



**LAPORAN SURVEI PENGUKURAN
TINGKAT KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK
TERHADAP PELAYANAN DI LINGKUNGAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
TAHUN 2021**

UNIT MUTU PENJAMINAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

**SURVEY PENGUKURAN
TINGKAT KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK TERHADAP
PELAYANAN DI LINGKUNGAN FAKULTAS TEKNIK**

**FAKULTAS TEKNIK UNG
TAHUN 2021**

RINGKASAN LAPORAN

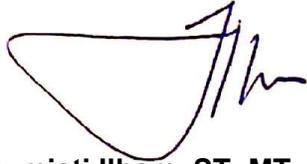


**UNIT PENJAMIN MUTU
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
2021**

**Tim Survey Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen dan Tendik
Terhadap Pelayanan di Lingkungan Fakultas Teknik UNG**

Mengetahui,

Ketua Unit Penjamin Mutu FT UNG



Jumiati Ilham. ST..MT
NIP. 19751017200501 2 001

Dekan Fakultas Teknik UNG



Dr. Sardi Salm. M-Pd
NIP. 196807051997021001

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN

- A. Pengantar
- B. Tujuan
- C. Responden
- D. Ruang Lingkup
- E. Pelaksanaan dan Teknik Survey
- F. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skor

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY

- A. Aspek Kompetensi & Karir Dosen
- B. Aspek Tridharma
- C. Aspek Kompetensi & Karir Tenaga Pendidik
- D. Aspek Intrapersonal dan Interpersonal
- E. Aspek Kesejahteraan

PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran Tindak Lanjut

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pengantar

Mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan. Definisi mutu layanan berpusat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Mutu pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan sedangkan jika melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Universitas Negeri Gorontalo (UNG) sebagai salah satu universitas negeri di Gorontalo, dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya dalam segala aspek layanan dengan segala sarana dan prasarana yang lengkap serta mumpuni. UNG memiliki pelanggan internal seperti dosen dan tenaga kependidikan. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan terhadap dosen dan tenaga kependidikan, perlu dilakukan survey. Tujuan survey ini adalah untuk mengukur kualitas layanan universitas dari sudut pandang dosen dan tenaga kependidikan. Tingkat kepuasan pengguna lulusan yang sangat baik merupakan indikator keberhasilan layanan dalam institusi tersebut.

B. Tujuan

Melalui survey ini diharapkan diperoleh tanggapan dari dosen dan tenaga kependidikan terhadap kinerja layanan yang ada di lingkungan Fakultas Teknik UNG.

C. Responden

Responden yang memberikan respon terhadap kuesioner tentang kepuasan terhadap layanan di lingkungan Fakultas Teknik sebanyak 64 orang dosen, 20 tenaga pendidik, dan 2 orang karyawan pada periode tahun 2020.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup informasi yang diperoleh tanggapannya dari responden meliputi empat aspek, yaitu: aspek tridharma (khusus bagi dosen), aspek kompetensi dan karir, aspek intrapersonal, dan interpersonal, dan aspek kesejahteraan.

E. Pelaksanaan dan Teknik Survey

1. Pelaksanaan

Survey dilakukan bulan Desember terhadap para dosen dan tendik dalam periode satu tahun, yakni pada tahun 2021. Survey dilakukan Tim UPM Fakultas Teknik dengan menyebarkan kuesioner melalui link survei.

a. Tahap Persiapan

- 1) Membentuk tim survey (tim studi pelacakan)
- 2) Menyusun instrumen/kuesioner
- 3) Mempersiapkan surat tugas dari pimpinan serta instrumen/kuesioner.

b. Tahap Pelaksanaan

- 1) Melakukan koordinasi dengan tim survey
- 2) Menetapkan responden sampel survey secara acak
- 3) Menyebarkan kuesioner kepada responden.
- 4) Melakukan pengumpulan respons dari para responden
- 5) Mengolah dan menganalisis data.

c. Tahap Pelaporan

Pelaporan dilakukan setelah kuesioner terisi dan dikirimkan kembali secara daring ke website Fakultas Teknik UNG. Disusun laporan dalam bentuk hasil pengolahan data dan gambaran diagram perolehan respon, dilengkapi interpretasi terhadap hasil pengolahan data pada masing-masing aspek pernyataan. Laporan disampaikan kepada pimpinan Fakultas Teknik UNG.

