memuaskan
2	Kemampuan dalam membantu dosen yang mengalami kesulitan dalam layanan terkait kesempatan pengembangan kompetensi dan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi	0	7	16	8	3,06	Sangat Memuaskan
3	Kemampuan dalam memberikan solusi terkait kendala dalam pelayanan kepada dosen	0	3	16	7	3,15	Sangat Memuaskan
Rata-rata						3,14	Sangat Memuaskan



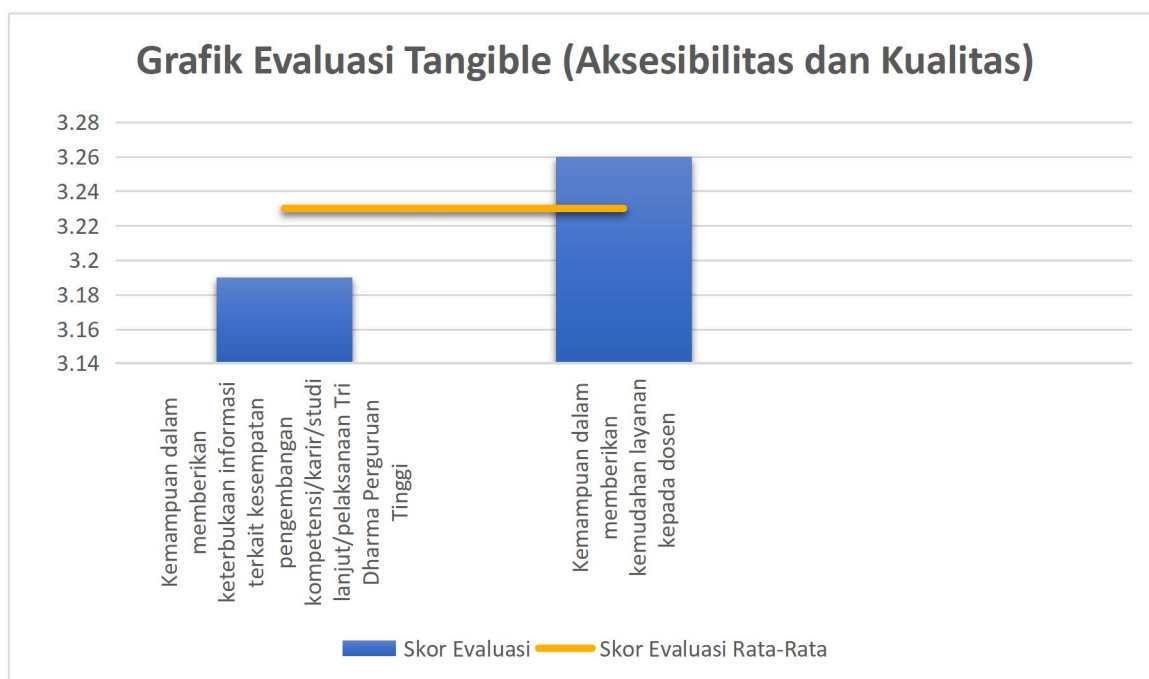
Catatan:

- Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan dosen Aspek Emphaty (Perhatian) adalah memuaskan dengan skor 3,14 (skala 4,00) dengan kualitas Sangat Memuaskan.
- Indikator yang paling tinggi ialah mendapatkan informasi tentang Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah yaitu, 3,26 (skala 4,00).
- Indikator yang paling rendah ialah Kemampuan dalam membantu dosen yang mengalami kesulitan dalam layanan terkait kesempatan pengembangan

kompetensi dan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu 3,06 (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	0	3	15	8	3,19	Memuaskan
2	Kemampuan dalam memberikan kemudahan layanan kepada dosen	1	0	16	9	3,26	Sangat Memuaskan
Rata-rata						3,23	Sangat Memuaskan

