

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN,
TENDIK DAN MAHASISWA
TAHUN 2021**



**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN, TENDIK
DAN MAHASISWA
TAHUN 2021**

1. PENDAHULUAN

Dosen adalah komponen civitas akademika perguruan tinggi yang memiliki peran dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi menjadi tugas utama dari dosen. Oleh karenanya, dosen juga merupakan pelanggan terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi dalam hal pengembangan kompetensi, karir, serta kesejahteraan. Layanan yang dilakukan oleh universitas kepada dosen sebagai bentuk retensi meliputi layanan kompetensi, Karir, penelitian, pengabdian masyarakat, dan kesejahteraan.

Tenaga kependidikan merupakan supporting system dalam proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Tenaga kependidikan memiliki peran krusial dalam memberikan layanan kepada mahasiswa serta mendukung proses administrasi pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, untuk mendukung penjaminan mutu perguruan tinggi. Tenaga kependidikan juga mendapatkan layanan terkait dengan sumberdaya manusia berupa pengembangan kompetensi, karir/jabatan, dan kesejahteraan.

Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima (Asnah, 2017). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas atau senang.

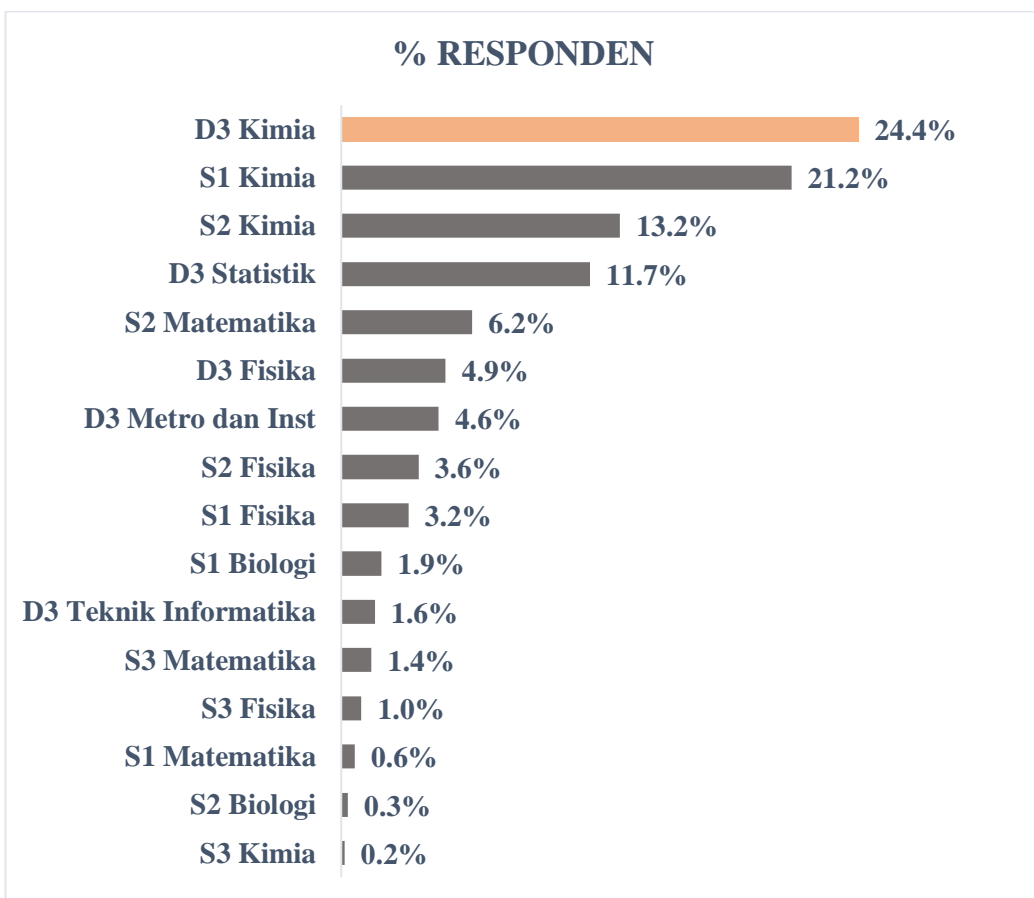
Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, FMIPA USU ingin memberikan service excellence kepada pelanggannya dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan, oleh karena itu FMIPA USU merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Survei kepuasan pengguna sudah dilaksanakan, Instrumen survei dibuat secara terpusat oleh UPPS, dan mencakup kriteria responden seluruh prodi yang ada di FMIPA USU. Survei kepuasan menggunakan format Google form dengan responden dosen, tenik, mahasiswa dan alumni. Untuk

pengguna alumni/user, instrumen sudah dibuat namun belum disebar. Berikut adalah link google form dari masing-masing survei:

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN



	ETIKA	KEAHLIAN BIDANG ILMU	KEMAMPUAN BAHASA ASING	PENGGUNAAN TI	KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI	KERJASAMA TIM	PENGEMBANGAN DIRI
KURANG	1 MHS	0 MHS	2 MHS	1 MHS	1 MHS	0 MHS	0 MHS
CUKUP	9 MHS	13 MHS	107 MHS	16 MHS	15 MHS	16 MHS	12 MHS
BAIK	245 MHS	284 MHS	312 MHS	240 MHS	249 MHS	215 MHS	256 MHS
SANGAT BAIK	376 MHS	334 MHS	210 MHS	374 MHS	366 MHS	400 MHS	363 MHS



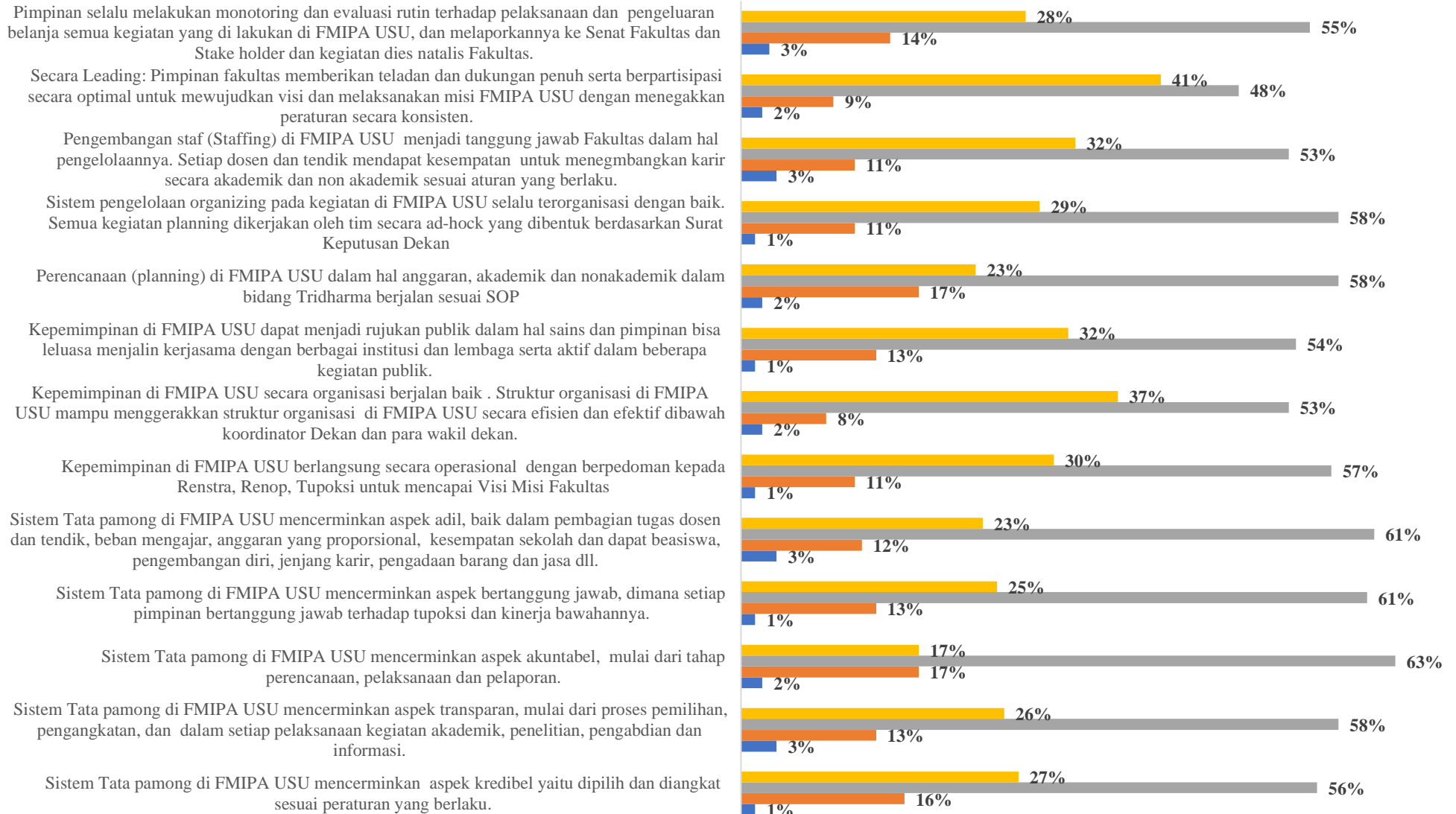
PRODI	JUMLAH	%
S3 Kimia	1 MHS	0.2%
S2 Biologi	2 MHS	0.3%
S1 Matematika	4 MHS	0.6%
S3 Fisika	6 MHS	1.0%
S3 Matematika	9 MHS	1.4%
D3 Teknik Informatika	10 MHS	1.6%
S1 Biologi	12 MHS	1.9%
S1 Fisika	20 MHS	3.2%
S2 Fisika	23 MHS	3.6%
D3 Metro dan Inst	29 MHS	4.6%
D3 Fisika	31 MHS	4.9%
S2 Matematika	39 MHS	6.2%
D3 Statistik	74 MHS	11.7%
S2 Kimia	83 MHS	13.2%
S1 Kimia	134 MHS	21.2%
D3 Kimia	154 MHS	24.4%
TOTAL	631 MHS	100%

