

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN
UHTP TAHUN 2022**

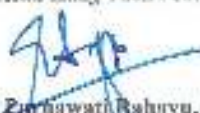


**BADAN PENJAMIN MUTU PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS HANG TUAH PEKANBARU
TAHUN 2022**

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN TAHUN 2022

Dibuat Tanggal	Oktober 2022
Dikendalikan Oleh	Badan Pejamin Mutu Pencanaan dan Pengembangan Bagian Perencanaan dan Pengembangan Universitas Hang Tuah Pekanbaru  Dr. Endang Purbanawati Rahayu, SKM, M.Si Kepala BPMPP Universitas Hang Tuah Pekanbaru
Disetujui Oleh	 Dr. Yessi Hartini, SKM, M.Kes

VISI DAN MISI
UNIVERSITAS HANG TUAH PEKANBARU

Visi Universitas Hang Tuah Pekanbaru

Visi Universitas Hang Tuah Pekanbaru adalah Terwujudnya universitas unggul dan menghasilkan lulusan sesuai kompetensi yang mampu bersaing ditingkat nasional tahun 2036

Misi Universitas Hang Tuah Pekanbaru

1. Melaksanakan proses pembelajaran yang berkualitas baik pada tenaga pendidik dan mahasiswa agar memiliki daya saing yang tinggi
2. Melaksanakan penelitian yang berkualitas, inovatif dan teruji sesuai kompetensi keilmuan
3. Melaksanakan pengabdian masyarakat sebagai implementasi hasil penelitian dan kepedulian lainnya / melaksanakan pengabdian masyarakat berbasis karya ilmiah civitas akademika baik terstruktur maupun insidental
4. Melakukan kerjasama dengan berbagai stakeholder seperti pemerintah, swasta, PT dan instansi terkait dalam menunjang kompetensi lulusan

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan selalu memanjatkan puji syukur kehadirat Allah S.W.T, laporan survey kepuasan Dosen dilingkungan Universitas Hang Tuah Pekanbaru telah kami selesaikan. Kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan dan kerjasama yang telah diberikan, sehingga hasil survey ini dapat tersusun dalam bentuk laporan survey kepuasan untuk periode tahun 2020 ini. Pelaksanaan dan penyajian laporan hasil survey ini tentunya masih terdapat kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap adanya masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan survey dan evaluasi periode yang akan datang.

Pekanbaru, Oktober 2022
Kepala BPMPP



Dr. Yessi Harnani, SKM.,M.Kes

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
VISI MISI Universitas Hang Tuah Pekanbaru.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. TUJUAN	1
C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI	1
D. RESPONDEN	1
BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	2
A. ASPEK KOMPONEN YANG DIUKUR	2
B. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN NILAI SKORING.....	2
C. METODE ANALISIS DATA	3
BAB III DESKRIPSI HASIL.....	4
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Survey terhadap pelaksanaan sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan Universitas Hang Tuah Pekanbaru adalah bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem penjaminan mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Hasil survey tingkat kepuasan Dosen dilingkungan UHTP menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu.

Dalam pelaksanaan survey ini terdapat 6 aspek kepuasan yang diukur yaitu tugas pokok, sarana dan prasarana, hubungan dengan pimpinan, hak dosen, kepedulian UHTP dan kerjasama. Responden dalam pengukuran kepuasan ini adalah dosen dari 3 fakultas dan 1 program pascasarjana dilingkungan UHTP.

B. Tujuan

Pelaksanaan survey terhadap kepuasan Dosen ini bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem penjaminan mutu di UHTP dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada di UHTP sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil survey yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan universitas dalam hal peningkatan manajemen dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan universitas, sesuai arah kebijakan dalam renstra dan renop UHTP.

C. Waktu Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan survey kepuasan terhadap layanan yang telah diterima oleh Dosen yang ada di masing-masing unit kerja di lingkungan UHTP dilaksanakan pada bulan Agustus 2022.

