



LAPORAN HASIL

**SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN TERHADAP PENGELOLAAN
FAKULTAS**

2023/2024

**FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**



Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena laporan hasil Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelolaan Fakultas ini dapat disusun dengan baik. Survei ini dilaksanakan sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan mutu layanan fakultas secara berkelanjutan.

Pelaksanaan survei bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek layanan pengelolaan fakultas, meliputi layanan manajemen, pengembangan sumber daya manusia, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana, layanan penelitian, serta layanan pengabdian kepada masyarakat.

Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, pengambilan keputusan, dan perbaikan layanan demi terciptanya tata kelola fakultas yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan sivitas akademika.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan mutu pengelolaan perguruan tinggi merupakan bagian penting dalam mewujudkan tata kelola fakultas yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan. Salah satu indikator keberhasilan pengelolaan fakultas dapat dilihat dari tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan yang diberikan.

Dosen dan tenaga kependidikan merupakan bagian utama dalam pelaksanaan tridarma perguruan tinggi serta administrasi akademik. Oleh karena itu, persepsi dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan fakultas perlu diukur secara berkala sebagai bahan evaluasi mutu layanan.

Survei kepuasan ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana, layanan penelitian, serta layanan pengabdian kepada masyarakat. Hasil survei diharapkan mampu memberikan informasi objektif mengenai kualitas layanan yang telah diberikan sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan.

1.2 Tujuan Survei

Survei kepuasan ini bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan fakultas.
2. Mengukur tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan fakultas.
3. Mengidentifikasi aspek layanan yang sudah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan.
4. Menjadi bahan evaluasi dan tindak lanjut dalam peningkatan kualitas layanan fakultas.

1.3 Manfaat Survei

Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menjadi dasar evaluasi mutu layanan fakultas.
2. Menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pimpinan fakultas.
3. Meningkatkan kualitas layanan kepada dosen dan tenaga kependidikan.
4. Mendukung sistem penjaminan mutu internal fakultas.



BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Metode Pelaksanaan

Survei kepuasan dilaksanakan menggunakan metode kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan fakultas.

Instrumen survei menggunakan skala penilaian tingkat kepuasan yang terdiri atas Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang.

2.2 Responden

Responden dalam survei ini terdiri atas Dosen dan Tenaga Kependidikan.

2.3 Aspek yang Diukur

A. Survei Kepuasan Dosen

Aspek yang diukur meliputi:

1. Layanan Manajemen
2. Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM
3. Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana
4. Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian
5. Layanan dan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat

B. Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan

Aspek yang diukur meliputi:

1. Layanan Manajemen
2. Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM
3. Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana

2.4 Teknik Analisis Data

Data hasil survei dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menghitung persentase jawaban responden pada setiap aspek layanan. Persentase diperoleh dari jumlah jawaban pada masing-masing kategori dibandingkan dengan total responden, kemudian disajikan dalam bentuk diagram untuk memudahkan interpretasi hasil.



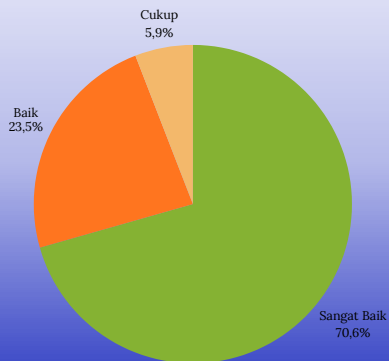
BAB III HASIL SURVEI

3.1 DOSEN

3.1.1 Layanan Manajemen

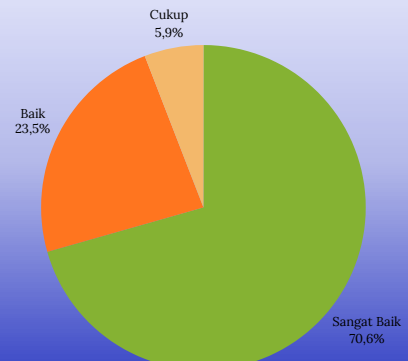
1

Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen



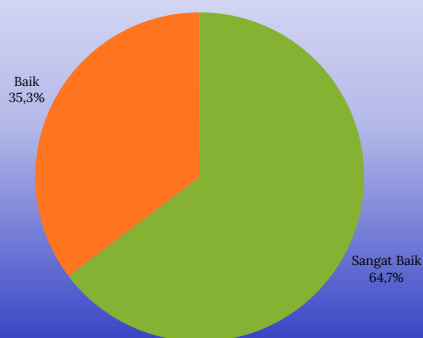
2

Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan cepat



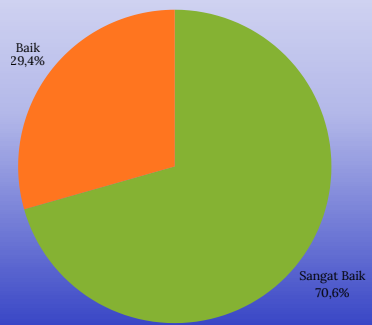
3

Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.



