

LAPORAN

**HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP LAYANAN DAN MANAJEMEN
FAKULTAS TEKNOLOGI INFRASTRUKTUR DAN KEWILAYAHAN
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA**



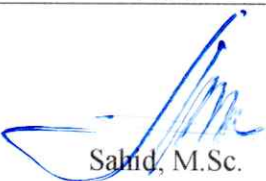
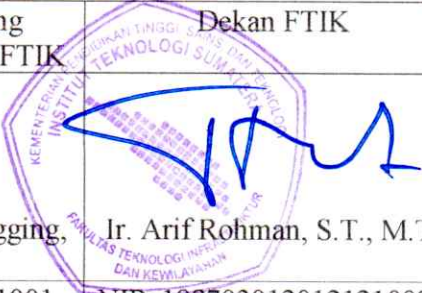
**FAKULTAS TEKNOLOGI INFRASTRUKTUR DAN KEWILAYAHAN
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
TERHADAP LAYANAN DAN MANAJEMEN
FAKULTAS TEKNOLOGI INFRASTRUKTUR DAN KEWILAYAHAN
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA
TAHUN 2024

Lampung Selatan, 4 November 2024

Ketua Gugus Kendali Mutu FTIK	Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum FTIK	Dekan FTIK
 Sahid, M.Sc.	 Roy Candra P Sigalingging, M.Sc., Ph.D.	 Ir. Arif Rohman, S.T., M.T.
NIP. 199205102022031012	NIP. 198403242022031001	NIP. 198703012012121002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-Nya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah dokumen **Laporan Hasil Survey Kepuasan Dosen Dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan dan Manajemen Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera**. Kegiatan survey ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, khususnya :

1. Dekan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.
2. Wakil Dekan Bidang Akademik Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.
3. Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.
4. Para Dosen dan Tenaga kependidikan Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.

Kepada semua pihak, Saya mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan layanan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Institut Teknologi Sumatera.

Lampung Selatan, 4 November 2024

Penyusun Dokumen

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2. Tujuan dan Sasaran	5
BAB II METODOLOGI	7
2.1 Responden dan Metode Pengambilan Sampel	7
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Sampel.....	7
2.3 Instrumen Survei	8
BAB III HASIL SURVEI DAN EVALUASI	10
3.1 Kepuasan Dosen Terhadap Layanan dan Manajemen FTIK	10
3.1.1 Kriteria Responden Dosen	10
3.1.2 Hasil Survei oleh Dosen.....	13
3.2 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan dan Manajemen FTIK	17
3.2.1 Kriteria Responden Tenaga Kependidikan	17
3.2.2 Hasil Survei oleh Tenaga Kependidikan.....	18
3.4 Hasil Survei	20
3.4.1 Hasil Kritik dan Saran Responden Dosen.....	20
3.4.2 Hasil Kritik dan Saran Responden Tenaga Kependidikan.....	24
3.5 Tindak Lanjut Survei Kepuasan Layanan FTIK	26
BAB IV KESIMPULAN	29
LAMPIRAN.....	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu tidak hanya bergantung pada proses pembelajaran di ruang kelas, namun juga pada efektivitas dan efisiensi layanan manajemen akademik yang mendukung keseluruhan ekosistem akademik. Di lingkungan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan (FTIK), Institut Teknologi Sumatera (ITERA), layanan akademik yang profesional dan responsif merupakan elemen penting dalam menciptakan atmosfer akademik yang kondusif, mendukung kelancaran pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, serta menjamin kepuasan para pemangku kepentingan internal, khususnya dosen dan tenaga kependidikan (tendik).

Sebagai bagian dari komitmen terhadap Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), FTIK ITERA menjalankan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) secara berkelanjutan. Dalam tahapan Evaluasi dan Pengendalian, penting untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan dosen serta tenaga kependidikan terhadap layanan akademik yang dikelola oleh manajemen fakultas maupun unit-unit pendukung di bawahnya. Survei kepuasan ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik yang obyektif dan terstruktur mengenai sejauh mana layanan akademik mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan internal.

