

LAPORAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN DOSEN



TAHUN AKADEMIK 2025/2026

Laporan Analisis Survei Kepuasan Dosen Program Studi S1 Matematika Fakultas MIPA USU
Tahun 2025/2026 disusun dalam 21 Bab sebagai berikut:

KATA PENGANTAR

BAB 1	: PENDAHULUAN
BAB 2	: METODE ANALISIS
BAB 3	: HASIL SURVEI SECARA KESELURUHAN
BAB 4	: TREN KEPUASAN DOSEN TIGA TAHUN
BAB 5	: PERUBAHAN DISTRIBUSI JAWABAN
BAB 6	: HASIL BERDASARKAN ASPEK
BAB 7	: ANALISIS FASILITAS PEMBELAJARAN
BAB 8	: ANALISIS FASILITAS RUANG KERJA
BAB 9	: ANALISIS FASILITAS PENUNJANG
BAB 10	: ANALISIS LAYANAN ADMINISTRASI
BAB 11	: ANALISIS TATA PAMONG DAN KEPEMIMPINAN
BAB 12	: INDIKATOR DENGAN NILAI TERTINGGI
BAB 13	: INDIKATOR DENGAN NILAI TERENDAH
BAB 14	: INDIKATOR YANG MENGALAMI PENURUNAN TERBESAR
BAB 15	: INDIKATOR DENGAN PENINGKATAN TERBESAR
BAB 16	: EVALUASI TINDAK LANJUT TAHUN SEBELUMNYA
BAB 17	: RENCANA TINDAK LANJUT TAHUN 2025/2026
BAB 18	: PRIORITAS PROGRAM PERBAIKAN
BAB 19	: MEKANISME MONITORING DAN EVALUASI
BAB 20	: TARGET PERBAIKAN YANG DISARANKAN
BAB 21	: KESIMPULAN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Analisis Survei Kepuasan Dosen Program Studi S1 Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sumatera Utara Tahun Akademik 2025/2026 dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan evaluasi atas pelaksanaan survei kepuasan dosen yang dilaksanakan pada tahun akademik 2025/2026. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai aspek pelayanan dan fasilitas yang ada di lingkungan FMIPA USU, meliputi fasilitas pembelajaran, ruang kerja, fasilitas penunjang, layanan administrasi, serta tata pamong dan kepemimpinan. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi dasar yang objektif bagi pimpinan dan seluruh pemangku kepentingan dalam merumuskan kebijakan serta program perbaikan berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa keberhasilan penyusunan laporan ini tidak terlepas dari partisipasi dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, kami menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sumatera Utara, beserta jajaran pimpinan yang telah memberikan arahan dan dukungan penuh terhadap pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini.
2. Ketua Program Studi S1 Matematika, yang senantiasa memotivasi dan mendorong terselenggaranya kegiatan evaluasi mutu secara berkelanjutan.
3. Seluruh dosen Program Studi S1 Matematika, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi survei dan memberikan penilaian serta masukan yang sangat berharga bagi perbaikan mutu layanan.
4. Tim pelaksana survei dan analisis data, yang telah bekerja keras dan cermat dalam mengumpulkan, mengolah, serta menganalisis data sehingga laporan ini dapat disajikan secara komprehensif dan akurat.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi kesempurnaan laporan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi peningkatan kualitas layanan di lingkungan FMIPA USU, khususnya Program Studi S1 Matematika. Kami berharap capaian positif yang tergambar dalam laporan ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan, serta menjadi pijakan untuk mewujudkan tata kelola yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan seluruh dosen.

Medan, 15 Desember 2025

Ketua Prodi



Dr. Mardiningsih, M. Si.

NIP 196304051988112001

BAB 1

PENDAHULUAN

Survei Kepuasan Dosen Tahun Akademik 2025/2026 dilaksanakan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai fasilitas dan layanan yang diberikan oleh FMIPA USU. Survei mencakup fasilitas pembelajaran, fasilitas ruang kerja, fasilitas penunjang, layanan administrasi, serta tata pamong dan kepemimpinan. Hasil survei menjadi bagian penting dalam proses evaluasi mutu. Data yang diperoleh tidak hanya menunjukkan tingkat kepuasan pada tahun berjalan, tetapi juga dapat digunakan untuk melihat perkembangan layanan dalam tiga tahun terakhir, yaitu 2023/2024, 2024/2025, dan 2025/2026.

Analisis tahun 2025/2026 memiliki posisi penting karena pada tahun sebelumnya indeks kepuasan telah mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Oleh sebab itu, evaluasi tidak cukup hanya melihat apakah indeks keseluruhan meningkat atau menurun. Analisis juga perlu memperhatikan perubahan pada setiap aspek dan indikator agar dapat diketahui layanan yang semakin baik, layanan yang cenderung stabil, serta layanan yang mulai mengalami penurunan.