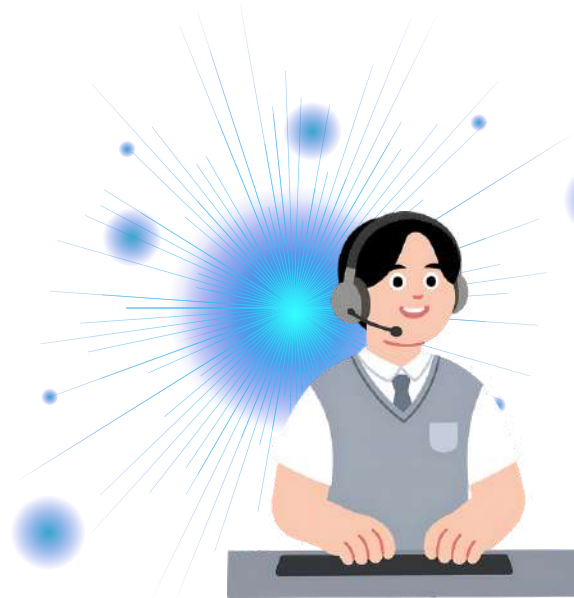
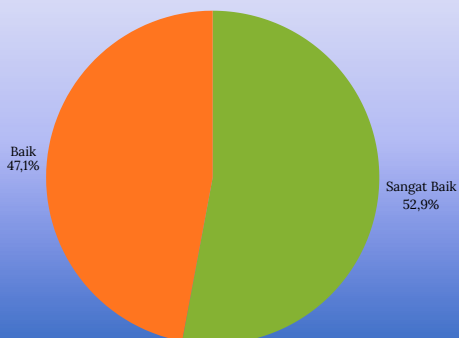
4

Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian



5

Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna



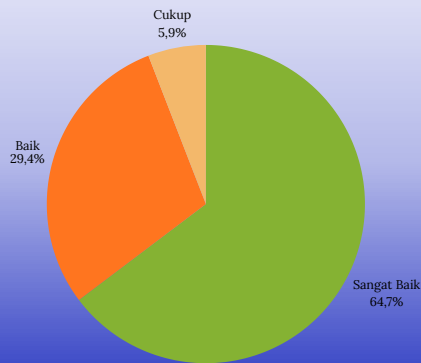
BAB III HASIL SURVEI

3.1 DOSEN

3.1.2 Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

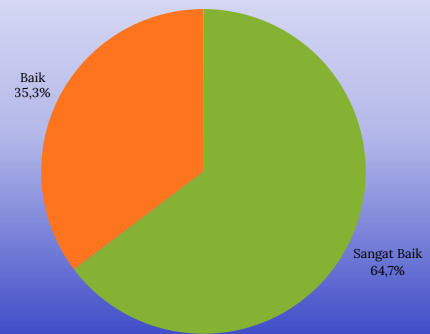
1

Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen



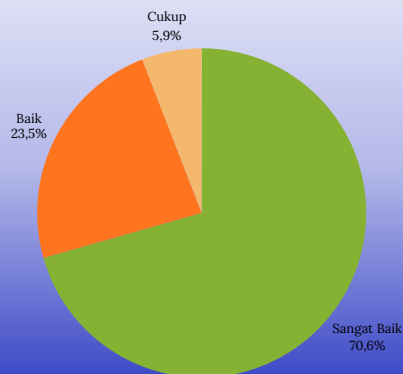
2

Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen



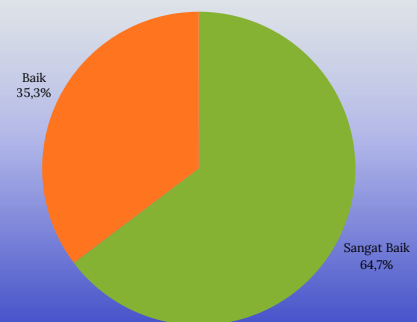
3

Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan



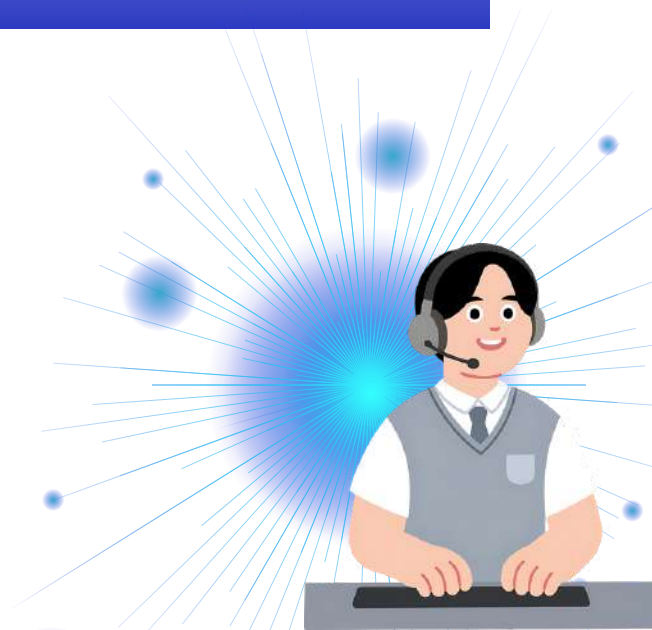
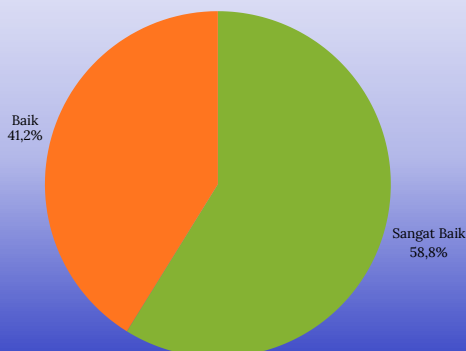
4

Kesediaan/kepedulian Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan perhatian pada pengembangan kompetensi dan karir dosen



5

Layanan pengelolaan dan pengembangan kompetensi dan karir dosen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna



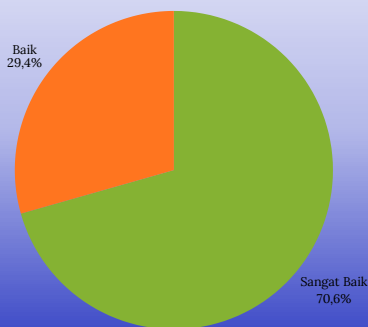
BAB III HASIL SURVEI

3.1 DOSEN

3.1.3 Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana

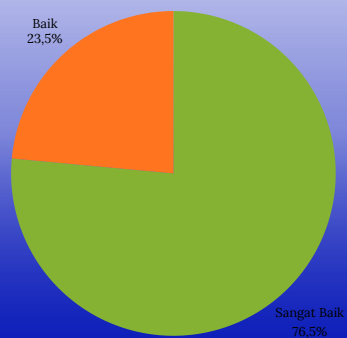
1

Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana



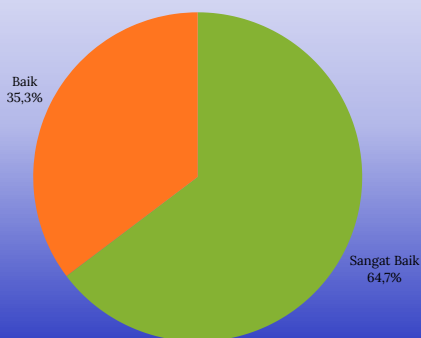
2

Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana



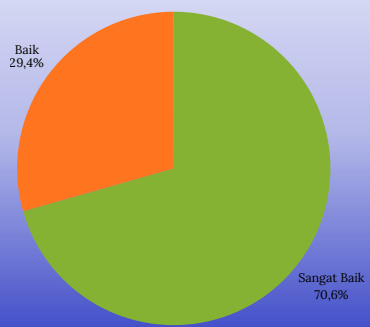
3

Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan



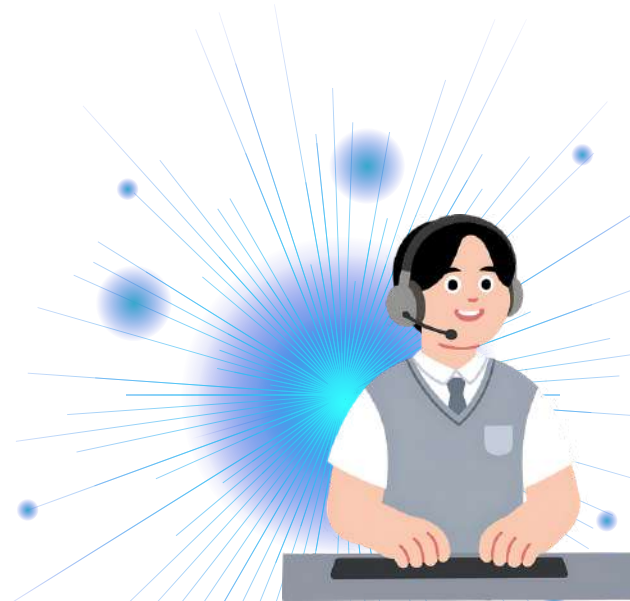
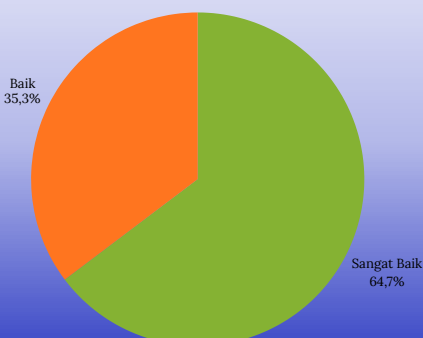
4

Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana



5

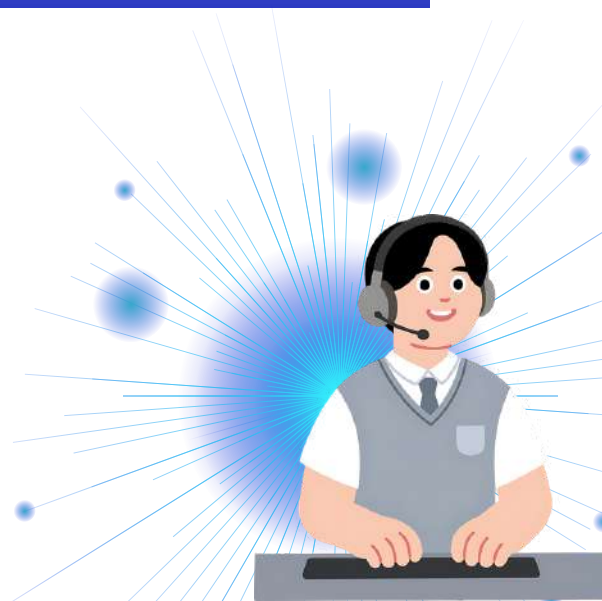
Layanan keuangan, sarana dan prasarana. sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna



BAB III HASIL SURVEI

3.1 DOSEN

3.1.4 Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian



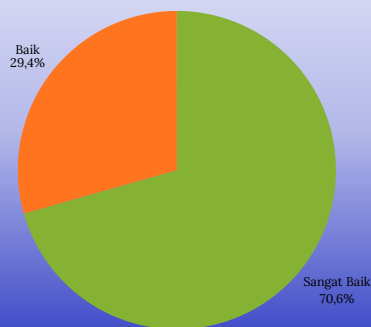
BAB III HASIL SURVEI

3.1 DOSEN

3.1.5 Layanan dan Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat

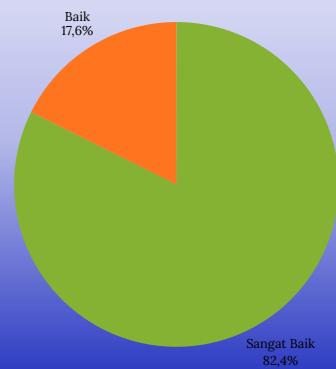
1

Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan proses pengabdian kepada masyarakat



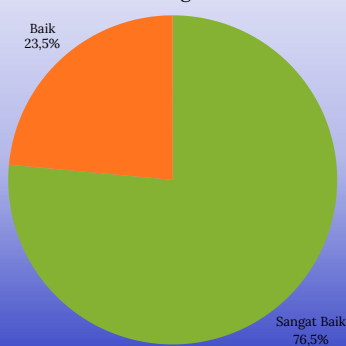
2

Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam layanan proses pengabdian kepada masyarakat