D. Responden

Responden kepuasan ini adalah dosen yang ada di masing-masing unit kerja di lingkungan UHTP sebanyak 146 dosen.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

A. Aspek Komponen Yang Diukur

Aspek-aspek tingkat kepuasan yang diukur untuk responden dosen dan tenaga kependidikan adalah sama yaitu terdapat 6 aspek kepuasan yang diukur yaitu tugas pokok, sarana dan prasarana, hubungan dengan pimpinan, hak dosen, kepedulian UHTP dan Kerjasama.

B. Instrumen Pengukuran Dan Nilai Skoring

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan dosen adalah Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepuasan. Instrumen kepuasan yang untuk dosen terdiri dari 45 item pertanyaan yang dikelompokkan dalam 6 aspek kepuasan yaitu:

1. Aspek tugas pokok terdiri dari 12 item
2. Aspek sarana dan prasarana terdiri dari 10 item
3. Aspek hubungan dengan pimpinan terdiri dari 5 item
4. Aspek hak dosen terdiri dari 12 item
5. Aspek kepedulian UHTP terdiri dari 3 item
6. Aspek Kerjasama terdiri dari 2 item

Untuk mendapatkan gambaran dan masukan yang lebih lengkap terkait dengan tingkat kepuasan, disetiap akhir dari bagian/aspek kepuasan diberikan pertanyaan komentar dan saran yang dapat diisi atau tidak diisi oleh para responden. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala 1-5 dengan indikator penilaian sebagai berikut:

- 1 = sangat kurang memuaskan
- 2 = kurang memuaskan
- 3 = cukup
- 4 = memuaskan
- 5 = sangat memuaskan

C. Metode Analisis Data

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan berupa indeks kepuasan (skala 1-5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik

descriptive menggunakan mc. Excel untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan dari setiap aspek penilaian yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan dosen terhadap aspek yang dinilai. Hasil dapat disajikan dengan menggunakan diagram dengan skor presentase dari aspek yang dinilai.

