

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN,
TENDIK DAN MAHASISWA TAHUN
2023/2024**



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

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, tendik, mahasiswa dan alumni.

PROSES SURVEI

Instrumen pertanyaan untuk survei dosen meliputi :

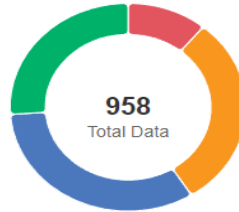
1. Survei kepuasan mengenai Fasilitas Proses Pembelajaran
2. Survei Evaluasi Dosen oleh Mahasiswa
3. Survei kepuasan mengenai Fasilitas Proses Pembelajaran
4. Survei kepuasan mengenai Fasilitas Ruang Kerja
5. Survei kepuasan mengenai Fasilitas Penunjang (Prasana)
6. Survei kepuasan mengenai Layanan Administrasi kepegawaian yang meliputi (pengurusan surat tugas, kenaikan jabatan/JABFUNG dll)
7. Penilaian dosen terhadap Kinerja Pimpinan dengan instrumen pertanyaan :
 - a. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek kredibel yaitu dipilih dan diangkat sesuai peraturan yang berlaku.
 - b. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek akuntabel, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan.
 - c. Sistem Tata pamong di FMIPA USU mencerminkan aspek bertanggung jawab, dimana setiap pimpinan bertanggung jawab terhadap tupoksi dan kinerja bawahannya.
 - d. 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.
 - e. Kepemimpinan di FMIPA USU berlangsung secara operasional dengan berpedoman kepada Renstra, Renop, Tupoksi untuk mencapai Visi Misi Fakultas
 - f. 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.
 - g. 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.
 - h. Perencanaan (planning) di FMIPA USU dalam hal anggaran, akademik dan nonakademik dalam bidang Tridharma berjalan sesuai SOP

- i. 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
- j. 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.
- k. 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
- l. Pimpinan selalu melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan dan pengeluaran belanja semua kegiatan yang dilakukan di FMIPA USU, dan melaporkannya ke Senat Fakultas dan Stake holder dan kegiatan dies natalis Fakultas.

HASIL SURVEI

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

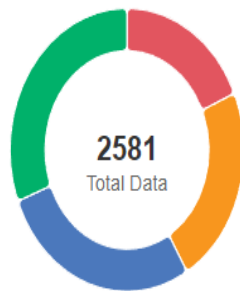
Sarjana Fisika



● Nilai 1 : 105 (10.96%) ● Nilai 2 : 288 (30.06%) ● Nilai 3 : 315 (32.88%) ● Nilai 4 : 250 (26.10%)

Keterangan : Nilai 1 sangat tidak sesuai, Nilai 4 sangat sesuai

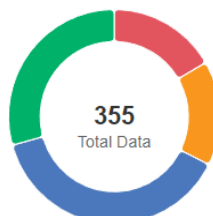
Sarjana Kimia



● Nilai 1 : 477 (18.48%) ● Nilai 2 : 593 (22.98%) ● Nilai 3 : 714 (27.66%) ● Nilai 4 : 797 (30.88%)

Keterangan : Nilai 1 sangat tidak sesuai, Nilai 4 sangat sesuai

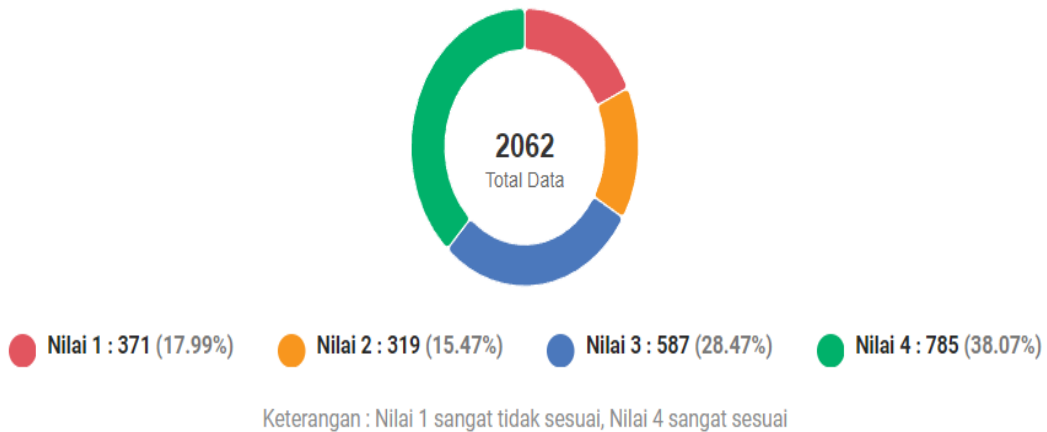
Sarjana Biologi



● Nilai 1 : 59 (16.62%) ● Nilai 2 : 56 (15.77%) ● Nilai 3 : 136 (38.31%) ● Nilai 4 : 104 (29.30%)

