



# LAPORAN KEPUASAN DOSEN

**2022**

**TA. 2021/2022**



**Pusat Penjaminan Mutu  
LPPM-PMP  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR**



[bjm@utu.ac.id](mailto:bjm@utu.ac.id)

[Http://p2m.utu.ac.id](http://p2m.utu.ac.id)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan ke hadlirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan akademik ini dapat terwujud. Tidak lupa shalawat dan salam juga senantiasa kita sanjungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang membawa umat kepada alam yang terang benderang.

Kepuasan dosen sangat penting dilakukan, mengingat dosen adalah merupakan faktor penting dalam pelaksanaan pembelajaran di perguruan tinggi. Kepuasan layanan kepada dosen akan berpengaruh terhadap kualitas pembelajaran yang dilakukan. Untuk itu, survei kepuasan dosen Ini dilakukan secara rutin setiap tahun sekali.

Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi bahan penting bagi pimpinan dalam mengambil kebijakan, khususnya terkait dengan pemenuhan harapan dosen. Kepuasan dosen kali ini menggunakan 32 pertanyaan sebagai indikator layanan yang diterima dosen. Semoga dengan sejumlah kecil pertanyaan kuesioner ini dapat memotret harapan dan penilaian dosen terhadap layanan yang diterimanya.

Kami mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan suvei ini. Kemudian, semoga hasil survei benar-benar dapat dimanfaatkan untuk perbaikan layanan ke depan.

Meulaboh, Oktober 2022  
Korpus Penjaminan Mutu

TTD

Triyanto, S.Sos., MA

## LEMBAR PENGESAHAN



**SURVEI KEPUASAN DOSEN  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR**

TA	<b>UNIVERSITAS TEUKU UMAR</b> Kampus Alue Peunyareng Meulaboh Aceh Barat Website: <a href="http://p2m.utu.ac.id">http://p2m.utu.ac.id</a>	Jenis Dokumen
2021/2022	<b>STANDAR MUTU PENDIDIKAN</b> No. Standar	A1

No.	Tahapan	Nama	Jabatan	Tandatangan
1	Perumusan	Dony A. Triantoro, MA	Kortim	
2	Pemeriksaan	Anisah Nasution, M. Si	Seksi Monitoring dan Evaluasi	
3	Pengesahan	Triyanto, S.Sos., MA	Korpus Penjaminan Mutu UTU	

**DAFTAR ISI**

HALAMAN SAMPUL.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum .....	2
BAB II. METODE.....	4
A. SASARAN .....	4
B. PENGUMPULAN DATA .....	5
C. ANALISIS DATA .....	7
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	12
A. HASIL .....	12
B. PEMBAHASAN.....	16
BAB IV. PENUTUP .....	22
A. Kesimpulan .....	22
B. Rekomendasi.....	22

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Dosen Yang Menjadi Sasaran Survei.....	4
Tabel 2. 2 Jumlah Target dan Realisasi Pengisi Kuesioner .....	5
Tabel 2. 3 Kategori Interval Nilai Statistik Deskriptif.....	8
Tabel 3. 1 Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner .....	14
Tabel 3. 2 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran I.....	16
Tabel 3. 3 Indikator Layanan Akademik Dalam Kuadran II .....	18
Tabel 3. 4 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran III .....	19
Tabel 3. 5 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran IV .....	20
Tabel 3. 6 Persentase Kepuasan Dosen Pada Diagram IPA .....	20

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Contoh tampilan pertanyaan dalam kuesioner.....	6
Gambar 2. 2 Kuadran Importance Performance Analysis .....	9
Gambar 3. 1 Sebaran Indikator Kepuasan Dosen.....	15



## BAB I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Survei kepuasan dosen mengenai pelayanan akademik merupakan permasalahan yang vital dalam meningkatkan kualitas pendidikan tinggi. Dosen sebagai pengajar memiliki peran krusial dalam menentukan pengalaman belajar mahasiswa dan kualitas lulusan. Dengan memahami kepuasan dosen, institusi dapat menyesuaikan program dan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Melaksanakan survei kepuasan dosen membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan akademik. Data yang diperoleh memungkinkan manajemen untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan yang ada dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Hasil survei dapat memberikan gambaran yang jelas tentang area yang memerlukan perbaikan.

Selain itu, survei kepuasan dosen dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan dalam proses pengajaran. Dosen yang merasa dihargai dan didengar cenderung lebih berkomitmen terhadap tugasnya, yang berdampak positif pada kualitas pengajaran dan interaksi dengan mahasiswa. Keterlibatan dosen dan mahasiswa ini penting untuk menciptakan atmosfer belajar yang lebih baik.

Hasil survei juga dapat menjadi dasar untuk pengembangan profesional dosen. Dengan mengetahui kebutuhan dan keinginan dosen, institusi bisa merancang pelatihan dan workshop yang relevan. Ini tidak hanya meningkatkan keterampilan mengajar dosen, tetapi juga memperkuat rasa kepemilikan dosen terhadap proses pendidikan.

Dari sudut pandang akreditasi, survei kepuasan dosen berfungsi sebagai indikator penting kualitas pendidikan. Lembaga akreditasi dan BAN PT seringkali mempertimbangkan kepuasan dosen dalam penilaian layanan akademik yang diterimanya. Dengan melaksanakan survei secara rutin, institusi menunjukkan komitmen terhadap standar pendidikan yang tinggi.