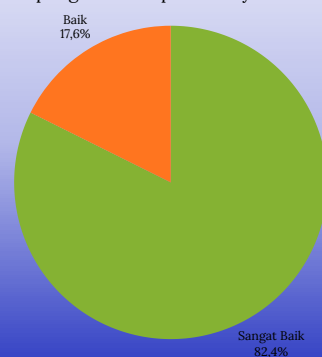
3

Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan proses pengabdian kepada masyarakat yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan



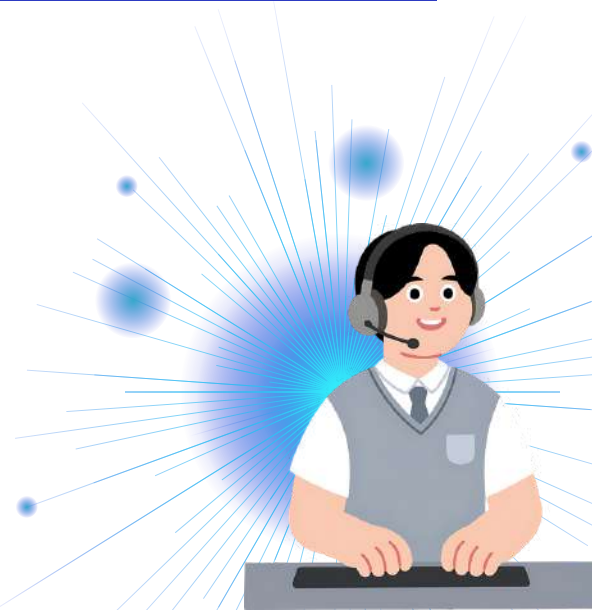
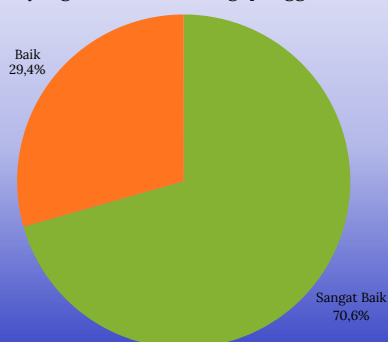
4

Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen terkait dengan layanan proses pengabdian kepada masyarakat



5

Layanan proses pengabdian kepada masyarakat sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna



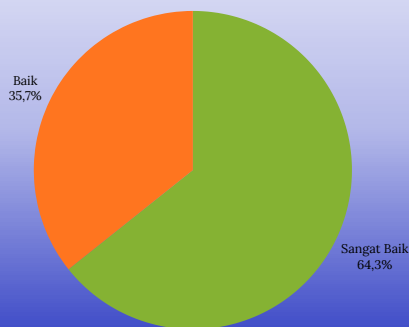
BAB III HASIL SURVEI

3.2 TENAGA KEPENDIDIKAN

3.2.1 Layanan Manajemen

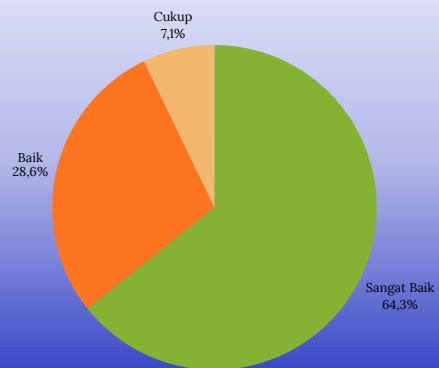
1

Kemampuan Pimpinan Fakultas,
Jurusan/Prodi dan staff
administrasi dalam memberikan
layanan manajemen



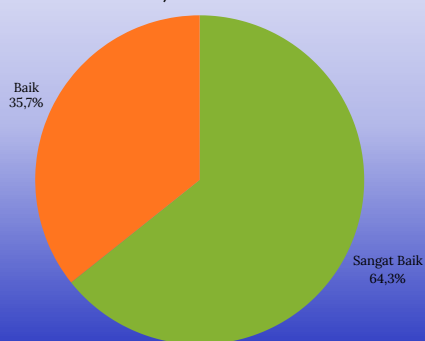
2

Kemauan/kesediaan Pimpinan
Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff
administrasi dalam memberikan
layanan manajemen dengan cepat



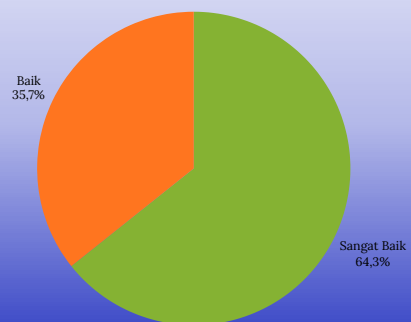
3

Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi
dan staff administrasi dalam
memberikan layanan manajemen
sudah sesuai dengan
SOP/ketentuan.