BAB 2

METODE ANALISIS

Survei tahun 2025/2026 diikuti oleh 29 dosen. Instrumen terdiri atas 52 indikator penilaian, sehingga keseluruhan data yang dianalisis mencapai 1.508 jawaban. Skala penilaian terdiri atas empat kategori:

Skor	Interpretasi
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Kurang Puas
1	Tidak Puas

Indeks kepuasan dihitung berdasarkan rata-rata skor yang diperoleh dibandingkan dengan skor maksimum 4, kemudian dikonversi menjadi persentase. Kriteria interpretasi yang digunakan adalah:

Indeks Kepuasan	Kategori
81,26% sampai 100,00%	Sangat Puas
62,51% sampai 81,25%	Puas
43,76% sampai 62,50%	Kurang Puas
25,00% sampai 43,75%	Tidak Puas

Selain indeks kepuasan, analisis juga memperhatikan persentase respons positif. Respons positif merupakan gabungan jawaban skor 3 dan 4, sedangkan respons negatif merupakan gabungan skor 1 dan 2.

BAB 3

HASIL SURVEI SECARA KESELURUHAN

Berdasarkan 1.508 jawaban yang dianalisis, diperoleh rata-rata skor sebesar 3,514 dari skala maksimum 4. Nilai tersebut setara dengan indeks kepuasan sebesar 87,61%. Dengan demikian, tingkat kepuasan dosen FMIPA USU tahun 2025/2026 berada pada kategori Sangat Puas. Distribusi jawaban secara keseluruhan adalah:

Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Puas, skor 4	946	62,73%
Puas, skor 3	431	28,58%
Kurang Puas, skor 2	91	6,03%
Tidak Puas, skor 1	40	2,65%
Total	1.508	100,00%

Sebanyak 91,31% jawaban merupakan respons positif, terdiri atas 62,73% Sangat Puas dan 28,58% Puas. Sementara itu, respons negatif mencapai 8,69%. Proporsi Sangat Puas sebesar 62,73% menunjukkan bahwa mayoritas penilaian dosen telah berada pada tingkat tertinggi.

Namun, terdapat satu temuan yang perlu diperhatikan. Dibandingkan tahun 2024/2025, proporsi Sangat Puas meningkat cukup tinggi, tetapi proporsi Kurang Puas dan Tidak Puas juga meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengalaman dosen terhadap layanan semakin kuat pada kelompok yang puas, tetapi pada beberapa fasilitas atau layanan tertentu masih terdapat kelompok dosen yang mengalami masalah.

BAB 4

TREN KEPUASAN DOSEN TIGA TAHUN

Tahun	Responden	Rata-rata	Indeks Kepuasan	Respons Positif	Kategori
2023/2024	29	3,059	76,45%	86,19%	Puas
2024/2025	30	3,453	86,12%	95,26%	Sangat Puas
2025/2026	29	3,514	87,61%	91,31%	Sangat Puas

Indeks kepuasan meningkat dari 76,45% pada 2023/2024 menjadi 86,12% pada 2024/2025, kemudian kembali meningkat menjadi 87,61% pada 2025/2026. Dibandingkan 2024/2025, peningkatan indeks sebesar 1,49 poin persentase. Jika dibandingkan dengan baseline 2023/2024, peningkatan mencapai 11,16 poin persentase. Dengan demikian, dalam tiga tahun terakhir terdapat perkembangan positif yang cukup kuat.

Namun demikian, respons positif turun dari 95,26% pada tahun 2024/2025 menjadi 91,31% pada 2025/2026. Kondisi ini terjadi karena jawaban Kurang Puas dan Tidak Puas kembali meningkat meskipun jumlah jawaban Sangat Puas juga meningkat secara tajam.

BAB 5

PERUBAHAN DISTRIBUSI JAWABAN

Kategori	2023/2024	2024/2025	2025/2026
Sangat Puas	21,15%	51,54%	62,73%
Puas	65,05%	43,72%	28,58%
Kurang Puas	12,33%	3,27%	6,03%
Tidak Puas	1,46%	1,47%	2,65%

Proporsi Sangat Puas meningkat secara konsisten, dari 21,15% menjadi 51,54%, kemudian mencapai 62,73%. Hal ini merupakan perkembangan yang positif karena semakin banyak dosen yang memberikan penilaian maksimum.

Di sisi lain, jawaban Kurang Puas meningkat dari 3,27% menjadi 6,03%, sedangkan Tidak Puas meningkat dari 1,47% menjadi 2,65%. Dengan demikian, fokus perbaikan pada periode berikutnya perlu diarahkan secara spesifik pada indikator yang masih menghasilkan skor 1 dan 2, bukan melakukan intervensi yang sama pada seluruh layanan.

