

# LAPORAN

## KEPUASAN DOSEN

### UNIVERSITAS ESA UNGGUL

#### TA 2022/2023

2023



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
I. PENDAHULUAN.....	1
II. TUJUAN PENGUKURAN.....	1
III. METODOLOGI .....	1
IV. INSTRUMEN PENILAIAN .....	2
V. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	5
5.1. Unit Analisis .....	6
5.2. Populasi.....	6
5.3. Instrumen Pengukuran .....	6
5.4. Time Horizon .....	6
5.5. Pengujian Instrumen Penelitian .....	6
5.6. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen.....	6
5.7. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM .....	10
5.8. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan Penelitian .....	13
5.9. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan PkM.....	15
5.10. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan .....	17
VI. PENUTUP.....	17
6.1. Kesimpulan .....	17
6.2. Upaya Tindaklanjut.....	19
REFERENSI.....	21

# LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN UNIVERSITAS ESA UNGGUL TA 2022/2023

## I. PENDAHULUAN

Pengukuran kepuasan dosen merupakan bagian dari pengukuran kinerja Sistem Manajemen Mutu Universitas Esa Unggul untuk memonitoring informasi yang berhubungan dengan persepsi Dosen akan harapan dan kinerja dari manajemen yang harus dilaksanakan secara rutin. Hasil pengukuran ini akan dijadikan sebagai salah satu dasar evaluasi dan pengendalian terhadap peningkatan mutu dan perbaikan yang berkelanjutan (Continuous Quality Improvement) dari civitas akademika Universitas Esa Unggul.

## II. TUJUAN PENGUKURAN

Pengukuran kepuasan Dosen harus dilakukan secara kontinu dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan Dosen Universitas Esa Unggul
2. Mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh Universitas Esa Unggul dalam mengembangkan institusi terutama terkait dengan Dosen.

## III. METODOLOGI

- 1) Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan kepuasan dosen.
- 2) Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan dosen, Kantor Penjaminan Mutu menggunakan instrumen kepuasan dosen sebanyak 4 aspek penilaian yang mempunyai 74 butir indikator yang digunakan sebagai pernyataan isi kuesioner. Kelima aspek tersebut terdiri dari:
  - (a) Kepuasan dosen terhadap layanan manajemen.
  - (b) Kepuasan dosen terhadap pengelolaan SDM.
  - (c) Kepuasan dosen terhadap proses kegiatan penelitian
  - (d) Kepuasan dosen terhadap proses kegiatan PKM
  - (e) Kepuasan dosen terhadap layanan
- 3) Dosen sebagai responden diberikan kebebasan untuk memberikan penilaian dengan skala pengukuran jawaban mulai dari skala 1 sampai 4 dimana nilai 1 = tidak puas, nilai 2 = cukup puas, nilai 3 = puas, dan nilai 4 = sangat puas.
- 4) Berdasarkan data tersebut, kemudian dihitung rata-rata dari setiap jawaban responden. Skala pengukuran menggunakan skala interval. Adapun interval kriteria dalam penilaian adalah sebagai berikut.

Tabel 4.1 Interval dari Kriteria

Rentang			Kriteria Penilaian
1	-	1.75	Tidak Puas
1.76	-	2.50	Cukup Puas
2.51	-	3.25	Puas
3.26	-	4.00	Sangat Puas

#### IV. INSTRUMEN PENILAIAN

Berikut instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan Dosen di Lingkungan Universitas Esa Unggul

Tabel 4.1 Dimensi dan Indikator Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen

Dimensi	Indikator
<b>Pengembangan Kompetensi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebutuhan untuk studi lanjut</li> <li>2. Pengembangan diri melalui seminar/workshop</li> <li>3. Pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi</li> <li>4. Kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri</li> </ol>
<b>Pengembangan Karir/Jabatan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Mendapatkan informasi layanan tentang jenjang karir</li> <li>6. Memperoleh kesempatan membangun jejaring</li> <li>7. Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan</li> <li>8. Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural</li> <li>9. Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan fungsional</li> </ol>
<b>Penelitian dan PkM</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Tersedianya buku panduan penelitian dan PkM</li> <li>11. Informasi tentang kegiatan penelitian dan PkM</li> <li>12. Memperoleh penilaian proposal penelitian dan PkM</li> <li>13. Adanya skema pendanaan serta beban penelitian dan PkM berdasarkan kualifikasi dosen</li> <li>14. Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal dserta laporan akhir penelitian dan PkM</li> <li>15. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM</li> </ol>
<b>Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Ruang kerja yang bersih dan nyaman</li> <li>17. Tempat parkir yang bersih dan nyaman</li> <li>18. Ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan</li> <li>19. Suasana kerja yang kondusif</li> </ol>

<b><i>Kepemimpinan</i></b>	<p>20. Pimpinan konsisten dalam penegakan aturan</p> <p>21. Keprofesionalan pimpinan dalam mengatur dosen</p> <p>22. Cara komunikasi pimpinan terhadap dosen</p>
----------------------------	--

Tabel 4.2 Dimensi dan Indikator Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<b><i>Rekrutmen dan Seleksi</i></b>	<p>1. Para pelamar mendapatkan informasi yang memadai tentang kualifikasi dan persyaratan yang diperlukan.</p> <p>2. Para pelamar melalui proses seleksi terstruktur sebelum diterima sebagai pegawai</p> <p>3. Saat diterima sebagai pegawai, BPSDM melakukan orientasi terlebih dahulu untuk pengenalan lingkungan kerja.</p>
<b><i>Pengembangan</i></b>	<p>4. Saya mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan serta studi lanjut untuk meningkatkan kemampuan terkait pekerjaan saya.</p> <p>5. Pelayanan administrasi kepegawaian di UEU telah memenuhi harapan saya.</p> <p>6. Pelayanan pengurusan kepangkatan akademik yang dilaksanakan oleh BPSDM memenuhi harapan saya.</p>
<b><i>Sistem Penilaian Kinerja</i></b>	<p>7. Universitas Esa Unggul memiliki sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan secara formal dan tertulis.</p> <p>8. Saya diberi informasi mengenai hasil penilaian kinerja saya.</p> <p>9. Sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan di UEU dilakukan dengan objektif</p>
<b><i>Promosi</i></b>	<p>10. Universitas Esa Unggul memiliki ketentuan kebijakan promosi yang resmi dan tertulis.</p> <p>11. Promosi jabatan dilaksanakan secara adil dan sesuai kemampuan pegawai.</p> <p>12. Prioritas promosi diberikan kepada pegawai yang berkinerja baik/berprestasi</p>
<b><i>Kompensasi dan Fasilitas</i></b>	<p>13. Universitas Esa Unggul menyediakan fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pegawai</p> <p>14. Gaji yang saya terima dari UEU telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan saya.</p>

Tabel 4.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan Penelitian

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<b>Layanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesopanan dan keramahan petugas</li> <li>2. Kecepatan pelayanan petugas</li> <li>3. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</li> <li>4. Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan</li> <li>5. Kemudahan prosedur pelayanan</li> <li>6. Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan</li> </ol>
<b>Pengelolaan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Kejelasan pemberian informasi sumber hibah penelitian internal dan eksternal.</li> <li>8. Penerimaan proposal, penyediaan kontrak kerjasama, penyelenggaraan penyimpanan dokumen dll</li> <li>9. Kecukupan dana dengan kegiatan penelitian</li> <li>10. Kegiatan evaluasi proposal, penyelenggaraan seminar proposal dan penetapan seminar hasil</li> <li>11. Proses monitoring dan evaluasi</li> <li>12. Penjaminan mutu penelitian</li> </ol>
<b>Hasil</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. LPPM mengarahkan dan memfasilitasi dalam menentukan pilihan hasil luaran dalam bentuk jurnal, HKI, buku, Paten, dll.</li> <li>14. Aktifitas tindak lanjut, sosialisasi hasil penelitian agar bermanfaat bagi mitra dan masyarakat</li> <li>15. Proses integrasi hasil luaran penelitian terhadap pembelajaran</li> </ol>

