



2023

# KEPUASAN DOSEN



PUSAT PENJAMINAN MUTU & AMI

LPPM - PMP  
UNIVERSITAS TEUKU UMAR

TAHUN AJARAN  
2022/2023  
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 2023  
Korpus Penjaminan Mutu & AMI

TTD

Triyanto, S.Sos., MA



ISI KEPUASAN  
DOSEN UTU

*Universitas Teuku Umar* ii



## 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
2022/2023	<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	



**ISI KEPUASAN  
DOSEN UTU**

*Universitas Teuku Umar*



**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.....	11
A. HASIL .....	11
B. PEMBAHASAN.....	15
BAB IV. PENUTUP .....	21
A. Kesimpulan .....	21
B. Rekomendasi.....	21



**ISI KEPUASAN  
DOSEN UTU**

*Universitas Teuku Umar*



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner .....	13
Tabel 3. 2 Indikator Layanan Akademik Pada Kuadran I.....	15
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 .....	19
Tabel 3. 6 Persentase Kepuasan Dosen Pada Diagram IPA .....	20



ISI KEPUASAN  
DOSEN UTU

Universitas Teuku Umar



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Contoh tampilan pertanyaan dalam kuesioner.....	6
Gambar 2. 2 Kuadran Importance Performance Analysis .....	8
Gambar 3. 1 Sebaran Indikator Kepuasan Dosen.....	14



ISI KEPUASAN  
DOSEN UTU

Universitas Teuku vi Umar



## 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.



KEPUASAN  
DOSEN UTU

Universitas Teuku Umar



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.

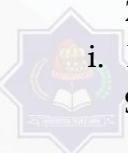
Penerapan survei kepuasan harus dilakukan dengan metodologi yang tepat. Kuesioner perlu dirancang untuk mencakup pertanyaan yang relevan dan spesifik agar data yang diperoleh akurat dan bermanfaat. Tindakan nyata berdasarkan hasil survei juga penting untuk menjaga kepercayaan dosen terhadap proses survei 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;
- e. Peraturan Menteri Riset dan Teknologi Nomor 71 Tahun 2016 tentang Statuta Universitas Teuku Umar;
- f. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 108 Tahun 2013 tentang Bantuan Operasional Perguruan Tinggi yang diselenggarakan oleh Pemerintah;
- g. 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;



PERJASAN  
DUSEN UTU

Universitas Teuku Umar



- 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



## ISI KEPUASAN DOSEN UTU

*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 413.

Tabel 2. 1 Daftar Dosen Yang Menjadi Sasaran Survei

No	Nama Fakultas	Jumlah
1.	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	84
2.	Fakultas Ekonomi	69
3.	Fakultas Pertanian	67
4.	Fakultas Kesehatan Masyarakat	52
5.	Fakultas Ilmu Perikanan dan Ilmu Kelautan	61
6.	Fakultas Teknik	89
	Jumlah Total	422

#### 2) Sampel

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Taro Yamane. Penggunaan rumus ini karena populasi telah diketahui yakni sebesar 413 (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%)



KEPUASAN  
DOSSEN UTU

Universitas Teuku Umar



Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel adalah:

$$n = \frac{422}{1 + 422(0,05)^2}$$

$$n = \frac{413}{1 + 422 (0,0025)}$$

$$n = \frac{422}{1 + 1,03} = 205$$

## 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.



PENGETAHUAN  
DOSEN UTU

Universitas Teuku Umar



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.

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

ISI KEPUASAN  
DOSEN UTU

Universitas Teuku Umar



## 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 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

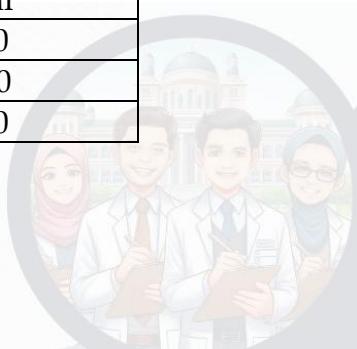
Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan formula di atas, maka batas kelas dalam penelitian ini adalah  $K=(7-1)/5 = 1,2$ . Adapun kategori nilai rata-rata (mean) berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata adalah sebagaimana pada Tabel 2.2 berikut ini.

