

2024

LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN

BERBASIS ISO 9001:2015
DAN ISO 21001:2018

Disiapkan Oleh:

**TIM PELAKSANA ISO
FP UTU**

2024



 0655-7018802

 www.fp.utu.ac.id

 @pertanian@utu.ac.id

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei layanan akademik yang dilakukan oleh dosen Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar bertujuan untuk mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa mengenai pengalaman mereka terkait berbagai aspek layanan akademik yang diberikan oleh dosen. Dalam hal ini, dosen dapat memperoleh informasi berharga untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan bimbingan yang mereka berikan. Melalui survei ini, dosen dapat mengevaluasi seberapa efektif metode pengajaran dan komunikasi mereka, serta memahami kebutuhan dan harapan mahasiswa dalam proses pembelajaran.

Beberapa poin mengenai peran dosen dalam survei layanan akademik adalah sebagai berikut:

1. **Dosen sebagai Fasilitator Pembelajaran:** Dosen berfungsi tidak hanya sebagai pengajar, tetapi juga sebagai fasilitator yang bertanggung jawab menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Survei ini memungkinkan dosen untuk mendapatkan umpan balik langsung tentang cara mereka memfasilitasi proses belajar mahasiswa, termasuk pendekatan pengajaran yang digunakan, pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran, dan interaksi antara dosen dan mahasiswa.
2. **Keuntungan Survei:** Melakukan survei layanan akademik memberikan gambaran menyeluruh tentang kekuatan dan kelemahan pengajaran dosen. Dengan mengetahui hal ini, dosen dapat merencanakan perbaikan dan pengembangan diri, serta mengidentifikasi area di mana mereka dapat meningkatkan kualitas layanan akademik yang ditawarkan kepada mahasiswa.
3. **Tujuan Survei:** Tujuan utama dari survei ini adalah untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang harapan dan kebutuhan mahasiswa, dosen dapat menyesuaikan pendekatan pengajaran mereka sesuai dengan gaya belajar mahasiswa dan memberikan bimbingan yang lebih efektif. Survei juga membantu dosen mengidentifikasi masalah yang mungkin muncul dalam kelas dan mencari solusi yang tepat.
4. **Pengukuran Kepuasan Mahasiswa:** Salah satu aspek penting dari survei ini adalah mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan oleh dosen. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengajaran

dan bimbingan, dosen dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk mempertahankan atau meningkatkan kepuasan tersebut.

5. **Pengembangan Profesional:** Survei ini juga berfungsi sebagai alat untuk pengembangan profesional dosen. Dengan mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa secara rutin, dosen dapat terus mengembangkan keterampilan dalam mengajar, komunikasi, dan interaksi dengan mahasiswa, sehingga menciptakan pengalaman belajar yang lebih bermakna dan efektif.

Secara keseluruhan, survei layanan akademik oleh dosen Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar tidak hanya membantu meningkatkan kualitas pengajaran dan kepuasan mahasiswa, tetapi juga merupakan bagian penting dari pengembangan diri dan profesionalisme dosen dalam mendukung misi pendidikan di perguruan tinggi. Oleh karena itu, Fakultas Pertanian merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan, guna mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik tahun 2023/2024, yang digunakan untuk menilai layanan akademik dari:

1. Biro Administrasi Akademik yang mengelola akademik dan pembelajaran.
2. Dosen Fakultas Pertanian.
3. Tenaga Kependidikan.
4. Pengelola Pelayanan Akademik.
5. Laporan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik.

B. Tujuan Monev

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini bertujuan untuk:

1. Menilai pelaksanaan dan penyelenggaraan layanan akademik yang dilakukan oleh dosen Fakultas Pertanian, tenaga kependidikan, dan pengelola.
2. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik.
3. Mengidentifikasi kelemahan atau kekuatan dalam kualitas layanan akademik.
4. Menjadi bahan rujukan dalam penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

C. Manfaat Monev

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan di Fakultas Pertanian.
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
3. Mendorong unit pelayanan untuk aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan layanan.

D. Waktu Pelaksanaan Monev

Pelaksanaan Monev Layanan Akademik 2023/2024 dilakukan selama empat bulan, dimulai dari Februari 2024 hingga Juni 2024. Data dikumpulkan dari mahasiswa melalui Sistem Informasi Akademik Mahasiswa dan Google Form yang disebarakan kepada mahasiswa.