Tabel 4.4 Dimensi dan Indikator Kepuasan Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan PKM

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<b>Layanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesopanan dan keramahan petugas</li> <li>2. Kecepatan pelayanan petugas</li> <li>3. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</li> <li>4. Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan</li> <li>5. Kemudahan prosedur pelayanan</li> <li>6. Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan</li> </ol>

<b>Pengelolaan</b>	<p>7. Kejelasan pemberian informasi sumber hibah PkM internal dan eksternal.</p> <p>8. Penerimaan proposal, penyediaan kontrak kerjasama, penyelenggaraan penyimpanan dokumen dll</p> <p>9. Kecukupan dana dengan program PkM</p> <p>10. Kegiatan evaluasi proposal, penyelenggaraan seminar proposal dan penetapan seminar hasil</p> <p>11. Proses monitoring dan evaluasi</p> <p>12. Penjaminan mutu program kegiatan PkM</p>
<b>Hasil</b>	<p>13. LPPM mengarahkan dan memfasilitasi dalam menentukan pilihan hasil luaran dalam bentuk jurnal, HKI, buku, Paten, dll.</p> <p>14. Aktifitas tindak lanjut, sosialisasi hasil penelitian agar bermanfaat bagi mitra dan masyarakat</p> <p>15. Proses integrasi hasil luaran PkM terhadap pembelajaran</p>

Tabel 4.5 Dimensi dan Indikator Kepuasan Dosen terhadap Layanan

No	Indikator
1	Kerapihan staff
2	Kebersihan ruang tamu
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
4	Pengetahuan staff menjawab pertanyaan
5	Kecepatan pelayanan staff
6	Kemudahan prosedur pelayanan
7	Kesigapan petugas
8	Kesopanan dan keramahan petugas

Berdasarkan tabel di atas, total indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan Dosen adalah 74 item pernyataan yang terdiri dari aspek: kepuasan layanan manajemen, pengelolaan SDM, proses kegiatan penelitian, proses kegiatan PkM dan layanan.

## V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan dosen dimana setiap aspek menggambarkan tingkat kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Esa Unggul. Berikut analisa deskriptif dalam pengukuran kepuasan dosen Universitas Esa Unggul TA. 2022/2023.

### **5.1. Unit Analisis**

Unit analisis dalam pengukuran kepuasan ini yaitu Dosen Tetap Universitas Esa Unggul. Berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Sumber Daya Manusia total Dosen Tetap Universitas Esa Unggul sebanyak 585 orang per tanggal 1 April 2023.

### **5.2. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah Dosen Tetap sebanyak 585 orang. Metode sampling yang digunakan adalah convenience sampling, yaitu dengan memilih responden yang paling mudah untuk mengisi kuesioner yang disebar, dengan target 50% dari populasi. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar melalui sim penjaminan mutu, kuesioner yang dapat diolah sebanyak 585 kuesioner yang artinya sesuai dari target yang ditetapkan yaitu 100%.

### **5.3. Instrumen Pengukuran**

Instrumen pengukuran menggunakan kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala *likert* dengan metode penyebaran dilakukan secara *online* pada sim penjaminan mutu.

### **5.4. Time Horizon**

Waktu penyebaran kuesioner melalui sim penjaminan mutu dimulai pada tanggal 7 Juni 2023 sampai dengan tanggal 17 Agustus 2023.

### **5.5. Pengujian Instrumen Penelitian**

Kuesioner digunakan setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan signifikansi 5%. Hasil akhir pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan semua item kuesioner sebanyak 74 butir dinyatakan valid untuk digunakan.

### **5.6. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen**

Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Esa Unggul. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan manajemen kepada dosen di lingkungan Universitas Esa Unggul. Secara umum hasil dari survey kepuasan dosen terhadap layanan manajemen dapat dijelaskan sebagai berikut:

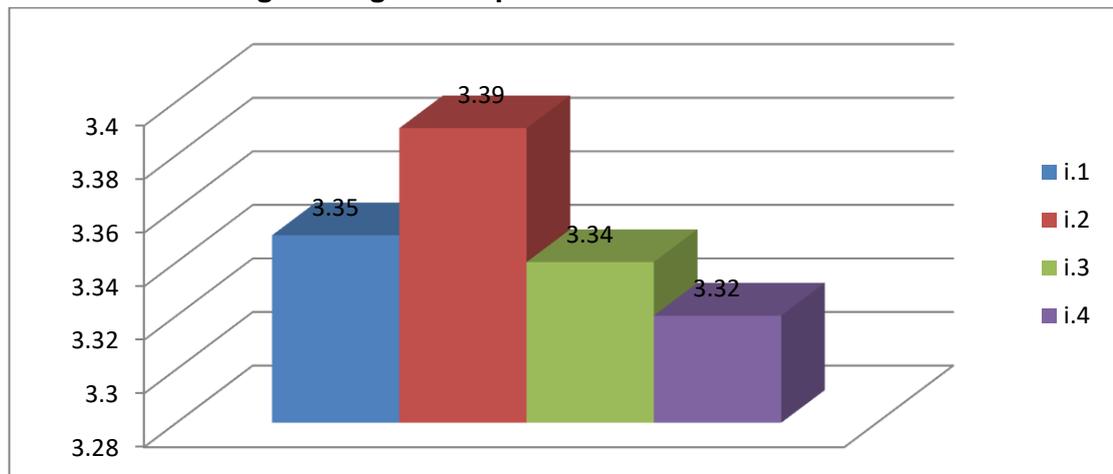
Tabel 5.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Pengembangan Kompetensi	3,35
2	Pengembangan Karir/Jabatan	3,41
3	Penelitian dan PkM	3,47
4	Pelayanan	3,44
5	Kepemimpinan	3,52
<b>Rata-rata</b>		<b>3,44</b>

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,44 yang artinya termasuk pada kategori “Sangat Puas”. Tabel 5.1 menunjukkan bahwa, Kategori Kepemimpinan memiliki nilai tertinggi sebesar 3,52. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Kategori pengembangan kompetensi dengan nilai 3,35 dimana dosen merasa belum puas terkait kesempatan mengikuti studi banding.

#### 5.6.1 Hasil survei pada setiap dimensi

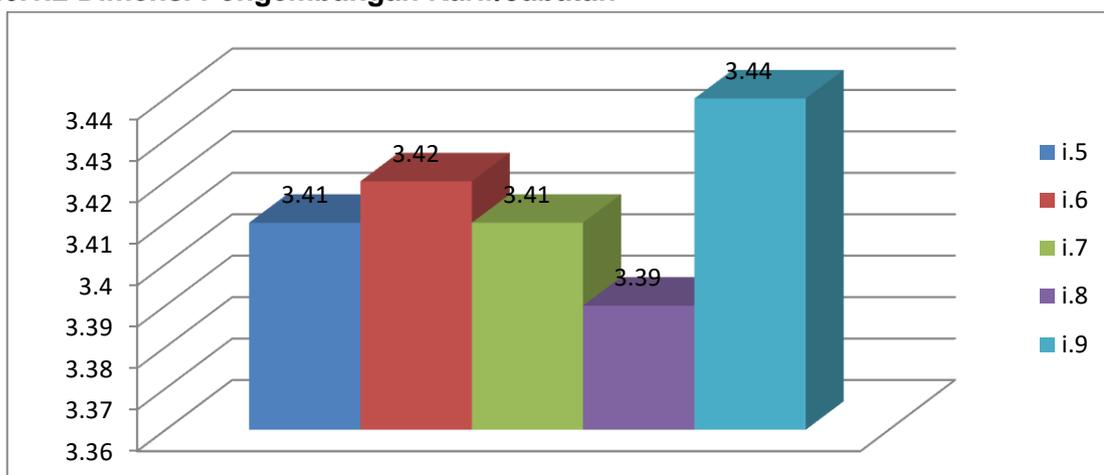
##### 5.6.1.1 Dimensi Pengembangan Kompetensi



Gambar 5.1 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.2 yaitu indikator “Pengembangan diri melalui seminar/workshop” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,39. Sedangkan pada i.4 yaitu indikator “Kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,32. Indikator tersebut menunjukkan bahwa dosen merasa belum memiliki kesempatan untuk mengikuti studi banding. Kegiatan studi banding sebenarnya sudah tercantum dalam rencana kerja anggaran tahunan program studi, namun pelaksanaan studi banding masih terbatas untuk dosen structural dan belum melibatkan semua dosen.