BAB 6

HASIL BERDASARKAN ASPEK

Peringkat	Aspek	2023/2024	2024/2025	2025/2026	Perubahan	Kategori
1	Tata Pamong dan Kepemimpinan	77,14%	86,72%	88,22%	+1,50	Sangat Puas
2	Fasilitas Ruang Kerja	73,92%	81,46%	86,64%	+5,18	Sangat Puas
3	Fasilitas Pembelajaran	73,38%	84,17%	85,67%	+1,50	Sangat Puas
4	Layanan Administrasi	77,73%	87,08%	86,78%	-0,30	Sangat Puas
5	Fasilitas Penunjang	78,45%	90,42%	89,66%	-0,76	Sangat Puas
	Keseluruhan	76,45%	86,12%	87,61%	+1,49	Sangat Puas

Seluruh aspek tetap berada pada kategori Sangat Puas. Tiga aspek mengalami peningkatan, yaitu Tata Pamong dan Kepemimpinan, Fasilitas Ruang Kerja, serta Fasilitas Pembelajaran. Dua aspek mengalami penurunan, yaitu Fasilitas Penunjang turun 0,76 poin, dari 90,42%% menjadi 89,66% dan Layanan Administrasi turun 0,30 poin, dari 87,08% menjadi 86,78%. Penurunan tersebut belum menyebabkan perubahan kategori, tetapi penting diperhatikan agar tidak berkembang menjadi tren negatif pada periode berikutnya.

BAB 7

ANALISIS FASILITAS PEMBELAJARAN

Fasilitas Pembelajaran memperoleh rata-rata skor sekitar 3,505 dengan indeks 85,67%, sehingga berada pada kategori Sangat Puas. Nilainya meningkat dari 84,17% pada 2024/2025 menjadi 85,67% pada 2025/2026.

Distribusi jawaban pada aspek ini terdiri atas 206 jawaban Sangat Puas, 81 Puas, 19 Kurang Puas, dan 13 Tidak Puas. Respons positif mencapai 89,97%.

Indikator	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1	Indeks	Perubahan
Kecukupan luas ruang kelas	21	6	2	0	91,38%	+4,71
Kebersihan ruang kelas	15	13	1	0	87,07%	+2,90
Ketenangan ruang kelas	21	5	3	0	90,52%	+8,02
LCD Projector dan kabel VGA	19	6	2	2	86,21%	-1,29
AC ruang pembelajaran	15	8	1	5	78,45%	+0,11
AC ruang kerja	16	12	1	0	87,93%	+2,93
Kabel VGA	17	7	3	2	83,62%	-5,55
Laboratorium	13	12	1	3	80,17%	+0,17

Analisis

- a. Papan tulis memperoleh nilai tertinggi sebesar 94,83%, sekaligus menjadi indikator dengan nilai tertinggi pada seluruh survei 2025/2026.
- b. Ketenangan ruang kelas menunjukkan peningkatan cukup tinggi sebesar 8,02 poin dibanding tahun sebelumnya. Hasil ini positif karena pada 2023/2024 ketenangan ruang kelas masih memperoleh indeks 70,69%.
- c. Meskipun demikian, terdapat dua indikator yang belum mencapai kategori Sangat Puas.
- d. AC ruang pembelajaran sebesar 78,45%. Dari 29 responden, 5 memberikan skor Tidak Puas dan 1 memberikan skor Kurang Puas.

- e. Laboratorium sebesar 80,17%. Terdapat 3 jawaban Tidak Puas dan 1 jawaban Kurang Puas.
- f. Kabel VGA sudah berada pada kategori Sangat Puas sebesar 83,62%, tetapi mengalami penurunan cukup besar sebesar 5,55 poin dari 89,17% pada tahun sebelumnya.
- g. Dengan demikian, prioritas aspek pembelajaran adalah AC, laboratorium, dan reliabilitas perangkat konektivitas pembelajaran.

BAB 8

ANALISIS FASILITAS RUANG KERJA

Fasilitas Ruang Kerja memperoleh indeks 86,64%, meningkat 5,18 poin dari 81,46% pada tahun 2024/2025. Respons positif mencapai 89,97%.

Indikator	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1	Indeks	Perubahan
Komputer	20	5	2	2	87,07%	+4,57
Printer	16	8	4	1	83,62%	+5,29
Dispenser	19	4	5	1	85,34%	+7,01
Meja dan kursi	21	5	3	0	90,52%	+3,85

Analisis

Aspek fasilitas ruang kerja memperlihatkan perkembangan positif. Seluruh indikator telah masuk kategori Sangat Puas. Peningkatan terbesar terjadi pada stop kontak dan kabel listrik sebesar 8,07 poin, dispenser sebesar 7,01 poin, serta printer sebesar 5,29 poin. Printer yang pada tahun sebelumnya hanya memperoleh 78,33% telah meningkat menjadi 83,62%. Dispenser juga meningkat dari 78,33% menjadi 85,34%. Meskipun indeks dispenser cukup tinggi, masih terdapat 5 responden yang memberikan skor Kurang Puas dan 1 responden Tidak Puas. Printer juga masih memperoleh 5 respons negatif. Hal ini menunjukkan bahwa capaian agregat yang tinggi belum berarti seluruh dosen memperoleh pengalaman yang sama. Komputer memperoleh indeks 87,07%, tetapi masih terdapat 2 jawaban Tidak Puas dan 2 Kurang Puas. Pemeriksaan terhadap perangkat tertentu tetap diperlukan.