Survei ini mencakup beberapa aspek layanan seperti: ketepatan dan kecepatan layanan administrasi akademik, keterbukaan informasi akademik, dukungan terhadap proses pengajaran, pelayanan terkait kegiatan tridharma, hingga kinerja sistem informasi akademik yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Hasil dari survei ini tidak hanya menjadi bagian dari laporan evaluasi diri fakultas, tetapi juga menjadi dasar dalam menyusun strategi perbaikan dan peningkatan layanan secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

1.2. Tujuan dan Sasaran

Pelaksanaan survei kepuasan layanan manajemen akademik ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan (tendik) terhadap berbagai aspek layanan akademik dan manajerial yang diselenggarakan oleh Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan (FTIK) ITERA sepanjang tahun 2024. Survei ini merupakan instrumen evaluatif yang penting dalam kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya

dalam tahap Evaluasi dan Pengendalian dari siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan).

Secara khusus, survei ini dimaksudkan untuk:

- a) Mengidentifikasi persepsi dan tingkat kepuasan dosen dan tendik terhadap kualitas layanan akademik yang mereka terima, baik dari sisi administratif, dukungan sistem informasi, maupun proses koordinasi antar unit.
- b) Mendeteksi permasalahan atau hambatan dalam pelaksanaan layanan akademik yang berdampak pada kinerja dosen dan tendik, baik dalam pelaksanaan Tridharma maupun dalam operasional harian.
- c) Menjadi dasar pertimbangan kebijakan dan perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan layanan akademik di lingkungan FTIK, agar semakin responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan internal.
- d) Mendukung proses evaluasi diri program studi dan fakultas, khususnya dalam penyusunan dokumen akreditasi serta pelaporan kinerja institusi yang berbasis data dan bukti konkret.

Adapun sasaran dari survei ini adalah seluruh dosen tetap dan tenaga kependidikan yang aktif berkontribusi di lingkungan FTIK ITERA selama periode tahun 2024. Dengan melibatkan dosen dan tendik sebagai responden utama, diharapkan diperoleh gambaran yang komprehensif dan representatif mengenai efektivitas layanan akademik yang disediakan oleh manajemen fakultas. Hasil dari survei ini tidak hanya akan digunakan untuk dokumentasi dan pelaporan, tetapi juga akan ditindaklanjuti dengan aksi nyata sebagai bagian dari proses *continuous improvement* dalam tata kelola akademik di lingkungan FTIK ITERA.

BAB II METODOLOGI

2.1 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Kegiatan Survei Kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen ada di FTIK ini dibagi dalam 4 sub kegiatan, terdiri dari:

1. Pengisian kuesioner dilakukan secara online menggunakan kuesioner berbasis Google Form dengan skala Likert 1–4 (1 = Tidak Baik, 5 = Sangat Baik).
2. Analisis data dan penyusunan laporan, dilaksanakan oleh Tim GKM Fakultas pada awal bulan November Tahun 2024.
3. Jumlah responden Dosen sebanyak 55 orang dan Tenaga Kependidikan 12 orang, dengan rincian sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Responden Kepuasan Pengguna Layanan FTIK Itera Tahun 2024

No.	Kelompok Responden	Populasi	Responden
	Dosen	176	55
	Tenaga Kependidikan	38	12
Total		214	67

2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Sampel

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode empat skala tingkat (likert) dalam mengukur tingkat kinerja yang dilakukan oleh FTIK:

- 1) Jawaban sangat baik diberi skor 4
- 2) Jawaban baik diberi skor 3
- 3) Jawaban kurang baik diberi skor 2
- 4) Jawaban tidak baik diberi skor 1

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, di mana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase Skor} = \frac{\text{Skor yang Diperoleh}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 2. Indeks Kepuasan Hasil Hitung Kuesioner

Nilai Indeks Kepuasan	Keterangan
0 – 0,99	Tidak Baik
1 – 1,99	Kurang Baik
2 – 2,99	Baik
3 – 4	Sangat Baik

Target analisis data ini adalah per indikator yang kemudian akan direkap menjadi per dimensi, sehingga deskripsi datanya berupa hasil analisis per indikator dan per dimensi yang kemudian akan dikembangkan menjadi kebijakan-kebijakan yang akan dianalisis kemudian.