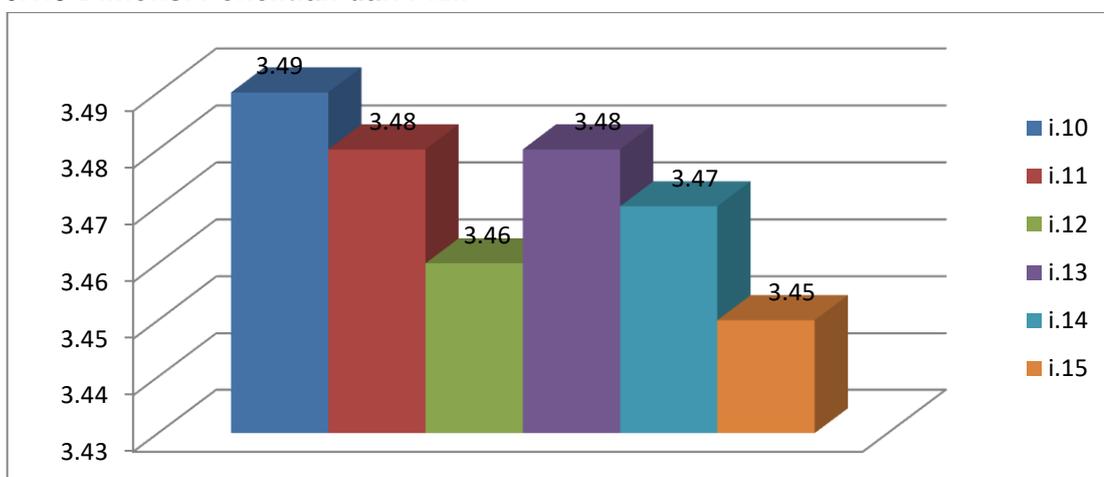
### 5.6.1.2 Dimensi Pengembangan Karir/Jabatan



Gambar 5.2 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.9 yaitu indikator “adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan fungsional” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,44. Sedangkan pada i.8 yaitu indikator “adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,39. Indikator tersebut menunjukkan bahwa dosen merasa belum memiliki kesempatan untuk menjadi pejabat struktural.

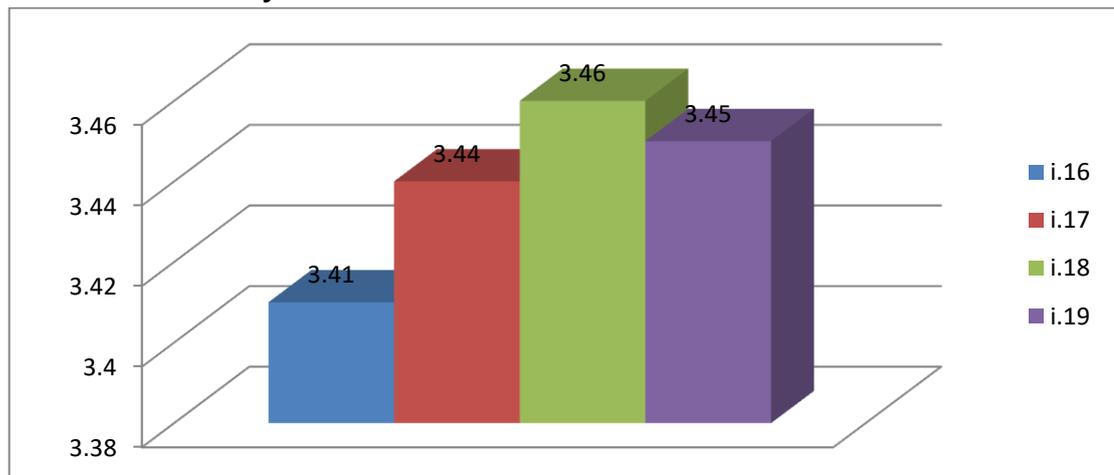
### 5.6.1.3 Dimensi Penelitian dan PkM



Gambar 5.3 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.10 yaitu indikator “Tersedianya buku panduan penelitian dan PkM” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,49. Sedangkan pada i.15 yaitu indikator “ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,45.

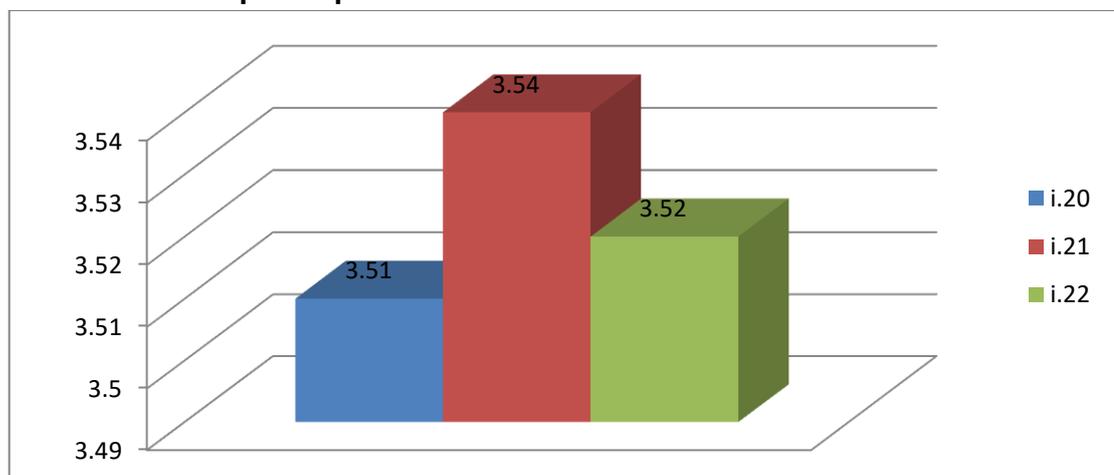
#### 5.6.1.4 Dimensi Pelayanan



Gambar 5.4 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.18 yaitu indikator “ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,46. Sedangkan pada i.16 yaitu indikator “ruang kerja bersih dan nyaman” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,41.

#### 5.6.1.5 Dimensi Kepemimpinan



Gambar 5.5 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.21 yaitu indikator “Keprofesionalan pimpinan dalam mengatur dosen” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,54. Sedangkan pada i.20 yaitu indikator “pimpinan konsisten dalam penegakan aturan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,51.