BAB 9

ANALISIS FASILITAS PENUNJANG

Fasilitas Penunjang memperoleh indeks 89,66% dan tetap berada pada kategori Sangat Puas. Namun, aspek ini menjadi aspek dengan indeks terendah tahun 2025/2026 dan mengalami penurunan terbesar dibanding tahun sebelumnya. Indeks turun dari 90,42% menjadi 89,66%, atau sebesar 0,76 poin persentase. Respons positif pada aspek ini sebesar 84,48%, sedangkan respons negatif mencapai 15,52%. Persentase respons negatif tersebut merupakan yang tertinggi di antara lima aspek.

Indikator	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1	Indeks	Perubahan
Tempat parkir	17	10	2	0	87,93%	-1,24
Ruang rapat	21	6	2	0	91,38%	-0,29

Analisis

- a. Fasilitas Penunjang menjadi aspek yang paling membutuhkan perhatian pada tahun 2025/2026.
- b. Kantin kembali menjadi indikator dengan nilai terendah dari seluruh survei, yaitu 70,69%.
- c. Dari 29 dosen, sebanyak 5 memberikan skor Tidak Puas dan 3 memberikan skor Kurang Puas. Artinya, 27,59% responden masih memberikan respons negatif terhadap kantin.
- d. Nilai kantin tidak mengalami perbaikan berarti dibanding 2024/2025. Indeks justru turun tipis dari 70,83% menjadi 70,69%.
- e. Fasilitas olahraga juga masih berada pada kategori Puas sebesar 79,31% dan turun 0,69 poin.
- f. Internet menjadi perhatian baru. Pada 2024/2025 indeks internet mencapai 86,67%, tetapi turun menjadi 81,03% pada 2025/2026. Penurunannya mencapai 5,63 poin dan menyebabkan indikator tersebut kembali berada pada kategori Puas.
- g. Perpustakaan masih berada pada kategori Sangat Puas sebesar 82,76%, tetapi mengalami penurunan terbesar dari seluruh indikator survei, yaitu 8,91 poin.
- h. Aula juga turun cukup besar sebesar 6,29 poin, dari 92,50% menjadi 86,21%.

- i. Dengan demikian, penurunan Fasilitas Penunjang bukan hanya disebabkan oleh indikator lama seperti kantin dan olahraga, tetapi juga oleh penurunan pada internet, perpustakaan, dan aula.

BAB 10

ANALISIS LAYANAN ADMINISTRASI

Layanan Administrasi memperoleh indeks 86,78% dengan kategori Sangat Puas. Indeks tersebut turun 0,30 poin dari 87,08% pada tahun 2024/2025. Respons positif mencapai 92,34%.

Indikator	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1	Indeks	Perubahan
Kebersihan ruang layanan	18	10	1	0	89,66%	+2,16
Kenyamanan ruang layanan	16	12	1	0	87,93%	-3,74
Keramahan petugas layanan	18	8	2	1	87,07%	+2,07
Ketuntasan penyelesaian layanan	15	12	2	0	86,21%	+1,21
Kecepatan penyelesaian layanan	15	11	3	0	85,34%	+0,34
Kemudahan layanan administrasi daring	15	12	0	2	84,48%	-3,85

Analisis

- a. Seluruh indikator layanan administrasi masih masuk kategori Sangat Puas.
- b. Kebersihan ruang layanan memperoleh nilai tertinggi sebesar 89,66%.
- c. Namun, perhatian utama perlu diarahkan pada tanggapan petugas terhadap permasalahan. Indeks indikator ini turun dari 89,17% menjadi 81,90%, atau berkurang 7,27 poin.
- d. Penurunan tersebut merupakan penurunan terbesar kedua dari seluruh 52 indikator setelah perpustakaan.
- e. Kemudahan layanan administrasi daring juga turun 3,85 poin menjadi 84,48%. Dua responden memberikan skor Tidak Puas terhadap layanan daring.
- f. Sistem informasi kepegawaian turun 2,93 poin dan memperoleh dua jawaban Tidak Puas.

- g. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi khusus terhadap kecepatan respons, penyelesaian masalah, keandalan layanan daring, dan dukungan ketika dosen mengalami kendala administratif.

BAB 11

ANALISIS TATA PAMONG DAN KEPEMIMPINAN

Tata Pamong dan Kepemimpinan memperoleh indeks 88,22%, tertinggi di antara seluruh aspek survei. Indeks meningkat 1,50 poin dibanding tahun sebelumnya dan meningkat 11,08 poin dibanding baseline 2023/2024. Respons positif mencapai 97,08%. Tidak terdapat satu pun jawaban Tidak Puas pada seluruh indikator.