Perlu dijelaskan bahwa dalam buku pedoman dituliskan pengukuran menggunakan lima skala tingkat (likert). Akan tetapi, karena ada penyesuaian terhadap skala yang digunakan dalam instrumen akreditasi perguruan tinggi 3.0 dan instrumen akreditasi program studi 4.0 yang menggunakan empat skala, maka pada kuesioner ini digunakan empat skala tingkat (likert).

2.3 Instrumen Survei

1. Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Akademik dan Manajemen Fakultas.

Instrumen survey kepuasan dosen terhadap layanan akademik dan manajemen fakultas khusus mengkaji beberapa indikator dengan menggunakan skala likert sebagai berikut:

- a) Layanan Kepegawaian
- b) Layanan Akademik
- c) Layanan Rumah Tangga & Barang Milik Negara (Sarana Dan Prasarana)
- d) Pimpinan Fakultas

2. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Akademik dan Manajemen Fakultas.

Instrumen survey kepuasan dosen terhadap layanan akademik dan manajemen fakultas khusus mengkaji beberapa indikator dengan menggunakan skala likert sebagai berikut:

- a) kejelasan dan kemudahan pemenuhan persyaratan administrasi
- b) prosedur *administrative*
- c) komunikasi dan mekanisme koordinasi
- d) prosedur mendukung efisiensi kerja
- e) pelatihan atau pengembangan kompetensi
- f) transparansi proses evaluasi
- g) konsisten pimpinan

