



2024

KEPUASAN DOSEN



PUSAT PENJAMINAN MUTU & AMI

LPPM - PMP
UNIVERSITAS TEUKU UMAR

TAHUN AJARAN
2023/2024
MONEV & AUDIT
SURVEI KEPUASAN

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 snjungkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang membawa umat kepada alam yang terng 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.

Akhir kata, 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, Agustus 2024
Korpus Penjaminan Mutu & AMI

TTD

Triyanto, S.Sos., MA

LEMBAR PENGESAHAN



**SURVEI KEPUASAN DOSEN
UNIVERSITAS TEUKU UMAR**

TA	UNIVERSITAS TEUKU UMAR Kampus Alue Peunyareng Meulaboh Aceh Barat Website: http://p2m.utu.ac.id	Jenis Dokumen
2023/2024	STANDAR MUTU PENDIDIKAN 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	3
 BAB II. METODE.....	 5
A. SASARAN	5
B. PENGUMPULAN DATA	6
C. ANALISIS DATA.....	8
 BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 13
A. HASIL	13
B. PEMBAHASAN.....	17
 BAB IV. PENUTUP	 22
A. Kesimpulan	22
B. Rekomendasi.....	22

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Dosen Yang Menjadi Sasaran Survei.....	5
Tabel 2. 2 Kategori Interval Nilai Statistik Deskriptif	9
Tabel 3. 1 Rekapitulasi Pertanyaan Identitas	14
Tabel 3. 2 Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner	16
Tabel 3. 3 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran I.....	18
Tabel 3. 4 Indikator Layanan Akademik Dalam Kuadran II	19
Tabel 3. 5 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran III.....	20
Tabel 3. 6 Persentase Kepuasan Dosen Pada Diagram IPA	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Contoh Pertanyaan Identitas Selain Identitas Diri	7
Gambar 2. 2 Contoh tampilan pertanyaan dalam kuesioner.....	7
Gambar 2. 3 Kuadran Importance Performance Analysis	9
Gambar 3. 1 Melibatkan Mahasiswa Dalam Penelitian.....	14
Gambar 3. 2 Melibatkan Teknisi / Laboran Dalam Penelitian.....	14
Gambar 3. 3 Keterlibatan Staf Administrasi Dalam Penelitian	14
Gambar 3. 4 Keterlibatan Mahasiswa Dalam PkM	14
Gambar 3. 5 Keterlibatan Teknisi / Laboran Dalam PkM	15
Gambar 3. 6 Keterlibatan Staf Administrasi Dalam PkM	15
Gambar 3. 7 Sebaran Indikator Kepuasan Dosen.....	17
Gambar 3. 8 Persentase Jumlah Indikator Kepuasan Dosen 2024	21

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penjaminan mutu pendidikan di perguruan tinggi merupakan suatu aspek yang sangat penting untuk memastikan kualitas pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Universitas Teuku Umar sebagai lembaga pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab besar untuk memenuhi standar mutu ini. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan melakukan survei kepuasan dosen. Survei ini akan memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi dan kebutuhan para pengajar, yang merupakan bagian integral dari sistem pendidikan. Dengan demikian, survei kepuasan dosen menjadi salah satu langkah strategis dalam menjalankan Program Penjaminan Mutu Pendidikan (PPEPP).

Dalam konteks PPEPP, survei kepuasan dosen tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran. Dosen yang puas cenderung lebih termotivasi dalam melaksanakan tugasnya, sehingga akan berdampak positif pada kualitas pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Dengan menggunakan hasil survei, universitas dapat mengidentifikasi masalah yang

ada dan mencari solusi yang tepat. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip *good university governance* yang mengutamakan transparansi dan akuntabilitas. Sehingga, survei kepuasan dosen menjadi sangat relevan dalam konteks ini.