NO	SURVEY	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	PENGGUNA LULUSAN	<p>1. Tingkat kepuasan pengguna lulusan dalam kategori etika, keahlian bidang ilmu, kerjasama tim, penggunaan TI, pengembangan diri, kemampuan berkomunikasi, memiliki rata-rata penilaian sangat baik >50%, namun khusus kemampuan Bahasa asing penilaian sangat baik hanya mencapai 33%</p>	<p>1. Melakukan monev rutin setiap tahun terhadap hasil survey</p> <p>2. Mempertahankan dan meningkatkan capaian indicator yang telah didapatkan dengan peningkatan kualitas SDM (dosen dan tendik), kurikulum, dan fasilitas sarana dan prasarana</p> <p>3. Membuat program pelatihan Bahasa Inggris untuk meningkatkan kemampuan Bahasa asing lulusan.</p>

SURVEY KEPUASAN DOSEN

SURVEI KEPUASAN DOSEN (Penilaian Dosen terhadap Kinerja Pimpinan)

■ Sangat Baik ■ Baik ■ Cukup ■ Kurang

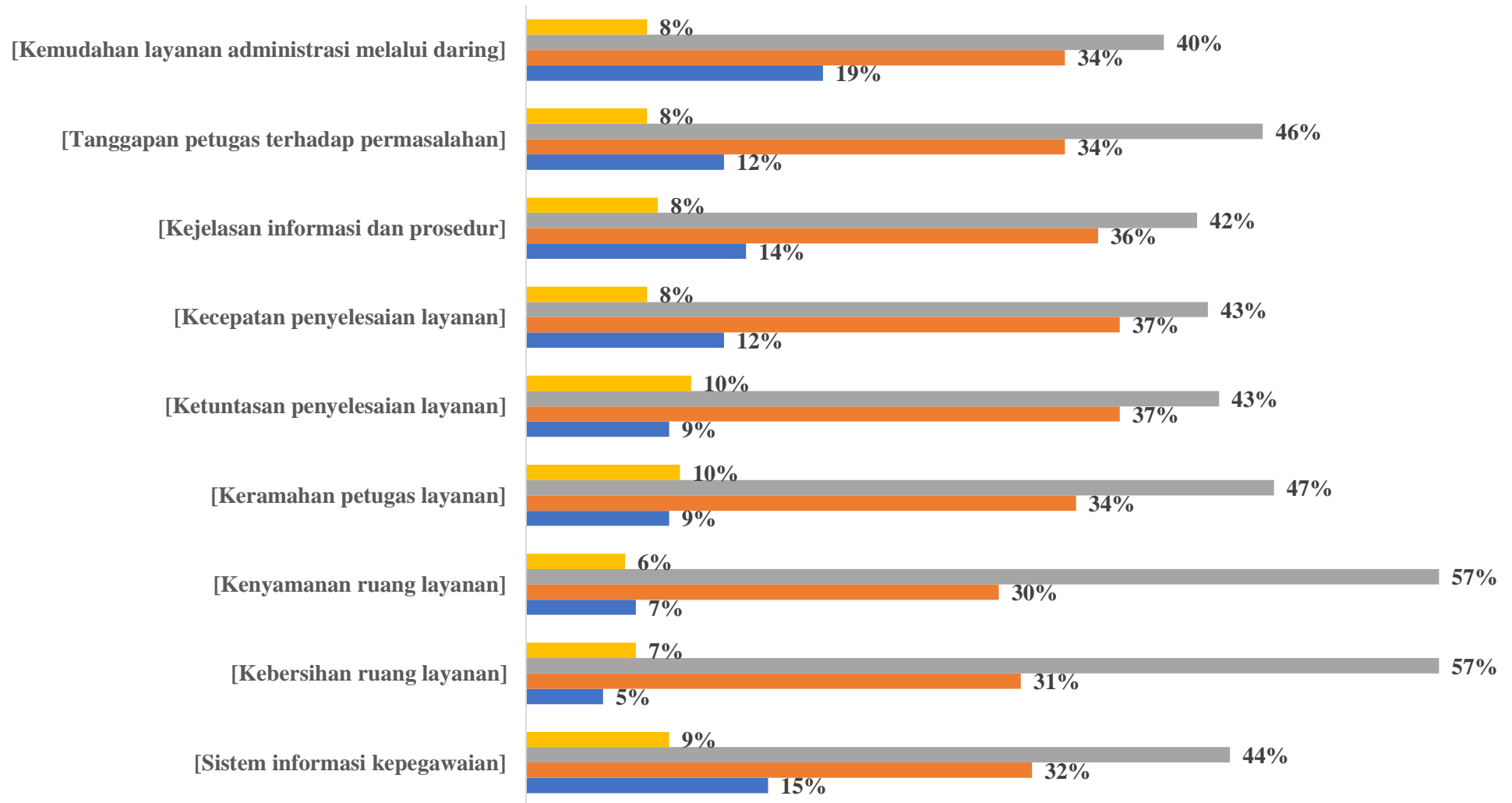


Penilaian	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Kurang	2	5	3	2	5	2	3	2	3	2	5	3	4
Cukup	23	19	25	19	17	16	12	19	25	16	16	13	21
Baik	81	84	92	88	89	83	77	78	84	84	77	70	80
Sangat Baik	39	37	25	36	34	44	53	46	33	42	47	59	40
Total	145	145	145	145	145	145	145	145	145	145	145	145	145
Kurang	1%	3%	2%	1%	3%	1%	2%	1%	2%	1%	3%	2%	3%
Cukup	16%	13%	17%	13%	12%	11%	8%	13%	17%	11%	11%	9%	14%
Baik	56%	58%	63%	61%	61%	57%	53%	54%	58%	58%	53%	48%	55%
Sangat Baik	27%	26%	17%	25%	23%	30%	37%	32%	23%	29%	32%	41%	28%
Persentase	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

1. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek kredibel yaitu dipilih dan diangkat sesuai peraturan yang berlaku.
2. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek transparan, mulai dari proses pemilihan, pengangkatan, dan dalam setiap pelaksanaan kegiatan akademik, penelitian, pengabdian dan informasi
3. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek akuntabel, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan.
4. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek bertanggung jawab, dimana setiap pimpinan bertanggung jawab terhadap tupoksi dan kinerja bawahannya.
5. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek adil, baik dalam pembagian tugas dosen dan tendik, beban mengajar, anggaran yang proporsional, kesempatan sekolah dan dapat beasiswa, pengembangan diri, jenjang karir, pengadaan barang dan jasa dll.
6. Kepemimpinan di FMIPA USU berlangsung secara operasional dengan berpedoman kepada Renstra, Renop, Tupoksi untuk mencapai Visi Misi Fakultas
7. Kepemimpinan di FMIPA USU secara organisasi berjalan baik . Struktur organisasi di FMIPA USU mampu menggerakkan struktur organisasi di FMIPA USU secara efisien dan efektif dibawah koordinator Dekan dan para wakil dekan
8. Kepemimpinan di FMIPA USU dapat menjadi rujukan publik dalam hal sains dan pimpinan bisa leluasa menjalin kerjasama dengan berbagai institusi dan lembaga serta aktif dalam beberapa kegiatan publik.
9. Perencanaan (planning) di FMIPA USU dalam hal anggaran, akademik dan nonakademik dalam bidang Tridharma berjalan sesuai SOP
10. Sistem pengelolaan organizing pada kegiatan di FMIPA USU selalu terorganisasi dengan baik. Semua kegiatan planning dikerjakan oleh tim secara ad-hock yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Dekan
11. Pengembangan staf (Staffing) di FMIPA USU menjadi tanggung jawab Fakultas dalam hal pengelolaannya. Setiap dosen dan tendik mendapat kesempatan untuk mengembangkan karir secara akademik dan non akademik sesuai aturan yang berlaku
12. Secara Leading: Pimpinan fakultas memberikan teladan dan dukungan penuh serta berpartisipasi secara optimal untuk mewujudkan visi dan melaksanakan misi FMIPA USU dengan menegakkan peraturan secara konsisten.
13. Pimpinan selalu melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan dan pengeluaran belanja semua kegiatan yang di lakukan di FMIPA USU, dan melaporkannya ke Senat Fakultas dan Stake holder dan kegiatan dies natalis Fakultas.

SURVEI KEPUASAN DOSEN (Layanan Administrasi Kepegawaian)