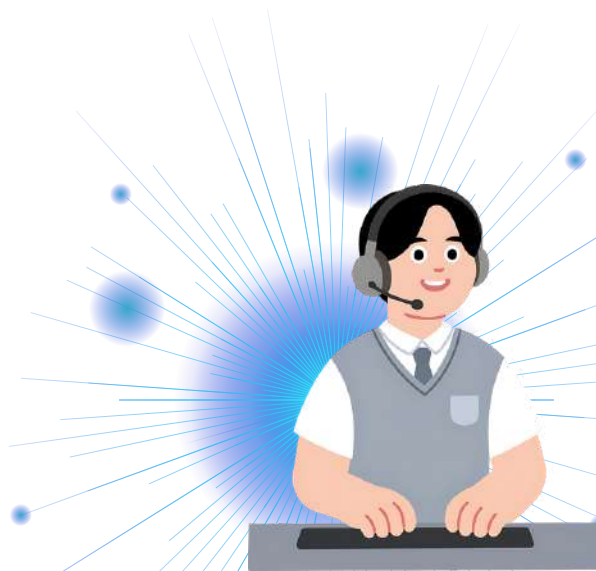
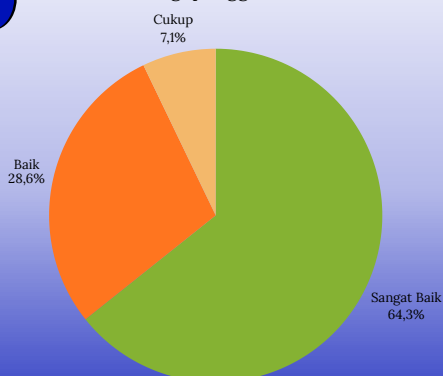
4

Kepedulian Pimpinan Fakultas,
Jurusan/Prodi dan staff
administrasi dalam memberikan
layanan manajemen dengan budaya
kerja yang unggul, sopan, ramah
dan penuh perhatian



5

Layanan manajemen sudah
menggunakan sarana dan prasarana
(termasuk IT) yang memudahkan
bagi pengguna



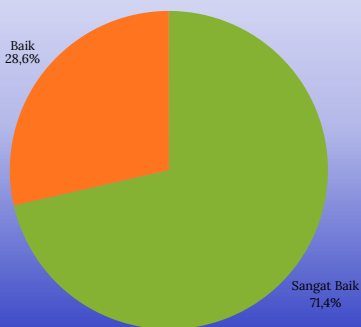
BAB III HASIL SURVEI

3.2 TENAGA KEPENDIDIKAN

3.2.2 Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

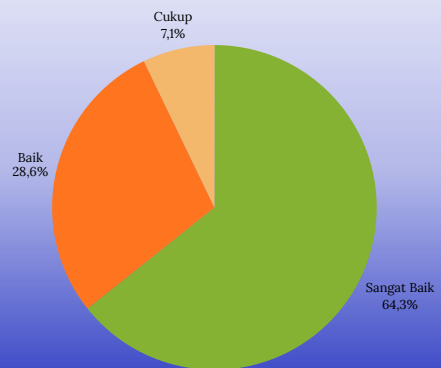
1

Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik



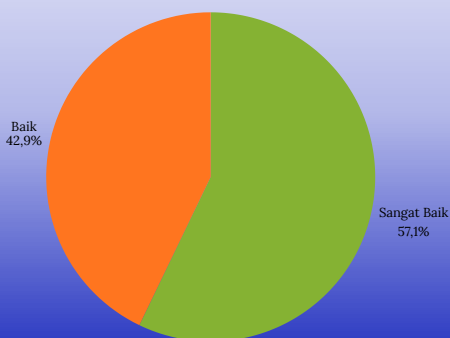
2

Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik.