2. Teknik Survey

Bentuk instrumen berupa kuesioner tertutup dengan pilihan respon untuk masing-masing pernyataan dengan skala sangat baik, baik, cukup, dan kurang.

F. Instrumen Pengukuran dan nilai Skor

Instrumen pengukuran berupa kuesioner dimana kinerja lulusan yang dinilai meliputi aspek tridharma (khusus bagi dosen), aspek kompetensi dan karir, aspek intrapersonal, dan interpersonal, dan aspek kesejahteraan. Dengan diawali identitas responden berupa: status pekerjaan (dosen, dan tendik), jenis kelamin, dan jurusan (khusus dosen). Pertanyaan yang diminta untuk direspon dengan cara dichecklist pada kolom: Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Skor untuk masing-masing aspek ditetapkan dengan skor: Sangat Baik mendapat skor 4, Baik mendapat skor 3, Cukup mendapat skor 2, dan Kurang mendapat skor 1.

**INSTRUMEN PENELUSURAN KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK TERHADAP
PELAYANAN DI LINGKUNGAN FAKULTAS TEKNIK**

Status : Dosen / Tendik / Karyawan (coret yang tidak sesuai)
 Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan (coret yang tidak sesuai)
 Jurusan : _____ (wajib diisi bagi dosen)

A. Aspek Kompetensi & Karir (berkaitan dengan kompetensi teknis dan kompetensi inti saudara sebagai sumber daya manusia serta jabatan struktural/fungsional Anda)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Kebutuhan untuk studi lanjut saya didukung pimpinan				
2.	Pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/seminar/workshop/magang didorong pimpinan.				
3.	Kesempatan untuk studi banding dalam/luar negeri dibuka lebar.				
4.	Informasi tentang jenjang karir/jabatan dan pelayanan kenaikan karir/jabatan tersedia.				
5.	Kesempatan untuk meningkatkan jenjang karir dan/atau jabatan terbuka secara adil dan merata.				
6.	Kesempatan untuk meningkatkan karir/jabatan Non-struktural atau karir/jabatan di Luar lingkungan Fakultas didukung pimpinan.				
7.	Kesempatan untuk menjadi anggota asosiasi profesi didukung pimpinan.				
8.	Informasi tentang Tugas Tambahan (<i>kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, utusan khusus, dan sejenisnya</i>) tersedia.				
9.	Kesempatan untuk mendapatkan Tugas Tambahan terbuka secara adil dan merata.				
10	Saya telah bekerja sesuai dengan kompetensi saya dan saat ini berada di jalur karir/jabatan yang sesuai dengan kompetensi saya.				
11	Saya bekerja dengan tingkat beban kerja yang sesuai dengan kompetensi, karir/jabatan serta penghasilan yang saya terima.				

B. Aspek Tridharma (berkaitan dengan layanan pengajaran, penelitian dan pengabdian yang dikelola oleh fakultas). Khusus diisi oleh dosen saja.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Fakultas menyediakan fasilitas kantor yang memadai untuk tugas pokok dan fungsi saya sebagai dosen.				

