

**LAPORAN
HASIL PENGUKURAN SURVEI
KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA PENDIDIK TAHUN 2024**

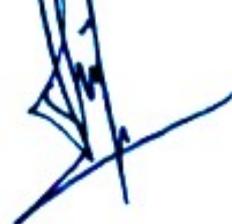


**GUGUS PENJAMINAN MUTU INTERNAL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan bahwa Laporan Survei Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang dibuat dengan sebenarnya

Padang, Agustus 2024
Ketua Gugus Penjaminan Mutu FT UNP



Ir. Oktaviani, S.T, M.T
NIP. 197210041997022001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pelayanan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1998; Sugito, 2005). Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas (Rangkuti, 2006), maka kepuasan akan terjadi jika pelayanan sesuai dengan harapan atau di atas harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui respon pelanggan dengan menggunakan alat evaluasi yang mengukur persepsi terhadap layanan atau produk antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pelanggan mengkonsumsi produk (Tjiptono, 2007; Budiyanto, 2001) atau persepsi terhadap kinerja layanan setelah pelanggan dilayani, yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ada tiga dimensi kepuasan menurut Darmadi (2000), yaitu sesuai yang diinginkan; mendapatkan apa yang diinginkan; dan kepuasan menyeluruh, sedangkan menurut Irawan (2002) tidak puas jika penampilan kurang dengan harapan; puas jika penampilan sebanding dengan harapan, dan sangat puas jika penampilan lebih dari apa yang diharapkan berarti pelanggan sangat puas.

Kualitas pelayanan akan sangat tergantung pada pelaksanaan sistem manajemen kualitas (Amin, 2017) atau dengan kata lain maka pelayanan publik yang dilakukan di dalam suatu lembaga tidak terlepas dari tanggung jawab manajemen. Pengguna layanan dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik akan mendapatkan layanan di dalam kampus. Layanan yang diberikan oleh FT UNP haruslah terkoordinasi dengan baik antara semua unit-unit yang ada di perguruan tinggi yang merupakan lembaga yang membantu perguruan tinggi mencapai visi, misi yang telah ditetapkan. Unit-unit layanan sebaiknya dilakukan evaluasi secara berkesinambungan melalui instrument pengukuran yang diberikan kepada pelanggan, dan kemudian dianalisis. Hasil dari analisis respon dapat dijadikan landasan perbaikan manajemen oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab sehingga akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan atau berkelanjutan dari sistem manajemen yang lama ke sistem manajemen yang baru.

B. Tujuan

Tujuan dari kegiatan evaluasi kepuasan pelayanan akademik secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu pelayanan di FT UNP.

BAB II METODE

FT UNP dalam rangka peningkatan mutu layanan manajemen. Salah satu upaya maka melakukan survei kepuasan pengguna atau pemangku kepentingan internal. Tujuannya adalah untuk mengetahui kepuasan dosen dan tenaga pendidik terhadap pelayanan manajemen yang ada di FT UNP.

A. Lokasi dan Waktu survei

Kuesioner ini disebarakan kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang secara online. Survei kepuasan layanan manajemen ini dilakukan pada bulan Juni 2024 untuk dosen dan tenaga kependidikan

B. Teknik Pengambilan Sampel

Jumlah responden kepuasan ini diperoleh menggunakan volunteer sampling. Jumlah sampel yang digunakan untuk melihat kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen dapat dilihat pada Tabel 1 berikut

Tabel 1. Jumlah Responden Kepuasan Pengguna Layanan Manajemen

No	Pemangku Kepentingan	Jumlah Responden
1.	Dosen	33 orang
2.	Tenaga Kependidikan	23 orang

C. Instrumen

Instrumen survei kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen dalam bentuk angket terdiri atas: 1) instrumen kepuasan dosen, 2) instrumen kepuasan tenaga kependidikan. Instrumen ini dapat dilihat pada <https://forms.gle/FYv6MWm8AEid81xW9> untuk survey kepuasan dosen dan <https://forms.gle/gSRjFXPon8UYUaUb8> untuk survey kepuasan tenaga kependidikan.

Survei kepuasan dosen terhadap pelayanan meliputi layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana-prasarana, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan meliputi layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana-prasarana.

D. Metode Analisis Data

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria berikut ini.