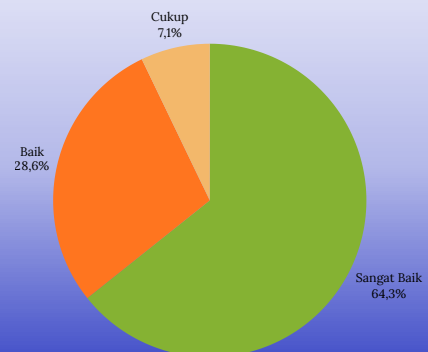
3

Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik sudah sesuai dengan SOP/ketentuan



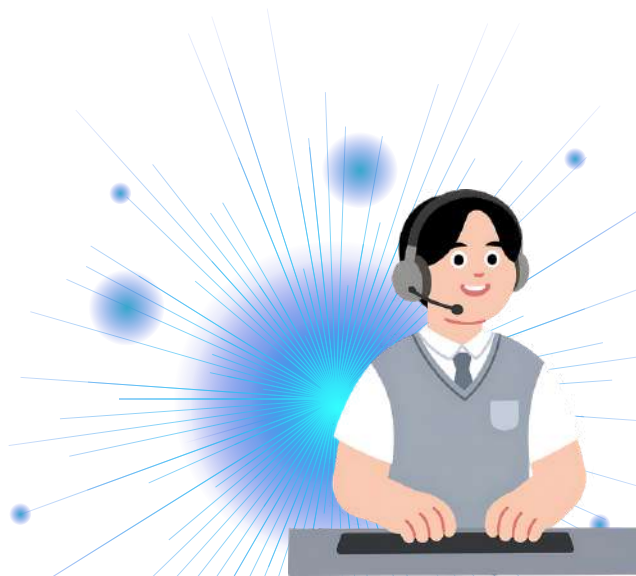
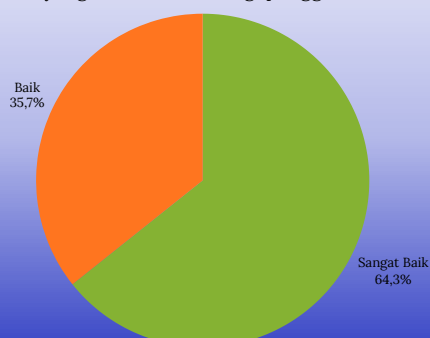
4

Kesediaan/kepedulian Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan perhatian pada pengembangan kompetensi dan karir tendik



5

Layanan pengelolaan dan pengembangan kompetensi dan karir tendik sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.



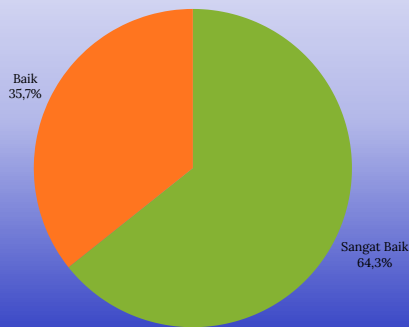
BAB III HASIL SURVEI

3.2 TENAGA KEPENDIDIKAN

3.2.3 Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana

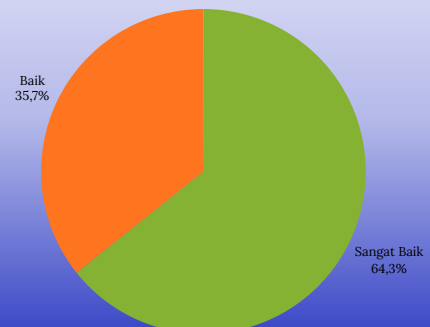
1

Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana



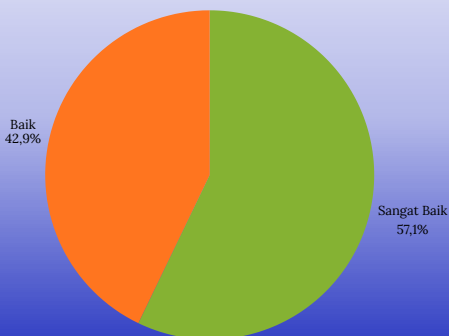
2

Kemauan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola dalam membantu tendik untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana.