Indikator	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1	Indeks	Perubahan
Tata pamong kredibel	18	11	0	0	90,52%	+3,02
Tata pamong transparan	20	8	1	0	91,38%	+5,55
Tata pamong akuntabel	17	11	1	0	88,79%	+3,79
Tata pamong bertanggung jawab	20	8	1	0	91,38%	+6,38
Tata pamong adil	20	8	1	0	91,38%	+3,88
Kepemimpinan operasional mengacu Renstra/Renop/Tupoksi	19	9	1	0	90,52%	-0,32
Efektivitas kepemimpinan organisasi	23	5	1	0	93,97%	+7,30
Kepemimpinan publik dan kerja sama	20	7	2	0	90,52%	+3,85
Perencanaan sesuai SOP	20	7	2	0	90,52%	+4,68
Pengorganisasian kegiatan fakultas	22	7	0	0	93,97%	+4,80
Pengembangan staf	19	9	1	0	90,52%	+2,18
Keteladanan dan dukungan pimpinan	20	9	0	0	92,24%	+4,74
Monitoring dan evaluasi kegiatan	19	10	0	0	91,38%	-0,29
Stop kontak dan kabel listrik	18	7	3	1	86,21%	+0,37
Papan tulis	24	4	1	0	94,83%	+7,33
Spidol	22	6	1	0	93,10%	+3,10
Penghapus	21	7	1	0	92,24%	+2,24

Indikator	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1	Indeks	Perubahan
Kecukupan luas ruang kerja	19	6	3	1	87,07%	-2,10
Kebersihan ruang kerja	17	11	1	0	88,79%	+0,46
Ketenangan ruang kerja	20	9	0	0	92,24%	+4,74
Stop kontak dan kabel listrik	22	6	0	1	92,24%	+8,07
Alat tulis dan kantor	19	7	3	0	88,79%	+1,29
Lemari/Filling Cabinet	20	5	4	0	88,79%	+2,96
Fasilitas olahraga	15	7	4	3	79,31%	-0,69
Kantin	8	13	3	5	70,69%	-0,14
Internet	15	9	2	3	81,03%	-5,63
Perpustakaan	15	9	4	1	82,76%	-8,91
Aula	19	5	4	1	86,21%	-6,29
Toilet/WC	18	9	1	1	87,93%	+2,10
Sistem informasi kepegawaian	18	9	0	2	87,07%	-2,93
Kejelasan informasi dan prosedur	19	7	2	1	87,93%	+1,26
Tanggapan petugas terhadap permasalahan	12	14	2	1	81,90%	-7,27

Analisis

- a. Aspek tata pamong dan kepemimpinan merupakan kekuatan utama pada survei tahun 2025/2026.
- b. Efektivitas kepemimpinan organisasi dan pengorganisasian kegiatan fakultas masing-masing memperoleh indeks 93,97%.
- c. Pengorganisasian kegiatan bahkan memperoleh respons positif 100%, karena seluruh responden memilih skor 3 atau 4.
- d. Keteladanan dan dukungan pimpinan juga memperoleh respons positif 100%.
- e. Hasil ini menunjukkan bahwa dosen memberikan penilaian sangat baik terhadap tata kelola dan pelaksanaan fungsi kepemimpinan fakultas.

BAB 12

INDIKATOR DENGAN NILAI TERTINGGI

Beberapa indikator dengan capaian tertinggi tahun 2025/2026 adalah:

Peringkat	Indikator	Indeks
1	Papan tulis	94,83%
2	Efektivitas kepemimpinan organisasi	93,97%
3	Pengorganisasian kegiatan fakultas	93,97%
4	Spidol	93,10%
5	Penghapus	92,24%
6	Ketenangan ruang kerja	92,24%
7	Stop kontak dan kabel listrik ruang kerja	92,24%
8	Keteladanan dan dukungan pimpinan	92,24%
9	Kecukupan luas ruang kelas	91,38%
10	Ruang rapat	91,38%

Capaian tersebut menunjukkan bahwa fasilitas dasar pembelajaran tertentu, ruang kerja, serta tata kelola organisasi telah memperoleh penilaian yang sangat baik.

BAB 13

INDIKATOR DENGAN NILAI TERENDAH

Peringkat Prioritas	Indikator	Indeks	Kategori
1	Kantin	70,69%	Puas
2	AC ruang pembelajaran	78,45%	Puas
3	Fasilitas olahraga	79,31%	Puas
4	Laboratorium	80,17%	Puas
5	Internet	81,03%	Puas
6	Tanggapan petugas terhadap permasalahan	81,90%	Sangat Puas
7	Perpustakaan	82,76%	Sangat Puas
8	Kabel VGA	83,62%	Sangat Puas
9	Printer	83,62%	Sangat Puas
10	Kemudahan administrasi daring	84,48%	Sangat Puas

Dari 52 indikator, 47 indikator atau 90,38% telah berada pada kategori Sangat Puas.

Sebanyak 5 indikator masih berada pada kategori Puas, yaitu kantin, AC ruang pembelajaran, fasilitas olahraga, laboratorium, dan internet.