E. Aspek-aspek yang Dinilai

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diukur melalui aspek-aspek berikut:

1. Tangibles (Bukti Fisik)
2. Reliability (Keandalan)
3. Responsiveness (Daya Tanggap)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

BAB II. METODOLOGI

A. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai pada tanggal April hingga Mei 2024. Kuesioner tersebut diisi melalui Google Form, yang dikirimkan melalui WhatsApp kepada para responden.

B. Subjek/Profil Responden

Survei ini merupakan survei tingkat kepuasan dosen terhadap layanan akademik di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar. Responden dalam survei ini adalah sampel dari dosen yang aktif mengajar pada Tahun Akademik 2023/2024.

C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam survei ini adalah purposive sampling, yaitu mahasiswa aktif Tahun Akademik 2023/2024. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui Google Form, yang dikirimkan melalui WhatsApp. Diukur menggunakan skala Likert 1-5, di mana skala tersebut menunjukkan: 1) Tidak Puas, 2) Kurang Puas, 3) Puas, 4) Sangat Puas, dan 5) Sangat Puas.

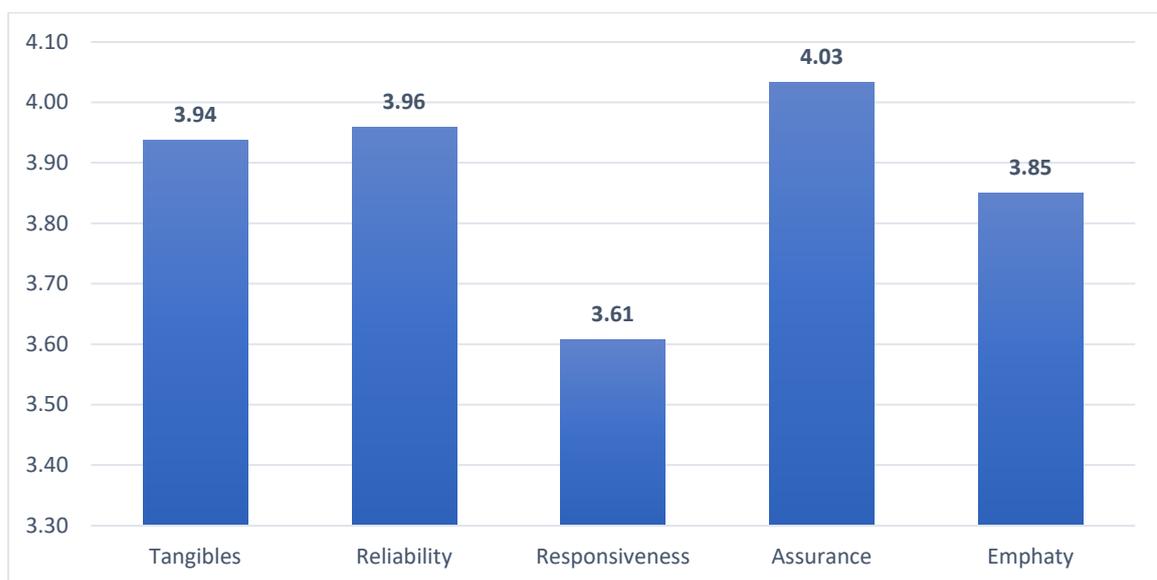
D. Pengolahan Data

Data diolah berdasarkan hasil pengisian survei yang dilakukan melalui Google Form.

BAB III. HASIL SURVEY

1. Kepuasan terhadap Pelayanan Akademik

Dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan Tenaga Kependidikan di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar, Dosen Lingkup Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar mengisi kuesioner dengan baik dan benar sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan bagi Tenaga Kependidikan untuk dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Hasil rekapitan jawaban adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner

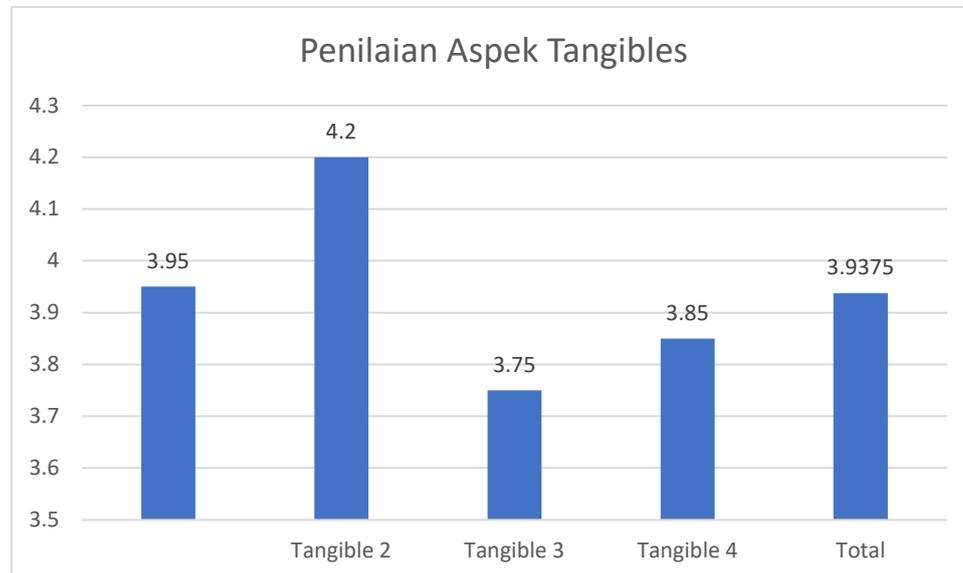
Berdasarkan Grafik di atas, terdapat lima dimensi yang diukur dalam penilaian kualitas layanan tenaga kependidikan terhadap dosen Lingkup Fakultas Pertanian. Dimensi-dimensi tersebut beserta nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebagai berikut (Selengkapnya pada lampiran 2):

1. Tangibles (Bukti Fisik): Dimensi ini mencatat nilai 3.94, yang menunjukkan persepsi responden terhadap fasilitas fisik dan fasilitas yang tersedia relatif baik.
2. Reliability (Keandalan): Dimensi ini memperoleh nilai 3.96, sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan tangibles, mengindikasikan kepuasan yang lebih besar terkait kemampuan layanan untuk memberikan hasil yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat.

3. Responsiveness (Daya Tanggap): Dimensi ini memiliki nilai 3.61, terendah di antara kelima dimensi. Hal ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam hal kecepatan dan kemauan untuk membantu dosen serta menyediakan layanan yang cepat.
4. Assurance (Jaminan): Dimensi ini mendapat nilai tertinggi dengan skor 4.03. Hal ini mengindikasikan kepercayaan dan rasa aman yang kuat yang dirasakan oleh dosen terhadap kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas pelayanan tenaga kependidikan.
5. Empathy (Empati): Dengan nilai 3.85, dimensi empati menunjukkan bahwa dosen merasa cukup diperhatikan secara pribadi dan bahwa kebutuhan spesifik mereka diakui oleh tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, dimensi assurance menonjol sebagai yang paling kuat, sementara responsiveness membutuhkan perhatian lebih untuk meningkatkan persepsi para dosen terhadap layanan akademik yang diberikan.

2. Kepuasan terhadap Aspek Tangibles



Gambar 2. Kepuasan terhadap Aspek Tangibles

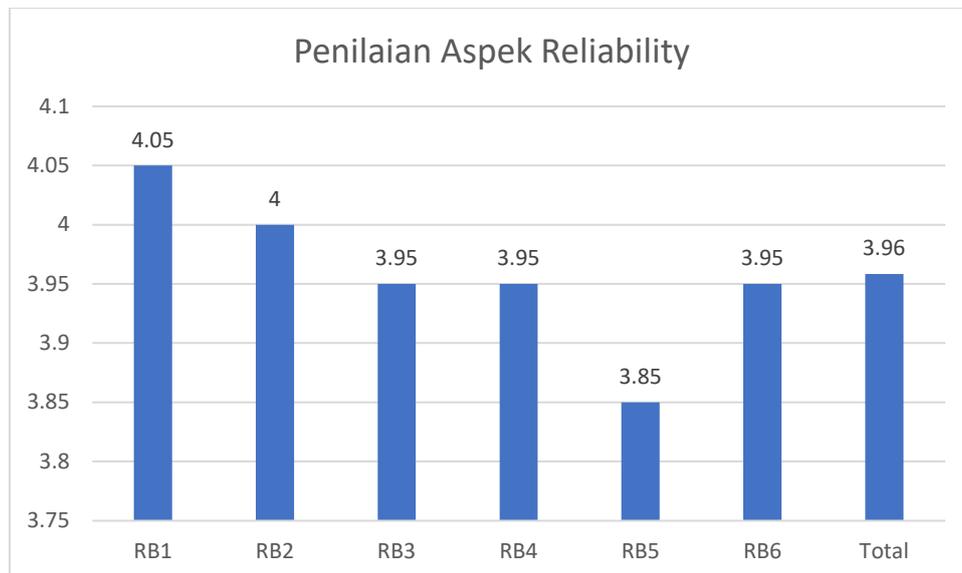
Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap aspek *tangibles* (berwujud) di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar, berikut adalah nilai rata-rata dari empat indikator yang diukur:

1. **Sistem e-learning lengkap dan mudah digunakan** (Tangible 1) memperoleh nilai 3,95.
2. **Sistem informasi akademik lengkap dan mudah digunakan** (Tangible 2) mendapat nilai tertinggi sebesar 4,2.
3. **Fasilitas zoom meeting untuk kegiatan akademik dan non-akademik** (Tangible 3) dinilai dengan nilai 3,75.
4. **Sistem absensi online mudah digunakan** (Tangible 4) memiliki nilai sebesar 3,85.

Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan terhadap aspek tangibles ini mencapai **3,94**. Ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan di Fakultas Pertanian terkait fasilitas dan infrastruktur digital yang menunjang kegiatan akademik dinilai baik oleh dosen, meskipun ada ruang untuk perbaikan, terutama pada fasilitas zoom meeting yang mendapatkan nilai terendah.

Rekomendasi untuk peningkatan lebih lanjut meliputi peningkatan kualitas fasilitas zoom meeting untuk mendukung kegiatan akademik dan non-akademik yang lebih efektif serta memastikan bahwa semua sistem yang ada tetap mudah diakses dan relevan dengan kebutuhan dosen.

3. Kepuasan terhadap Aspek Reliability



Gambar 3. Grafik Kepuasan terhadap Aspek Reliability

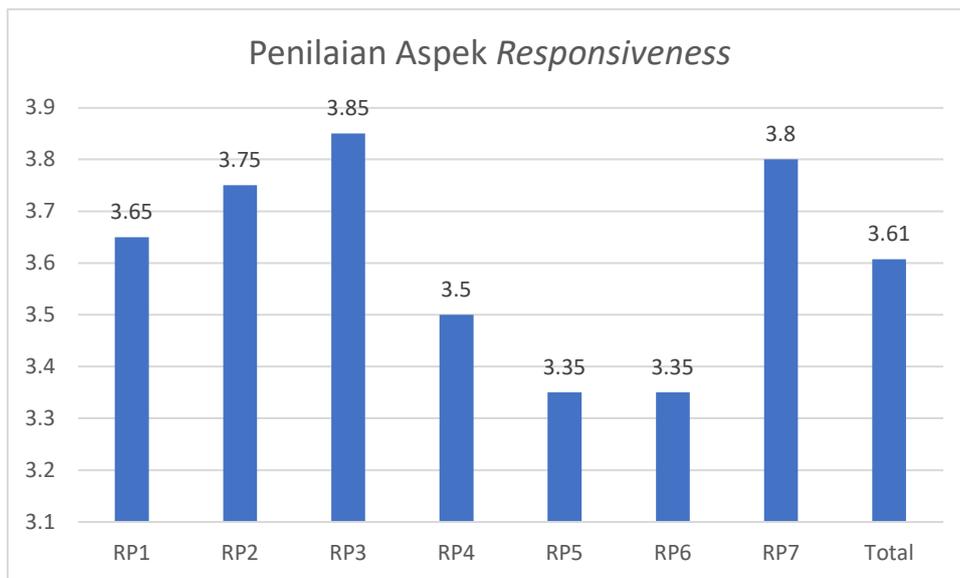
Hasil survei kepuasan dosen terhadap aspek *reliability* (keandalan) di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar menunjukkan nilai rata-rata dari enam indikator yang diukur sebagai berikut:

1. **Karyawan di Sekretariat Fakultas selalu siap membantu** (RB1) mendapatkan nilai tertinggi yaitu 4,05.
2. **Karyawan di Sekretariat Fakultas memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas** (RB2) memperoleh nilai 4,00.
3. **Petugas Perpustakaan selalu siap membantu dan mudah dihubungi** (RB3) memiliki nilai 3,95.
4. **Petugas Perpustakaan memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas** (RB4) mendapat nilai 3,95.
5. **Karyawan Direktorat Keuangan selalu siap membantu dan mudah dihubungi** (RB5) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,85.
6. **Karyawan Direktorat Keuangan memberikan penjelasan secara ringkas dan jelas** (RB6) memiliki nilai 3,95.

Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan terhadap aspek *reliability* adalah **3,96**, menunjukkan bahwa dosen umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf di berbagai bagian, seperti Sekretariat Fakultas, Perpustakaan, dan Direktorat Keuangan.

Rekomendasi untuk perbaikan dapat difokuskan pada meningkatkan kesiapan karyawan di Direktorat Keuangan untuk membantu dan berkomunikasi secara lebih efektif serta memastikan bahwa seluruh karyawan dapat memberikan pelayanan yang ringkas dan mudah dipahami dalam setiap interaksi mereka dengan dosen.

4. Kepuasan terhadap Aspek Responsiveness



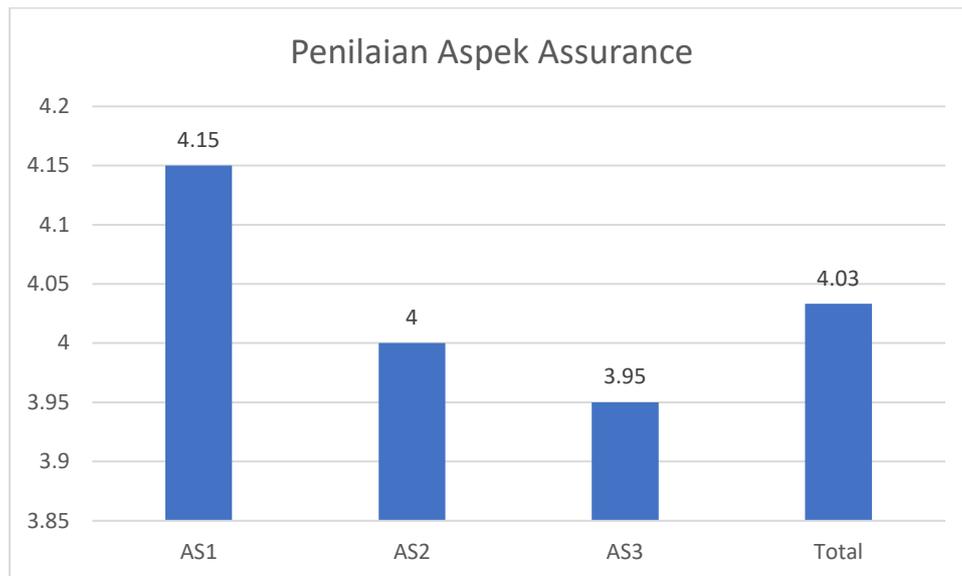
Gambar 4. Grafik Kepuasan terhadap Aspek Responsiveness

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan dosen terhadap aspek *responsiveness* (ketanggapan) di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar, nilai rata-rata dari tujuh indikator yang diukur adalah **3,61**. Berikut adalah rincian dari masing-masing indikator:

1. **Karyawan di Sekretariat Fakultas cepat tanggap terhadap kebutuhan (RP1)** mendapatkan nilai 3,65.
2. **Karyawan Perpustakaan cepat tanggap terhadap kebutuhan (RP2)** memperoleh nilai 3,75.
3. **Karyawan Direktorat Keuangan cepat tanggap terhadap kebutuhan (RP3)** memiliki nilai 3,85, menjadi nilai tertinggi di antara semua indikator.
4. **Honorarium diberikan selalu tepat waktu, jika ada perubahan selalu diberi info sebelumnya melalui e-mail (RP4)** mendapat nilai 3,5.
5. **Dana Penelitian dari Universitas dapat mencukupi kebutuhan (RP5)** memiliki nilai 3,35, menunjukkan area yang perlu perhatian lebih.
6. **Dana Pengabdian Masyarakat dari Universitas dapat mencukupi kebutuhan (RP6)** juga mendapat nilai terendah sebesar 3,35.
7. **Perencanaan anggaran keuangan disusun berdasarkan RKAT sesuai dengan program dalam renstra (RP7)** mendapatkan nilai 3,8.

Secara umum, hasil menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* perlu ditingkatkan, khususnya terkait dengan kecukupan dana penelitian dan pengabdian masyarakat yang menjadi perhatian dosen. Peningkatan pada komunikasi dan ketepatan dalam pemberian honorarium serta perbaikan dalam perencanaan anggaran yang lebih transparan dan sesuai kebutuhan juga menjadi poin penting untuk diperhatikan.