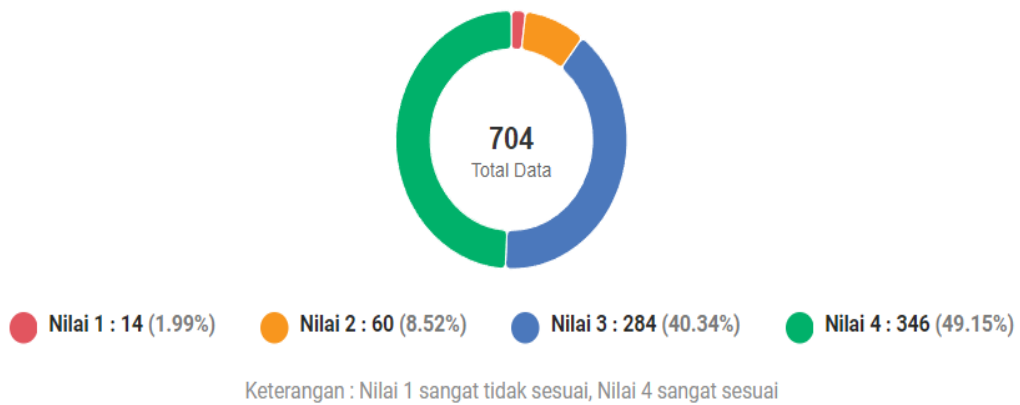
Keterangan : Nilai 1 sangat tidak sesuai, Nilai 4 sangat sesuai

Sarjana Matematika

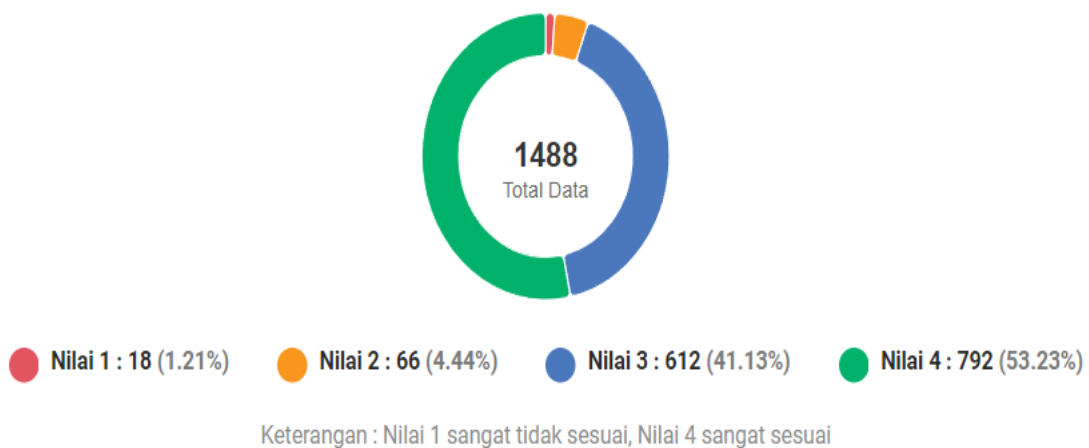


SURVEI HASIL EVALUASI BEBAN BELAJAR MAHASISWA

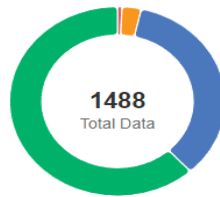
Sarjana Fisika



Sarjana Kimia



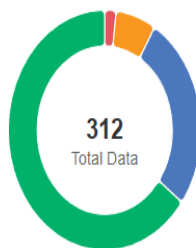
Sarjana Matematika



● Nilai 1 : 10 (0.67%) ● Nilai 2 : 43 (2.89%) ● Nilai 3 : 516 (34.68%) ● Nilai 4 : 919 (61.76%)