2.	Saya mengajar di prodi yang memiliki rasio kecukupan dosen dengan mahasiswa yang seimbang.				
3.	Saya diberikan tugas mengampu mata kuliah yang sesuai dengan bidang keahlian dan kompetensi inti yang saya miliki.				
4.	Kesempatan untuk membimbing mahasiswa (seperti dosen PA, kerja praktek, skripsi/TA dan sejenisnya) diberikan secara adil dan merata.				
5.	Data Ekuivalen Waktu Mengajar Penuh (EWMP) yang saya miliki setiap semester sudah sesuai standar nasional (misal: mengajar & meneliti antara 9-12 SKS, mengabdikan dan tugas tambahan minimal 3 SKS).				
6.	Kinerja/prestasi/kepakaran/karya saya baik di dalam atau di luar fakultas memberikan kontribusi bagi kemajuan fakultas.				
7.	Informasi tentang kegiatan penelitian & pengabdian serta pelayanan untuk melaksanakan kegiatan penelitian & pengabdian tersedia.				
8.	Sarana dan prasarana pendukung kegiatan penelitian & pengabdian tersedia (seperti laboratorium yang mendukung, bengkel, desa binaan dan sejenisnya).				
9.	Kesempatan penelitian & pengabdian diperoleh secara merata berdasarkan proposal yang diajukan dengan mempertimbangkan kualifikasi dan distribusi dosen.				
10.	Kesempatan mengikuti pelatihan penyusunan proposal/laporan/luaran kegiatan penelitian & pengabdian terbuka secara adil dan merata.				
11.	Informasi tentang jurnal ilmiah terakreditasi sebagai media publikasi tersedia.				

C. Aspek *Intrapersonal & Interpersonal* (berkaitan dengan citra diri dan hubungan antar manusia di lingkungan kerja). Aspek ini dapat diisi oleh seluruh dosen, tendik, dan karyawan di FT UNG.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Pimpinan melibatkan dosen, tenaga kependidikan dan/atau karyawan dalam pengambilan keputusan.				
2.	Fakultas memiliki dan menjalankan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi dan penempatan sumber daya manusia.				
3.	Fakultas memiliki dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman.				
4.	Pimpinan menilai dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan dosen, tenaga kependidikan dan karyawan.				
5.	Saya dapat berbagi perasaan dan pengalaman dengan rekan kerja saya serta dapat meminta bantuan mereka saat kesulitan.				
6.	Saya merasa pekerjaan saya memberi makna dalam kehidupan.				

7.	Saya merasa berharga di mata teman dalam satu lingkungan kerja.				
8.	Pimpinan menjamin penyampaian kritik, saran dan keluhan secara bebas dan mandiri				
9.	Pimpinan menanggapi dan menindaklanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan.				

D. Aspek Kesejahteraan (berkaitan dengan kenyamanan, kesehatan, kebugaran, sosial dan keagamaan). Aspek ini dapat diisi oleh seluruh dosen, tendik, dan karyawan di FT UNG.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Informasi tentang berbagai fasilitas kesejahteraan di luar penghasilan pokok tersedia (seperti gedung, mess, bis umum, kendaraan dinas, koperasi, arisan dan sejenisnya).				
2.	Prestasi kerja yang terbaik diberikan penghargaan yang layak.				
3.	Informasi tentang berbagai fasilitas kesehatan dan pelayanan pemeriksaan kesehatan tersedia (misal: oleh dokter di poliklinik UNG, layanan jaminan kesehatan/sosial dan sejenisnya).				
4.	Informasi tentang fasilitas kebugaran jasmani dan pelayanan peningkatan kebugaran jasmani tersedia (seperti sarana dan prasarana olahraga, jadwal senam pagi/jalan santai berkala, dll).				
5.	Layanan untuk kebutuhan sosial tersedia (seperti pembagian sembako, daging kurban, koperasi, santunan sosial dan sejenisnya)				
6.	Fasilitas untuk melaksanakan ibadah sesuai keyakinan Anda tersedia.				
7.	Layanan duka dan/atau kematian tersedia (seperti mobil jenazah, santunan duka, dan sejenisnya)				
8.	Saya akan terus bekerja mengabdikan diri dan masa depan saya di Fakultas Teknik.				
9.	Saya menerima penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari sesuai gaya hidup sederhana.				

Saran-saran

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan kebijakan/aturan/norma di tingkat fakultas untuk memenuhi harapan Anda secara singkat dan jelas!