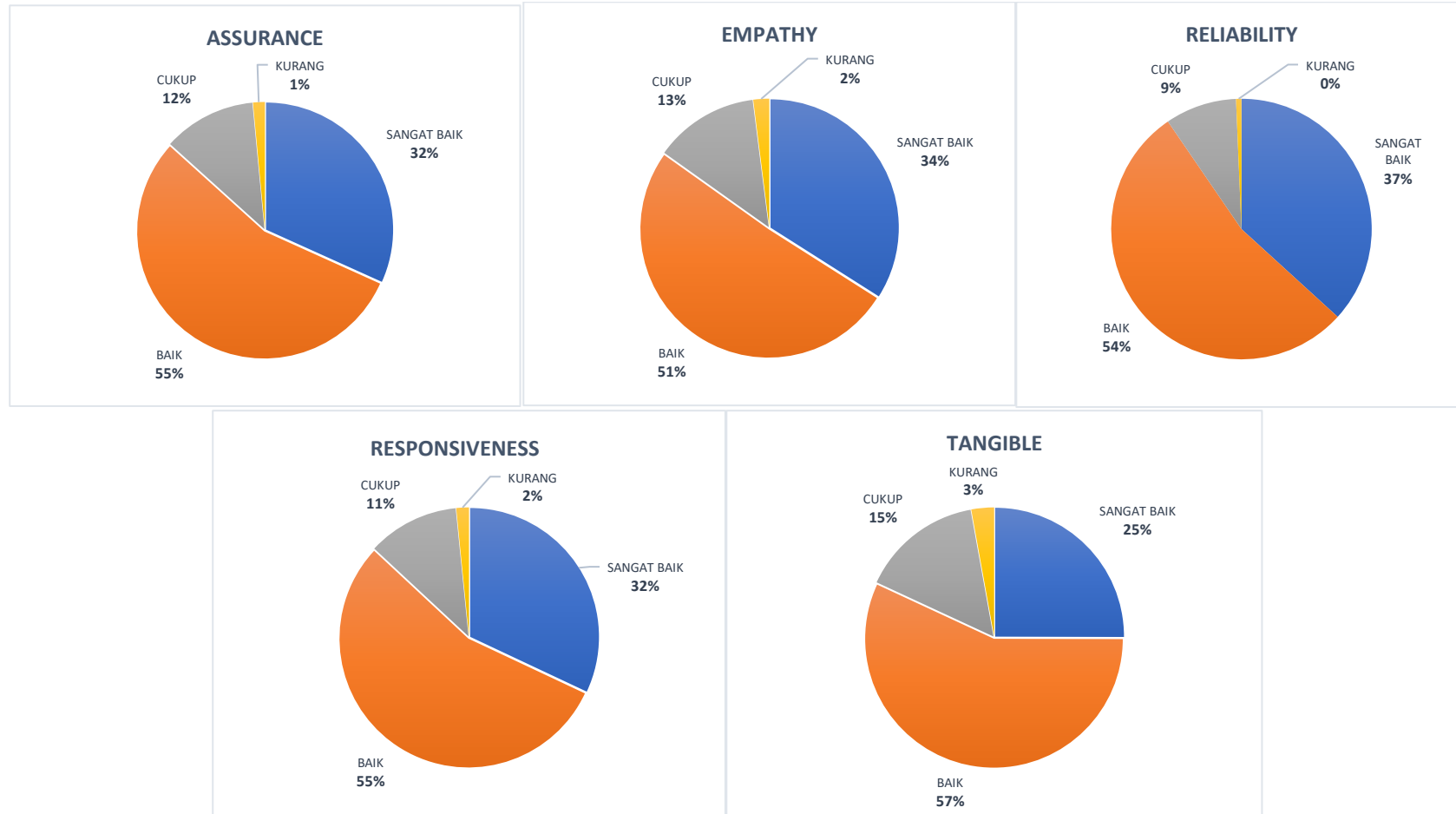
■ Sangat Baik ■ Baik ■ Cukup ■ Kurang



Penilaian	[Sistem informasi kepegawaian]	[Kebersihan ruang layanan]	[Kenyamanan ruang layanan]	[Keramahan petugas layanan]	[Ketuntasan penyelesaian layanan]	[Kecepatan penyelesaian layanan]	[Kejelasan informasi dan prosedur]	[Tanggapan petugas terhadap permasalahan]	[Kemudahan layanan administrasi melalui daring]
Kurang	22	7	10	13	13	18	20	18	27
Cukup	46	45	43	50	54	54	52	49	49
Baik	64	83	83	68	63	62	61	67	58
Sangat Baik	13	10	9	14	15	11	12	11	11
Total	145	145	145	145	145	145	145	145	145
Kurang	15%	5%	7%	9%	9%	12%	14%	12%	19%
Cukup	32%	31%	30%	34%	37%	37%	36%	34%	34%
Baik	44%	57%	57%	47%	43%	43%	42%	46%	40%
Sangat Baik	9%	7%	6%	10%	10%	8%	8%	8%	8%
Persentase	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