Selain itu, survei kepuasan dosen juga memberikan ruang bagi dosen untuk menyampaikan pendapat dan masukan. Melalui survei, dosen dapat mengungkapkan harapan mereka terkait fasilitas, dukungan administratif, serta pengembangan profesional. Tanggapan yang diperoleh dari survei tersebut dapat digunakan oleh pihak universitas untuk membuat kebijakan yang lebih tepat sasaran. Dengan cara ini, universitas tidak hanya berfokus pada kepuasan mahasiswa, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan dan kepuasan dosen. Ini adalah langkah penting dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif.

Implementasi survei kepuasan dosen juga mencerminkan komitmen Universitas Teuku Umar terhadap peningkatan mutu secara berkelanjutan. Universitas harus memahami bahwa kepuasan dosen merupakan indikator kualitas pendidikan. Dosen yang merasa dihargai dan didukung akan berkontribusi lebih besar terhadap

perkembangan institusi. Dengan demikian, survei ini bukan hanya sekadar formalitas, tetapi merupakan bagian dari upaya strategis untuk menciptakan suasana akademik yang inovatif dan produktif. Hal ini sejalan dengan tujuan universitas untuk menjadi institusi yang unggul dalam pendidikan.

Hasil survei kepuasan dosen dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan pengembangan sumber daya manusia di lingkungan universitas. Penjaminan mutu pendidikan tidak dapat dipisahkan dari pengembangan kualitas dosen itu sendiri. Oleh karena itu, pemetaan kepuasan dosen harus menjadi prioritas dalam program pengembangan universitas. Dengan demikian, universitas dapat menciptakan program pelatihan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan dosen. Ini menjadi langkah krusial dalam meningkatkan kualitas pengajaran.

Survei kepuasan dosen juga berperan penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara manajemen universitas dan dosen. Dengan adanya komunikasi yang baik, dosen akan merasa lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini juga dapat meningkatkan rasa memiliki dosen terhadap institusi. Ketika dosen merasa didengarkan, mereka akan lebih berkomitmen untuk berkontribusi positif. Ini sejalan

dengan prinsip-prinsip *good university governance* yang mengutamakan partisipasi semua pihak.

Selain survei, evaluasi berkala terhadap hasil survei sebelumnya juga penting dilakukan. Universitas perlu melakukan analisis mendalam terhadap data yang diperoleh untuk mengetahui perkembangan kepuasan dosen dari waktu ke waktu. Dengan cara ini, universitas dapat melihat tren yang terjadi dan menyesuaikan kebijakan yang ada. Monitoring yang rutin akan memastikan bahwa tindakan yang diambil benar-benar efektif dalam meningkatkan kualitas. Ini juga mencerminkan komitmen universitas terhadap perbaikan berkelanjutan.

Selain dari segi akademik, survei kepuasan dosen juga dapat mencakup aspek non-akademik yang mempengaruhi kinerja dosen. Misalnya, kondisi kerja, fasilitas yang tersedia, dan dukungan dari manajemen. Semua ini berkontribusi terhadap kepuasan dan kinerja dosen. Dengan memperhatikan berbagai aspek ini, universitas akan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik. Ini menjadi daya tarik tersendiri bagi calon dosen yang ingin bergabung dengan institusi.

Di era digital ini, pengumpulan data untuk survei kepuasan dosen juga dapat dilakukan dengan cara yang lebih efisien. Penggunaan teknologi informasi memungkinkan survei

dilakukan secara online, sehingga memudahkan partisipasi dosen. Hasil yang diperoleh pun bisa langsung dianalisis dengan lebih cepat dan akurat. Dengan memanfaatkan teknologi, universitas dapat mengoptimalkan proses survei dan mendapatkan data yang lebih relevan. Ini merupakan langkah maju dalam modernisasi sistem penjaminan mutu.

Dengan demikian, survei kepuasan dosen adalah bagian tak terpisahkan dari upaya Universitas Teuku Umar untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas. Dengan melibatkan dosen dalam proses evaluasi dan pengembangan, universitas akan lebih mampu mengatasi tantangan yang ada. Komitmen terhadap penjaminan mutu tidak hanya akan meningkatkan kepuasan dosen, tetapi juga akan berdampak positif pada pengalaman belajar mahasiswa. Dengan demikian, seluruh elemen dalam institusi akan saling mendukung untuk mencapai visi yang diinginkan. Melalui survei ini, universitas tidak hanya membangun kualitas, tetapi juga membangun masa depan yang lebih baik bagi seluruh komunitas akademik.