- h) fasilitas
- i) pengembangan kinerja pegawai
- j) penghargaan dan kompensas

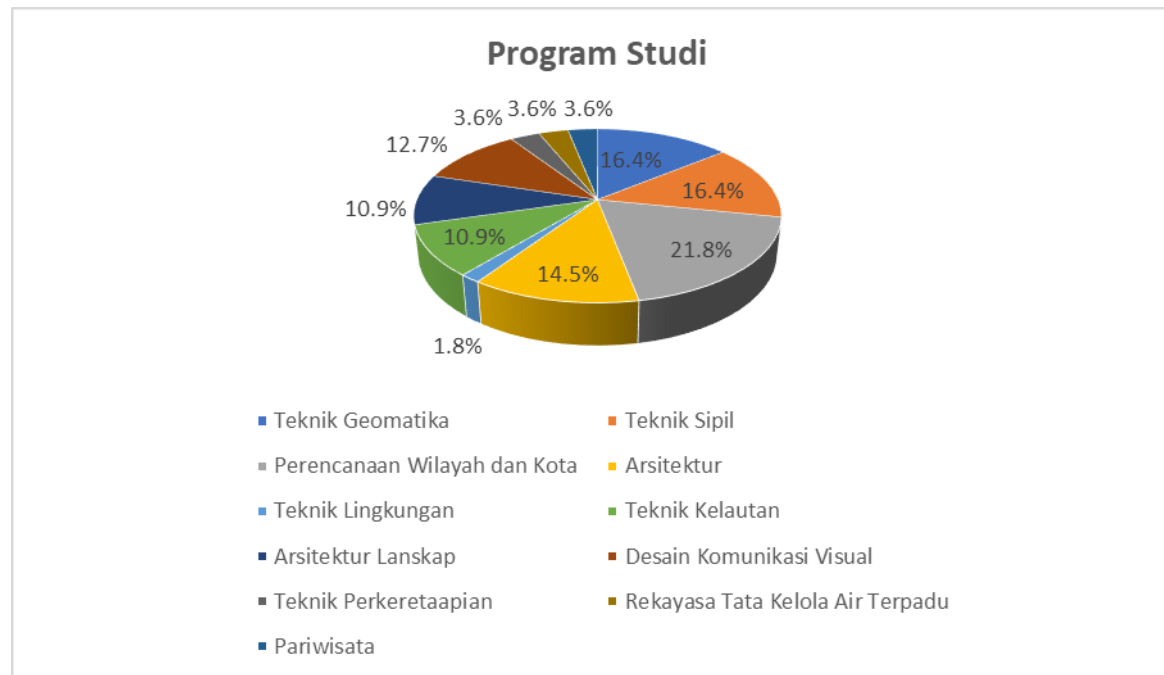
BAB III

HASIL SURVEI DAN EVALUASI

3.1 Kepuasan Dosen Terhadap Layanan dan Manajemen FTIK

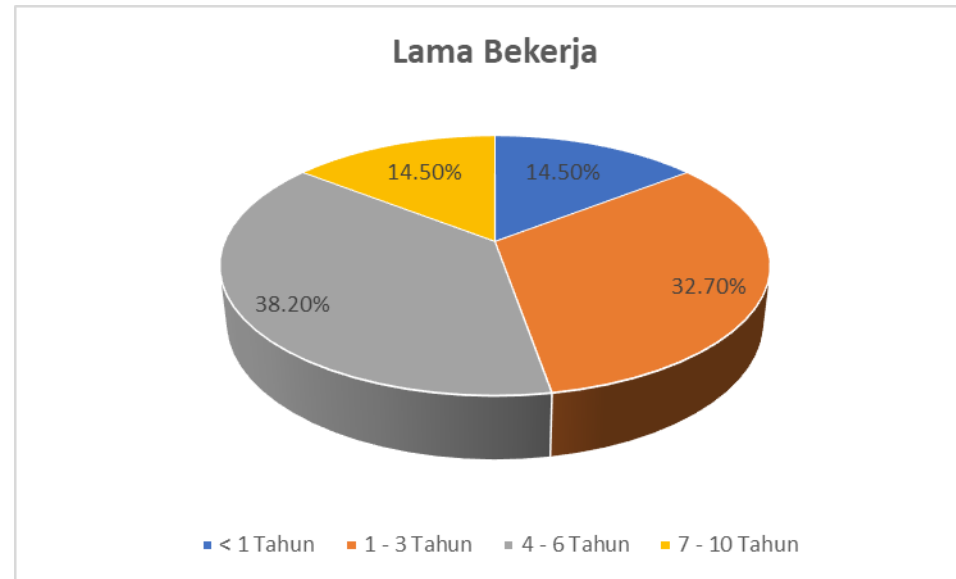
3.1.1 Kriteria Responden Dosen

Kriteria responden survey kepuasan dosen terhadap Layanan FTIK berdasarkan program studi dapat dilihat pada gambar 1.



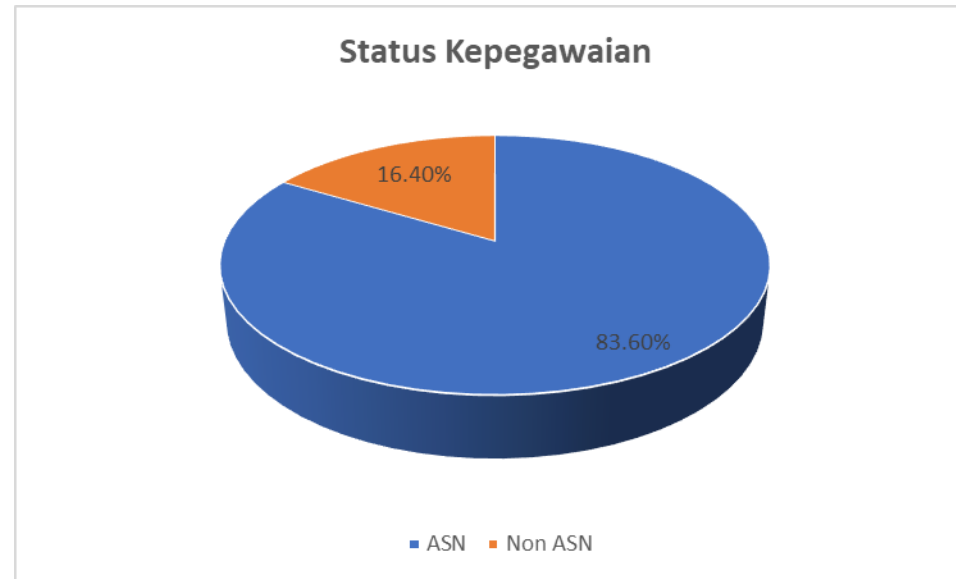
Gambar 1. Program Studi Responden Dosen

Responden paling banyak berasal dari prodi Perencanaan Wilayah dan Kota sebanyak 21,8%. Responden paling sedikit berasal dari prodi Teknik Lingkungan sebanyak 1,8%. Kriteria responden survey kepuasan dosen terhadap Layanan FTIK berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada gambar 2.