Keterangan : Nilai 1 sangat tidak sesuai, Nilai 4 sangat sesuai

Sarjana Biologi

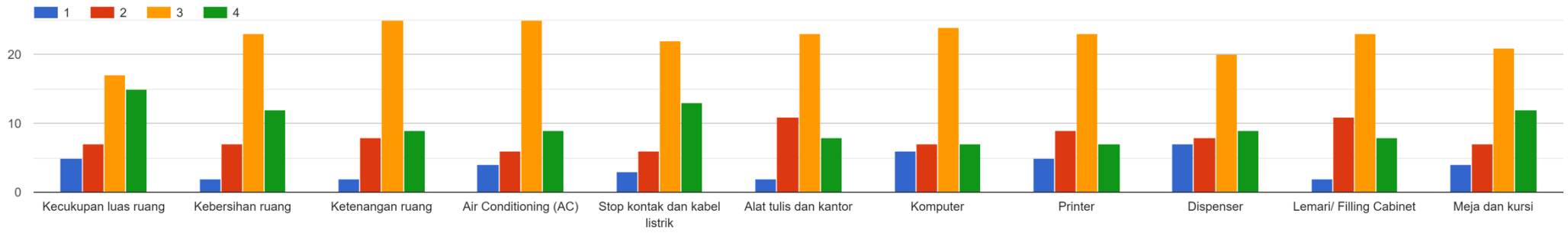


● Nilai 1 : 6 (1.92%) ● Nilai 2 : 21 (6.73%) ● Nilai 3 : 83 (26.60%) ● Nilai 4 : 202 (64.74%)