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 0751/UN59/2022 tentang Buku Kebijakan 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 28 baik prodi sarjana dan magister. Namun sebagian dari prodi tersebut merupakan prodi baru yang belum bisa

dilakukan evaluasi, karena belum melakukan proses belajar mengajar. Demi memudahkan proses pengukuran ini, 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 441.

Tabel 2. 1 Daftar Dosen Yang Menjadi Sasaran Survei

No	Nama Fakultas	Jumlah
1.	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	90
2.	Fakultas Ekonomi	67
3.	Fakultas Pertanian	73
4.	Fakultas Kesehatan Masyarakat	57
5.	Fakultas Ilmu Perikanan dan Ilmu Kelautan	61
6.	Fakultas Teknik	94
	Jumlah Total	441

2) Sampel

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Taro Yamane. Penggunaan rumus ini karena populasi telah diketahui yakni sebesar 441 (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:

$$n = \frac{441}{1 + 441(0,05)^2}$$

$$n = \frac{441}{1 + 441 (0,0025)}$$

$$n = \frac{441}{1 + 1,10} = 210$$

B. PENGUMPULAN DATA

1) Metode Pelaksanaan

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

- a) Menetapkan rencana dan penjadwalan pelaksanaan pengukuran.
- b) Penyusunan instrumen pengukuran kepuasan dosen.
- c) Koordinasi dengan LPPM-PMP, SPMF, TPMJ (GKM), dan pimpinan unit terkait.
- d) Penyebaran dan pengisian instrumen secara daring (google form oleh dosen).
- e) Pengolahan data dan analisis data pengukuran kepuasan dosen.
- f) Pelaporan hasil pengukuran kepuasan dosen.
- g) 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.

Pertanyaan identitas, selain mengenai identitas diri juga disertakan pertanyaan keterlibatan mahasiswa, tenaga kependidikan, dan tenaga laboran dalam penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi jumlah penelitian dan PkM yang melibatkan

mahasiswa, karena hal ini menjadi data penting yang ditanyakan pada instrumen akreditasi BAN PT.

Adapun contoh pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut.

<p>Apakah saudara pernah melibatkan mahasiswa dalam kegiatan penelitian *</p> <p>1. Pernah 2. Tidak Pernah</p>	<p>***</p>
<p>Apakah saudara pernah melibatkan teknisi/laboran dalam kegiatan penelitian *</p> <p>1. Pernah 2. Tidak Pernah</p>	

Gambar 2. 1 Contoh Pertanyaan Identitas Selain Identitas Diri

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.

<p>1. Pelayanan administrasi LPPM bagi dosen yang melaksanakan kegiatan penelitian *</p>
<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>Sangat Tidak Penting <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Sangat Penting</p>

Gambar 2. 2 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 (GKM) 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.

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.

C. ANALISIS DATA

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

1). Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk melihat kecenderungan persepsi responden terhadap kepuasan layanan

Tabel 2. 2 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

3) 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. 3 Kuadran Importance Performance Analysis

Kuadran pertama (*concentrate these*) merupakan kuadran 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.

4) 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.

5) Analisis Frekuensi

Dalam rangka memudahkan dalam mengambil kesimpulan pada ketercapaian target, maka dilakukan analisis frekuensi (persentase). Pada analisis ini menggunakan rumus persentase, yaitu:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Dengan demikian, jumlah indikator yang sudah memuaskan dan harus dipertahankan dihitung persentasenya. Dari hasil penghitungan persentase ini disimpulkan berapa persen ketercapaian indikator yang memuaskan dosen.

Uji frekuensi ini juga digunakan untuk menghitung jawaban dosen pada pertanyaan yang ada pada identitas diri. Dimana pertanyaan

identitas diri terdiri dari 10 pertanyaan. Uji ini digunakan untuk mengetahui khususnya berapa banyak dosen melakukan penelitian yang melibatkan berbagai pihak. Sekaligus mengidentifikasi berapa banyak penelitian dan PkM dilakukan oleh dosen.

BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Setiap tahun, Universitas Teuku Umar melaksanakan pengukuran kepuasan dosen melalui kuesioner sebagai upaya untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan akademik. Proses ini merupakan bagian integral dari strategi pengembangan institusi yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi para dosen. Dengan mengumpulkan umpan balik yang komprehensif, universitas dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan dosen dalam menjalankan tugas mereka.

Pengukuran kepuasan ini mencakup berbagai aspek, seperti kepuasan terhadap kebijakan pimpinan, fasilitas yang tersedia, serta dukungan administratif. Melalui pengumpulan data ini, diharapkan penjaminan mutu dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan menyampaikan kepada pimpinan agar dilakukan perbaikan yang tepat. Hasil dari kuesioner ini akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis yang berdampak pada pengembangan profesional dosen dan peningkatan kualitas pendidikan.

Setelah data terkumpul, analisis mendalam akan dilakukan untuk memberikan wawasan yang jelas tentang tingkat kepuasan dosen. Penilaian ini tidak hanya mencakup angka-angka statistik, tetapi juga narasi yang menggambarkan pengalaman dan perasaan dosen terhadap layanan yang mereka terima. Dengan demikian, hasil rekap kuesioner ini menjadi sangat berharga untuk menyusun rencana perbaikan dan pengembangan ke depan.

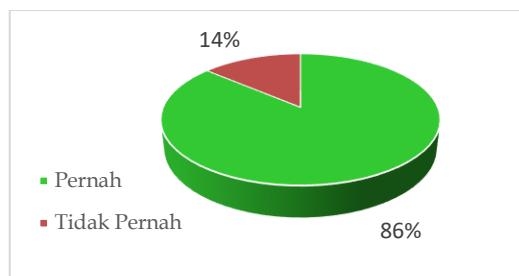
Analisis hasil kuesioner ini akan disajikan untuk menunjukkan bagaimana harapan dosen dibandingkan dengan realita yang dialami para dosen. Dengan demikian, penjaminan mutu berharap dapat memberikan rekomendasi yang berdasarkan pada data konkret, yang dapat membantu universitas dalam meningkatkan layanan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

Adapun hasil rekapitusai data kuesioner pada identitas diri, dapat ditampilkan dalam tabel 3.1 berikut.

Tabel 3. 1 Rekapitulasi Pertanyaan Identitas

No	Pertanyaan	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Pernah melibatkan Mahasiswa dalam Penelitian	Pernah	181	86,19%
		Tidak	29	13,81%
2	Pernah melibatkan teknisi /laboran dalam melakukan penelitian	Pernah	75	35,71%
		Tidak	135	64,29%
3	Pernah melibatkan staf administrasi dalam penelitian	Pernah	64	30,48%
		Tidak	146	69,52%
4	Pernah melibatkan mahasiswa dalam kegiatan PkM	Pernah	193	91,90%
		Tidak	17	8,10%
5	Penah melibatkan teknisi / laboran dalam PkM	Pernah	64	30,48%
		Tidak	146	69,52%
6	Pernah melibatkan staf administrasi dalam PkM	Pernah	63	30,00%
		Tidak	147	70,00%

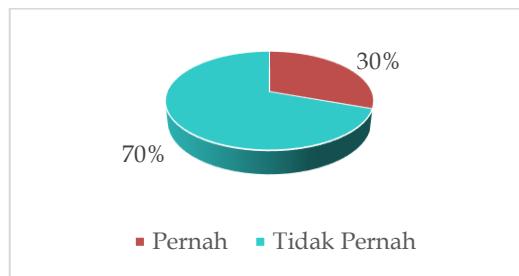
Data tabel 3.1 dapat juga dilihat melalui gambar grafik, sehingga akan tampak bagaimana besar kecilnya perbedaan dalam area grafik seperti dalam gambar 3.1 berikut ini.