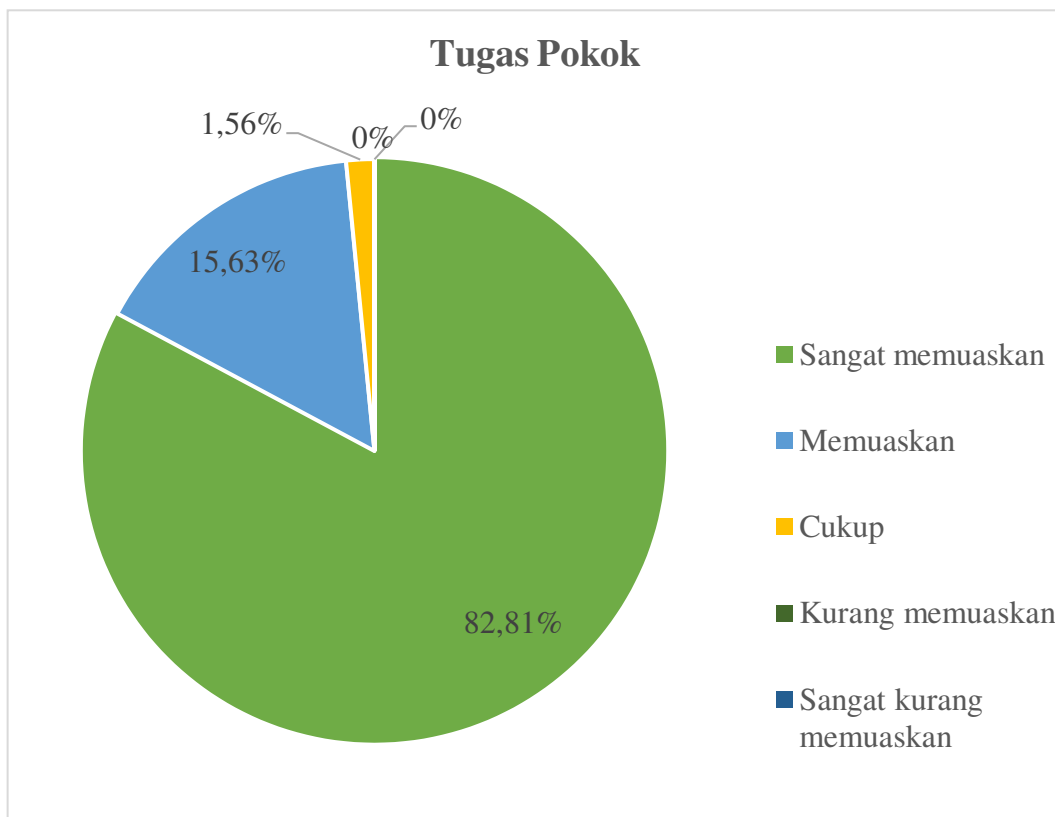
BAB III

DESKRIPSI HASIL

A. Penilaian dosen terhadap Aspek tugas pokok

Hasil survey kepuasan Dosen Tetap terhadap Tugas Pokok Dosen dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 1. Penilaian Dosen Tetap terhadap tugas Pokok Dosen



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 1 diatas menggambarkan persentase penilaian dosen tetap UHTP terhadap Tugas pokok. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa tugas pokok telah dianggap sangat memuaskan sesuai dengan tupoksi dosen. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan merupakan persentase yang paling tinggi sebanyak 82,81%, kategori memuaskan sebanyak 15,63% dan kategori cukup sebanyak 1,56% sedangkan pada kategori kurang memuaskan dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti bahwa tugas pokok dosen telah dianggap maksimal dilaksanakan.

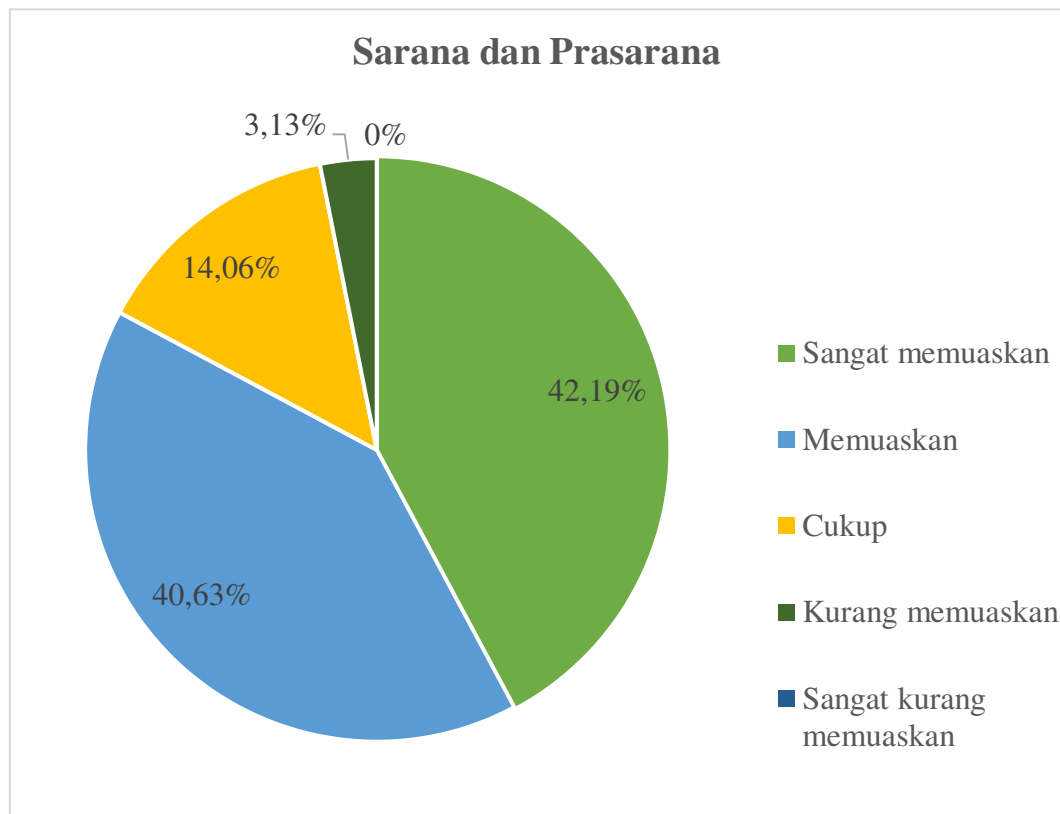
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Dosen Tetap terkait tugas pokok adalah sebagai berikut:

1. Dosen di UHTP mengampu mata kuliah sesuai dengan kompetensi
2. Dosen mengajar minimal 12 sks setiap semester
3. Tenaga dosen di prodi sudah memadai
4. Dosen diwajibkan untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan), RPS (Rencana Pembelajaran Semester) dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya
5. Dosen melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan
6. Dosen diberdayakan untuk menjadi Pembimbing Akademik mahasiswa
7. Dosen diberdayakan untuk menjadi pembimbing dan penguji tugas akhir mahasiswa
8. Dosen diberikan informasi untuk melakukan penelitian baik internal maupun eksternal
9. Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian sekali dalam satu tahun baik didanai oleh internal UHTP atau pihak eksternal
10. Dosen diberi kesempatan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya
11. Dosen diberi informasi untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan sumber pendanaan baik internal maupun eksternal
12. Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal UHTP atau pihak eksternal

B. Penilaian dosen terhadap sarana dan prasarana

Hasil survey kepuasan Dosen Tetap terhadap sarana dan prasarana dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 2. Penilaian Dosen Tetap terhadap sarana dan prasarana



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 2 diatas menggambarkan persentase penilaian dosen tetap UHTP terhadap sarana dan prasarana. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa sarana dan prasarana telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 42,19%, kategori memuaskan sebanyak 40,63% dan kategori cukup sebanyak 14,06%, kategori kurang memuaskan sebanyak 3,13% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti bahwa sarana dan prasarana telah sesuai dan bagus.

Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Dosen Tetap terkait sarana dan prasarana adalah sebagai berikut:

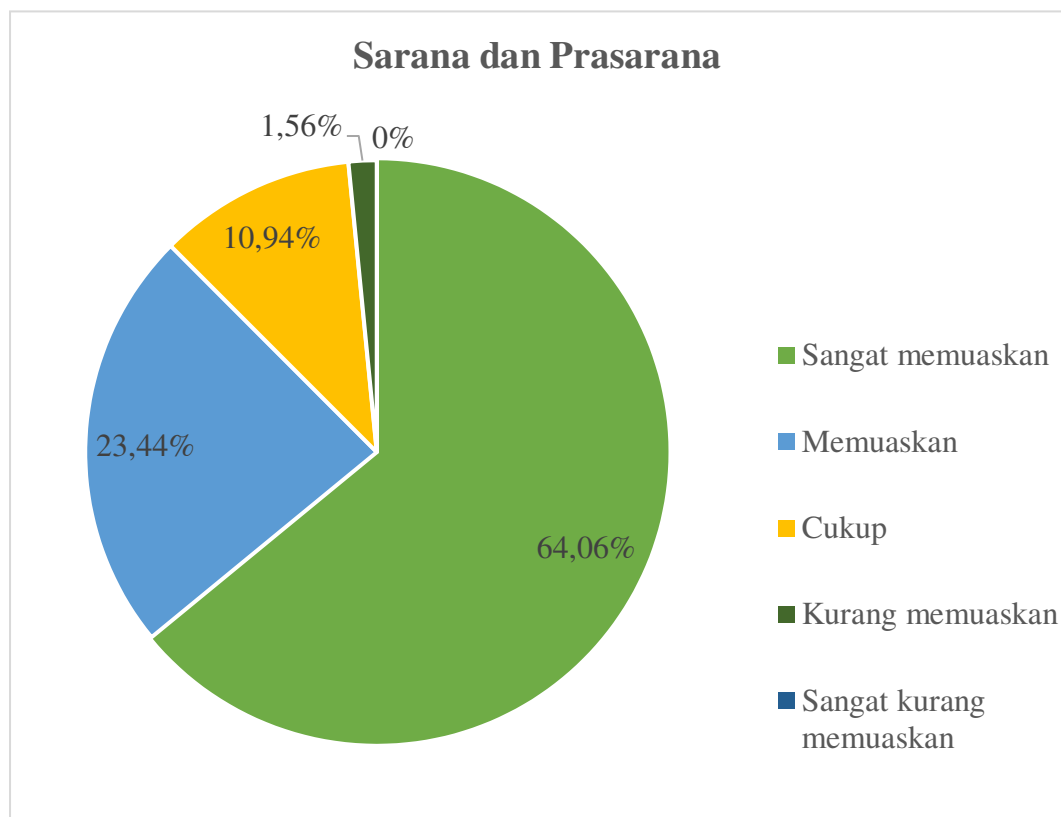
1. Di setiap ruang kelas tersedia *Infocus*
2. Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar
3. Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)
4. Tersedia sarana komputer dan kemudahan untuk mengakses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya
5. Tersedia toilet yang memadai dan bersih
6. Tersedia sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran

7. Tersedia perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif
8. Tersedia sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen simpan pinjam
9. Tersedia sarana parkir yang memadai dan aman
10. Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan

C. Penilaian dosen terhadap Aspek hubungan dengan pimpinan

Hasil survey kepuasan Dosen Tetap terhadap hubungan dengan pimpinan dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 3. Penilaian Dosen Tetap terhadap hubungan dengan pimpinan



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 3 diatas menggambarkan persentase penilaian dosen tetap UHTP terhadap hubungan dengan pimpinan. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa hubungan dengan pimpinan telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 64,06%, kategori memuaskan sebanyak 23,44% dan kategori cukup sebanyak 10,94%, kategori kurang memuaskan sebanyak 1,56% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti bahwa hubungan dosen dan pimpinan sangat baik.

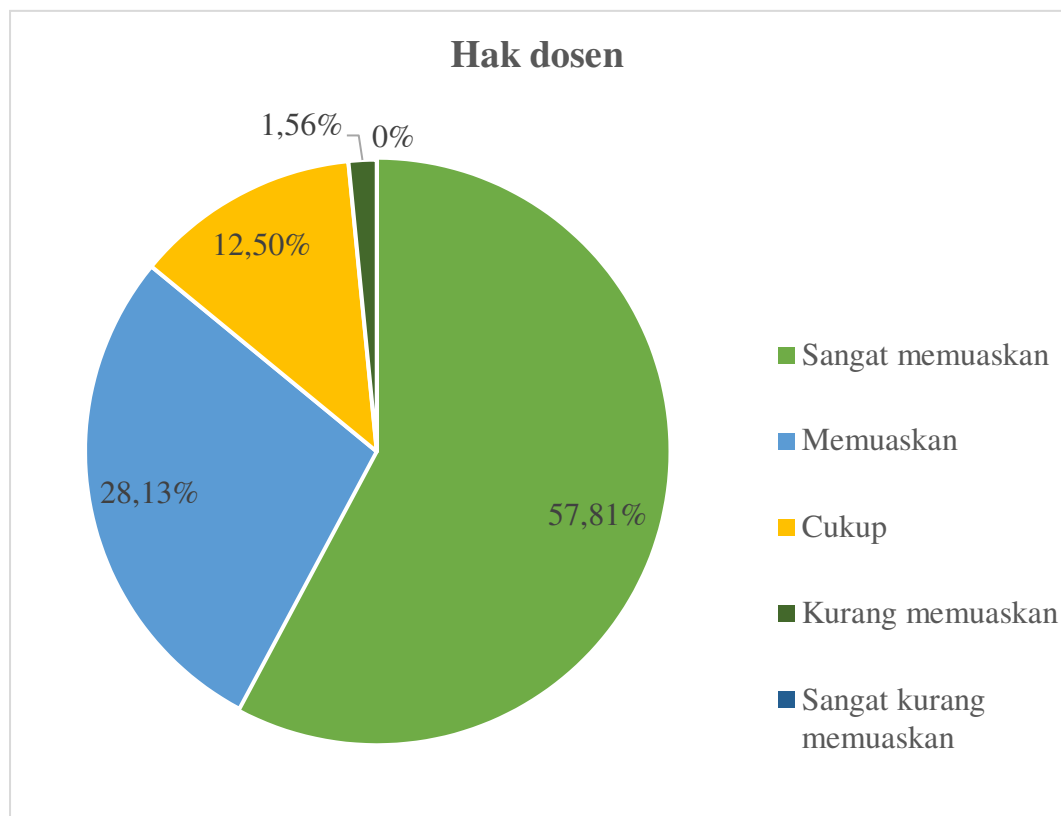
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Dosen Tetap terkait hubungan dengan pimpinan adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan memberikan perhatian untuk setiap hasil kerja dosen yang dilakukan
2. Pimpinan berkomunikasi baik dengan dosen
3. Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan dosen
4. Pimpinan memberikan *reward* dan *punishment* terhadap hasil kerja dosen
5. Pimpinan memberikan pengawasan terhadap tugas dosen dalam mengajar