## 5.7. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM

Survey ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pengelolaan SDM. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SDM kepada dosen di lingkungan Universitas Esa Unggul. Secara umum hasil dari survey ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

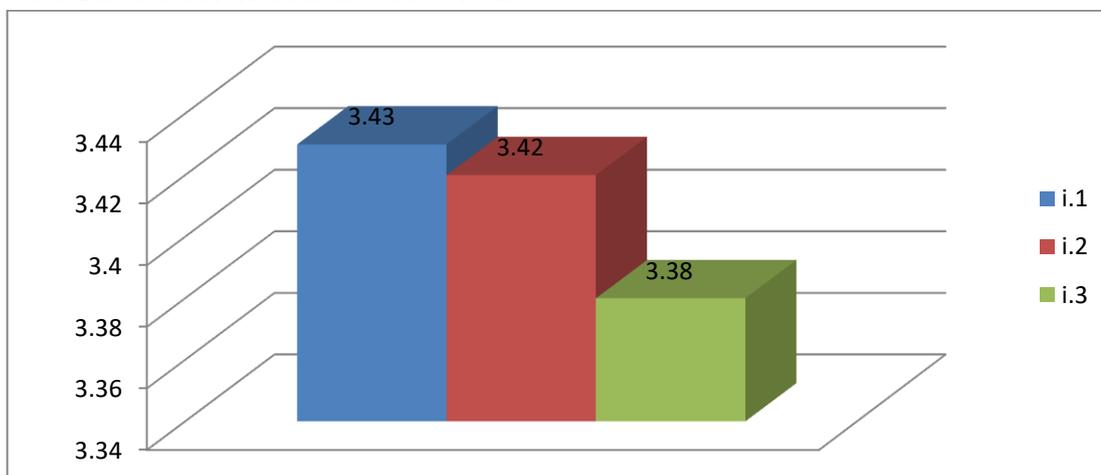
Tabel 5.2 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Rekrutmen dan Seleksi	3,41
2	Pengembangan	3,21
3	Sistem Penilaian Kerja	3,29
4	Promosi	3,29
5	Kompensasi dan Fasilitas	3,25
Rata-rata		3,29

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,29 yang artinya termasuk pada kategori “Sangat Puas”. Tabel 5.2 menunjukkan bahwa, Kategori rekrutmen dan seleksi memiliki nilai tertinggi sebesar 3,41. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Kategori pengembangan dengan nilai 3,21.

### 5.7.1 Hasil survei pada setiap dimensi

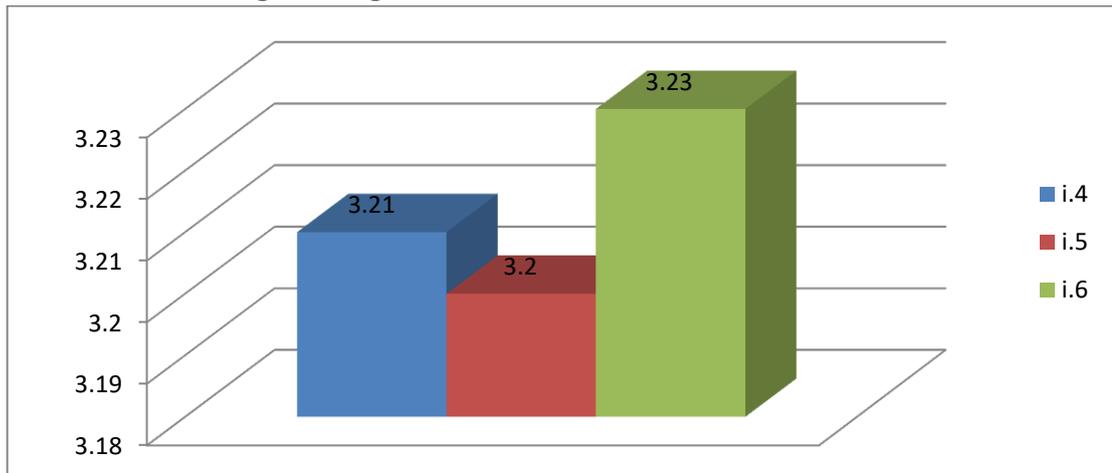
#### 5.7.1.1 Dimensi Rekrutmen dan Seleksi



Gambar 5.6 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.1 yaitu indikator “Para pelamar mendapatkan informasi memadai tentang kualifikasi dan persyaratan yang diperlukan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,43. Sedangkan pada i.3 yaitu indikator “saat diterima sebagai pegawai, biro SDM melakukan orientasi terlebih dahulu untuk pengenalan lingkungan kerja” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,38.

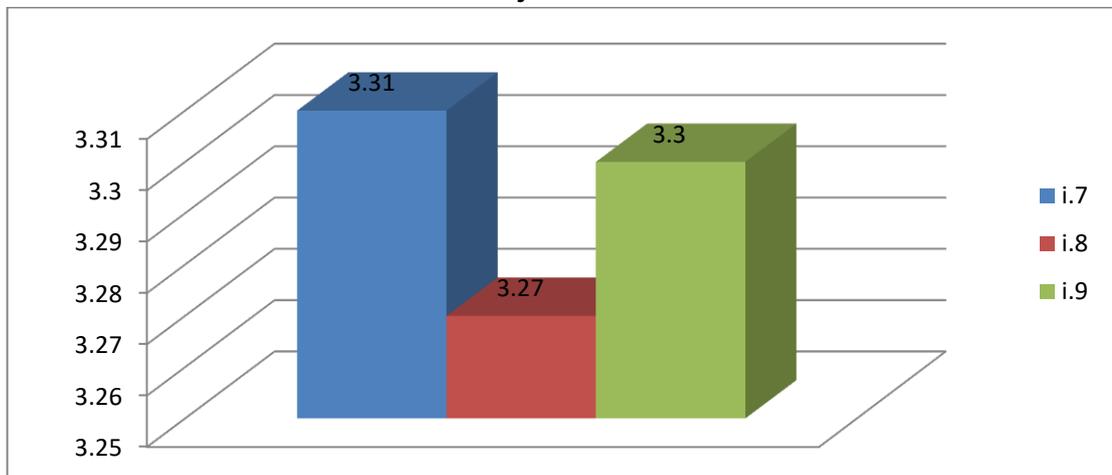
### 5.7.1.2 Dimensi Pengembangan



Gambar 5.7 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.6 yaitu indikator “pelayanan pengurusan kepangkatan akademik yang dilaksanakan oleh Biro Pengembangan SDM memnuhi harapan saya” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,23. Sedangkan pada i.5 yaitu indikator “pelayanan administrasi kepegawaian di Universitas Esa Unggul” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,20.

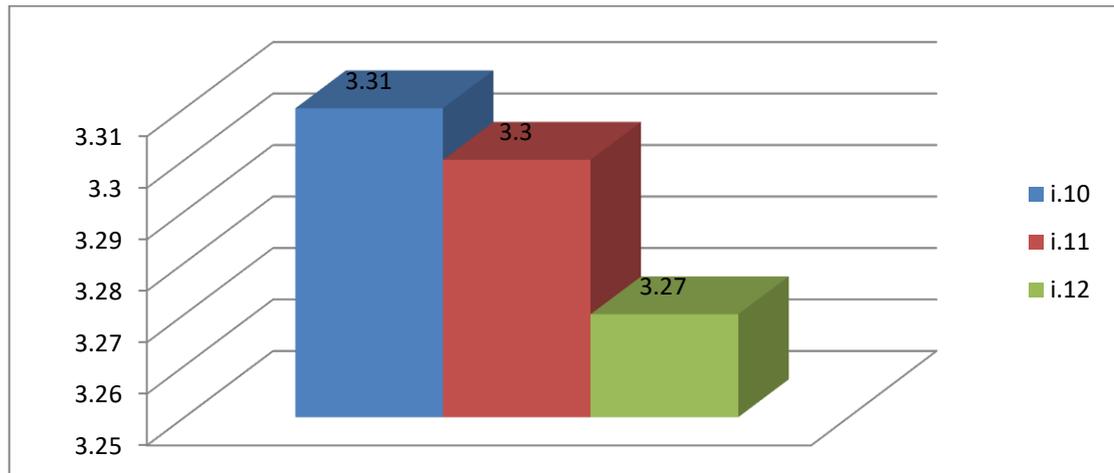
### 5.7.1.3 Dimensi Sistem Penilaian Kinerja



Gambar 5.8 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.7 yaitu indikator “Universitas Esa Unggul memiliki sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan secara formal dan tertulis” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,31. Sedangkan pada i.8 yaitu indikator “saya diberi informasi mengenai hasil penilaian kinerja saya” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,27.