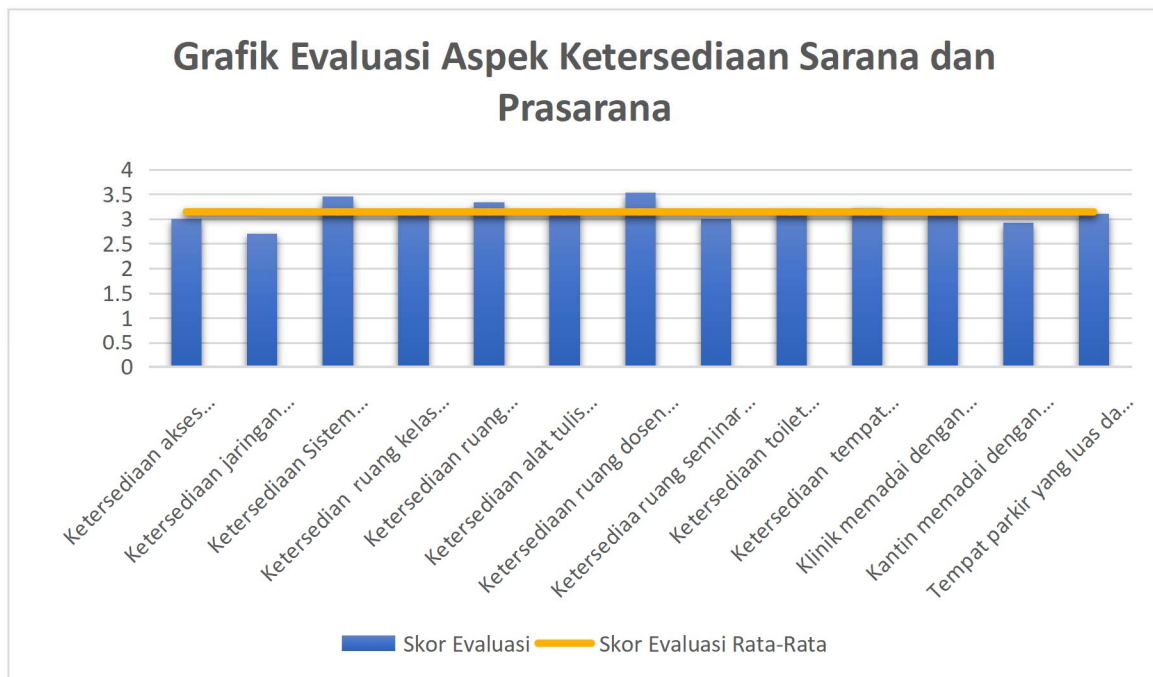


Catatan:

- Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan dosen **Aspek Tangible (Aksesibilitas dan Kualitas)** adalah 3,23 (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	2	3	14	7	3	Memuaskan
2	Ketersediaan jaringan internet yang memadai	1	10	9	6	2,76	Memuaskan
3	Ketersediaan Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di ruang kerja	0	0	14	12	3,46	Sangat Memuaskan
4	Ketersediaan ruang kelas yang memadai (Infokus, Kursi, Papan Tulis, Kebersihan, dan Kerapian)	0	4	14	8	3,15	Sangat Memuaskan
5	Ketersediaan ruang laboratorium yang rapi, bersih, lengkap, mudah diakses	0	1	15	10	3,34	Sangat Memuaskan
6	Ketersediaan alat tulis kantor bagi dosen untuk menunjang kegiatan belajar mengajar	1	3	13	9	3,15	Sangat Memuaskan
7	Ketersediaan ruang dosen yang memadai	0	1	10	15	3,53	Sangat Memuaskan
8	Ketersediaan ruang seminar / sidang skripsi yang memadai	0	5	16	5	3	Memuaskan
9	Ketersediaan toilet memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	0	5	11	10	3,19	Sangat Memuaskan
10	Ketersediaan tempat ibadah memadai dengan kualitas kondisi yang bersih dan berfungsi baik	0	3	14	9	3,23	Sangat Memuaskan
11	Klinik memadai dengan kondisi bersih, berfungsi baik, dan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai	0	3	18	5	3,07	Sangat Memuaskan
12	Kantin memadai dengan kondisi yang bersih dan berfungsi baik	0	7	14	5	2,92	Memuaskan
13	Tempat parkir yang luas dan aman	0	5	13	8	3,11	Sangat Memuaskan
Rata-rata						3,14	Sangat Memuaskan



Catatan:

- Rata-rata skor evaluasi tingkat kepuasan dosen **Aspek Ketersediaan Sarana dan Prasarana** adalah 3,14 (skala 4,00). Artinya secara keseluruhan layanan aspek **Ketersediaan Sarana dan Prasarana** sudah sangat memuaskan.
- Namun terdapat tingkat kepuasan dosen terhadap **aspek Ketersediaan sarana dan Prasaran yang paling rendah** ialah pada Ketersediaan jaringan internet pada skor 2,76 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 3.