Tabel 2. 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



Universitas Teuku Umar



4	Tinggi	4,601 - 5,800
5	Sangat Tinggi	5,801 - 7,000

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023

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

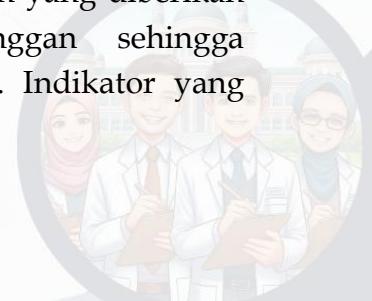
Metode *importance performance analysis* merupakan teknik statistika yang digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Zeithaml (1990) mengemukakan bahwa metode ini dapat digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang dilakukan 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 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 kuadaran 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 kenyatannya, 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.



## ISI KEPUASAN DOSEN UTU

Universitas Teuku Umar



## 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.

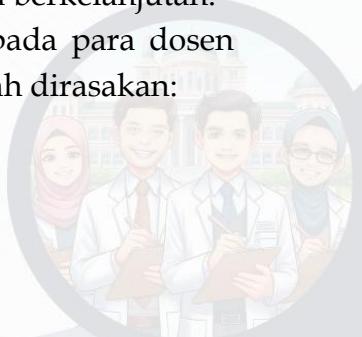
Kuesioner ini dirancang untuk mengidentifikasi sejauh mana layanan yang diberikan Universitas Teuku Umar sesuai dengan harapan dosen. Melalui pertanyaan-pertanyaan yang spesifik, penjaminan mutu berharap dapat menangkap nuansa dan detail yang mungkin terlewatkan dalam evaluasi umum. Data yang dikumpulkan 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.



Universitas Teuku Umar



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 kelimuan bagi para dosenya.
31. Bimbingan dan pembinaan bagi dosen yang akan mengikuti sertifikasi dosen.
32. Ketersediaan kebijakan & fasilitas untuk pengembangan kapasitas diri dosen.

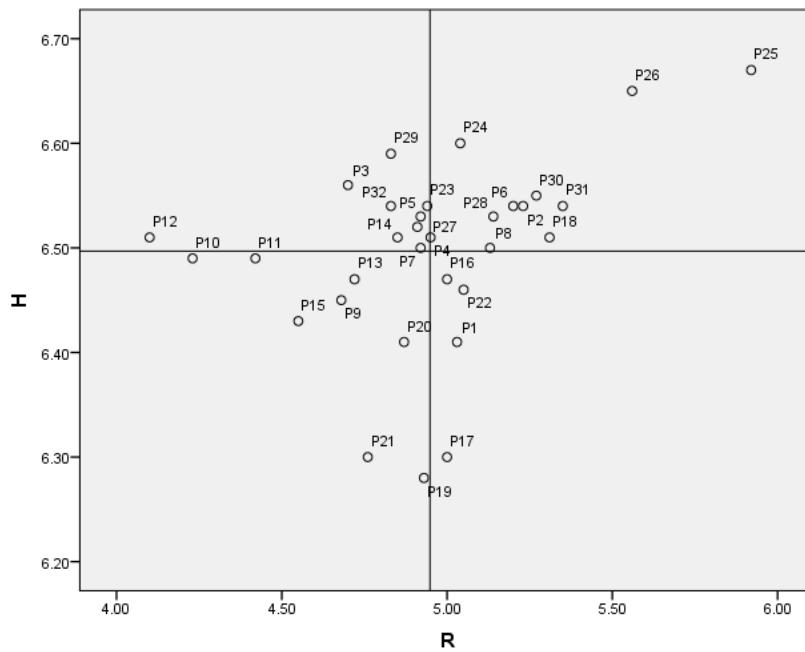
Selanjutnya dalam rekapitulasi data, indikator di atas diberikan label P1 – P32 (pertanyaan 1 – 32). Adapun hasil rekapitulasi data yang telah dikumpulkan dalam kuesioner dapat dilihat dalam tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3. 1 Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner

No	Pernyataan / Pertanyaan	Harapan	Realita
1	P1	6,41	5,03
2	P2	6,54	5,23
3	P3	6,56	4,70
4	P4	6,51	4,95
5	P5	6,53	4,92
6	P6	6,54	5,20
7	P7	6,50	4,92
8	P8	6,50	5,13
9	P9	6,45	4,68
10	P10	6,49	4,23
11	P11	6,49	4,42
12	P12	6,51	4,10
13	P13	6,47	4,72
14	P14	6,51	4,85
15	P15	6,43	4,55
16	P16	6,47	5,00
17	P17	6,30	5,00
18	P18	6,51	5,31

19	P19	6,28	4,93
20	P20	6,41	4,87
21	P21	6,30	4,76
22	P22	6,46	5,05
23	P23	6,54	4,94
24	P24	6,60	5,04
25	P25	6,67	5,92
26	P26	6,65	5,56
27	P27	6,52	4,91
28	P28	6,53	5,14
29	P29	6,59	4,83
30	P30	6,55	5,27
31	P31	6,54	5,35
32	P32	6,54	4,83

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

## ISI KEPUASAN DOSEN UTU

Universitas Teuku Umar



## B. PEMBAHASAN

Berdasarkan data-data dalam tabel 3.1 dan gambar 3.2 di atas maka dapat dibahas menggunakan *Importance Performance Analysis* atau diagram 4 kuadran sebagai berikut:

Pada kuadran I, terdapat 10 (sepuluh) 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
P4	Ketersediaan infomasi kegiatan Penelitian di UTU
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 pada saat ini sesungguhnya sudah tersedia, namun terbatas



Universitas Teuku Umar



hanya pada keberadaan laboratorium saja. Dosen membutuhkan dana dan fasilitas isi dari laboratorium sehingga penelitian dapat dilakukan dengan baik. Beberapa dosen melakukan pengujian harus membayar jasa laboratorium di luar kampus UTU.

Ketersediaan informasi penelitian sangat dibutuhkan oleh dosen, namun sesungguhnya bukan berarti tidak ada informasi sama sekali. Informasi penelitian sudah ada pada aplikasi yang dimiliki LPPM-PMP, terbatasnya informasi ini yang memunculkan penilaian kecil untuk ketersediaan informasi penelitian. Karena hanya dosen yang sering membuka aplikasi atau portal LPPM-PMP saja yang mengetahui informasinya. Informasi juga sudah disampaikan pada WAG peneliti di UTU. Namun karena dalam grup ini sifatnya semua bisa mem-posting komentar, sering informasi penting menjadi tertimpa dan akhirnya sulit diakses bagi para dosen yang tidak dalam kondisi siaga membaca pesan WAG.

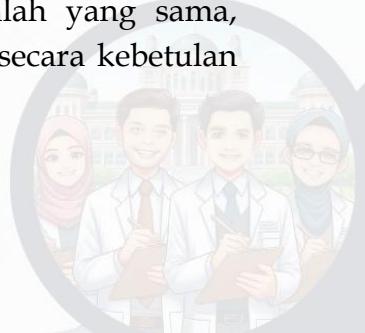
Tentang SOP proposal penelitian, sesungguhnya sudah ada setidaknya 3 SOP yaitu desk evaluasi, seminar proposal, dan penentuan pemenang. Namun tidak ada SOP yang secara spesifik mengakomodir tentang pengusulan. SOP di atas sesungguhnya sudah cukup dalam operasionalnya, namun diduga akses dosen terhadap SOP ini sangat minim, atau bahkan dosen tidak bisa akses SOP ini. Untuk itu para dosen memberikan skor yang cukup 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.

Mengenai kejelasan penentuan pemenang hibah, ini cukup menarik perhatian ketika semua pemenang adalah proposal yang mencantumkan nama pimpinan fakultas dan pimpinan lainnya. Hal ini membuat gelisah para dosen karena sudah berusaha keras untuk menyelesaikan proposal bahkan sampai begadang, namun ternyata yang lolos semua yang ada nama pimpinan. Sesungguhnya hal ini bisa dijelaskan bahwa penilaian proposal sudah ada panduan, dan panitia seleksi sudah menyesuaikan dengan panduan. Akan tetapi dalam pemikiran dosen UTU hal ini pantas menjadi pertanyaan, sehingga memberikan nilai kecil untuk hal ini. Mengingat, jauh sebelumnya juga pernah terjadi dimana pemenang hibah penelitian hanya dosen tertentu yang diduga merupakan kelompok tertentu, sehingga pada tahun ini ketika terjadi masalah yang sama, imajinasi para dosen langsung ke arah hal itu. Terlebih secara kebetulan