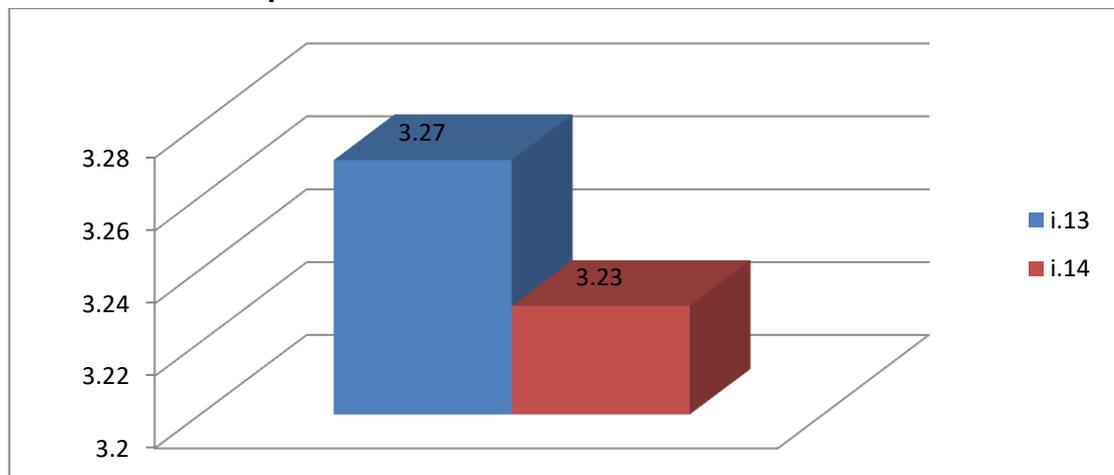
#### 5.7.1.4 Dimensi Promosi



Gambar 5.9 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.10 yaitu indikator “Universitas Esa Unggul memiliki ketentuan kebijakan promosi yang resmi dan tertulis” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,31. Sedangkan pada i.12 yaitu indikator “Prioritas promosi diberikan kepada pegawai yang berkinerja/berprestasi” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,27.

#### 5.7.1.5 Dimensi Kompensasi dan Fasilitas



Gambar 5.10 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.13 yaitu indikator “Universitas Esa Unggul menyediakan fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pegawai” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,27. Sedangkan pada i.14 yaitu indikator “gaji yang saya terima telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan saya” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,23.

## 5.8. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan Penelitian

Survey ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap Kegiatan Penelitian. Secara umum hasil dari survey ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

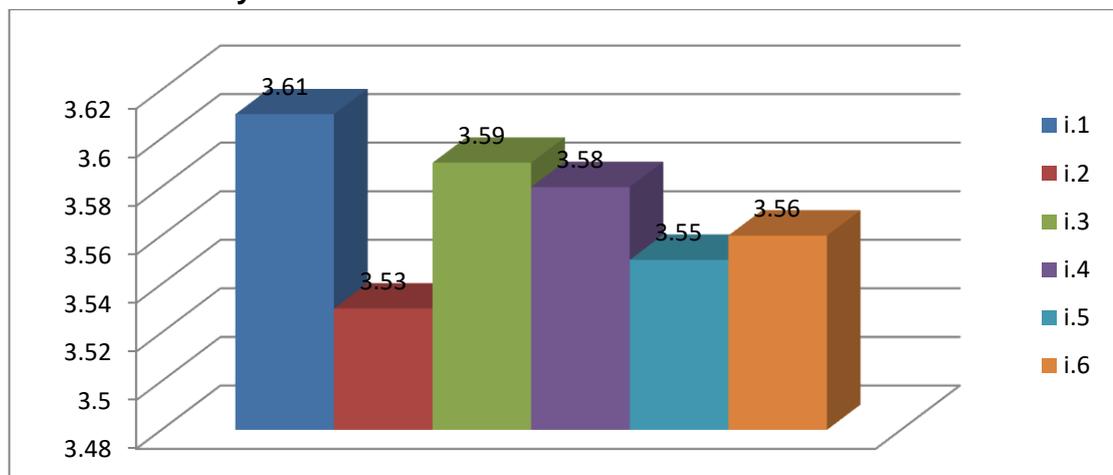
Tabel 5.3 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan Penelitian

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Layanan	3,57
2	Pengelolaan	3,34
3	Hasil	3,42
Rata-rata		3,43

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,43 yang artinya termasuk pada kategori “Sangat Puas”. Tabel 5.3 menunjukkan bahwa, Kategori Layanan memiliki nilai tertinggi sebesar 3,57. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Kategori Pengelolaan dengan nilai 3,34.

### 5.8.1 Hasil survei pada setiap dimensi

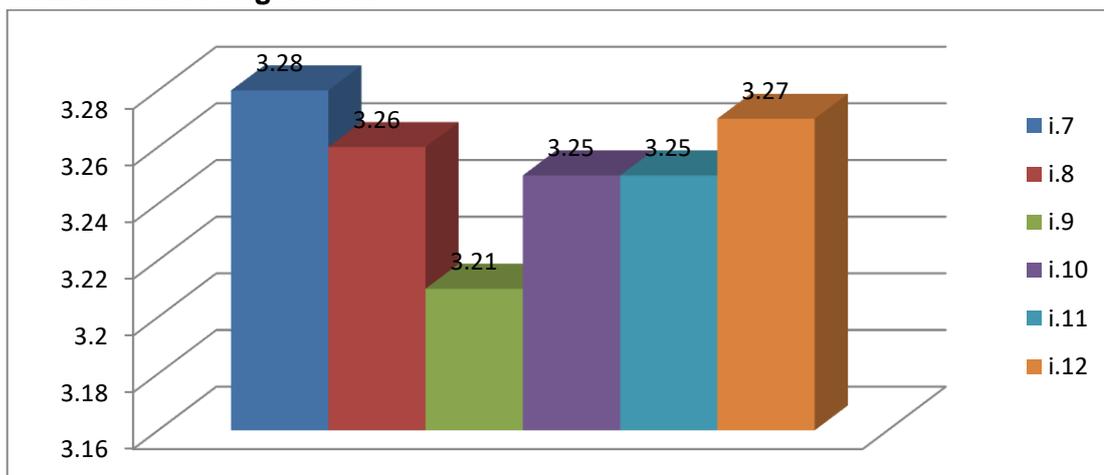
#### 5.8.1.1 Dimensi Layanan



Gambar 5.11 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.1 yaitu indikator “Kesopanan dan keramahan petugas” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,61. Sedangkan pada i.2 yaitu indikator “kecepatan pelayanan petugas” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,53.