BAB 14

INDIKATOR YANG MENGALAMI PENURUNAN TERBESAR

Penilaian tidak hanya perlu diarahkan pada indikator dengan nilai rendah. Indikator dengan skor tinggi tetapi mengalami penurunan tajam juga perlu dipantau.

Peringkat	Indikator	2024/2025	2025/2026	Perubahan
1	Perpustakaan	91,67%	82,76%	-8,91
2	Tanggapan petugas terhadap permasalahan	89,17%	81,90%	-7,27
3	Aula	92,50%	86,21%	-6,29
4	Internet	86,67%	81,03%	-5,63
5	Kabel VGA	89,17%	83,62%	-5,55
6	Kemudahan layanan administrasi daring	88,33%	84,48%	-3,85
7	Kenyamanan ruang layanan	91,67%	87,93%	-3,74
8	Sistem informasi kepegawaian	90,00%	87,07%	-2,93

Penurunan perpustakaan, tanggapan petugas, aula, internet dan kabel VGA perlu ditelusuri meskipun sebagian indikator tersebut masih termasuk kategori Sangat Puas.

BAB 15
INDIKATOR DENGAN PENINGKATAN TERBESAR

Peringkat	Indikator	Perubahan dari 2024/2025
1	Stop kontak dan kabel listrik ruang kerja	+8,07
2	Ketenangan ruang kelas	+8,02
3	Papan tulis	+7,33
4	Efektivitas kepemimpinan organisasi	+7,30
5	Dispenser	+7,01
6	Tata pamong bertanggung jawab	+6,38
7	Tata pamong transparan	+5,55
8	Printer	+5,29
9	Pengorganisasian kegiatan fakultas	+4,80
10	Ketenangan ruang kerja	+4,74

Peningkatan printer dan dispenser merupakan hal positif karena keduanya termasuk indikator prioritas perbaikan pada tahun sebelumnya.

BAB 16

EVALUASI TINDAK LANJUT TAHUN SEBELUMNYA

Kantin

2023/2024: 62,07%

2024/2025: 70,83%

2025/2026: 70,69%

Kantin membaik dibanding baseline, tetapi tidak menunjukkan perkembangan pada tahun terakhir. Bahkan terjadi penurunan tipis sebesar 0,14 poin. Status: tindak lanjut belum tuntas dan tetap menjadi prioritas utama.

AC Ruang Pembelajaran

2023/2024: 68,97%

2024/2025: 78,33%

2025/2026: 78,45%

AC mengalami peningkatan besar dibanding baseline, tetapi hampir tidak berubah dari tahun sebelumnya. Status: perbaikan belum cukup untuk mencapai kategori Sangat Puas.

Fasilitas Olahraga

2023/2024: 69,83%

2024/2025: 80,00%

2025/2026: 79,31%

Fasilitas olahraga sempat meningkat tajam, tetapi kembali turun 0,69 poin. Status: perlu penguatan tindak lanjut.

Laboratorium

2023/2024: 72,41%

2024/2025: 80,00%

2025/2026: 80,17%

Perbaikan dibanding baseline cukup besar, tetapi nilai dua tahun terakhir cenderung stagnan. Status: belum mencapai target Sangat Puas.

Printer

2023/2024: 71,55%

2024/2025: 78,33%

2025/2026: 83,62%

Printer mengalami peningkatan konsisten dan sudah masuk kategori Sangat Puas. Status: tindak lanjut menunjukkan hasil positif, tetapi monitoring tetap diperlukan.

Dispenser

2023/2024: 70,69%

2024/2025: 78,33%

2025/2026: 85,34%

Dispenser juga menunjukkan peningkatan konsisten. Status: target kategori Sangat Puas telah tercapai.

Internet

2023/2024: 71,55%

2024/2025: 86,67%

2025/2026: 81,03%

Internet sempat menunjukkan peningkatan sangat baik pada 2024/2025, tetapi mengalami penurunan 5,63 poin pada 2025/2026. Status: masalah berpotensi muncul kembali dan perlu evaluasi segera.

BAB 17

RENCANA TINDAK LANJUT TAHUN 2025/2026

Data komentar dan saran terbuka dalam file survei tidak memuat informasi kualitatif yang dapat digunakan untuk menentukan penyebab masalah secara langsung. Oleh sebab itu, dugaan penyebab harus diverifikasi melalui pemeriksaan kondisi lapangan, data pengaduan, wawancara singkat, atau evaluasi unit terkait.