D. Penilaian dosen terhadap Aspek hak dosen

Hasil survey kepuasan Dosen Tetap terhadap hak dosen dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 4. Penilaian Dosen Tetap terhadap hak dosen



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 4 diatas menggambarkan persentase penilaian dosen tetap UHTP terhadap hak dosen. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa hak dosen telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 57,81%, kategori memuaskan sebanyak 28,13% dan kategori cukup sebanyak 12,50%, kategori kurang memuaskan sebanyak 1,56% dan

sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti hak dosen sudah terpenuhi dan difasilitasi oleh UHTP.

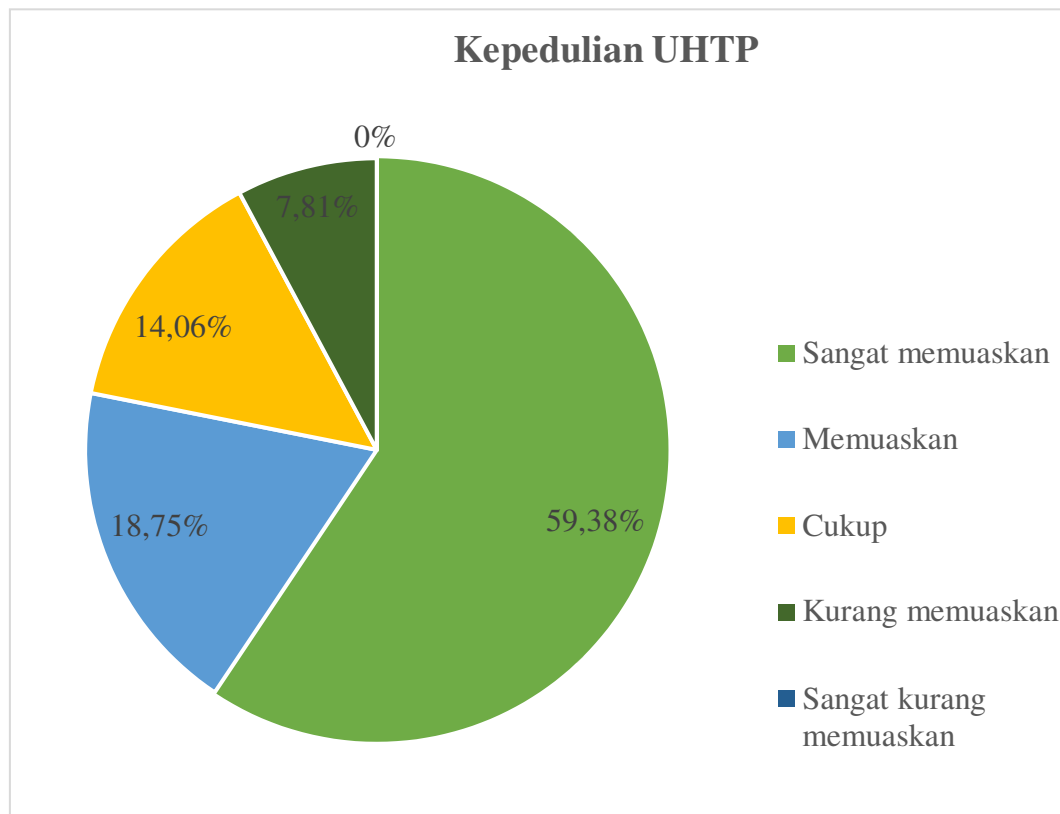
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Dosen Tetap terkait hak dosen adalah sebagai berikut:

1. Dosen memperoleh gaji memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup
2. Dosen mendapat tunjangan selain gaji perbulan
3. Dosen mendapatkan THR (Tunjangan Hari Raya) setiap hari raya Idul Fitri sesuai dengan aturan yang berlaku
4. Dosen diberikan jaminan kesehatan sesuai dengan aturan yang berlaku
5. Dosen diberikan fasilitas kemudahan dalam mengurus kepangkatan akademik
6. Dosen mendapat kesempatan untuk mengikuti kegiatan seminar/ pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu
7. Dosen mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal UHTP atau dari pihak eksternal
8. Dosen diberikan kesempatan untuk mengikuti program sertifikasi
9. Dosen diberikan tunjangan hari tua
10. Dosen diberi kesempatan mengikuti kegiatan family gathering yang diadakan oleh UHTP
11. Dosen mendapat kesempatan meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas
12. Dosen diberikan tunjangan dana pernikahan/kelahiran anak sesuai dengan aturan yang berlaku

E. Penilaian dosen terhadap Aspek kepedulian UHTP

Hasil survey kepuasan Dosen Tetap terhadap kepedulian UHTP dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 5. Penilaian Dosen Tetap terhadap kepedulian UHTP



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 5 diatas menggambarkan persentase penilaian dosen tetap UHTP terhadap kepedulian UHTP. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa hak dosen telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 59,38%, kategori memuaskan sebanyak 18,75% dan kategori cukup sebanyak 14,06%, kategori kurang memuaskan sebanyak 7,81% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti kepedulian UHTP kepada dosen yang ada dilingkungan UHTP sudah sangat baik.

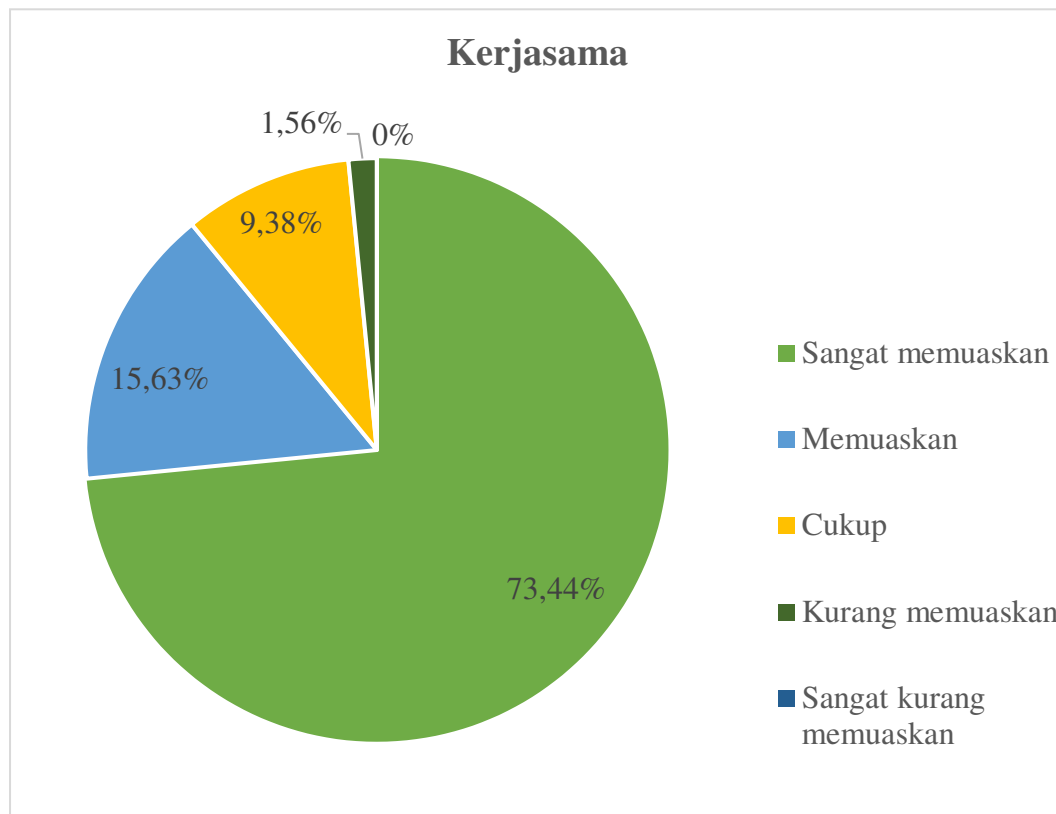
Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Dosen Tetap terkait kepedulian UHTP adalah sebagai berikut:

1. Dosen mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja
2. Dosen mendapat bantuan apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga
3. Dosen mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan

F. Penilaian dosen terhadap Aspek Kerjasama

Hasil survey kepuasan Dosen Tetap terhadap kerjasama dapat dilihat pada grafik berikut:

Grafik 6. Penilaian Dosen Tetap terhadap kepedulian UHTP



Sumber: data primer yang diolah (2022)

Pada grafik 4 diatas menggambarkan persentase penilaian dosen tetap UHTP terhadap hak dosen. Dari informasi ini dapat di jelaskan bahwa kerjasama telah dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari hasil 5 kategori penilaian, kategori sangat memuaskan sebanyak 73,44%, kategori memuaskan sebanyak 15,63% dan kategori cukup sebanyak 9,38%, kategori kurang memuaskan sebanyak 1,56% dan sangat kurang memuaskan sebanyak 0%. Hal ini berarti kerjasama kepada dosen yang ada dilingkungan UHTP sudah sangat baik.

Komponen-komponen penilaian yang diajukan kepada Dosen Tetap terkait kerjasama adalah sebagai berikut:

1. Dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama Universitas Hang Tuah Pekanbaru dengan pihak eksternal

2. Terjalin koordinasi/kerjasama antar lembaga /program studi/unit di lingkungan Universitas Hang Tuah Pekanbaru

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari survey kepuasan dosen adalah sebagai berikut:

1. Seluruh aspek yang dinilai dosen rata-rata sangat memuaskan
2. Aspek tugas pokok yang dinilai dosen dengan kriteria sangat memuaskan 82,81%
3. Aspek sarana dan prasarana yang dinilai dosen dengan kriteria sangat memuaskan 42,19%
4. Aspek hubungan dengan pimpinan yang dinilai dosen dengan kriteria sangat memuaskan 64,06%
5. Aspek hak dosen yang dinilai dosen dengan kriteria sangat memuaskan 57,81%,
6. Aspek kepedulian UHTP yang dinilai dosen dengan kriteria sangat memuaskan 59,38%
7. Aspek Kerjasama yang dinilai dosen dengan kriteria sangat memuaskan 73,44%

B. Saran

Saran yang didapatkan dari beberapa masukan dosen sesuai dengan survei sebagai berikut:

1. Tingkatkan fasilitas sarana dan prasarana di UHTP:
 - a. Mohon tingkatkan koneksi jaringan internet (WIFI)
 - b. Mohon siapkan parkir kendaraan cadangan saat ada kegiatan kampus
2. Peningkatan Kesejahteraan dan pengembangan dosen:
 - a. Dosen yang mengajar lebih dari 12 sks dibayarkan seperti dosen luar biasa
 - b. Perlu financial support dalam pengembangan dosen terutama publikasi ilmiah bereputasi
 - c. Berikan Reward bagi karyawan atau dosen yang sudah lama bekerja (minimal 10 tahun)
 - d. Hendaknya setiap prestasi yang di dapat dosen baik internal maupun eksternal diberi reward/bonus