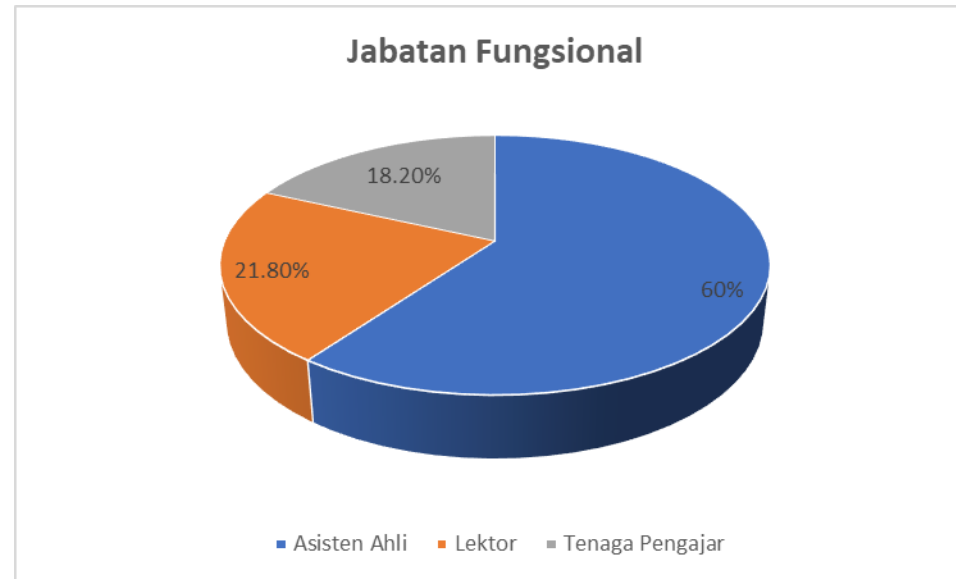
Gambar 2. Lama Bekerja Responden Dosen

Responden terbanyak memiliki masa kerja 4 – 6 tahun yaitu 38,20%. Kriteria responden survey kepuasan dosen terhadap Layanan FTIK berdasarkan status kepegawaian dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Status Kepegawaian Responden Dosen

Responden terbanyak memiliki status kepegawaian ASN yaitu sebanyak 83,60%. Kriteria responden survey kepuasan dosen terhadap Layanan FTIK berdasarkan jabatan fungsional dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Jabatan Fungsional Responden Dosen

Responden terbanyak memiliki jabatan fungsional asisten ahli yaitu sebanyak 60%.

3.1.2 Hasil Survei oleh Dosen

Hasil survey kepuasan Dosen terhadap layanan FTIK dapat dilihat Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Survey Kepuasan Dosen terhadap Layanan FTIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)				INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4		
LAYANAN KEPEGAWAIAN							
1	Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai prosedur di bagian kepegawaian	0	16,4	47,3	36,4	3,2	Sangat Baik
2	Tingkat kemudahan syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian kepegawaian untuk dimengerti	0	16,4	49,1	34,5	3,2	Sangat Baik
3	Ketanggapan, ketelitian dan ketepatanwaktuan petugas kepegawaian memberikan pelayanan	3,6	9,1	52,7	34,5	3,2	Sangat Baik
4	Pemahaman petugas kepegawaian pada aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi	1,8	20	43,6	34,5	3,1	Sangat Baik
5	Keramahan dan perhatian petugas kepegawaian, sehingga memberi kenyamanan pada dosen	1,8	5,5	45,5	47,3	3,4	Sangat Baik
RATA-RATA						3,2	Sangat Baik
LAYANAN AKADEMIK							
1	Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai prosedur di bagian akademik	1,8	7,3	61,8	29,1	3,2	Sangat Baik
2	Tingkat kemudahan syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian akademik untuk dimengerti	3,6	9,1	58,2	29,1	3,1	Sangat Baik
3	Ketanggapan, ketelitian dan ketepatanwaktuan petugas akademik memberikan pelayanan	3,6	10,9	50,9	34,5	3,2	Sangat Baik