Gambar 3. 1 Melibatkan Mahasiswa Dalam Penelitian



Gambar 3. 2 Melibatkan Teknisi / Laboran Dalam Penelitian



Gambar 3. 3 Keterlibatan Staf Administrasi Dalam Penelitian



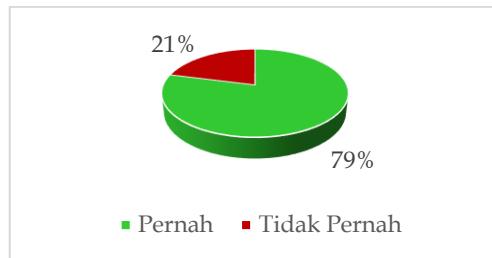
Gambar 3. 4 Keterlibatan Mahasiswa Dalam PkM



Gambar 3. 5 Keterlibatan Teknisi / Laboran Dalam PkM

Pada pertanyaan inti, ditanyakan mengenai harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh dosen. 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*)



Gambar 3. 6 Keterlibatan Staf Administrasi Dalam PkM

- naskah jurnal dan kegiatan konferensi).
10. Transparansi proses rekrutmen reviewer internal proposal dan laporan PkM di UTU.
 11. Prosedur evaluasi proposal PkM di UTU.
 12. Kejelasan prosedur penetapan pemenang Hibah PkM.
 13. Proses monitoring dan evaluasi internal kegiatan Pengabdian.
 14. Kejelasan prosedur pelaporan hasil PkM.
 15. Ketersedian Fasilitas penunjang PkM 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 PkM kepada masyarakat.
 21. Kegiatan pelatihan /klinik proposal.

22. Ketepatan pelaksanaan Proses penjaminan mutu.
23. UTU Menjunjung tinggi kebebasan akademik bagi para dosen.
24. Tanggapan dosen terhadap ketersediaan sarana pembelajaran di kelas (Ac, infocus, Papan Tulis dan ATK).
25. Ketersediaan prasarana berupa ruang dosen.
26. Ketersediaan prasarana berupa Perpustakaan.
27. Ketersediaan pedoman pelayanan internal dalam bentuk SOP.
28. UTU menjunjung tinggi kebebasan mimbar akademik bagi para dosen.
29. Kejelasan prosedur dalam proses pengusulan PAK.
30. Otonomi kelimuan bagi para dosennya.
31. Bimbingan dan pembinaan bagi dosen yang akan mengikuti sertifikasi dosen.
32. Ketersediaan kebijakan dan fasilitas untuk pengembangan kapasitas diri dosen.

Hasil 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 3.2 berikut ini.

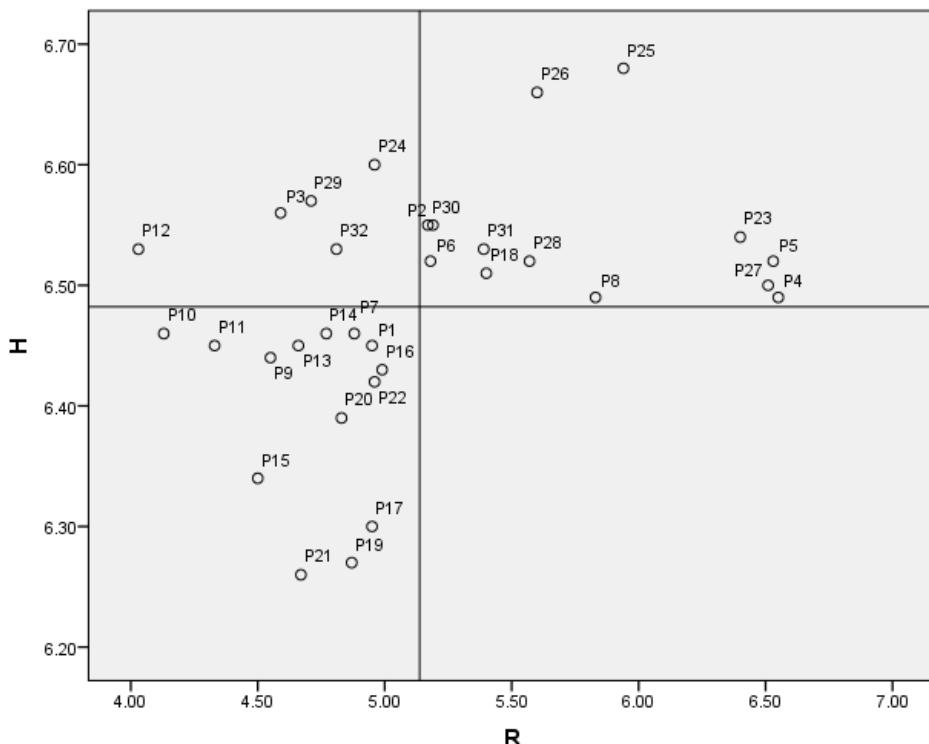
Tabel 3. 2 Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner

No	Pernyataan / Pertanyaan	Harapan	Realita
1	P1	6.45	4.95
2	P2	6.55	5.19
3	P3	6.56	4.59
4	P4	6.49	6.55
5	P5	6.52	6.53
6	P6	6.52	5.18
7	P7	6.46	4.88
8	P8	6.49	5.83
9	P9	6.44	4.55
10	P10	6.46	4.13
11	P11	6.45	4.33
12	P12	6.53	4.03
13	P13	6.45	4.66
14	P14	6.46	4.77
15	P15	6.34	4.50
16	P16	6.43	4.99
17	P17	6.30	4.95
18	P18	6.51	5.40
19	P19	6.27	4.87
20	P20	6.39	4.83
21	P21	6.26	4.67
22	P22	6.42	4.96
23	P23	6.54	6.40
24	P24	6.60	4.96
25	P25	6.68	5.94
26	P26	6.66	5.60
27	P27	6.50	6.51
28	P28	6.52	5.57
29	P29	6.57	4.71

30	P30	6.55	5.17
31	P31	6.53	5.39
32	P32	6.53	4.81

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. 7 Sebaran Indikator Kepuasan Dosen

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan data-data dalam tabel 3.2 dan gambar 3.7 di atas, maka dapat dibahas menggunakan *Importance Performance Analysis* atau diagram 4 kuadran sebagai berikut:

Pada kuadran I, terdapat 5 (lima) 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. 3 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran I

No.	Indikator Layanan
P3	Ketersediaan fasilitas penelitian di Universitas Teuku Umar
P12	Kejelasan prosedur penetapan pemenang Hibah pengabdian
P24	Tanggapan dosen terhadap ketersediaan sarana pembelajaran di kelas (Ac, infocus, Papan Tulis dan ATK)
P29	Kejelasan prosedur Bagi Dosen yang ingin memproses pengusulan PAK
P32	Ketersediaan kebijakan & fasilitas untuk pengembangan kapasitas diri dosen.

Root Cause Analysis:

Sampai dengan saat ini ketersediaan fasilitas penelitian di Universitas Teuku Umar pada saat masih sangat terbatas, sebagian besar prodi sudah memiliki fasilitas laboratorium saja. Namun, dosen membutuhkan dana dan fasilitas isi dari laboratorium sehingga penelitian dapat dilakukan dengan baik. Beberapa dosen masih melakukan pengujian dan analisis data dengan membayar jasa laboratorium di luar UTU. Keterangan ini muncul pada saat diskusi dosen di WAG pada saat adanya informasi kedatangan peralatan lab di MIPA terpadu.

Ketersediaan informasi Prosedur penetapan pemenang hibah. Sesungguhnya prosedur mengenai hal ini memang sudah ada, namun kegelisahan tampaknya masih ada dalam pemikiran para dosen, tentu hal ini muncul karena ada penyebabnya.