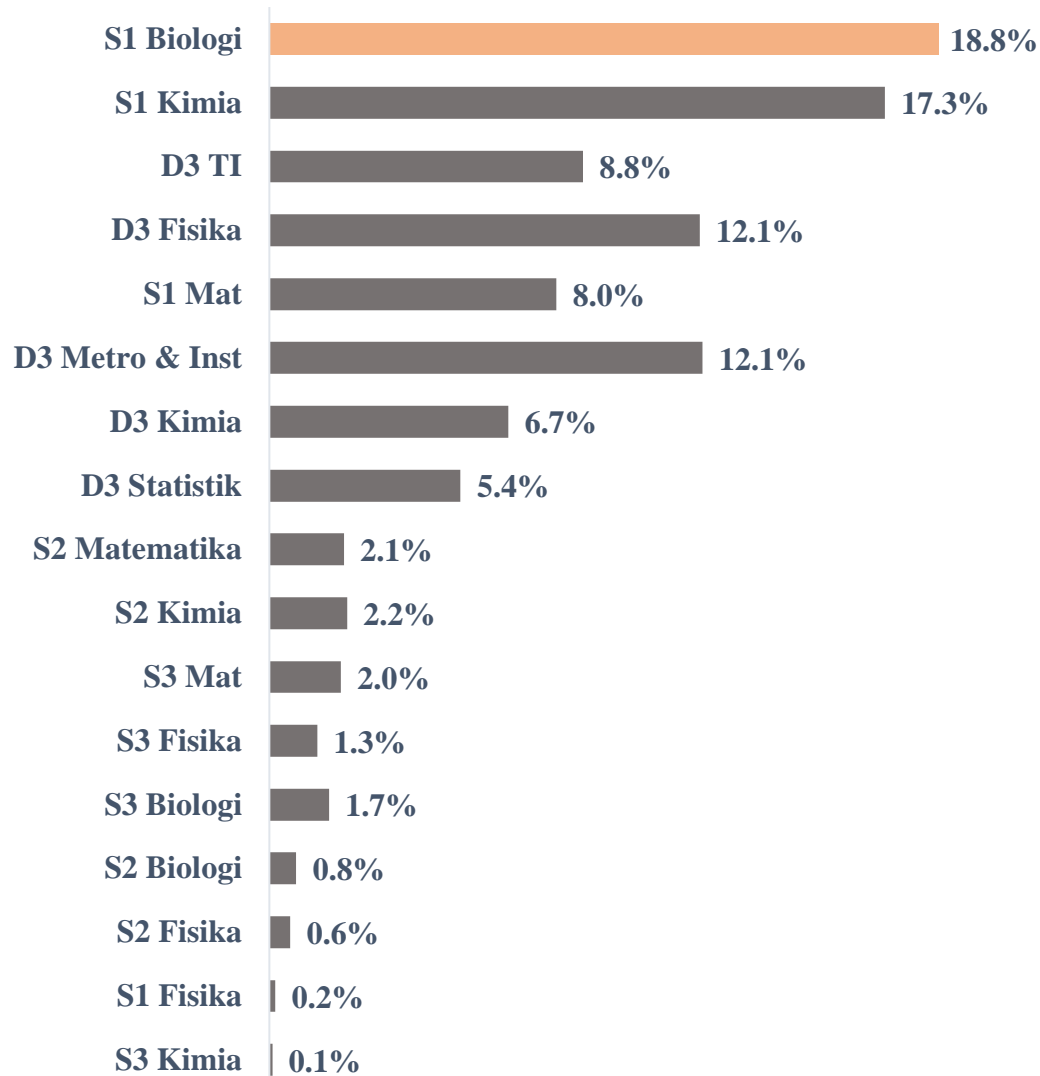
NO	SURVEY	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	KEPUASAN DOSEN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan administarsi kepegawaian rata-rata penilaian sangat baik 8%; baik 47%; cukup 34%; kurang 11%. 2. Tingkat kepuasan tendik terhadap kinerja pimpinan rata-rata penilaian sangat baik 28%; baik 57%; cukup 13%; kurang 2%. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan monev rutin setiap tahun terhadap hasil survey 2. Layanan percepatan peningkatan jabatan fungsional dosen 3. Layanan Peningkatan sertifikasi kompetensi dosen 4. Implementasi ZIWBK terhadap seluruh layanan di FMIPA

SURVEY KEPUASAN MAHASISWA



	ASSURANCE	EMPATHY	RELIABILITY	RESPONSIVENESS	TANGIBLE
SANGAT BAIK	379 MHS	406 MHS	439 MHS	382 MHS	299 MHS
BAIK	656 MHS	607 MHS	641 MHS	656 MHS	679 MHS
CUKUP	141 MHS	157 MHS	106 MHS	137 MHS	182 MHS
KURANG	18 MHS	24 MHS	8 MHS	19 MHS	34 MHS
TOTAL	1194 MHS	1194 MHS	1194 MHS	1194 MHS	1194 MHS

% RESPONDEN



RESPONDEN	JUMLAH	JUMLAH
S3 Kimia	1 MHS	0.1%
S1 Fisika	2 MHS	0.2%
S2 Fisika	7 MHS	0.6%
S2 Biologi	9 MHS	0.8%
S3 Biologi	20 MHS	1.7%
S3 Fisika	16 MHS	1.3%
S3 Mat	24 MHS	2.0%
S2 Kimia	26 MHS	2.2%
S2 Matematika	25 MHS	2.1%
D3 Statistik	64 MHS	5.4%
D3 Kimia	80 MHS	6.7%
D3 Metro & Inst	145 MHS	12.1%
S1 Mat	96 MHS	8.0%
D3 Fisika	144 MHS	12.1%
D3 TI	105 MHS	8.8%
S1 Kimia	206 MHS	17.3%
S1 Biologi	224 MHS	18.8%
TOTAL	1194 MHS	100%