Keterangan : Nilai 1 sangat tidak sesuai, Nilai 4 sangat sesuai

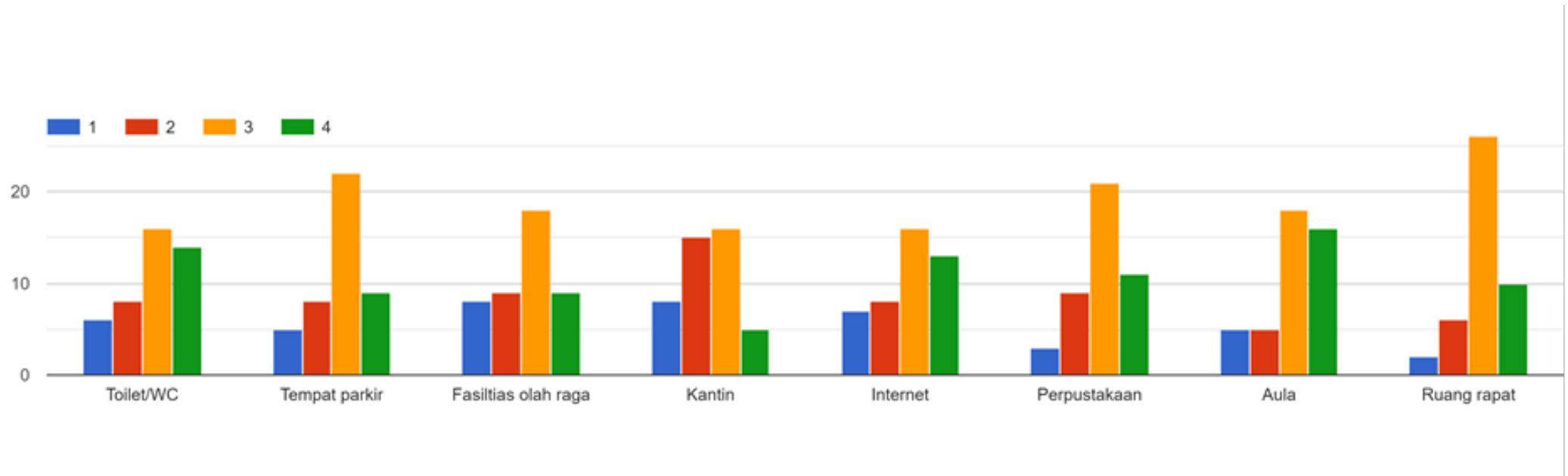
SURVEI DOSEN

Hasil Survei kepuasan Dosen mengenai Fasilitas Ruang Kerja



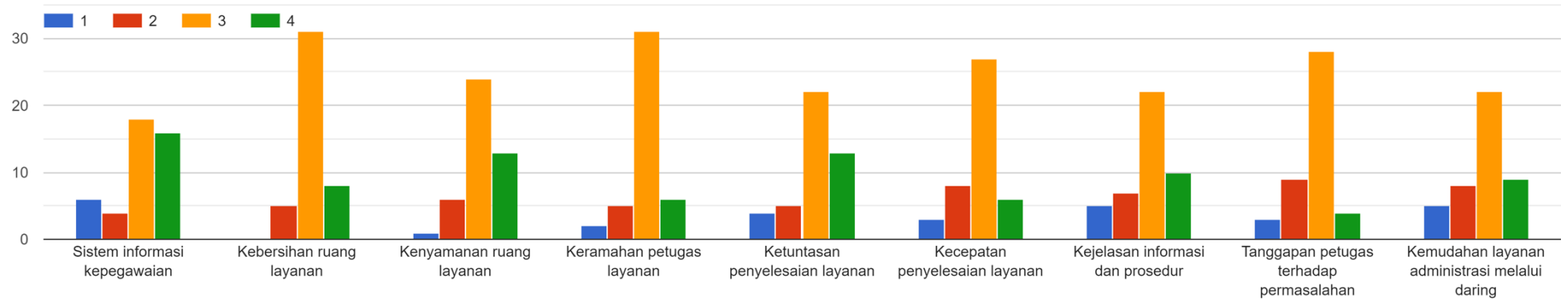
Mayoritas Dosen menjawab Fasilitas Ruang Kerja : Baik

Hasil Survei kepuasan Dosen mengenai Fasilitas Penunjang (Prasarana)



Mayoritas Dosen menjawab Fasilitas Ruang Kerja : Baik dan Sangat Baik

Hasil Survei kepuasan Dosen mengenai Layanan Administrasi kepegawaian

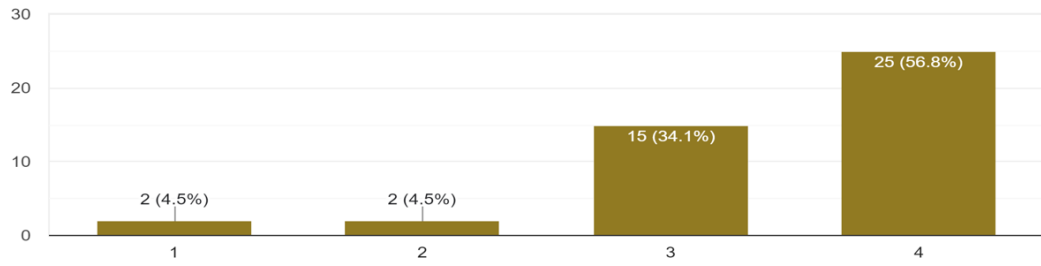


Rata-rata Hasil Survei kepuasan Dosen mengenai Layanan Administrasi kepegawaian adalah Baik

Penilaian dosen terhadap Kinerja Pimpinan berdasarkan 13 instrumen yang dinilai:

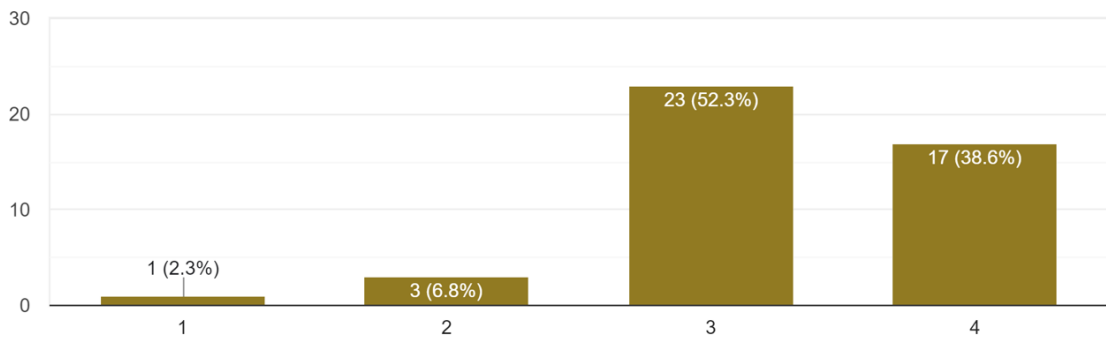
Sistem tata pamong

Aspek Kredibel



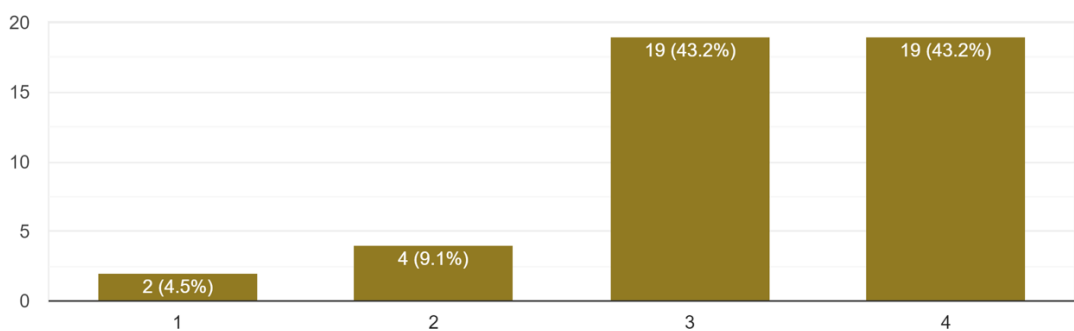
Rata-rata nilai kepuasan: Sangat Puas

Aspek Transparan



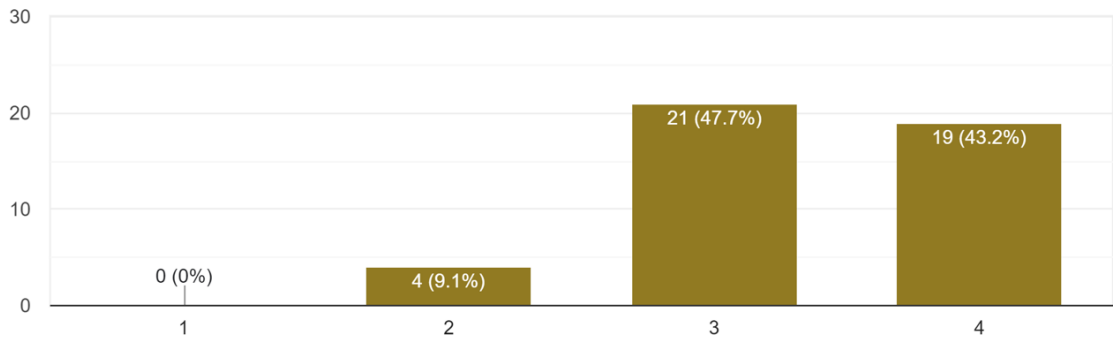
Rata-rata nilai kepuasan: Puas

Aspek Akuntabel



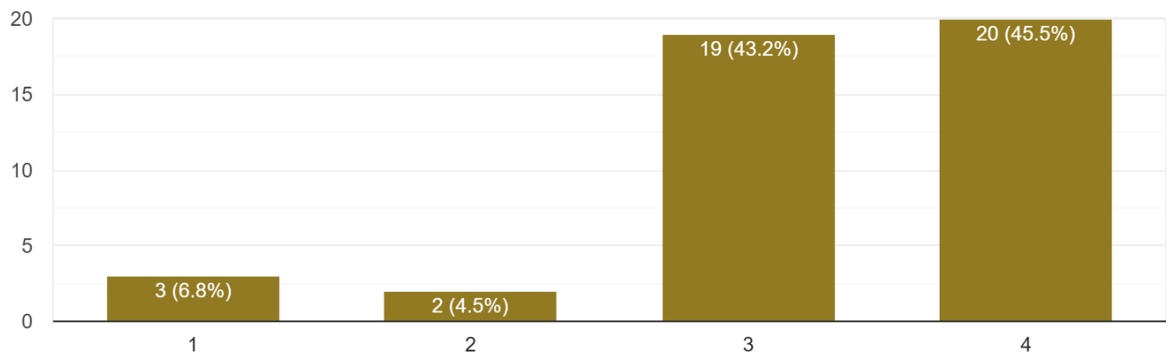
Rata-rata nilai kepuasan: Puas dan Sangat Puas