5. Kepuasan terhadap Aspek Assurance



Gambar 5. Grafik Kepuasan terhadap Aspek Assurance

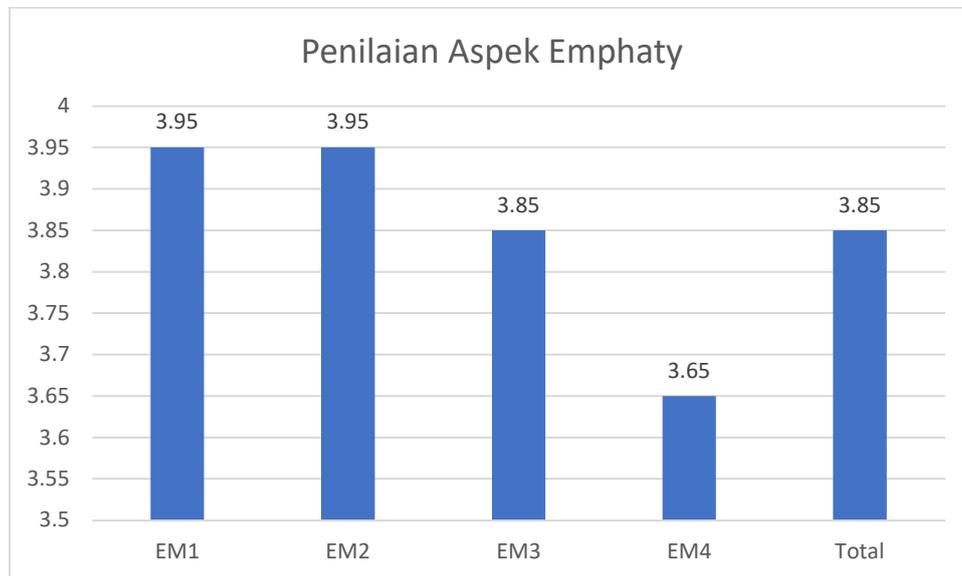
Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan dosen terhadap aspek *assurance* (jaminan sikap dan perilaku) di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar, nilai rata-rata dari tiga indikator yang diukur adalah **4,03**. Berikut adalah rincian dari masing-masing indikator:

1. **Karyawan Sekretariat Fakultas selalu bersikap ramah dan sopan (AS1)** memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,15.
2. **Karyawan Perpustakaan selalu bersikap ramah dan sopan (AS2)** mendapat nilai 4,00.
3. **Karyawan Direktorat Keuangan selalu bersikap ramah dan sopan (AS3)** memperoleh nilai 3,95.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa sikap ramah dan sopan dari para karyawan di berbagai unit pelayanan sudah cukup baik, dengan nilai rata-rata yang tinggi. Meskipun demikian, terdapat ruang untuk perbaikan kecil, terutama pada karyawan Direktorat Keuangan yang mendapatkan nilai terendah di antara ketiga indikator. Ini bisa

menjadi fokus perbaikan dalam memastikan semua bagian pelayanan fakultas mempertahankan standar sikap yang konsisten.

6. Kepuasan terhadap Aspek Emphaty



Gambar 6. Kepuasan terhadap Aspek Emphaty

Berdasarkan hasil survei tingkat kepuasan dosen terhadap aspek *empathy* di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar, nilai rata-rata dari empat indikator yang diukur adalah **3,85**. Berikut adalah rincian dari masing-masing indikator:

1. **Komunikasi dengan karyawan Sekretariat Fakultas terasa nyaman dan mudah (EM1) dan Komunikasi dengan karyawan Perpustakaan terasa nyaman dan mudah (EM2)** memperoleh nilai yang sama, yaitu 3,95.
2. **Komunikasi dengan karyawan Direktorat Keuangan terasa nyaman dan mudah (EM3)** mendapat nilai 3,85.
3. **Mendapatkan pelatihan untuk melakukan perkuliahan daring (EM4)** memperoleh nilai terendah, yaitu 3,65.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa komunikasi dengan karyawan di berbagai unit pelayanan sudah cukup nyaman dan baik, meskipun ada ruang perbaikan dalam penyediaan pelatihan untuk perkuliahan daring. Pelatihan ini mungkin memerlukan perhatian lebih agar dosen dapat merasa lebih siap dan terfasilitasi dengan baik dalam menjalankan perkuliahan daring.