NO	SURVEY	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	KEPUASAN MAHASISWA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh dosen dan tendik menunjukkan rata-rata penilaian sangat baik 32% dan baik 54,4% 2. Tersedia layanan Aplikasi Satu Atap (ASA), pelayanan akademik yang mudah diakses dengan proses yang cepat tanpa melalui birokrasi yang rumit. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan monev rutin setiap tahun terhadap hasil survey 2. Peningkatan dan pemutakhiran pelayanan akademik ASA 3. Melakukan Monev rutin atas kinerja ASA 4. Implementasi ZIWBK terhadap pelayanan ASA

SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN FMIPA

SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN (Penilaian Tenaga Kependidikan terhadap Kinerja Pimpinan)

■ KURANG ■ CUKUP ■ BAIK ■ SANGAT BAIK

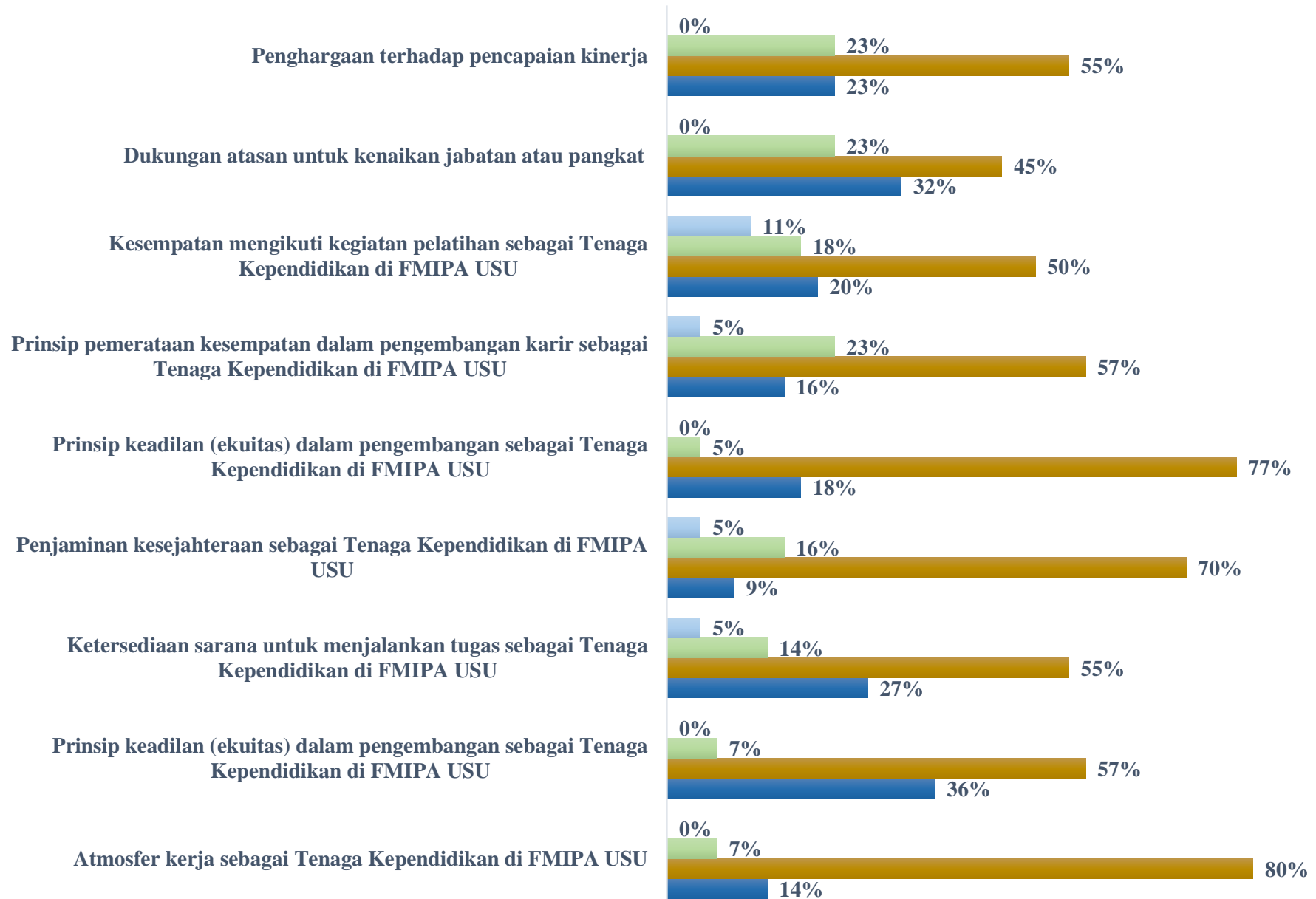


Penilaian	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Sangat Baik	11	13	15	16	11	15	16	17	14	10	14	17	12
Baik	29	22	23	25	23	26	24	24	27	28	17	25	28
Cukup	4	8	6	3	9	3	4	3	2	6	10	2	4
Kurang	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	3	0	0
Total	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Sangat Baik	25%	30%	34%	36%	25%	34%	36%	39%	32%	23%	32%	39%	27%
Baik	66%	50%	52%	57%	52%	59%	55%	55%	61%	64%	39%	57%	64%
Cukup	9%	18%	14%	7%	20%	7%	9%	7%	5%	14%	23%	5%	9%
Kurang	0%	2%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	2%	0%	7%	0%	0%
Persentase	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

1. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek kredibel yaitu dipilih dan diangkat sesuai peraturan yang berlaku.
2. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek transparan, mulai dari proses pemilihan, pengangkatan, dan dalam setiap pelaksanaan kegiatan akademik, penelitian, pengabdian dan informasi
3. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek akuntabel, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan.
4. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek bertanggung jawab, dimana setiap pimpinan bertanggung jawab terhadap tupoksi dan kinerja bawahannya.
5. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek adil, baik dalam pembagian tugas dosen dan tendik, beban mengajar, anggaran yang proporsional, kesempatan sekolah dan dapat beasiswa, pengembangan diri, jenjang karir, pengadaan barang dan jasa dll.
6. Kepemimpinan di FMIPA USU berlangsung secara operasional dengan berpedoman kepada Renstra, Renop, Tupoksi untuk mencapai Visi Misi Fakultas
7. Kepemimpinan di FMIPA USU secara organisasi berjalan baik . Struktur organisasi di FMIPA USU mampu menggerakkan struktur organisasi di FMIPA USU secara efisien dan efektif dibawah koordinator Dekan dan para wakil dekan
8. Kepemimpinan di FMIPA USU dapat menjadi rujukan publik dalam hal sains dan pimpinan bisa leluasa menjalin kerjasama dengan berbagai institusi dan lembaga serta aktif dalam beberapa kegiatan publik.
9. Perencanaan (planning) di FMIPA USU dalam hal anggaran, akademik dan nonakademik dalam bidang Tridharma berjalan sesuai SOP
10. Sistem pengelolaan organizing pada kegiatan di FMIPA USU selalu terorganisasi dengan baik. Semua kegiatan planning dikerjakan oleh tim secara ad-hock yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Dekan
11. Pengembangan staf (Staffing) di FMIPA USU menjadi tanggung jawab Fakultas dalam hal pengelolaannya. Setiap dosen dan tendik mendapat kesempatan untuk mengembangkan karir secara akademik dan non akademik sesuai aturan yang berlaku
12. Secara Leading: Pimpinan fakultas memberikan teladan dan dukungan penuh serta berpartisipasi secara optimal untuk mewujudkan visi dan melaksanakan misi FMIPA USU dengan menegakkan peraturan secara konsisten.
13. Pimpinan selalu melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan dan pengeluaran belanja semua kegiatan yang di lakukan di FMIPA USU, dan melaporkannya ke Senat Fakultas dan Stake holder dan kegiatan dies natalis Fakultas.

SURVEI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN
(Penilaian Tenaga Kependidikan terhadap Kesejahteraan dan Pengembangan Karir)

■ KURANG ■ CUKUP ■ BAIK ■ SANGAT BAIK



Penilaian	[Sistem informasi kepegawaian]	[Kebersihan ruang layanan]	[Kenyamanan ruang layanan]	[Keramahan petugas layanan]	[Ketuntasan penyelesaian layanan]	[Kecepatan penyelesaian layanan]	[Kejelasan informasi dan prosedur]	[Tanggapan petugas terhadap permasalahan]	[Kemudahan layanan administrasi melalui daring]
Sangat Baik	6	16	12	4	8	7	9	14	10
Baik	35	25	24	31	34	25	22	20	24
Cukup	3	3	6	7	2	10	8	10	10
Kurang	0	0	2	2	0	2	5	0	0
Total	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Sangat Baik	14%	36%	27%	9%	18%	16%	20%	32%	23%
Baik	80%	57%	55%	70%	77%	57%	50%	45%	55%
Cukup	7%	7%	14%	16%	5%	23%	18%	23%	23%
Kurang	0%	0%	5%	5%	0%	5%	11%	0%	0%
Persentase	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

NO	SURVEY	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	KEPUASAN TENDIK	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan tendik terhadap layanan kesejahteraan dan peningkatan karir rata-rata penilaian sangat baik 22% dan baik 61% 2. Tingkat kepuasan tendik terhadap kinerja pimpinan rata-rata penilaian sangat baik 32% dan baik 56% 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan jumlah sertifikasi bagi tendik melalui kegiatan sertifikasi kompetensi. 2. Penyetaraan gaji pokok bagi tendik non pns terhadap pns 3. Implementasi ZIWBK terhadap seluruh layanan di FMIPA