BAB II

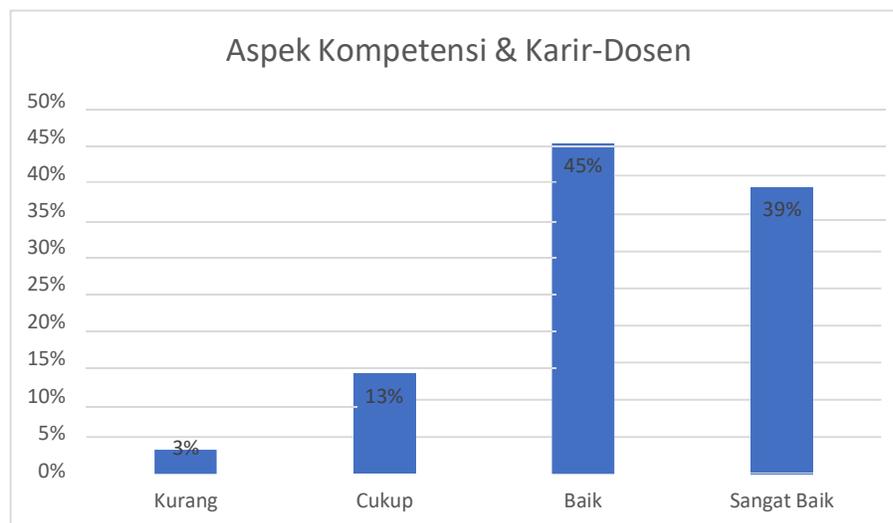
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY

Pada bagian ini, diuraikan persepsi dosen dan tendik terhadap aspek-aspek pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner terkait dengan kepuasan terhadap layanan di lingkungan Fakultas Teknik UNG.

A. Aspek Kompetensi & Karir Dosen

Tabel berikut merupakan rata-rata dari seluruh jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kompetensi teknis dan kompetensi inti dosen. Hasilnya menunjukkan bahwa responden merasa Fakultas Teknik mendukung dalam peningkatan kompetensi dan bekerja pada bidang yang sesuai dengan kompetensinya.

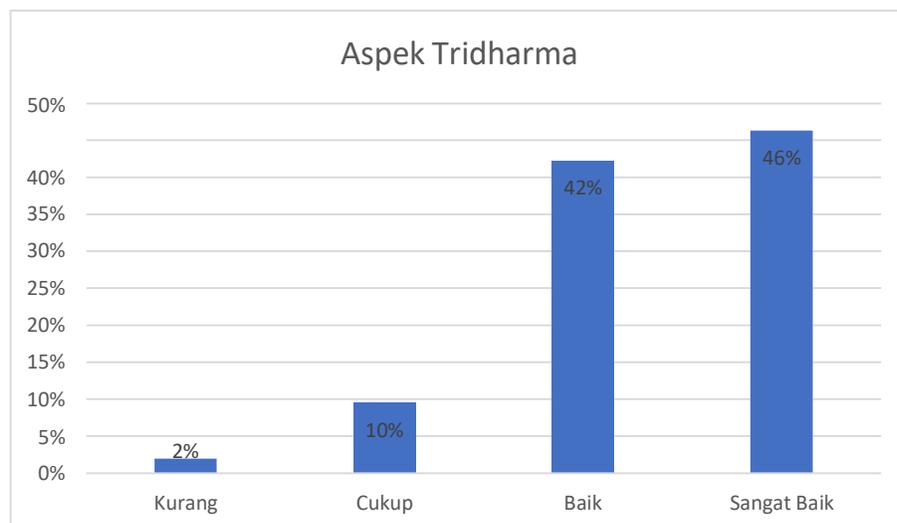
Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	26	39
Baik	28	45
Cukup	8	13
Kurang	2	3
Σ	64	100



B. Aspek Tridharma

Tabel berikut merupakan rata-rata dari seluruh jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan layanan pengajaran, penelitian dan pengabdian yang dikelola oleh fakultas. Hasilnya menunjukkan bahwa responden merasa dapat melaksanakan Tridharma perguruan tinggi di Fakultas Teknik dengan baik. Fasilitas dan informasi yang diberikan mendukung dalam memenuhi tugas dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian.