Aspek Tanggung Jawab



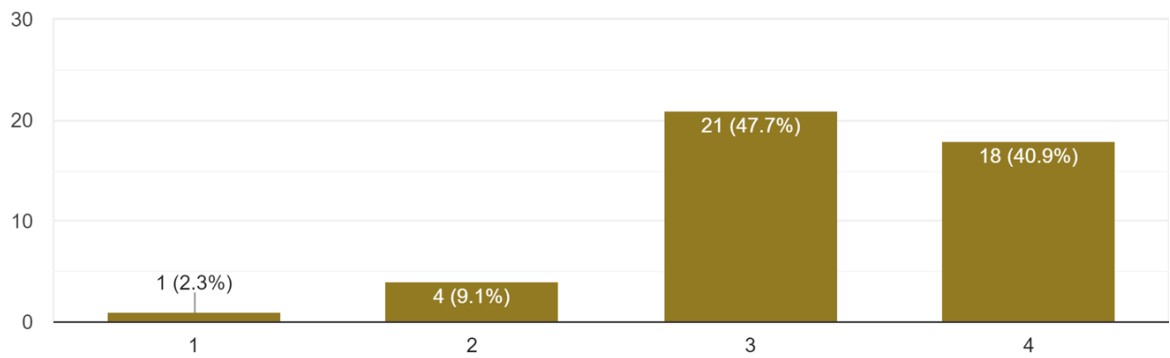
Rata-rata nilai kepuasan: Puas

Aspek Adil



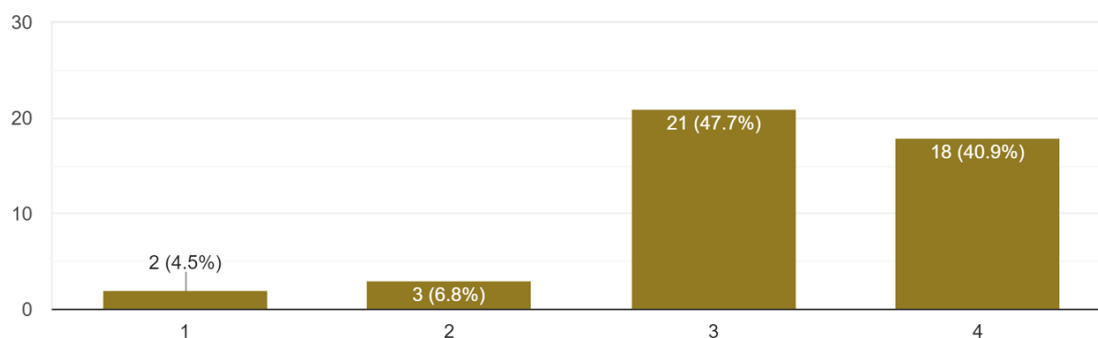
Rata-rata nilai kepuasan: Sangat Puas

Berpedoman pada Renstra dan Renop



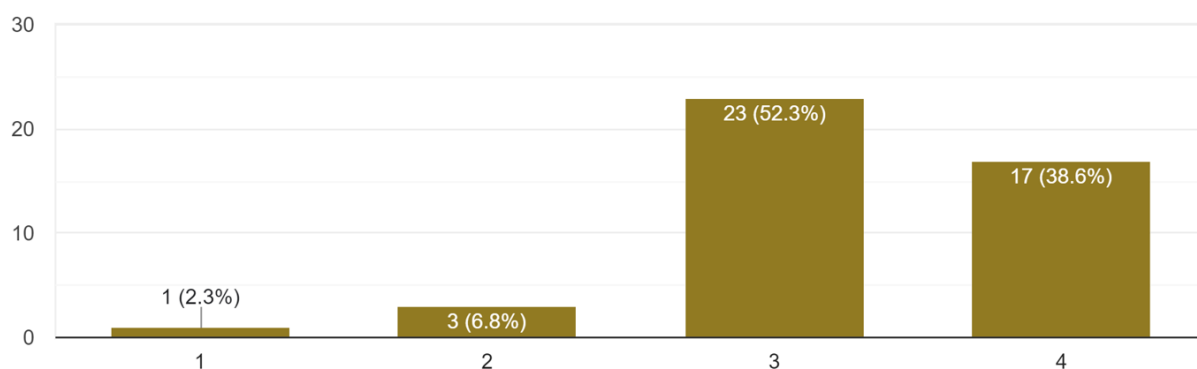
Rata-rata nilai kepuasan: Puas

Kepemimpinan Secara Organisasi



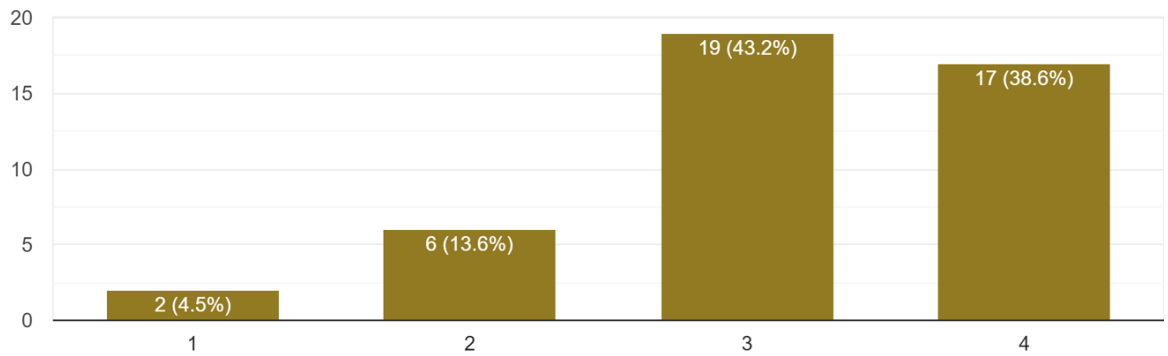
Rata-rata nilai kepuasan: Puas

Kepemimpinan FMIPA USU dalam Rujukan Publik



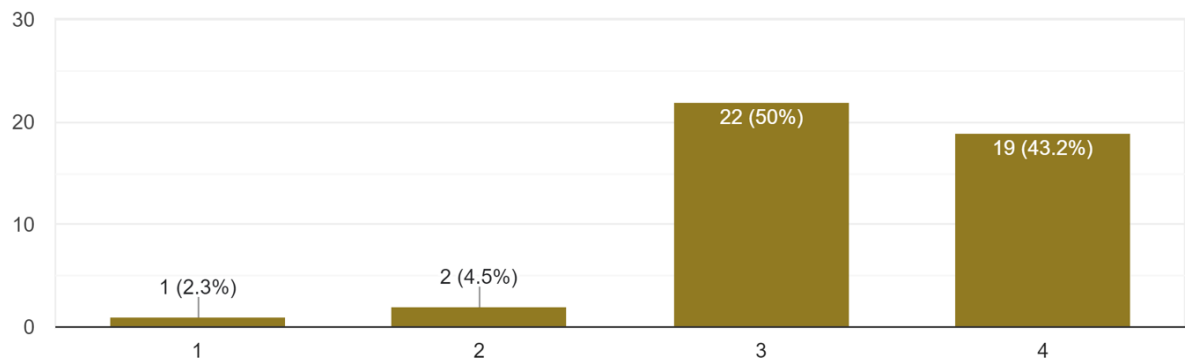
Rata-rata nilai kepuasan: Puas

Perencanaan FMIPA dalam Anggaran, Akademik dan Non Akademik



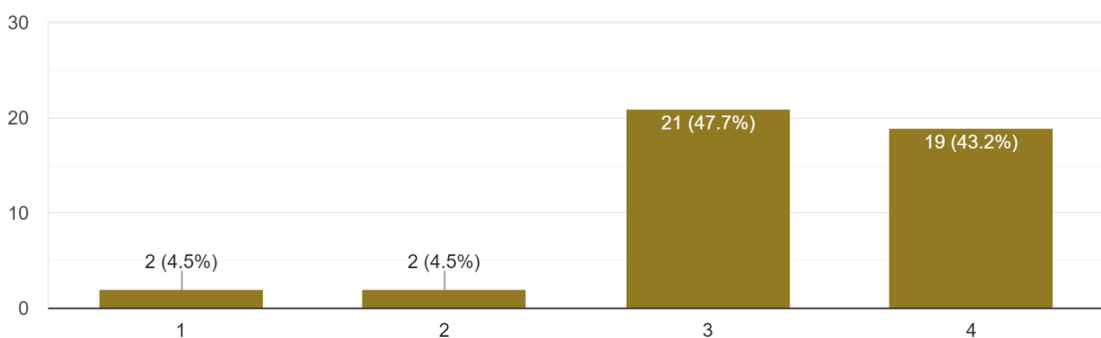
Rata-rata nilai kepuasan: Puas

Sistem Pengelolaan Organisasi FMIPA USU



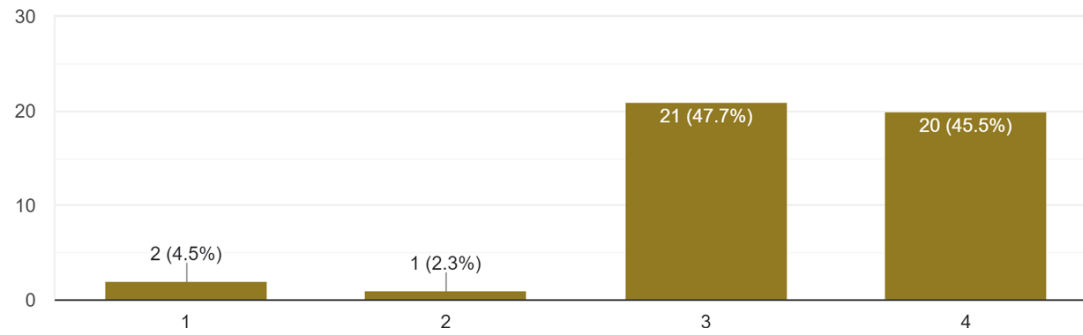