Pentingnya survei ini juga terletak pada kemampuannya untuk menciptakan budaya transparansi di lingkungan akademik. Dosen yang merasa bahwa pendapat mereka dihargai akan lebih cenderung untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, menciptakan suasana kerja yang lebih kolaboratif dan positif.

Survei kepuasan juga dapat membantu institusi mengidentifikasi tren atau pola persepsi dosen dari waktu ke waktu. Memahami perubahan persepsi ini membantu institusi untuk tetap adaptif terhadap kebutuhan yang berkembang di bidang pendidikan.

Penerapan survei kepuasan harus dilakukan dengan metodologi yang tepat. Kuesioner perlu dirancang untuk mencakup pertanyaan yang relevan dan spesifik agar data yang diperoleh akurat dan bermanfaat. Tindakan nyata berdasarkan hasil survei juga penting untuk menjaga kepercayaan dosen terhadap proses survei kepuasan ini.

Kesimpulannya, survei kepuasan dosen adalah langkah strategis untuk menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik. Dengan berfokus pada kesejahteraan dan kepuasan dosen, institusi tidak hanya meningkatkan kualitas pendidikan, tetapi juga membangun fondasi untuk pengembangan akademik yang berkelanjutan.

## B. Dasar Hukum

Kegiatan pengukuran kepuasan terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia dilaksanakan berlandaskan pada:

- a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
- b. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
- c. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 156, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- f. Peraturan Menteri Riset dan Teknologi Nomor 71 Tahun 2016 tentang Statuta Universitas Teuku Umar;
- g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 108 Tahun 2013 tentang Bantuan Operasional Perguruan Tinggi yang diselenggarakan oleh Pemerintah;
- h. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 50 Tahun 2014 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
- i. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 53/PMK.02/2014 tentang Standar Biaya Tahun Anggaran 2016;

- k. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 87 Tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi Perguruan Tinggi;
- l. Permendikbud nomor 3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
- m. Permendikbud nomor 5 tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
- n. Surat Keputusan Rektor Nomor 248/UN59/PJ/2016 tentang Buku Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Universitas Teuku Umar



## BAB II. METODE

### A. SASARAN

#### 1) Populasi

Sasaran dalam monitoring dan evaluasi ini adalah layanan yang diberikan kepada dosen di seluruh prodi, yang ada di 6 fakultas di lingkup Universitas Teuku Umar. Pada saat ini total prodi ada 20 baik eksak maupun sosial. Demi memudahkan proses, maka pengukuran berdasarkan fakultas.

Sasaran pengukuran kepuasan dosen ini adalah semua dosen yang tersebar di semua prodi dan tersebar di fakultas. Pada saat ini jumlah dosen total semuanya 374. Adapun lebih rinci jumlah dosen berdasarkan fakultas tampak dalam tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Daftar Dosen Yang Menjadi Sasaran Survei

No	Nama Fakultas	Jumlah
1.	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	78
2.	Fakultas Ekonomi	64
3.	Fakultas Pertanian	61
4.	Fakultas Kesehatan Masyarakat	39
5.	Fakultas Ilmu Perikanan dan Ilmu Kelautan	52
6.	Fakultas Teknik	80
	Jumlah Total	374

#### 2) Sampel

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Taro Yamane. Penggunaan rumus ini karena populasi telah diketahui yakni sebesar 374 (Sugiyono, 2022). Adapun rumus Yamane sebagaimana disampaikan Sugiyono sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang diperlukan

N : Jumlah Populasi

e : Tingkat kesalahan sampel / eror (5%)

Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel adalah:

$$n = \frac{374}{1 + 374(0,05)^2}$$

$$n = \frac{374}{1 + 374 (0,0025)}$$

$$n = \frac{374}{1 + 1,94} = 194$$

Berdasarkan hasil penghitungan di atas, maka jumlah target pengisi kuesioner dosen pada masing-masing fakultas dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut ini.

Tabel 2. 2 Jumlah Target dan Realisasi Pengisi Kuesioner

No	Fakultas	Kuota	Target	Realisasi
1	Fisip	20.86%	40	39
2	FE	17.11%	33	27
3	FP	16.31%	32	49
4	FKM	10.43%	20	34
5	FPIK	13.90%	27	15
6	FT	21.39%	41	32
	<b>TOTAL</b>		<b>194</b>	<b>197</b>

## B. PENGUMPULAN DATA

### 1) Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Teuku Umar yaitu:

- Menetapkan rencana dan penjadwalan pelaksanaan pengukuran.
- Penyusunan instrumen pengukuran kepuasan dosen.
- Koordinasi dengan Korpus Audit dan Monev Mutu Internal, LPPM-PMP, SPMF, TPMJ, dan pimpinan unit terkait.
- Penyebaran dan pengisian instrumen secara daring (google form oleh dosen).
- Pengolahan data dan analisis data pengukuran kepuasan dosen.
- Pelaporan hasil pengukuran kepuasan dosen.
- Manajemen *review* atas laporan pengukuran tingkat kepuasan dosen.

- h) Tindak lanjut perbaikan hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Teuku Umar.