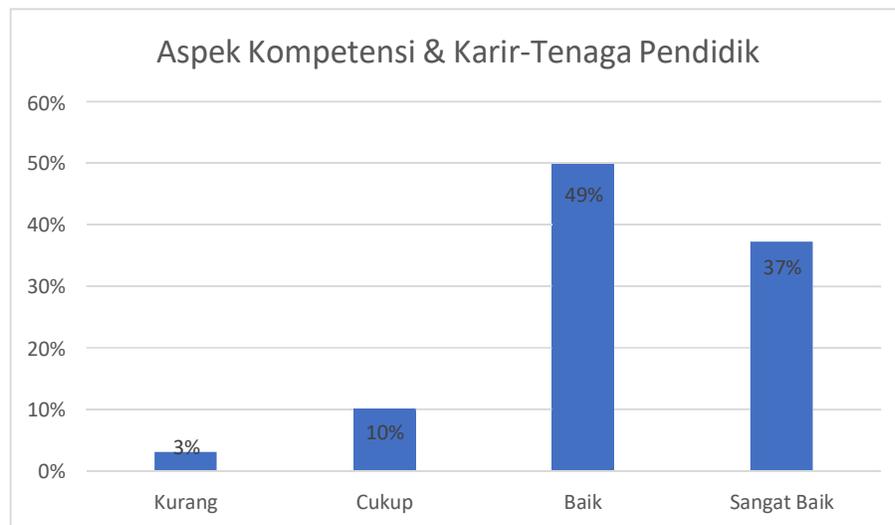
Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	30	46
Baik	27	42
Cukup	6	10
Kurang	1	2
Σ	64	100



C. Aspek Kompetensi & Karir Tenaga Pendidik

Tabel berikut merupakan rata-rata dari seluruh jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kompetensi teknis dan kompetensi inti bagi tenaga pendidik. Hasilnya menunjukkan bahwa responden merasa Fakultas Teknik mendukung dalam peningkatan kompetensi dan bekerja pada bidang yang sesuai dengan kompetensinya.

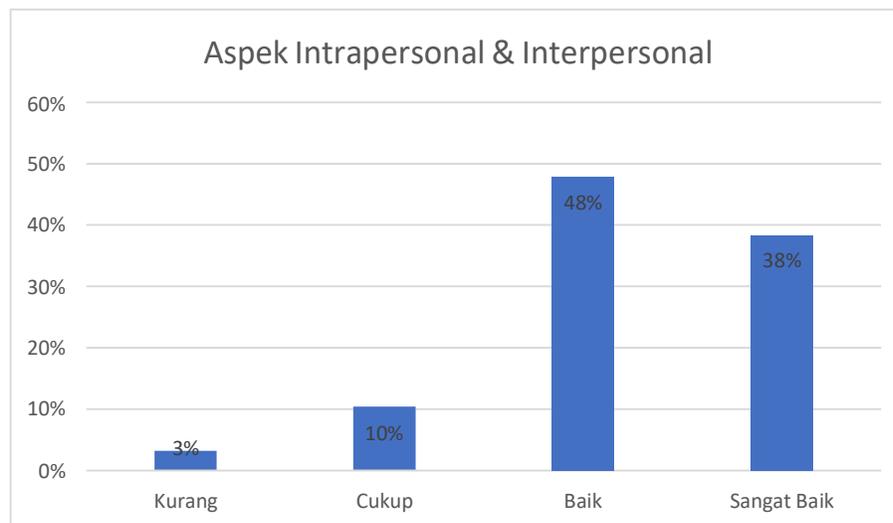
Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	7	37
Baik	10	49
Cukup	2	10
Kurang	1	3
Σ	20	100



D. Aspek Intrapersonal, dan Interpersonal

Tabel berikut merupakan rata-rata dari seluruh jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan citra diri dan hubungan antar manusia di lingkungan kerja. Diisi oleh sejumlah 86 orang responden dari kelompok dosen, tendik, dan karyawan. Hasilnya menunjukkan bahwa responden merasa Fakultas Teknik memberikan pembinaan dan evaluasi kerja pada perangkat seperti dosen dan tendik yang menjalankan fungsi-fungsi administrasi dan teknis.. Serta dapat bekerja dengan nyaman karena antara dosen dan tendik dapat saling berbagi dan saling menghargai.