Prioritas	Temuan	Rencana Tindak Lanjut	PIC yang Disarankan	Waktu	Target Keberhasilan
I	Kantin 70,69%	Evaluasi total kondisi kantin meliputi kebersihan, sanitasi, variasi makanan, harga, kualitas makanan, kapasitas tempat duduk, kenyamanan, jam operasional dan kinerja pengelola. Lakukan survei singkat khusus untuk mengetahui keluhan utama dosen.	Pimpinan Fakultas, Sarpras, Pengelola Kantin	0-3 bulan	Indeks naik minimal menjadi 80% dan respons negatif <10%
I	AC ruang pembelajaran 78,45%	Inventarisasi setiap unit AC, pengukuran suhu ruang, servis berkala, pembersihan filter dan penggantian unit yang tidak lagi efektif.	Unit Sarpras	0-3 bulan	Seluruh AC prioritas berfungsi dan indeks >81,26%
I	Fasilitas olahraga 79,31%	Audit kondisi fasilitas, alat, keamanan, kebersihan dan kemudahan akses. Tentukan kebutuhan rehabilitasi atau penambahan berdasarkan penggunaan aktual.	Sarpras/Unit terkait	1-6 bulan	Indeks >81,26% dan tidak ada fasilitas utama tidak layak
I	Laboratorium 80,17%	Audit peralatan, bahan, kalibrasi, keselamatan, kebersihan, ketersediaan alat dan jadwal pemeliharaan. Prioritaskan alat yang sering digunakan dalam praktikum dan penelitian.	Kepala Laboratorium/Departemen	1-6 bulan	Indeks >81,26% dan alat prioritas siap digunakan
I	Internet turun menjadi 81,03%	Lakukan site survey jaringan, identifikasi dead spot, evaluasi bandwidth	Unit TIK	0-3 bulan	Indeks kembali minimal 86% dan

Prioritas	Temuan	Rencana Tindak Lanjut	PIC yang Disarankan	Waktu	Target Keberhasilan
		pada jam sibuk, kondisi access point dan kestabilan koneksi.			laporan gangguan berkurang
II	Perpustakaan turun 8,91 poin	Telusuri faktor penurunan melalui mini-survey. Evaluasi koleksi, fasilitas baca, akses database, komputer, layanan petugas dan kenyamanan ruang.	Pengelola Perpustakaan	1-3 bulan	Tidak terjadi penurunan lanjutan dan indeks kembali >88%
II	Tanggapan petugas terhadap masalah turun 7,27 poin	Tetapkan standar waktu respons, kanal pengaduan yang jelas, pencatatan tiket masalah dan mekanisme eskalasi apabila masalah tidak selesai.	Unit Administrasi	0-3 bulan	Respons awal sesuai standar dan indeks kembali >87%
II	Aula turun 6,29 poin	Pemeriksaan AC, audio, pencahayaan, kursi, kebersihan, jaringan dan kelengkapan presentasi.	Sarpras	1-3 bulan	Seluruh fasilitas utama berfungsi
II	Kabel VGA turun 5,55 poin	Inventarisasi kabel dan adaptor, ganti perangkat rusak dan sediakan unit cadangan pada ruang pembelajaran.	Sarpras/TIK	0-2 bulan	Tidak ada kegiatan terganggu karena kabel
II	Administrasi daring turun 3,85 poin	Audit proses layanan daring, akses sistem, kejelasan prosedur, error aplikasi dan dukungan pengguna.	Administrasi/TIK	1-3 bulan	Gangguan layanan berkurang dan indeks meningkat
II	Printer masih memiliki 5 respons negatif	Pemeriksaan printer berdasarkan lokasi, toner, jaringan, frekuensi kerusakan dan waktu perbaikan.	Sarpras/Administrasi	Rutin	Respons negatif <10%
II	Dispenser memiliki 6 respons negatif meski indeks tinggi	Periksa distribusi unit, kebersihan dan kontinuitas air minum.	Sarpras	Rutin	Ketersediaan air terjaga dan keluhan menurun
III	Tata pamong 91,31%	Pertahankan praktik tata kelola, keterbukaan informasi, monitoring dan evaluasi, serta pelibatan dosen.	Pimpinan Fakultas	Berkelanjutan	Indeks dipertahankan >90%

Prioritas	Temuan	Rencana Tindak Lanjut	PIC yang Disarankan	Waktu	Target Keberhasilan
III	Indikator pelayanan yang telah tinggi	Terapkan preventive maintenance dan monitoring rutin agar skor tidak menurun pada survei berikutnya.	Seluruh unit terkait	Berkelanjutan	Tidak terjadi penurunan >3 poin pada indikator utama

BAB 18

PRIORITAS PROGRAM PERBAIKAN

Berdasarkan nilai absolut, tren penurunan, dan jumlah respons negatif, perbaikan dapat dikelompokkan menjadi tiga tingkat.

Prioritas I diarahkan pada kantin, AC ruang pembelajaran, fasilitas olahraga, laboratorium, dan internet. Kelima indikator tersebut masih berada pada kategori Puas dan belum mencapai batas Sangat Puas.

Prioritas II diarahkan pada indikator yang masih berkategori Sangat Puas tetapi mengalami penurunan besar atau mempunyai jumlah respons negatif yang perlu diperhatikan, terutama perpustakaan, tanggapan petugas terhadap permasalahan, aula, kabel VGA, kemudahan administrasi daring, printer, dan dispenser.