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

Lampiran Masukan Responden

Selamat, Tendik adalah Pelayanannya yang selalu dinilai kinerjanya, Sedangkan pengguna layanan tidak pernah paham bahwa tidak ada pengajuan yang hari ini di ajukan besok harus sudah siap, Mari kita berbenah bersama sama, ikuti aturannya

SEMOGA SEMAKIN BAIK

Tingkatkan lgi

Mohon tim fakultas menyediakan template bpenilaian untuk dosen berprestasi tingkat prodi, sediakan juga coaching clinic untuk dosen yang mau lanjut sekolah

Semoga lebih tepat waktu dalam pengurusan administrasi

Perlu adanya informasi yang tersebar secara merata tentang penggunaan fasilitas yang dapat dipakai oleh dosen untuk menunjang pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi

atk utk dosen sudah tidak diberikan, kertas dibatasi hanya 2 lembar per dosen, jika dipakai lebih wajib mengganti, pulpen dan spidol juga tidak diberi jika tidak ditanyakan apakah ada jatahnya. Pertanyaannya masih dalam masa efisiensi kah? kenapa tidak ada sosialisasi terkait ATK? toilet U2B sangat bau dan kotor, sama dengan jaringan internet di gedung U2B yang sangat buruk, kantin juga mohon disediakan makanan sehat dimana bisa diakses oleh dosen, karena jam 12 ke atas/jam makan siang semua makanan di kantin sudah habis, sementara waktu dosen mengajar juga mepet dengan jam makan. Sangat membantu jika survei ini dibaca pimpinan dan diteruskan ke pihak terkait yang membawahi urusan-urusan tsb.

Perlu adanya sebiah stnadar pelayanan yang baku sehingga setiap orang dapat merasakan pelayanan yang sama, beberapa hanya menguntungkan beberapa orang, sehingga pelayanan terkesan subjektiv dan tidak merata

Semoga FISIP bisa lebih terbuka dalam hal pengelolaan anggaran yang terkait dengan pengembangan SDM dosen termasuk perjalanan dinas dan kegiatan-kegiatan akademik.

perlu peningkatan fasilitas kebersihan(toilet) dan parkir yang teratur. ATK mohon di tambahkan.

mohon untuk proyektor agar bisa wireless, kemudian tempat parkir disediakan ber atap

sudah baik,

Melampai SNDIKTI

Mantap

Perlu koordinasi dalam pelayanan dalam satu pintu seperti untuk data dosen dan kejelasan prosedur pelayanan baik dalam ketersediaan manual yang dapat diakses serta sosialisasi

Bolehkah kami ajukan pengadaan loker dosen dan sofa ruang jurusan untuk tahun ini?

Beberapa aspek masih perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk pelayanan yang lebih optimal lagi ke depannya.

Layanan fisip sudah memberikan terbaik, respon layanan surat menyurat dosen para staf nya semoga ke depan lebih baik.

Tetap selalu melakukan inovasi

Gunakan sistem penjaminan mutu dan fasilitas fakultas untuk kepentingan publik.

Tingkatkan ketersediaan alat tulis terutama spidol bagi dosen

Perlu Peningkatan: 1. Internet 2. Ruang akselerasi Khusus untuk kantin 3. Pengaturan Parkir melibatkan pihak security sehingga dalam penempatan kendaraan lebih teratur

Mohon semua SOP layanan disosialisasikan. Kemudian tahapan kegiatan diselesaikan sesuai deadline (waktu penyelesaian) yg telah ditetapkan pada dokumen SOP