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	33	38
Baik	41	48
Cukup	9	10
Kurang	3	3
Σ	86	100

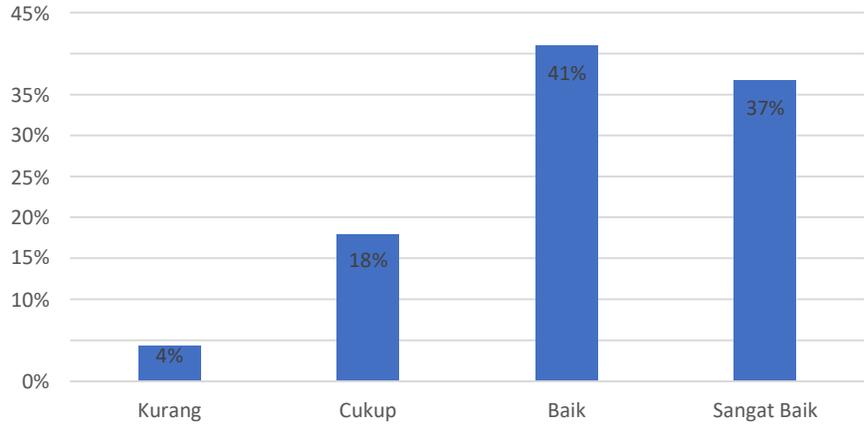


E. Aspek Kesejahteraan

Tabel berikut merupakan rata-rata dari seluruh jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kenyamanan, kesehatan, kebugaran, sosial dan keagamaan. Diisi oleh sejumlah 86 orang responden dari kelompok dosen, tendik, dan karyawan. Hasilnya menunjukkan bahwa responden merasa Fakultas Teknik memberikan penghargaan yang baik atas pekerjaan yang telah dilakukan, mendapat bantuan sosial, memiliki akses pada fasilitas kesehatan, dan lain-lain. Dengan penghargaan dan fasilitas yang ada, responden bersedia untuk terus bekerja mengabdikan diri di tempat kerjanya.

Persepsi	Frequency	Percent
Sangat Baik	32	37
Baik	35	41
Cukup	15	18
Kurang	4	4
Σ	86	100

Aspek Kesejahteraan



BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Temuan survey menggambarkan bahwa layanan yang diselenggarakan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo termasuk dalam katagori berkualitas, dilihat dari persepsi 86 responden berkenaan dengan empat aspek, yaitu aspek tridharma (khusus bagi dosen), aspek kompetensi dan karir, aspek intrapersonal, dan interpersonal, dan aspek kesejahteraan dipersepsi oleh pengguna berada pada kategori sangat baik dan baik.

Hasil survey ini menunjukkan bahwa mutu layanan Fakultas Teknik UNG dalam upaya memberikan layanan bagi para dosen, tenaga pendidik, dan karyawan, sehingga mereka puas dengan layanan yang ada. Dengan demikian, menjadi pendorong bagi Fakultas Teknik UNG untuk terus memberikan layanan yang lebih baik lagi di kemudian hari. Walaupun responden masih terdapat penilaian kurang.

Semoga pada laporan mendatang memberikan informasi atau gambaran yang lebih baik tentang kepuasan dosen, tenaga pendidik dan karyawan, terutama pada aspek yang mendapat persepsi kurang. Sehingga tingkat kepuasan dosen, tenaga pendidik, dan karyawan meningkat.

B. Saran Tidak lanjut

- a) Aspek tridharma : perlu disediakannya sarana dan prasarana pendukung kegiatan penelitian & pengabdian (seperti laboratorium yang mendukung, bengkel, desa binaan dan sejenisnya).
- b) Aspek kompetensi dan karir bagi dosen: perlu meningkatkan kesempatan untuk studi banding di dalam dan luar negeri
- c) Aspek kompetensi dan karir bagi tenaga pendidik: perlu meningkatkan kesempatan untuk studi banding di dalam dan luar negeri serta peningkatan terhadap terbukanya informasi untuk kenaikan karir
- d) Aspek intrapersonal dan interpersonal : perlunya tanggapan dan tindak lanjut atas kritik, saran dan keluhan yang disampaikan oleh pegawai
- e) Aspek kesejahteraan : perlu ditingkatkan ketersediaan fasilitas kebugaran