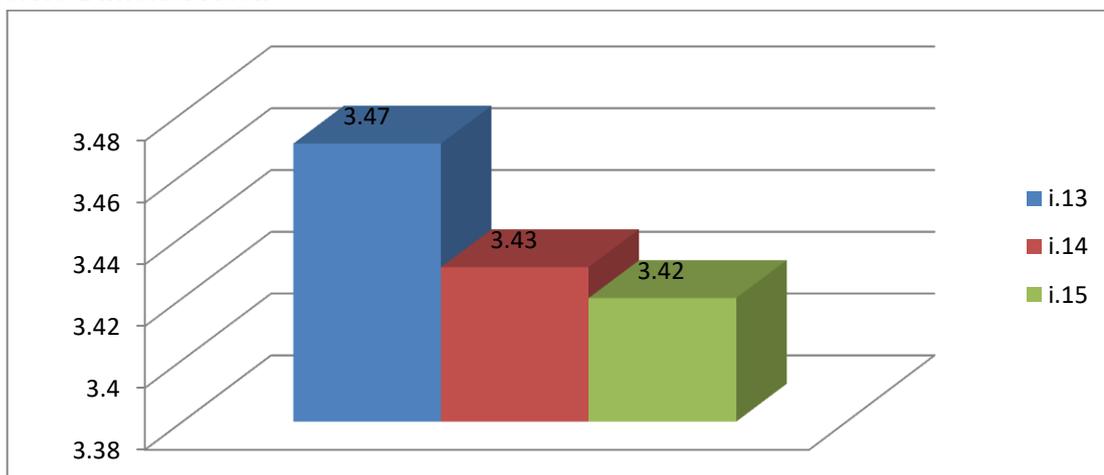
### 5.8.1.2 Dimensi Pengelolaan



Gambar 5.12 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.7 yaitu indikator “kejelasan pemberian informasi sumber hibah penelitian internal dan eksternal” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,28. Sedangkan pada i.9 yaitu indikator “kecukupan dana dengan kegiatan penelitian” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,21. Institusi memberikan fasilitas bantuan diantaranya skema bantuan dana penelitian untuk membantu para dosen, namun terkadang dalam pelaksanaannya terjadi over budget sehingga memerlukan tambahan keuangan dari dosen pribadi.

### 5.8.1.3 Dimensi Hasil



Gambar 5.13 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.13 yaitu indikator “LPPM mengarahkan dan memfasilitasi dalam menentukan pilihan hasil luaran penelitian” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,47. Sedangkan pada i.15 yaitu indikator “proses integrasi hasil luaran penelitian terhadap pembelajaran” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,42. Hasil luaran penelitian terhadap pembelajaran bisa berupa buku ajar.

## 5.9. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan PkM

Survey ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap proses kegiatan PkM. Secara umum hasil dari survey ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

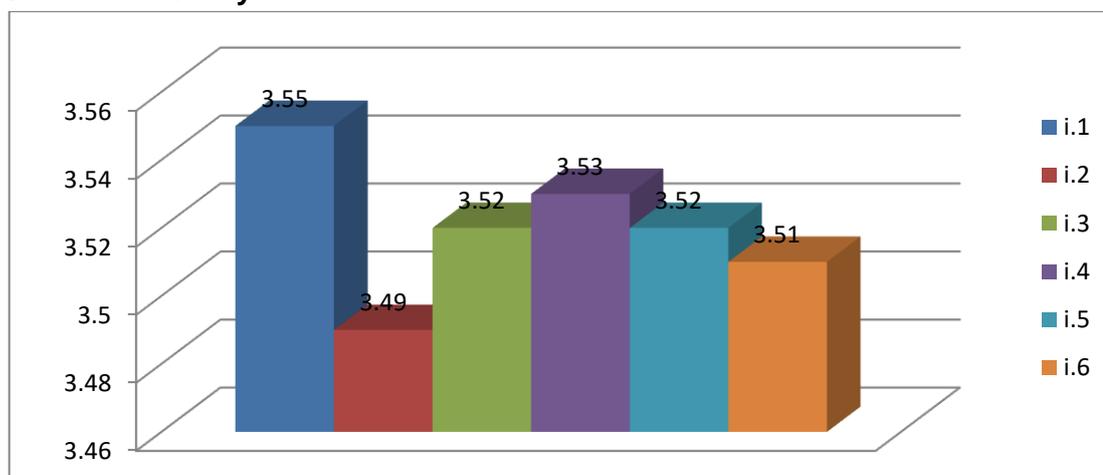
Tabel 5.4 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan PkM

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Layanan	3,52
2	Pengelolaan	3,34
3	Hasil	3,42
Rata-rata		3,43

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,43 yang artinya termasuk pada kategori “Sangat Puas”. Tabel 5.4 menunjukkan bahwa, Kategori Layanan memiliki nilai tertinggi sebesar 3,52. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Kategori Pengelolaan dengan nilai 3,34.

### 5.9.1 Hasil survei pada setiap dimensi

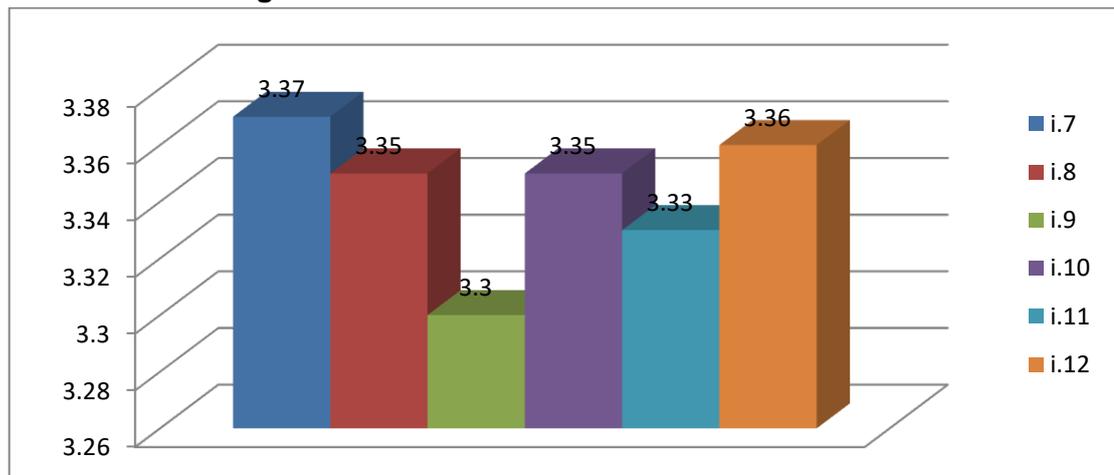
#### 5.9.1.1 Dimensi Layanan



Gambar 5.14 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.1 yaitu indikator “Kesopanan dan keramahan petugas” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,55. Sedangkan pada i.2 yaitu indikator “kecepatan pelayanan petugas” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,49.

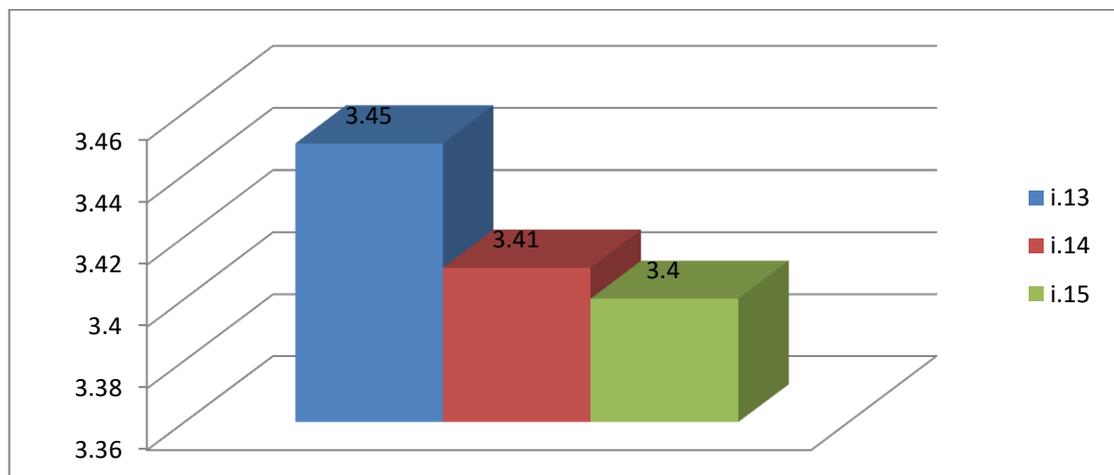
### 5.9.1.2 Dimensi Pengelolaan



Gambar 5.15 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.7 yaitu indikator “kejelasan pemberian informasi sumber hibah PkM internal dan eksternal” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,37. Sedangkan pada i.9 yaitu indikator “kecukupan dana dengan kegiatan PkM” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,30.