Prioritas III berupa pemeliharaan terhadap indikator yang telah memperoleh capaian sangat tinggi, khususnya tata pamong dan kepemimpinan, fasilitas dasar ruang kerja, dan beberapa fasilitas pembelajaran.

BAB 19

MEKANISME MONITORING DAN EVALUASI

Pelaksanaan rencana tindak lanjut perlu dilengkapi dengan monitoring yang terstruktur. Setiap unit sebaiknya memiliki bukti tindak lanjut berupa checklist pemeriksaan, laporan perbaikan, dokumentasi sebelum dan setelah perbaikan, berita acara, data keluhan, serta tanggal penyelesaian masalah.

Monitoring fasilitas prioritas dapat dilakukan sekurang-kurangnya setiap tiga bulan.

Untuk layanan administrasi, monitoring dapat dilakukan melalui pencatatan jumlah pengaduan, waktu respons pertama, waktu penyelesaian masalah, dan jumlah pengaduan berulang.

Untuk fasilitas jaringan, evaluasi sebaiknya tidak hanya berdasarkan ada atau tidak adanya koneksi, tetapi juga memperhatikan kestabilan, cakupan sinyal, dan performa pada waktu penggunaan tinggi.

Untuk kantin, diperlukan evaluasi khusus karena indikator tersebut secara konsisten menjadi nilai terendah selama tiga periode survei.

BAB 20

TARGET PERBAIKAN YANG DISARANKAN

Target evaluasi untuk periode berikutnya dapat diarahkan pada pencapaian berikut:

Sasaran	Kondisi 2025/2026	Target yang Disarankan
Indeks kepuasan keseluruhan	87,61%	Minimal 89%
Respons negatif keseluruhan	8,69%	<5%
Kantin	70,69%	Minimal 80%, kemudian >81,26%
AC ruang pembelajaran	78,45%	>81,26%
Fasilitas olahraga	79,31%	>81,26%
Laboratorium	80,17%	>81,26%
Internet	81,03%	Minimal 86%
Fasilitas Penunjang	89,66%	Minimal 86%
Layanan Administrasi	86,78%	Kembali >87,5%
Tata Pamong dan Kepemimpinan	88,22%	Dipertahankan >90%

Target tersebut dapat disesuaikan kembali dengan sasaran mutu resmi yang berlaku di fakultas.

BAB 21

KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Dosen FMIPA USU Tahun Akademik 2025/2026 menunjukkan kondisi yang secara umum sangat baik. Rata-rata skor mencapai 3,514 dari skala maksimum 4, dengan indeks kepuasan sebesar 87,61% dan kategori Sangat Puas.

Dibandingkan 2024/2025, indeks keseluruhan meningkat sebesar 1,49 poin persentase. Jika dibandingkan baseline 2023/2024, peningkatan mencapai 11,16 poin persentase.

Tata Pamong dan Kepemimpinan memperoleh indeks tertinggi sebesar 88,22%, disusul Fasilitas Ruang Kerja sebesar 86,64%, Fasilitas Pembelajaran 85,67%, Layanan Administrasi 86,78%, dan Fasilitas Penunjang 89,66%.

Sebanyak 47 dari 52 indikator telah mencapai kategori Sangat Puas. Lima indikator yang masih berada pada kategori Puas adalah kantin sebesar 70,69%, AC ruang pembelajaran sebesar 78,45%, fasilitas olahraga sebesar 79,31%, laboratorium sebesar 80,17%, dan internet sebesar 81,03%.

Kantin tetap menjadi permasalahan utama karena menjadi indikator dengan skor terendah selama tiga tahun berturut-turut dan belum memperlihatkan peningkatan berarti pada tahun terakhir. AC ruang pembelajaran dan laboratorium juga menunjukkan kondisi yang cenderung stagnan sehingga perlu tindak lanjut lebih kuat.

Perhatian khusus juga diperlukan pada perpustakaan, tanggapan petugas terhadap permasalahan, aula, internet, dan kabel VGA karena mengalami penurunan cukup besar dibanding tahun sebelumnya.

Pada sisi positif, fasilitas ruang kerja dan tata pamong menunjukkan perkembangan kuat. Printer dan dispenser yang sebelumnya termasuk indikator prioritas telah berhasil masuk kategori Sangat Puas. Tata Pamong dan Kepemimpinan juga mencapai nilai tertinggi dalam tiga tahun terakhir.

Secara keseluruhan, capaian tahun 2025/2026 menunjukkan bahwa kualitas layanan FMIPA USU tetap berada pada tingkat yang sangat baik. Tantangan berikutnya adalah menjaga

konsistensi aspek yang telah mencapai nilai tinggi sekaligus melakukan intervensi yang lebih spesifik pada fasilitas dan layanan yang masih memperoleh skor rendah atau menunjukkan tren penurunan. Dengan tindak lanjut yang terukur dan monitoring secara berkala, hasil survei dapat digunakan secara nyata untuk mendukung peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.