Mengenai kejelasan penentuan pemenang hibah, ini cukup menarik perhatian ketika semua pemenang adalah proposal yang mencantumkan nama pimpinan fakultas dan pimpinan lainnya. Hal ini masih membuat gelisah para dosen karena sudah berusaha keras untuk menyelesaikan proposal bahkan sampai begadang, namun ternyata yang lolos semua yang ada nama pimpinan. Jauh sebelumnya juga pernah terjadi dimana pemenang hibah penelitian hanya dosen tertentu yang diduga merupakan kelompok tertentu, sehingga pada saat ini ketika terjadi masalah yang sama, imajinasi para dosen langsung terpola merekam mengenai hal itu.

Mengenai sarana pembelajaran, saat ini sesungguhnya juga sudah sangat lengkap, namun pada beberapa kelas fasilitas mengalami ini mengalami permasalahan. AC yang tersedia tidak lagi memberikan rasa dingin untuk ruangan kelas. Beberapa contoh

terjadi pada saat ruangan kecil namun diisi penuh mahasiswa sehingga tidak lagi terasa dingin. Pada sisi yang lain, beberapa ruang tertentu terlalu dingin, sehingga dosen dan mahasiswa merasa kedinginan, sedangkan remote AC tidak tersedia di ruangan.

Tentang proyektor (infocus), sebagian kelas tidak bisa lagi menggunakan fasilitas ini karena alat EZMIRA Cast sudah sulit dideteksi oleh laptop, bahkan sebagian putus nyambung sendiri dengan EZMIRA menyebabkan proses pembelajaran terganggu. Sebagian lagi fasilitas EZMIRA tidak lagi tersedia pada proyektor, sehingga dosen setiap saat harus menghubungi tim dukungan. Meski demikian sesungguhnya kinerja tim pendukung sudah cukup memudahkan dosen dalam menjalankan pembelajaran.

Sementara itu mengenai kejelasan pengusulan PAK dalam beberapa kasus memang masih membuat gelisah dosen. Alasan mengenai hal ini masih sama dengan pengukuran sebelumnya, dimana dosen pernah merasakan kegelisahan ketika salah satu referensi menyatakan boleh dan referensi yang lain menyatakan tidak boleh. Selanjutnya dalam beberapa waktu kemudian juga dirasakan adanya informasinya mendadak tanpa status asisten ahli bisa mendapatkan jafungnya langsung ke jafung di atasnya.

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. Meski demikian patut diapresiasi UTU telah memberikan bantuan pendidikan bagi dosen yang telah melakukan studi lanjut dengan beaya sendiri.

Pada Kuadran II, dimana indikator ini merupakan layanan yang sudah sangat memuaskan bagi para dosen. Semua indikator dalam kuadran ini sejumlah 13 (tigabelas) 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. 4 Indikator Layanan Akademik Dalam Kuadran II.

No.	Indikator Layanan
P2	Ketersediaan jurnal internal terakreditasi di Universitas Teuku Umar.
P4	Ketersediaan infomasi kegiatan Penelitian di UTU
P5	Ketersedian SOP pengajuan proposal Penelitian di UTU
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.
P23	UTU Menjunjung tinggi kebebasan akademik bagi para dosen.
P25	Ketersediaan prasarana di Universitas Teuku Umar berupa ruang dosen.
P26	Ketersediaan prasarana di Universitas Teuku Umar berupa Perpustakaan.
P27	Ketersediaan pedoman pelayanan internal dalam bentuk SOP.
P28	UTU menjunjung tinggi kebebasan mimbar akademik bagi para dosen.
P30	UTU menjunjung tinggi otonomi kelimuan bagi para dosenya.
P31	Bimbingan dan pembinaan bagi dosen yang akan mengikuti sertifikasi dosen.