10 KETEGASAN  
DOSEN UTU

Universitas Teuku Umar



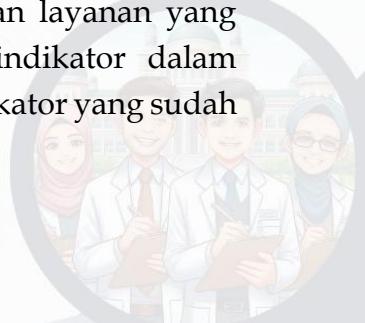
pemenangnya semua proposal yang mencntumkan nama pimpinan, ini membuat asumsi lama muncul kembali.

Tentang kebebasan mimbar akademik juga mendapatkan skor yang cukup rendah. Beberapa hal yang seharusnya menjadi ranah dosen dan dilakukan dengan bebas namun dosen masih merasakan adanya intervensi. Penentuan nilai, ketidaklulusan mahasiswa tertentu pada beberapa kasus masih didapati campur tangan pimpinan. Bahkan pada hal tertentu intervensi "pimpinan tertentu" masih dirasakan oleh dosen, sehingga dosen merasa tidak bebas berkreasi bahkan berpendapat. Sebelumnya, mahasiswa yang kebetulan tidak memenuhi syarat lulus benar-benar tidak diluluskan oleh dosen, namun mahasiswa mengadu kepada pimpinan dan berakibat pemanggilan. Pemanggilan dosen oleh karena aduan mahasiswa dalam hal ini dirasa membuat tidak nyaman, karena penilaian adalah ranah dosen dimana kondisi lapangan dipahami betul oleh dosen. Sebenarnya pemanggilan ini merupakan konfirmasi saja pimpinan atas aduan, bukan berarti sanksi bagi dosen yang memberikan nilai tidak lulus. Namun hal ini bagi dosen tetap dianggap intervensi, karena posisinya sangat jelas. Akan tetapi sebenarnya pimpinan sudah menyatakan bahwa hal seperti ini mutlak ranahnya dosen, dan dosen bisa mempertanggungjawabkan keputusannya. Karena semua dosen dan pegawai UTU terikat oleh kode etik masing-masing.

Sementara itu mengenai kejelasan pengusulan PAK dalam beberapa kasus ternyata sangat dilematis. Hal ini dosen pernah merasakan kegelisahan ketika 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 mandiri.

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.
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.



## ISI KEPUASAN DOSEN UTU

Universitas Teuku Umar



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)	10	31.25%
2.	Kuadran II (sangat memuaskan, dan perlu dipertahankan)	10	31.25%
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 31.25% saja. Sedangkan 31.25% lagi harus dilakukan perbaikan dengan skala prioritas yang tinggi. Perbaikan skala rendah sebesar 25%, dan layanan berlebihan sebesar 12.50%.



ISI KEPUASAN  
DOSEN UTU

Universitas Teuku Umar



## BAB IV. PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis pada bab III, dapat disimpulkan bahwa terdapat sepuluh (10) atau 31.25% 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 sepuluh (10) indikator layanan akademik yang harus dipertahankan karena sudah sangat memuaskan para dosen. Jumlah ini juga terlalu sedikit karena hanya sebesar 31.25% meskipun layanan yang dianggap berlebihan sebesar 12.50%. Tentu capaian memuaskan sebesar 31.25% 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. Informasi kegiatan penelitian (P4)
3. SOP pengajuan proposal penelitian (P5)
4. SOP pelaporan hasil penelitian (P7)
5. Prosedur penetapan pemenang hibah PkM (P12)
6. Prosedur pelaporan hasil PkM (P14)
7. Kebebasan mimbar akademik (P23)
8. Pedoman pelayanan internal (P27)
9. Kejelasan prosedur pengusulan PAK (P29)
10. Kebijakan dan fasilitas pengembangan kapasitas diri (P32)



ISI KEPERLUAN  
DOSEN UTU

Universitas Teuku Umar