## 2) Kuesioner

Kuesioner terdiri dari 3 bagian, pertama mengenai identitas diri dan kebiasaan beraktivitas. Kedua, bagian mengenai harapan dosen dalam mendapatkan layanan, dan ketiga, bagian realita layanan yang diterima oleh dosen. Pada bagian identitas diri dan kebiasaan aktivitas dosen diberikan pertanyaan sejumlah 10. Pertanyaan pada bagian harapan dan realita total sejumlah 65, yaitu bagian harapan sejumlah 32 pertanyaan, dan 32 pada realita dan 1 pertanyaan sebagai saran yang diberikan kepada pengambil kebijakan di kampus.

Setiap pertanyaan dalam kuesioner pada bagian harapan dan realita diberikan opsi jawaban menggunakan skala linkert dari angka 1 sampai dengan 7. Dosen dapat memilih angka yang tepat baik dalam harapan dan realita. Banyaknya angka diharapkan agar dosen memiliki opsi penilaian yang lebih baik sehingga penilaiannya diharapkan bisa detail dan tepat. Berikut adalah salah satu contoh tampilan pertanyaan dalam kuesioner pada bagian harapan.

### 3. Ketersediaan fasilitas penelitian di Universitas Teuku Umar \*

1    2    3    4    5    6    7

Sangat Tidak Penting

Sangat Penting

### 4. Ketersediaan infomasi kegiatan Penelitian di UTU \*

1    2    3    4    5    6    7

Sangat Tidak Penting

Sangat Penting

Gambar 2. 1 Contoh tampilan pertanyaan dalam kuesioner

### 3) Tahapan Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan melalui mekanisme dan rancangan sebagai berikut:

#### a) Persiapan

Persiapan kegiatan dilaksanakan dengan melakukan koordinasi dengan berbagai pihak seperti pimpinan fakultas/unit kerja, SPMF, & TPMJ dalam pengukuran kepuasan dosen maupun pelaksanaan serta pelaporan.

#### b) Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan dan pimpinan fakultas melalui SPMF dan TPMJ membantu menginformasikan dan mengingatkan kepada dosen untuk mengisi kuesioner.

#### c) Pelaporan dan Evaluasi

Pelaporan dibuat setelah data dari kuesioner terkumpul dan telah memenuhi syarat kebutuhan analisis. Laporan disusun oleh tim survei penjaminan mutu. Evaluasi dilaksanakan untuk melihat keberhasilan pelaksanaan pengukuran, dan untuk perbaikan serta peningkatan mutu layanan manajemen secara berkelanjutan.

## C. ANALISIS DATA

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan importance performance analysis. Secara lebih rinci, pemabahasan teknik statistika yang digunakan sebagaimana pada penjabaran berikut ini.

### 1). Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk melihat kecenderungan persepsi responden terhadap kepuasan layanan di Universitas Teuku Umar. Data disajikan dalam bentuk tabel berupa nilai rata-rata (mean) dari setiap indikator pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Nilai rata-rata dari setiap indikator dikelompokkan dalam lima kategori dengan menggunakan rumus kelas. Kategori pertama adalah sangat rendah, kategori kedua adalah rendah, kategori ketiga adalah

sedang, kategori keempat adalah tinggi dan kategori kelima adalah sangat tinggi. Sugiyono (2013) mengemukakan rumus yang digunakan untuk menentukan pengelompokan kelas nilai rata-rata (mean) sebagai berikut :

$$K = (a-b)/c$$

Keterangan :

K = Batas Kelas

a = Nilai tertinggi

b = Nilai Terendah

c = Jumlah Kelas

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan formula di atas, maka batas kelas dalam penelitian ini adalah  $K=(7-1)/5 = 1,2$ . Adapun kategori nilai rata-rata (mean) berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata adalah sebagaimana pada Tabel 2.2 berikut ini.

Tabel 2. 3 Kategori Interval Nilai Statistik Deskriptif

No	Kategori Interval	Nilai
1	Sangat Rendah	1,000 – 2,200
2	Rendah	2,201 - 3,400
3	Sedang	3,401 – 4,600
4	Tinggi	4,601 – 5,800
5	Sangat Tinggi	5,801 – 7,000

## 2) Metode Importance-Performance Analysis (IPA)

Metode *importance performance analysis* merupakan teknik statistika yang digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Zeithaml (1990) mengemukakan bahwa metode ini dapat digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang dilakukan oleh perusahaan atau suatu institusi untuk mengetahui tingkat kesesuaian ekspektasi dan realita yang dirasakan oleh penerima layanan jasa.

Informasi yang disajikan dapat bermanfaat bagi penyedia jasa/layanan dalam memperbaiki kualitas pelayanan di masa mendatang sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan oleh penerima layanan jasa. Metode *importance performance analysis* melalukan pemetaan setiap item indikator pengukuran kepuasan

menjadi 4 kuadran. Bentuk kuadran tersebut adalah sebagaimana pada gambar 2.2 berikut ini.



Gambar 2. 2 Kuadran Importance Performance Analysis

Kuadran pertama (*concentrate these*) merupakan kudaran yang berisi tentang indikator pengukuran kepuasan yang ekspektasi para penerima jasa sangat tinggi karena mereka menganggap indikator tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam layanan yang mereka terima. Pada kenyataannya, tingkat layanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan para pelanggan sehingga mengakibatkan tingkat kepuasan mereka rendah. Indikator yang berada pada kuadran ini harus ditingkatkan kualitas layanannya oleh perusahaan/institusi penyedia layanan.