### 5.9.1.3 Dimensi Hasil



Gambar 5.16 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.13 yaitu indikator “LPPM mengarahkan dan memfasilitasi dalam menentukan pilihan hasil luaran” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,45. Sedangkan pada i.15 yaitu indikator “proses integrasi hasil luaran PkM terhadap pembelajaran” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,4.

## 5.10. Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan

Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap layanan di lingkungan Universitas Esa Unggul. Hasil survey ini digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan bagi dosen Universitas Esa Unggul. Secara umum hasil dari survey dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5.5 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan dosen terhadap Layanan

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Kerapihan staff	3,58
2	Kebersihan ruang tamu	3,79
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,82
4	Pengetahuan staff menjawab pertanyaan	3,75
5	Kecepatan pelayanan staff	3,87
6	Kemudahan prosedur pelayanan	3,75
7	Kesigapan petugas	3,39
8	Kesopanan dan keramahan petugas	3,45
Rata-rata		<b>3,68</b>

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,68 yang artinya termasuk pada kategori “Sangat Puas”. Tabel 5.3 diatas, indikator “kecepatan pelayanan staff” merupakan indikator dengan nilai yang tertinggi yaitu sebesar 3,87. Sedangkan pada indikator “Kesigapan petugas” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,39.

## VI. PENUTUP

### 6.1. Kesimpulan

Kegiatan survey kepuasan terhadap dosen ini merupakan upaya Universitas Esa Unggul untuk meningkatkan dan menjaga mutu pendidikan yang telah terselenggara. Hasil dan juga deskripsi survey telah disampaikan dan dijelaskan di atas, selanjutnya hasil tersebut digunakan untuk perbaikan indikator yang masih menjadi perhatian yaitu:

#### 6.1.1. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen

##### 1. Pengembangan Kompetensi

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek pengembangan kompetensi adalah kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri.

##### 2. Pengembangan Karir/Jabatan

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek pengembangan karir/jabatan adalah adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan structural.

3. Penelitian dan PkM

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek penelitian dan PkM adalah ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian atau PkM.

4. Pelayanan

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek pelayanan adalah ruang kerja yang bersih dan nyaman.

5. Kepemimpinan

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek kepemimpinan adalah pimpinan konsisten dalam penegakan aturan.

**6.1.2. Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM**

1. Rekrutmen dan Seleksi

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek rekrutmen dan seleksi adalah saat diterima sebagai pegawai, biro SDM melakukan orientasi terlebih dahulu untuk pengenalan lingkungan kerja.

2. Pengembangan

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek pengembangan adalah pelayanan administrasi kepegawaian di universitas esa unggul.

3. Sistem Penilaian Kinerja

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek sistem penilaian kinerja adalah saya diberi informasi mengenai hasil kinerja saya.

4. Promosi

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek promosi adalah prioritas promosi diberikan kepada pegawai yang berkinerja/berprestasi.

5. Kompensasi dan Fasilitas

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek kompensasi dan fasilitas adalah gaji yang diterima telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan saya.

**6.1.3. Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan Penelitian**

1. Layanan

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek layanan adalah kecepatan pelayanan petugas.

2. Pengelolaan

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek pengelolaan adalah kecukupan dana kegiatan penelitian.

3. Hasil

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek hasil adalah proses integrasi hasil luaran penelitian terhadap pembelajaran.

#### **6.1.4. Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan PkM**

1. Layanan  
Indikator dengan nilai terendah dalam aspek layanan adalah kecepatan pelayanan petugas.
2. Pengelolaan  
Indikator dengan nilai terendah dalam aspek pengelolaan adalah kecukupan dana kegiatan PkM.
3. Hasil  
Indikator dengan nilai terendah dalam aspek hasil adalah proses integrasi hasil luaran PkM terhadap pembelajaran.

#### **6.1.5. Kepuasan Dosen terhadap Layanan**

Indikator yang terendah yaitu kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan.

### **6.2. Upaya Tindaklanjut**

Berikut upaya tindaklanjut yang akan dilakukan dalam mengatasi berbagai indikator yang masih menjadi perhatian:

#### **6.2.1. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen**

1. Pengembangan Kompetensi  
Melakukan rencana kerja dan melaksanakan agenda kegiatan studi banding bagi dosen struktural dan perwakilan dosen tetap lainnya hal ini sebagai upaya benchmarking Universitas lain yang memiliki reputasi unggul.
2. Pengembangan Karir/Jabatan  
Melakukan peninjauan terkait sistem pengembangan karir/jabatan pada dosen Biro Sumber Daya Manusia dengan menyesuaikan prosedur.
3. Penelitian dan PkM  
Melakukan peninjauan ulang terkait prosedur dalam penelitian dan PkM agar terdapat kesesuaian dengan kondisi pelaksanaan penelitian dan PkM di lapangan.
4. Pelayanan  
Melakukan koordinasi dengan biro umum terkait peningkatan kerapian, kebersihan dan kenyamanan tempat ruang kerja untuk kebutuhan dosen.
5. Kepemimpinan  
Melakukan agenda kegiatan rapat rutin serta mengoptimalkan peran media komunikasi antara dosen dan pimpinan fakultas/program studi.

#### **6.2.2. Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM**

1. Rekrutmen dan Seleksi  
Melakukan evaluasi pelayanan administrasi dalam proses perencanaan kegiatan pelaksanaan orientasi pegawai baru sesuai

dengan aturan.

2. Pengembangan

Melakukan evaluasi dan mengikutsertakan staf bagian pelayanan SDM untuk pelatihan peningkatan kompetensi pelayanan dan meninjau prosedur Biro Sumber Daya Manusia terkait pelayanan pengurusan kepangkatan akademik pada dosen.

3. Sistem Penilaian Kinerja

Melakukan peninjauan pada terkait sistem penilaian kinerja pada dosen dengan menyesuaikan prosedur aturan.

4. Promosi

Mereview prosedur Biro Sumber Daya Manusia mengenai pengembangan pedoman dan mekanisme yang menjamin ketersediaan dosen yang memiliki kualifikasi dan kompetensi melebihi standar.

5. Kompensasi dan Fasilitas

Melakukan peningkatan motivasi kerja dan loyalitas dosen dan melakukan pemberian penjaminan kompensasi dan fasilitas untuk menunjang kebutuhan dosen.

**6.2.3. Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan Penelitian**

1. Layanan

Melakukan evaluasi kinerja dan melakukan pembinaan serta memberikan pelatihan kompetensi pelayanan pada staf bagian pelayanan LPPM.

2. Pengelolaan

Memberikan fasilitas dosen dalam bentuk pendanaan dan peningkatan kompetensi ke seluruh dosen dalam pelaksanaan penelitian diintegrasikan dengan proses pembelajaran.

3. Hasil

Melaksanakan sosialisasi pedoman penelitian serta kewajiban pada dosen untuk menindaklanjuti hasil penelitian serta integrasi hasil mengintegrasikan hasil penelitian.

**6.2.4. Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan PkM**

1. Layanan

Melakukan pembinaan evaluasi kinerja serta memberikan pelatihan kompetensi pelayanan pada staf bagian pelayanan LPPM.

2. Pengelolaan

Memfasilitasi dosen dalam bentuk pendanaan dan peningkatan kompetensi ke seluruh dosen dalam upaya pelaksanaan PkM sehingga dapat diintegrasikan dengan proses pembelajaran.