Tabel 2. Predikat Tanggapan

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan Indeks Kepuasan (IK) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum n \cdot S_i}{N}$$

Dimana:

S_i = Skor item pertanyaan masing-masing aspek

n = Predikat item

N = Jumlah responden.

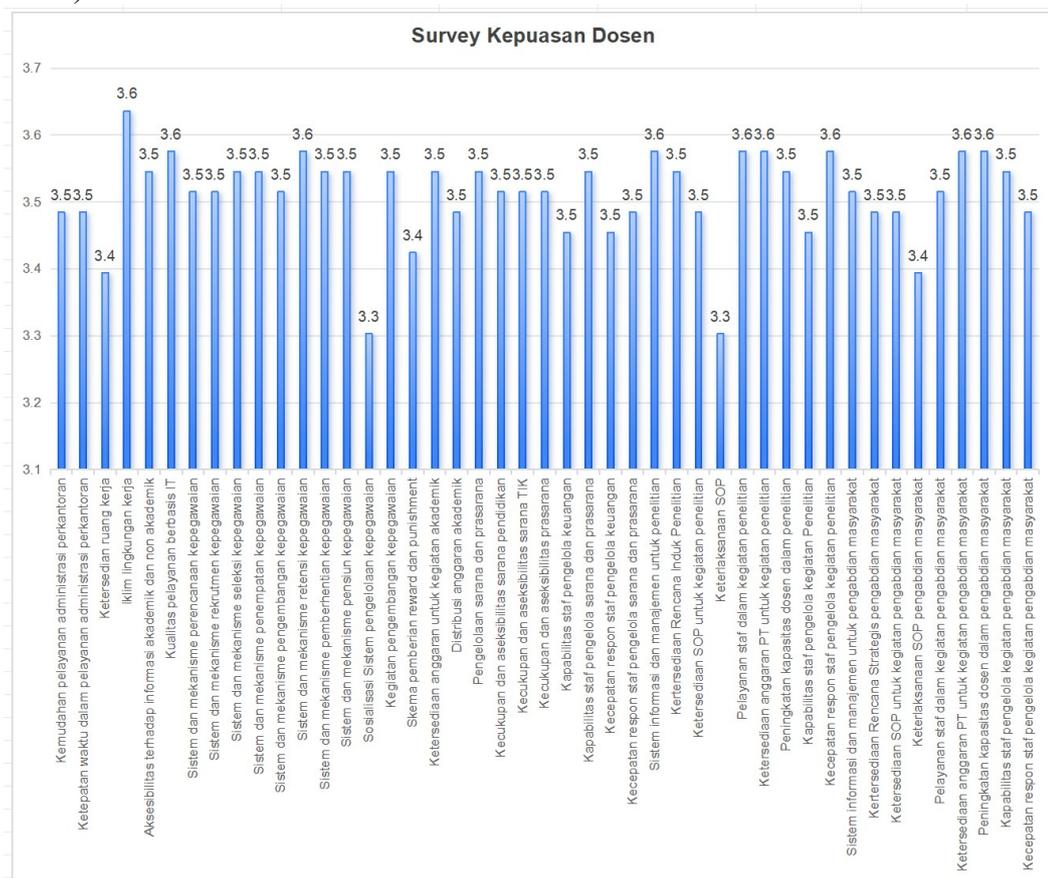
Tabel 3. Predikat Nilai IK

IK	Predikat
≥ 3.25	Sangat Tinggi
2.75 – 3.24	Tinggi
2.25 – 2.74	Cukup
1.75 – 2.24	Rendah
≤ 1.75	Rendah Sekali

BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISIS

A. Hasil Kajian survei Kepuasan Dosen

Hasil survei kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM semester 1 tahun 2024 diperoleh data bahwa rata-rata kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM sebesar 3,51 Artinya, berada pada kategori sangat tinggi. Indeks Kepuasan yang Tinggi terdapat pada item Iklim lingkungan kerja yakni mencapai 3,64, kemudian diikuti oleh Kecepatan respon staf pengelola kegiatan penelitian yakni 3,58, Ketersediaan anggaran PT untuk kegiatan penelitian yakni 3,58 Sedangkan, aspek yang memiliki kepuasan yang rendah pada skema keterlaksanaan SOP yakni 3.30 (Gambar 1).