Rata-rata nilai kepuasan: Puas

Pengembangan Staf FMIPA USU



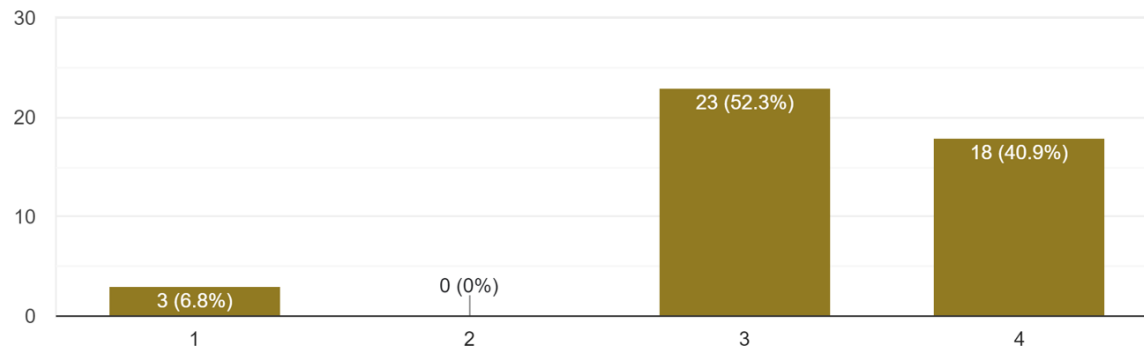
Rata-rata nilai kepuasan: Puas

Pimpinan FMIPA memberikan Teladan dalam Ketercapaian Visi Misi



Rata-rata nilai kepuasan: Puas

Monitoring dan Evaluasi



Rata-rata nilai kepuasan: Puas

RENCANA TINDAK LANJUT

No	SURVEY	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	Kepuasan Dosen	<p>1. Berdasarkan hasil survei kepuasan Dosen terhadap Kepemimpinan dan pengelolaan Bernilai baik namun terhadap fasilitas, penunjang, layanan adminitrasi, tatapamong bernilai cukup baik</p>	<p>1. Mempertahankan dan meningkatkan capaian indikator yang telah didapatkan dengan peningkatan kualitas SDM khususnya dosen terhadap fasilitas sarana dan prasarana</p>
2.	Kepuasan Mahasiswa	<p>1. Sikap yang dimiliki mahasiswa seperti Keandalan (realibility), Daya Tanggap (responsiveness), Kepastian (assurance), Empati (empathy) dan Tangibeldiatas 50%.</p> <p>2. Survei Kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dan evaluasi beban belajar jugan sangat baik</p>	<p>4. Mempertahankan dan meningkatkan capaian indikator yang telah didapatkan dengan peningkatan kualitas lulusan mahasiswa</p>
3	Kepuasan Tendik	<p>Tingkat kepuasaan tendik terhadap kinerja pimpinan rata-rata penilaian sangat baik 30% dan baik 60%</p>	<p>1. Meningkatkan capaian indicator yang telah didapatkan dengan peningkatan kualitas pegawai baik dengan pelatihan kompetensi, bahasa inggris maupun pelayanan.</p>