Kuadran kedua (*keep up the good work*) merupakan bagian yang berisi indikator pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan. Indikator kepuasan yang berada pada kuadran ini merupakan indikator kepuasan yang tinggi serta kualitas pelayanannya juga baik. Indikator kepuasan yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan sebagai keunggulan layanan serta menjaga kepuasan para pelanggan di masa mendatang.

Kuadran ketiga (*low priority*) merupakan bagian yang diisi oleh indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan. Sedangkan pada kenyataannya, kinerja pelayanan juga tidak terlalu istimewa. Peningkatan kualitas layanan pada indikator yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena dampak peningkatan layanan yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Dengan demikian, perbaikan layanan pada indikator ini tidak menjadi prioritas utama.

Kuadran keempat (*possible overkill*) merupakan bagian yang berisi tentang indikator pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan karena kualitas layanan yang diberikan lebih tinggi dibandingkan ekspektasi para pelanggan. Indikator kepuasan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi jika perusahaan ingin melakukan penghematan kegiatan operasional.

### 3). Root Cause Analysis (RCA)

Analisis ini hanya dilakukan untuk data-data indikator yang berada di kuadran I. Dimana kuadran ini merupakan kuadran yang menempatkan indikator pada posisi yang harus dilakukan perbaikan dengan skala prioritas yang tinggi. Dengan RCA maka akan didapatkan akar masalah yang ada sehingga benar-benar dapat mendukung pimpinan dan semua pihak yang akan melakukan perbaikan. Pada kuadran lainnya tidak dilakukan RCA, karena dianggap sudah cukup jelas dan baik dengan IPA.

RCA adalah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi akar dari suatu masalah, bukan hanya gejalanya. Dengan menemukan akar penyebab, organisasi dapat mengambil langkah-langkah yang lebih efektif untuk mengatasi masalah secara permanen.

Salah satu manfaat utama dari RCA adalah kemampuannya untuk mencegah masalah serupa terjadi di masa depan. Ketika kita hanya menangani gejala, masalah yang sama bisa muncul kembali, menghabiskan waktu dan sumber daya yang berharga. Dengan melakukan RCA, kita dapat menemukan dan menghilangkan faktor-faktor penyebab yang mendasari, sehingga menciptakan sistem yang lebih tahan banting dan efisien.

Selain itu, RCA juga meningkatkan budaya organisasi yang berorientasi pada pembelajaran. Ketika tim secara proaktif melakukan analisis terhadap masalah yang muncul, mereka menciptakan lingkungan di mana setiap orang merasa aman untuk berbagi pengalaman dan ide. Ini bukan hanya membantu menyelesaikan masalah yang ada, tetapi juga mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan.

Pada sisi yang lain, RCA membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan data dan analisis yang

mendalam, UTU dapat membuat keputusan yang lebih informatif dan strategis, bukan berdasarkan asumsi atau pengalaman yang terbatas. Hal ini juga meningkatkan akuntabilitas dalam organisasi, karena setiap langkah diambil berdasarkan pemahaman yang jelas tentang apa yang terjadi dan mengapa.

Dengan demikian, melakukan *root cause analysis* bukan sekadar langkah teknis, tetapi merupakan investasi jangka panjang dalam efisiensi, inovasi, dan pertumbuhan organisasi. Ketika kita berkomitmen untuk memahami dan mengatasi akar penyebab, kita membuka pintu menuju solusi yang lebih efektif dan berkelanjutan, menciptakan masa depan yang lebih baik bagi semua anggota organisasi.



## BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL

Dalam konteks pendidikan tinggi, evaluasi kepuasan dosen terhadap layanan akademik merupakan aspek penting yang tidak boleh diabaikan. Universitas Teuku Umar telah melakukan survei untuk mengumpulkan masukan dari dosen mengenai berbagai layanan yang mereka terima. Survei ini terdiri dari 32 pertanyaan yang mencakup harapan dosen, dan 32 pertanyaan terkait realita yang dirasakan oleh dosen, memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi perasaan para dosen dalam lingkungan akademik.

Kuesioner ini dirancang untuk mengidentifikasi sejauh mana layanan yang diberikan Universitas Teuku Umar sesuai dengan harapan dosen. Melalui pertanyaan-pertanyaan yang spesifik, penjaminan mutu berharap dapat menangkap nuansa dan detail yang mungkin terlewatkan dalam evaluasi umum. Data yang dikumpulkan akan menjadi dasar untuk menganalisis kepuasan dosen dan membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik di masa depan.

Selain itu, hasil dari kuesioner ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pimpinan universitas. Dengan memahami perbedaan antara harapan dan realita, pimpinan universitas dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengimplementasikan langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan akademik.

Penting untuk dicatat bahwa partisipasi dosen dalam survei ini sangat krusial. Respon yang jujur dan konstruktif akan memungkinkan kami untuk mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan dosen dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik. Oleh karena itu, pengumpulan data ini tidak hanya bermanfaat bagi universitas, tetapi juga bagi dosen sebagai individu.

Analisis hasil kuesioner ini akan disajikan untuk menunjukkan bagaimana harapan dosen dibandingkan dengan realita yang dialami para dosen. Dengan demikian, penjaminan mutu berharap dapat memberikan rekomendasi yang berdasarkan pada data konkret, yang dapat membantu universitas dalam meningkatkan layanan akademik secara berkelanjutan.