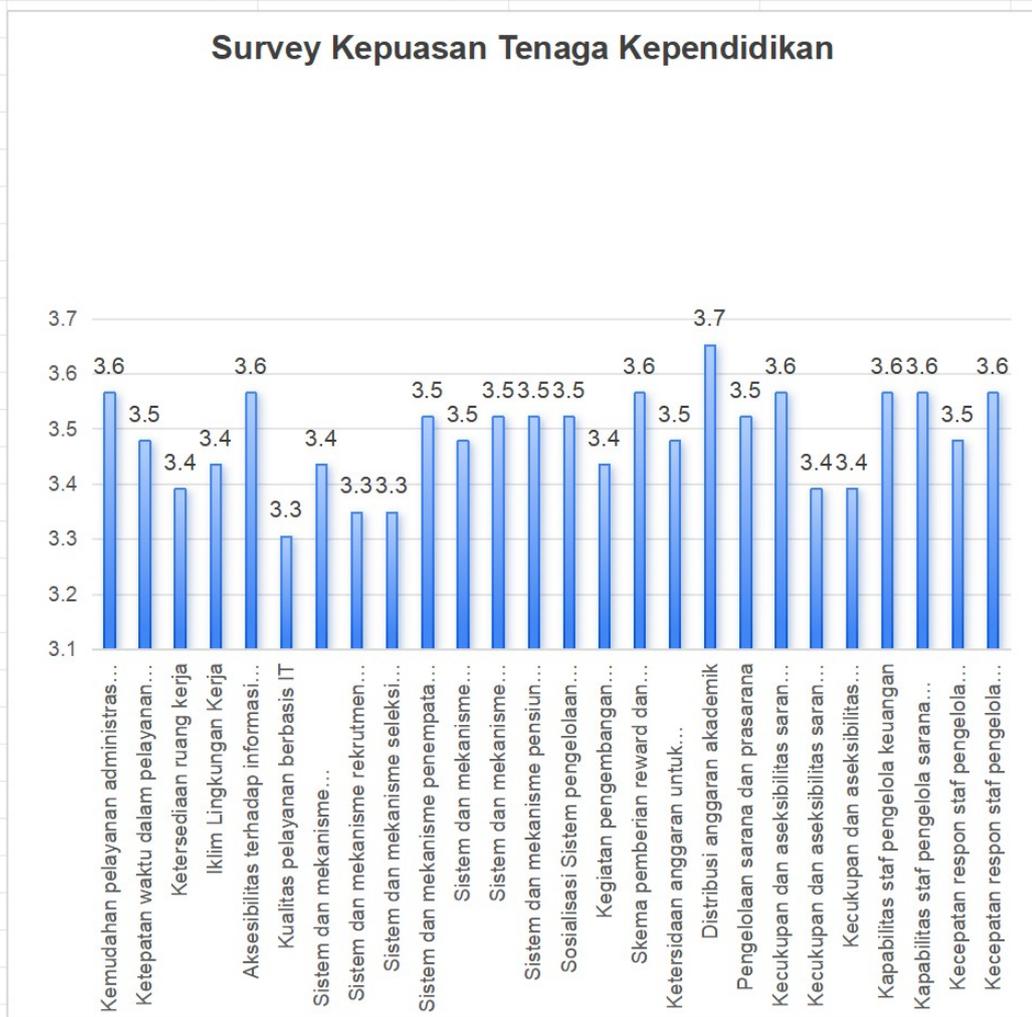


Gambar 1. Hasil Survei Kepuasan Dosen

B. Hasil Kajian survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM pada semester 1 Tahun 2024 terlihat bahwa rata-rata kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM sebesar 3,48. Artinya berada pada kategori sangat tinggi. Indeks Kepuasan yang tinggi terdapat pada aspek Distribusi anggaran akademik, Kemudahan pelayanan

administrasi perkantoran, dan Skema pemberian reward dan punishment. Sedangkan, aspek yang memiliki kepuasan yang rendah pada aspek Skema Kualitas pelayanan berbasis IT yakni mencapai nilai 3,30.



Gambar 2. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

BAB IV

PENUTUP

Berikut ini adalah kesimpulan hasil survei kepuasan pengguna pada semester 1 tahun 2024 Fakultas Teknik UNP.

1. Indek kepuasan dosen terhadap layanan tergolong sangat tinggi (3,51).
2. Indek kepuasan tenaga kependidikan tergolong tinggi (3,48).

Hasil survei ini diharapkan akan menjadi bahan masukan dan koreksi bagi Fakultas, untuk melakukan proses tatakelola yang lebih baik.