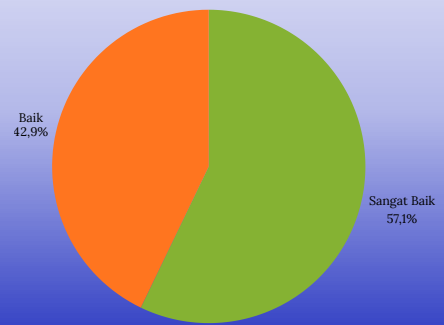
3

Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola untuk memberi keyakinan kepada tendik bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan



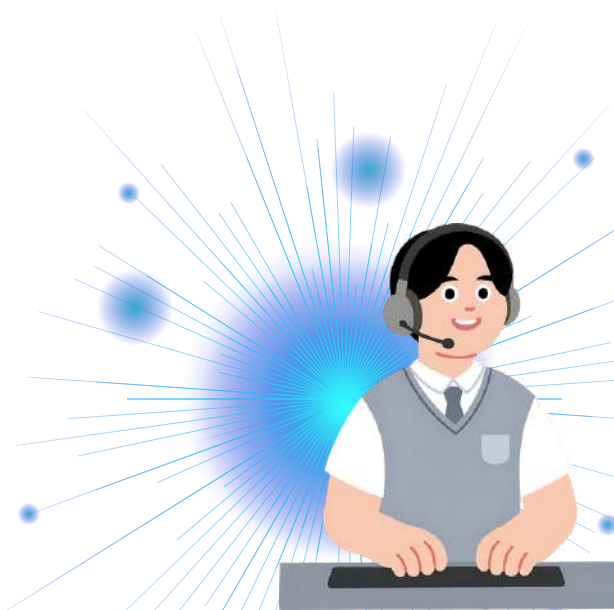
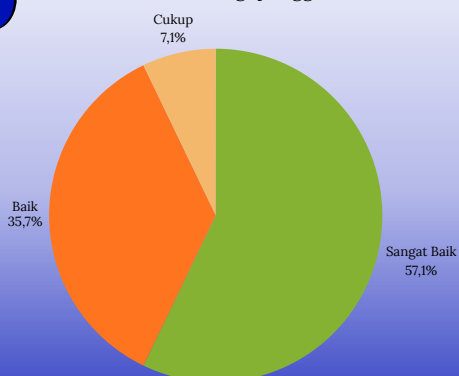
4

Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan/atau pengelola untuk memberi perhatian kepada tendik dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana



5

Layanan keuangan, sarana dan prasarana. sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna



BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

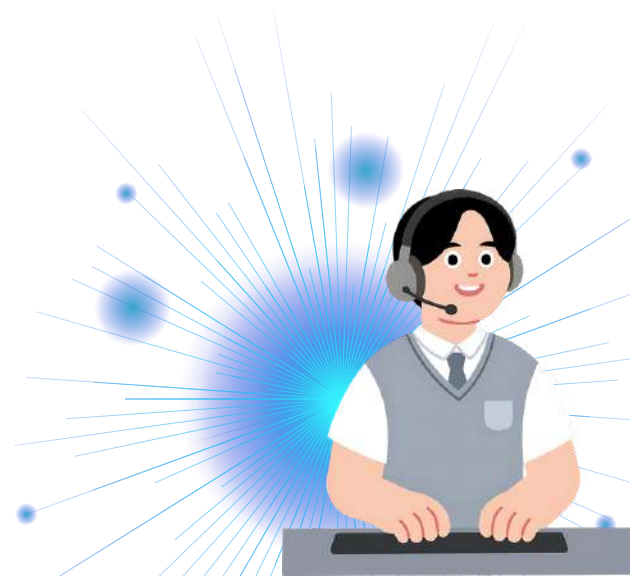
Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan fakultas, secara umum seluruh aspek layanan berada pada kategori baik hingga sangat baik.

Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan fakultas telah berjalan dengan cukup efektif dalam memberikan layanan kepada sivitas akademika. Meski demikian, beberapa aspek masih memerlukan peningkatan, terutama pada optimalisasi layanan berbasis teknologi informasi, percepatan layanan administrasi, dan peningkatan fasilitas pendukung.

4.2 Tindak Lanjut

Sebagai upaya peningkatan mutu berkelanjutan, fakultas akan melakukan beberapa tindak lanjut, antara lain:

1. Meningkatkan kualitas layanan administrasi berbasis digital.
2. Mempercepat proses layanan akademik dan non-akademik.
3. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pendukung.
4. Memperluas program pengembangan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan.
5. Melakukan monitoring dan evaluasi layanan secara berkala.





TERIMA KASIH