Berikut ini adalah indikator yang ditanyakan kepada para dosen untuk diketahui sejauhmana harapan dan realita yang telah dirasakan:

1. Pelayanan administrasi LPPM bagi dosen yang melaksanakan kegiatan penelitian.
2. ketersediaan jurnal internal terakreditasi di Universitas Teuku Umar.
3. Ketersediaan fasilitas penelitian di Universitas Teuku Umar.
4. Ketersediaan infomasi kegiatan Penelitian di UTU.
5. Ketersedian SOP pengajuan proposal Penelitian di UTU.
6. Ketersedian panduan pengajuan proposal Penelitian di UTU.
7. Ketersediaan SOP pelaporan hasil Penelitian di UTU.
8. Ketersediaan panduan pelaporan hasil Penelitian di UTU.
9. Ketersediaan informasi yang disediakan oleh UTU berkaitan dengan peluang publikasi hasil penelitian (berupa *call for paper* naskah jurnal dan kegiatan konferensi).
10. Transparansi prosedur rekrutmen reviewer internal proposal dan laporan pengabdian di UTU.
11. Prosedur evaluasi proposal pengabdian di UTU.
12. Kejelasan prosedur penetapan pemenang Hibah pengabdian.
13. Proses monitoring dan evaluasi internal kegiatan Pengabdian.
14. Kejelasan prosedur pelaporan hasil pengabdian kepada masyarakat.
15. Ketersedian Fasilitas penunjang pengabdian berupa pusat studi/kajian.
16. Ketersediaan Laboratorium/studio di UTU.
17. Ketersedian Fasilitas berupa Lahan/Kebun Percobaan sebagai penunjang visi dan misi kampus di bidang *agro and marine industry*.
18. Ketersedian Fasilitas penunjang berupa Sentra HKI.
19. Keberadaan Fasilitas berupa Inkubator Hasil Riset.
20. Keberadaan rencana strategis pengabdian kepada masyarakat.
21. Kegiatan pelatihan/klinik proposal.
22. Ketepatan pelaksanaan Proses penjaminan mutu.
23. UTU Menjunjung tinggi kebebasan akademik bagi para dosen.
24. Tanggapan saudara terhadap ketersediaan sarana pembelajaran di kelas (Ac,infocus, Papan Tulis dan ATK).
25. Ketersediaan prasarana di Universitas Teuku Umar berupa ruang dosen.
26. Ketersediaan prasarana di Universitas Teuku Umar berupa Perpustakaan.
27. Ketersediaan pedoman pelayanan internal dalam bentuk SOP.

28. UTU menjunjung tinggi kebebasan mimbar akademik bagi para dosen.
29. Kejelasan prosedur Bagi Dosen yang ingin memproses pengusulan PAK.
30. UTU menjunjung tinggi otonomi keilmuan bagi para dosennya.
31. Bimbingan dan pembinaan bagi dosen yang akan mengikuti sertifikasi dosen.
32. Ketersediaan kebijakan & fasilitas untuk pengembangan kapasitas diri dosen.

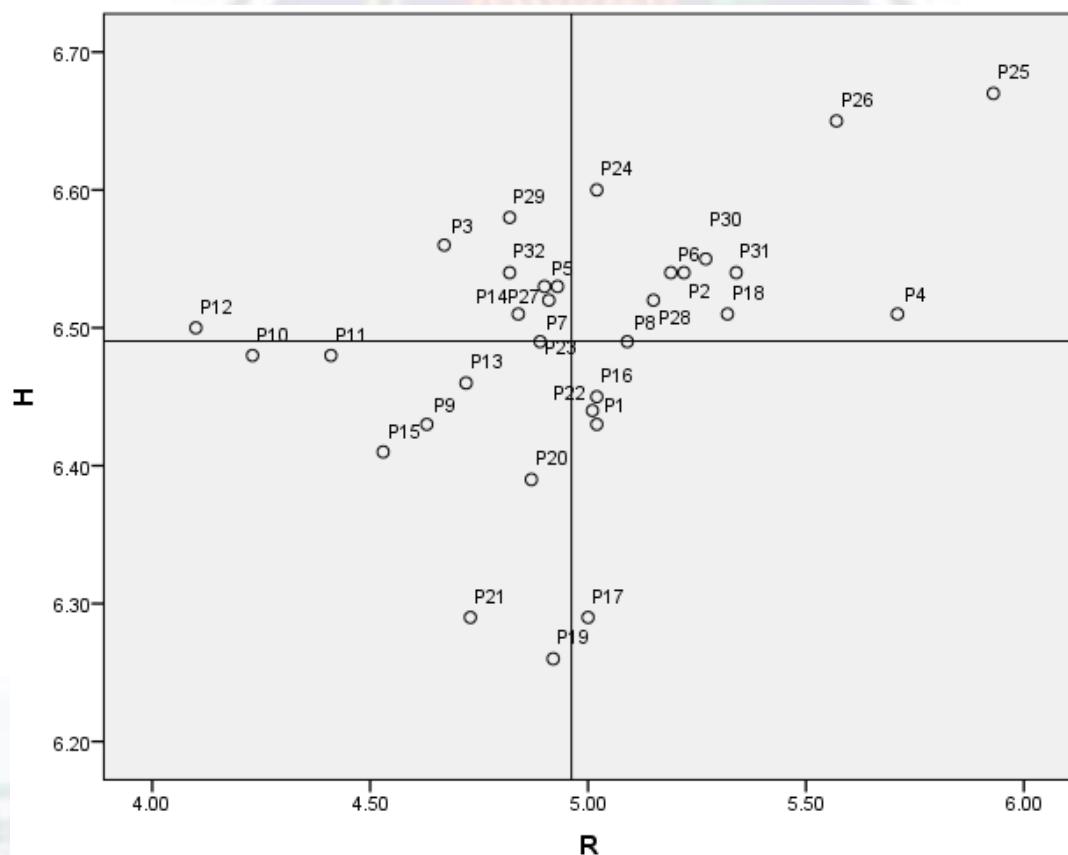
Selanjutnya dalam rekapitulasi data, indikator di atas diberikan label P1 – P32 (pertanyaan 1 – 32). Adapun hasil rekapitulasi data yang telah dikumpulkan dalam kuesioner dapat dilihat dalam tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3. 1 Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner

No	Pernyataan/ Pertanyaan	Harapan	Realita
1	P1	6.43	5.02
2	P2	6.54	5.22
3	P3	6.56	4.67
4	P4	6.51	5.71
5	P5	6.53	4.90
6	P6	6.54	5.19
7	P7	6.49	4.89
8	P8	6.49	5.09
9	P9	6.43	4.63
10	P10	6.48	4.23
11	P11	6.48	4.41
12	P12	6.50	4.10
13	P13	6.46	4.72
14	P14	6.51	4.84
15	P15	6.41	4.53
16	P16	6.45	5.02
17	P17	6.29	5.00
18	P18	6.51	5.32
19	P19	6.26	4.92
20	P20	6.39	4.87
21	P21	6.29	4.73
22	P22	6.44	5.01

23	P23	6.53	4.93
24	P24	6.60	5.02
25	P25	6.67	5.93
26	P26	6.65	5.57
27	P27	6.52	4.91
28	P28	6.52	5.15
29	P29	6.58	4.82
30	P30	6.55	5.27
31	P31	6.54	5.34
32	P32	6.54	4.82

Data dalam tabel di atas dibuatkan grafik atau diagram *Importance Performance Analysis* (IPA), ini juga dikenal sebagai diagram kuadran. Hasil sebaran indikator dalam diagram dapat dilihat dalam gambar 3.2 berikut.



Gambar 3. 1 Sebaran Indikator Kepuasan Dosen

## B. PEMBAHASAN

Berdasarkan data-data dalam tabel 3.1 dan gambar 3.1 di atas maka dapat dibahas menggunakan *Importance Performance Analysis* atau diagram 4 kuadran sebagai berikut:

**Pada kuadran I**, terdapat **9 (sembilan)** indikator layanan akademik yang belum memuaskan dosen. Indikator-indikator ini memerlukan **perbaikan secara serius** dan mendapatkan **prioritas yang sangat tinggi**. Indikator ini sangat diharapkan dan dianggap sangat penting bagi para dosen, namun realita yang dirasakan dosen cukup memprihatinkan. Oleh karenanya dosen hanya memberikan skor yang rendah. Adapun indikator dalam kuadran ini adalah:

Tabel 3. 2 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran I

No.	Indikator Layanan
P3	Ketersediaan fasilitas penelitian di Universitas Teuku Umar
P5	Ketersedian SOP pengajuan proposal Penelitian di UTU
P7	Ketersediaan SOP pelaporan hasil Penelitian di UTU
P12	Kejelasan prosedur penetapan pemenang Hibah pengabdian
P14	Kejelasan prosedur pelaporan hasil pengabdian kepada masyarakat
P23	UTU Menjunjung tinggi kebebasan akademik bagi para dosen.
P27	Ketersediaan pedoman pelayanan internal dalam bentuk SOP
P29	Kejelasan prosedur Bagi Dosen yang ingin memproses pengusulan PAK
P32	Ketersediaan kebijakan & fasilitas untuk pengembangan kapasitas diri dosen.

### Root Cause Analysis:

Indikator tentang ketersediaan fasilitas penelitian di Universitas Teuku Umar. Sejak tahun 2019 UTU telah membangun laboratorium untuk semua program studi. Umumnya kampus mengutamakan laboratorium yang eksak saja, namun UTU pada tahun tersebut telah memandang semua laboratorium baik eksak maupun sosial adalah sama.

Akan tetapi keberadaan laboratorium belum dibarengi dengan pengadaan peralatan yang memenuhi kebutuhan, atau boleh dibilang masih terbatas hanya pada keberadaan laboratorium dan perlengkapan dasar saja. Dosen masih membutuhkan dana dan fasilitas isi yang lebih lengkap lagi dari laboratorium sehingga penelitian dapat dilakukan dengan baik. Beberapa dosen melakukan pengujian harus membayar jasa laboratorium di luar kampus UTU.