3. Hasil

Melaksanakan sosialisasi pedoman PkM dan kewajiban untuk menindaklanjuti hasil PkM dengan luaran dan integrasi pengajaran.

**6.2.5. Kepuasan Dosen terhadap Layanan**

Memberikan proses pembinaan, pengarahan dan meningkatkan kompetensi dan keterampilan petugas pelayanan pada staf bagian pelayanan pada program pelatihan.

## **REFERENSI**

1. PP RI No. 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
2. Permenristekdikti No. 3 tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi,
3. Statuta Universitas Esa Unggul.
4. Rencana Strategis Universitas Esa Unggul.
5. Instrumen Akreditasi Program Studi dan Institusi BAN-PT.

## Lampiran1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dosen

No	Pertanyaan	Validitas		
		Validitas r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
1	Kebutuhan untuk studi lanjut	0,889	0.361	Valid
2	Pengembangan diri melalui seminar/workshop	0,892	0.361	Valid
3	Pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi	0,892	0.361	Valid
4	Kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri	0,901	0.361	Valid
5	Mendapatkan informasi layanan tentang jenjang karir	0,893	0.361	Valid
6	Memperoleh kesempatan membangun jejaring	0,869	0.361	Valid
7	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan	0,850	0.361	Valid
8	Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural	0,825	0.361	Valid
9	Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan fungsional	0,883	0.361	Valid
10	Tersedianya buku panduan penelitian dan PkM	0,875	0.361	Valid
11	Informasi tentang kegiatan penelitian dan PkM	0,850	0.361	Valid
12	Memperoleh penilaian proposal penelitian dan PkM	0,852	0.361	Valid
13	Adanya skema pendanaan serta beban penelitian dan PkM berdasarkan kualifikasi dosen	0,873	0.361	Valid
14	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal dserta laporan akhir penelitian dan PkM	0,883	0.361	Valid
15	Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM	0,882	0.361	Valid
16	Ruang kerja yang bersih dan nyaman	0,855	0.361	Valid
17	Tempat parkir yang bersih dan nyaman	0,860	0.361	Valid
18	Ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan	0,895	0.361	Valid
19	Suasana kerja yang kondusif	0,886	0.361	Valid
20	Pimpinan konsisten dalam penegakan aturan	0,874	0.361	Valid
21	Keprofesionalan pimpinan dalam mengatur dosen	0,859	0.361	Valid
22	Cara komunikasi pimpinan terhadap dosen	0,885	0.361	Valid
23	Para pelamar mendapatkan informasi yang memadai tentang kualifikasi dan persyaratan yang diperlukan	0,886	0.361	Valid
24	Para pelamar melalui proses seleksi terstruktur sebelum diterima sebagai pegawai	0,860	0.361	Valid
25	Saat diterima sebagai pegawai, BPSDM melakukan orientasi terlebih dahulu untuk pengenalan lingkungan kerja.	0,844	0.361	Valid
26	Saya mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan serta studi lanjut untuk meningkatkan kemampuan terkait pekerjaan saya.	0,886	0.361	Valid
27	Pelayanan administrasi kepegawaian di UEU telah memenuhi harapan saya.	0,880	0.361	Valid
28	Pelayanan pengurusan kepangkatan akademik yang dilaksanakan oleh BPSDM memenuhi harapan saya.	0,855	0.361	Valid

No	Pertanyaan	Validitas		
		Validitas r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
29	Universitas Esa Unggul memiliki sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan secara formal dan tertulis.	0,859	0.361	Valid
30	Saya diberi informasi mengenai hasil penilaian kinerja saya.	0,888	0.361	Valid
31	Sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan di UEU dilakukan dengan objektif	0,884	0.361	Valid
32	Universitas Esa Unggul memiliki ketentuan kebijakan promosi yang resmi dan tertulis	0,889	0.361	Valid
33	Promosi jabatan dilaksanakan secara adil dan sesuai kemampuan pegawai.	0,882	0.361	Valid
34	Prioritas promosi diberikan kepada pegawai yang berkinerja baik/berprestasi	0,855	0.361	Valid
35	Universitas Esa Unggul menyediakan fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pegawai	0,864	0.361	Valid
36	Gaji yang saya terima dari UEU telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan saya.	0,859	0.361	Valid
37	Kesopanan dan keramahan petugas	0,885	0.361	Valid
38	Kecepatan pelayanan petugas	0,886	0.361	Valid
39	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0,860	0.361	Valid
40	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	0,895	0.361	Valid
41	Kemudahan prosedur pelayanan	0,891	0.361	Valid
42	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan	0,883	0.361	Valid
43	Kejelasan pemberian informasi sumber hibah penelitian internal dan eksternal	0,867	0.361	Valid
44	Penerimaan proposal, penyediaan kontrak kerjasama, penyelenggaraan penyimpanan dokumen dll	0,862	0.361	Valid
45	Kecukupan dana dengan kegiatan penelitian	0,859	0.361	Valid
46	Kegiatan evaluasi proposal, penyelenggaraan seminar proposal dan penetapan seminar hasil	0,883	0.361	Valid
47	Proses monitoring dan evaluasi	0,870	0.361	Valid
48	Penjaminan mutu penelitian	0,884	0.361	Valid
49	LPPM mengarahkan dan memfasilitasi dalam menentukan pilihan hasil luaran dalam bentuk jurnal, HKI, buku, Paten, dll.	0,862	0.361	Valid
50	Aktifitas tindak lanjut, sosialisasi hasil penelitian agar bermanfaat bagi mitra dan masyarakat	0,891	0.361	Valid
51	Proses integrasi hasil luaran penelitian terhadap pembelajaran	0,870	0.361	Valid
52	Kesopanan dan keramahan petugas	0,866	0.361	Valid
53	Kecepatan pelayanan petugas	0,862	0.361	Valid
54	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0,891	0.361	Valid
55	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	0,870	0.361	Valid
56	Kemudahan prosedur pelayanan	0,866	0.361	Valid
57	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan	0,862	0.361	Valid
58	Kejelasan pemberian informasi sumber hibah PkM internal dan eksternal.	0,885	0.361	Valid
59	Penerimaan proposal, penyediaan kontrak kerjasama, penyelenggaraan penyimpanan dokumen dll	0,892	0.361	Valid
60	Kecukupan dana dengan program PkM	0,889	0.361	Valid
61	Kegiatan evaluasi proposal, penyelenggaraan seminar proposal dan penetapan seminar hasil	0,886	0.361	Valid

No	Pertanyaan	Validitas		
		Validitas r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
62	Proses monitoring dan evaluasi	0,884	0.361	Valid
63	Penjaminan mutu program kegiatan PkM	0,889	0.361	Valid
64	LPPM mengarahkan dan memfasilitasi dalam menentukan pilihan hasil luaran dalam bentuk jurnal, HKI, buku, Paten, dll.	0,882	0.361	Valid
65	Aktifitas tindak lanjut, sosialisasi hasil penelitian agar bermanfaat bagi mitra dan masyarakat	0,855	0.361	Valid
66	Proses integrasi hasil luaran PkM terhadap pembelajaran	0,864	0.361	Valid
67	Kerapihan staff	0,859	0.361	Valid
68	Kebersihan ruang tamu	0,885	0.361	Valid
68	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0,886	0.361	Valid
70	Pengetahuan staff menjawab pertanyaan	0,860	0.361	Valid
71	Kecepatan pelayanan staff	0,895	0.361	Valid
72	Kemudahan prosedur pelayanan	0,844	0.361	Valid
73	Kesigapan petugas	0,886	0.361	Valid
74	Kesopanan dan keramahan petugas	0,880	0.361	Valid

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah

### Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Dosen

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.993	74

Sumber : Output SPSS