Pada kuadran III, terdapat 14 (empatbelas) 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 3.5 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran III

No.	Indikator Layanan
P1	Pelayanan administrasi LPPM bagi dosen yang melaksanakan kegiatan penelitian
P7	Ketersediaan SOP pelaporan hasil Penelitian di UTU
P9	Ketersediaan informasi yang disediakan oleh UTU berkaitan dengan peluang publikasi hasil penelitian (berupa <i>call for paper</i>)

P10	naskah jurnal dan kegiatan konferensi).
P11	Transparansi prosedur rekrutmen reviewer internal proposal dan laporan pengabdian di Universitas Teuku Umar.
P13	Prosedur evaluasi proposal pengabdian di Universitas Teuku Umar.
P14	Kejelasan prosedur pelaporan hasil Pengabdian Kepada Masyarakat.
P15	Ketersedian Fasilitas penunjang pengabdian berupa pusat studi/kajian.
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>
P19	Keberadaan Fasilitas berupa Inkubator Hasil Riset.
P20	Keberadaan rencana strategis pengabdian kepada masyarakat.
P21	Kegiatan pelatihan/klinik proposal.
P22	Ketepatan pelaksanaan Proses penjaminan mutu

Sedangkan pada kuadran IV, pada survei kepuasaan dosen saat ini tidak ditemukan indikator layanan yang ada dalam kuadran ini. Ini bisa dikatakan sebagai kemajuan dalam layanan kepada dosen. Jika diperhatikan secara seksama pada survei tahun 2023 terdapat 4 indikator layanan di kuadran ini, namun pada tahun ini tidak ditemukan lagi. Sedangkan pada kuadran I survei sebelumnya terdapat 10 indikator yang harus ditingkatkan, dan sekarang hanya tinggal 5 indikator saja. Meski demikian, ditemukan indikator dengan perbaikan skala

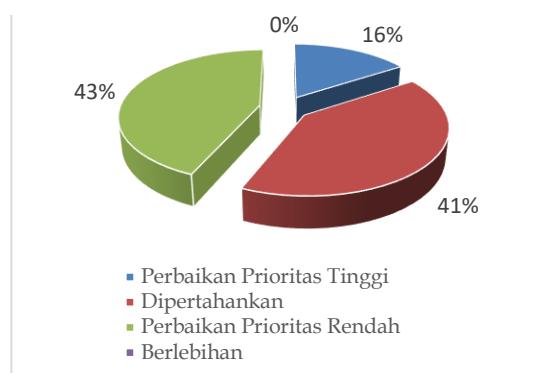
prioritas rendah meningkat, dimana sebelumnya hanya 8 indikator, sekarang menjadi 14.

Berdasarkan diagram gambar 3.7 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)	5	16%
2.	Kuadran II (sangat memuaskan, dan perlu dipertahankan)	13	41%
3.	Kuadran III (perbaikan dengan skala prioritas rendah)	14	44%
4.	Kuadran IV (kinerja yang berlebihan)	0	00.00%

Persentase pada tabel 3.6 jika diampilkan dalam bentuk grafik pie akan tampak seperti gambar 3.8 berikut.



Gambar 3. 8 Persentase Jumlah Indikator Kepuasan Dosen 2024

Dengan demikian maka kepuasan dosen mengenai layanan akademik yang diterima sampai dengan saat ini sebesar 41% saja. Sedangkan 16% lagi harus dilakukan perbaikan dengan skala prioritas yang tinggi. Perbaikan skala rendah sebesar 44%, dan layanan berlebihan sebesar 0%.

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis pada bab III, dapat disimpulkan bahwa terdapat sepuluh (5) atau 16% indikator layanan akademik UTU kepada dosen perlu dilakukan perbaikan dengan skala prioritas tinggi. Jumlah ini menurun jika dibandingkan survei sebelumnya yang berjumlah 31% lebih.
2. Sedangkan juga terdapat sepuluh (13) indikator layanan akademik yang harus dipertahankan karena sudah sangat memuaskan para dosen. Jumlah ini juga terlalu sedikit karena hanya sebesar 41%.
3. Secara normatif kepuasan dosen sebaiknya melebihi dari 50%, dan kondisi saat ini kepuasan dosen hanya sebesar 41%.

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. Prosedur penetapan pemenang hibah PkM (P12)
3. Prosedur pelaporan hasil PkM (P14)
4. Sarana Prasarana Pembelajaran (P24)
5. Pedoman pelayanan internal (P27)
6. Kejelasan prosedur pengusulan PAK (P29)
7. Kebijakan dan fasilitas pengembangan kapasitas diri (P32)