Tentang SOP proposal penelitian, sejak tahun 2019 dilakukan penerapan ISO 90001 2015, dimana lembaga penelitian, pengabdian, dan penjaminan mutu pendidikan merupakan salah satu lembaga yang harus menerapkan SOP. Dengan demikian sesungguhnya sudah ada setidaknya 3 SOP yaitu desk evaluasi, seminar proposal, dan penentuan pemenang. Namun tidak ada SOP yang secara spesifik mengakomodir tentang pengusulan. SOP di atas sesungguhnya sudah cukup dalam operasionalnya, namun diduga akses dosen terhadap SOP ini sangat minim, atau bahkan dosen tidak bisa akses SOP ini. Untuk itu para dosen memberikan skor yang rendah. Hal yang sama juga terjadi pada SOP mengenai pelaporan hasil penelitian dan juga prosedur hasil PkM. SOP sudah ada namun diduga dosen tidak bisa mengaksesnya atau tidak mendapatkan informasi mengenai hal ini.

Mengenai kejelasan penentuan pemenang hibah, pernah terjadi dimana pemenang hibah penelitian hanya dosen tertentu yang diduga merupakan kelompok tertentu, sehingga pada tahun berikutnya para dosen benar-benar memperhatikan mengenai siapa saja yang "diloloskan" dalam hibah yang diberikan. Peristiwa ini ditengarai terus berulang sehingga masalah ini benar-benar membekas di benak dosen peneliti. Sehingga ketika terjadi masalah yang sama, imajinasi para dosen langsung mempertanyakan hal itu. Namun informasi berikutnya yang diberikan pihak LPPM menyatakan bahwa semua sudah sesuai ketentuan dan aturan yang berlaku, panduan juga sudah ada. Penilaian yang belum maksimal oleh dosen mengenai hal ini adalah bahwa dosen belum semuanya mendapatkan informasi yang jelas mengenai panduan penilaian.

Sementara itu mengenai kejelasan pengusulan PAK dalam beberapa kasus ternyata sangat dilematis. Dosen UTU pernah mengalami polemik yang cukup pelik mengingat persyaratan usulan PAK pada poin sebagai penulis jurnal. Pada tahun sebelumnya disampaikan oleh Tim PAK UTU bahwa menulis jurnal tidak boleh sendirian, artinya dalam

sebuah artikel harus terdiri dari beberapa orang dan minimal 2 orang penulis. Jika penulis hanya satu orang, maka naskah jurnal tersebut tidak diakui dan tidak ada nilainya. Pada saat itu masih banyak dosen yang menulis jurnal perseorangan saja, dan tidak merupakan tim. Hal ini tentu menyebabkan kegundahan tersendiri bagi para dosen yang akan mengusulkan jabatan fungsionalnya. Namun, dalam sosialisasi PAK yang dibuat oleh dikti ternyata naskah artikel dengan penulis tunggal masih berlaku dan tidak ada masalah. Hal yang membedakan hanya nilainya saja, ketika penulisnya tunggal akan mendapatkan nilai penuh dan jika penulis lebih dari satu maka nilainya akan dibagi sesuai dengan ketentuan, misalnya 60% untuk penulis pertama dan sisanya dibagi jumlah penulis lainnya. Perbedaan yang seperti ini membuat dosen merasa memerlukan kejelasan mengenai prosedur dan proses pengusulan PAK.

Sedangkan mengenai kebijakan pengembangan kapasitas diri dosen merasakan belum ada kebijakan mengenai hal ini. Sebagai contoh untuk melakukan studi lanjut belum ada peran UTU yang berarti. Selama ini hanya sebatas mengeluarkan surat ijin, atau surat menyurat lainnya yang dibutuhkan untuk mendapatkan beasiswa. Namun peran untuk mengatur siapa saja yang harus segera studi lanjut, harus diberikan kompetensi lebih lanjut tidak ada dalam agenda UTU.

**Pada Kuadran II**, dimana indikator ini merupakan layanan yang sudah sangat memuaskan bagi para dosen. Semua indikator dalam kuadran ini sejumlah 10 (sepuluh) layanan akademik. Indikator yang sudah memuaskan dosen ini sangat penting untuk terus **dipertahankan**. Indikator layanan akademik ini sangat penting bagi dosen dan realita dosen telah mendapatkan layanan yang sangat baik. Oleh karenanya dosen memberikan skor sangat tinggi. Adapun indikator layanan tersebut dapat dilihat dalam tabel 3.3 berikut.

Tabel 3. 3 Indikator Layanan Akademik Dalam Kuadran II.

No.	Indikator Layanan
P2	Ketersediaan jurnal internal terakreditasi di Universitas Teuku Umar.
P4	Ketersediaan infomasi kegiatan Penelitian di Universitas Teuku Umar.
P6	Ketersedian panduan pengajuan proposal Penelitian di Universitas Teuku Umar.
P8	Ketersediaan panduan pelaporan hasil Penelitian di Universitas Teuku Umar.

P18	Ketersedian Fasilitas penunjang berupa Sentra HKI.
P24	Tanggapan saudara terhadap ketersediaan sarana pembelajaran di kelas (Ac, infocus, Papan Tulis dan ATK).
P25	Ketersediaan prasarana di Universitas Teuku Umar berupa ruang dosen.
P26	Ketersediaan prasarana di Universitas Teuku Umar berupa Perpustakaan.
P28	UTU menjunjung tinggi kebebasan mimbar akademik bagi para dosen.
P30	UTU menjunjung tinggi otonomi kelimuan bagi para dosennya.
P31	Bimbingan dan pembinaan bagi dosen yang akan mengikuti sertifikasi dosen.

**Pada kuadran III,** terdapat 8 (delapan) indikator layanan akademik sebagai indikator kepuasan dosen. Semua indikator dalam kuadran ini dianggap tidak begitu penting bagi dosen, namun realita yang diterima dosen juga tidak begitu baik, sehingga para dosen hanya memberikan skor yang kecil juga. Indikator di area ini bisa ditingkatkan dan mendapatkan skala prioritas yang rendah saja. Adapun indikator di kuadran III ini secara rinci dapat dilihat dalam tabel 3.4 berikut ini.

Tabel 3. 4 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran III

No.	Indikator Layanan
P9	Ketersediaan informasi yang disediakan oleh UTU berkaitan dengan peluang publikasi hasil penelitian (berupa <i>call for paper</i> naskah jurnal dan kegiatan konferensi).
P10	Transparansi prosedur rekrutmen reviewer internal proposal dan laporan pengabdian di Universitas Teuku Umar.
P11	Prosedur evaluasi proposal pengabdian di Universitas Teuku Umar.
P13	Proses monitoring dan evaluasi internal kegiatan Pengabdian.
P15	Ketersedian Fasilitas penunjang pengabdian berupa pusat studi/kajian.
P19	Keberadaan Fasilitas berupa Inkubator Hasil Riset.
P20	Keberadaan rencana strategis pengabdian kepada masyarakat.
P21	Kegiatan pelatihan/klinik proposal.

Sedangkan pada kuadran IV, terdapat 4 (empat) indikator layanan akademik. Layanan di kuadran ini dapat dikatakan capaian yang **berlebihan**, karena indikator ini tidak dianggap penting bagi para dosen namun dalam layanan yang dirasakan dosen sangat baik, sehingga para dosen memberikan skor tinggi. Jika layanan ini membutuhkan dana, maka layanan ini menjadi perihal yang membuktikan adanya **pemborosan** anggaran. Adapun indikator layanan pada kuadran ini dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut ini.

Tabel 3. 5 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran IV

No.	Indikator Layanan
P1	Pelayanan administrasi LPPM bagi dosen yang melaksanakan kegiatan penelitian.
P16	Ketersediaan Laboratorium/studio di UTU.
P17	Ketersedian Fasilitas berupa Lahan/Kebun Percobaan sebagai penunjang visi dan misi kampus di bidang <i>agro and marine industry</i> .
P22	Ketepatan pelaksanaan Proses penjaminan mutu.

Berdasarkan diagram gambar 3.2 di atas, dan indikator layanan akademik yang tersebar ke dalam beberapa tabel, maka dapat diketahui berapa persen indikator layanan yang sudah memuaskan dan belum memuaskan. Secara rinci dapat dilihat dalam tabel 3.6 berikut ini.

Tabel 3. 6 Persentase Kepuasan Dosen Pada Diagram IPA

No.	Indikator	Frekuensi	Persentase
1.	Kuadran I (perbaikan dengan skala prioritas tinggi)	9	28.13%
2.	Kuadran II (sangat memuaskan, dan perlu dipertahankan)	11	34.38%
3.	Kuadran III (perbaikan dengan skala prioritas rendah)	8	25.00%
4.	Kuadran IV (kinerja yang berlebihan)	4	12.50%

Dengan demikian maka kepuasan dosen mengenai layanan akademik yang diterima sampai dengan saat ini sebesar 34.38% saja. Sedangkan 28.13% lagi harus dilakukan perbaikan dengan skala prioritas yang tinggi. Perbaikan skala rendah sebesar 25%, dan layanan berlebihan sebesar 12.50%.



## BAB IV. PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis pada bab III, dapat disimpulkan bahwa terdapat sembilan (9) atau 28.13% indikator layanan akademik UTU kepada dosen perlu dilakukan perbaikan dengan skala prioritas tinggi. Jumlah indikator yang harus ditingkatkan ini, tentu masih terlalu banyak jika dibandingkan dengan jumlah indikator layanan yang sudah memuaskan bagi dosen.
2. Sedangkan juga terdapat sebelas (11) indikator layanan akademik yang harus dipertahankan karena sudah sangat memuaskan para dosen. Jumlah ini juga terlalu sedikit karena hanya sebesar 34.38% meskipun layanan yang dianggap berlebihan sebesar 12.50%. Tentu capaian memuaskan sebesar 34.38% ini belum memenuhi target sebesar 51% secara normatif.

### B. Rekomendasi

Hasil *importance performance analysis*, diketahui bahwa masih terdapat indikator layanan akademik yang belum memuaskan para dosen. Indikator-indikator ini membutuhkan perhatian pimpinan, sehingga harus dilakukan perbaikan yang signifikan. Karena layanan akademik bagi dosen sangat penting khususnya dalam mengembangkan karir dalam rangka memberikan layanan pendidikan kepada mahasiswa. Indikator dimaksud adalah:

1. Fasilitas penelitian (P3)
2. SOP pengajuan proposal penelitian (P5)
3. SOP pelaporan hasil penelitian (P7)
4. Prosedur penetapan pemenang hibah PkM (P12)
5. Prosedur pelaporan hasil PkM (P14)
6. Kebebasan mimbar akademik (P23)
7. Pedoman pelayanan internal (P27)
8. Kejelasan prosedur pengusulan PAK (P29)
9. Kebijakan dan fasilitas pengembangan kapasitas diri (P32)