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)				INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4		
4	Pemahaman petugas akademik pada aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi	3,6	18,2	45,5	32,7	3,1	Sangat Baik
5	Keramahan dan perhatian petugas akademik, sehingga memberi kenyamanan pada dosen	3,6	5,5	47,3	43,6	3,3	Sangat Baik
RATA-RATA						3,2	Sangat Baik
LAYANAN RUMAH TANGGA & BARANG MILIK NEGARA (SARANA DAN PRASARANA)							
1	Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai prosedur di bagian sarana dan prasarana	7,3	12,7	52,7	27,3	3,0	Sangat Baik
2	Tingkat kemudahan syarat-syarat yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan di bagian sarana dan prasarana untuk dimengerti	3,6	18,2	50,9	27,3	3,0	Sangat Baik
3	Ketanggapan, ketelitian dan ketepatan waktu petugas sarana dan prasarana memberikan pelayanan	5,5	14,5	49,1	30,9	3,1	Sangat Baik
4	Pemahaman petugas sarana dan prasarana pada aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi	3,6	14,5	52,7	29,1	3,1	Sangat Baik
5	Keramahan dan perhatian petugas sarana dan prasarana, sehingga memberi kenyamanan pada dosen	3,6	5,5	52,7	38,2	3,3	Sangat Baik
RATA-RATA						3,1	Sangat Baik
PIMPINAN FAKULTAS							

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN DOSEN (%)				INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4		
1	Kemampuan dan kompetensi pimpinan Fakultas dalam mengelola organisasi Fakultas	3,6	7,3	58,2	30,9	3,2	Sangat Baik
2	Ketegasan pimpinan dalam melaksanakan sistem pengelolaan SDM (Dosen)	3,6	3,6	56,4	36,4	3,3	Sangat Baik
3	Dukungan pimpinan untuk pengembangan diri pegawai (Dosen)	3,6	7,3	50,9	38,2	3,2	Sangat Baik
4	Mekanisme penanganan keluhan atau permasalahan yang disampaikan kepada Fakultas	9,1	9,11	50,9	30,9	3,0	Sangat Baik
5	Sistem penilaian kinerja di Fakultas, terkait dengan kejelasan kriteria, penugasan dan transparansi proses evaluasi	5,5	12,7	52,7	29,1	3,1	Sangat Baik
6	Dukungan serta umpan balik konstruktif untuk mendukung pengembangan kinerja pegawai	3,6	10,9	52,7	32,7	3,1	Sangat Baik
7	Sistem reward and punishment mencerminkan kinerja dan kontribusi Dosen di Fakultas	5,5	16,4	50,9	27,3	3,0	Sangat Baik
RATA-RATA						3,1	Sangat Baik

Berdasarkan hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan FTIK, diperoleh nilai rata rata **3,1 (Sangat Baik)** dengan rincian setiap layanannya sebagai berikut:

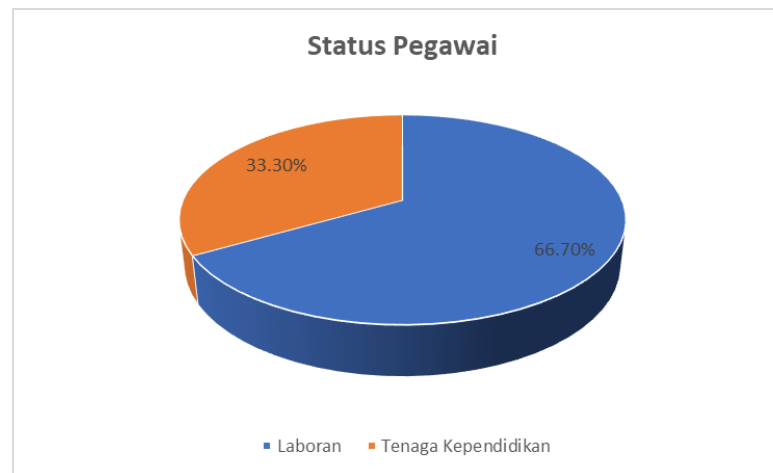
- Layanan Kepegawaian: Sangat Baik dengan nilai 3,2
- Layanan Akademik: Sangat Baik dengan nilai 3,2
- Layanan Rumah Tangga dan Barang Milik Negara (Sarana dan Prasarana): Sangat Baik dengan nilai 3,1

d. Pimpinan Fakultas: Sangat Baik dengan nilai 3,1

3.2 Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan dan Manajemen FTIK

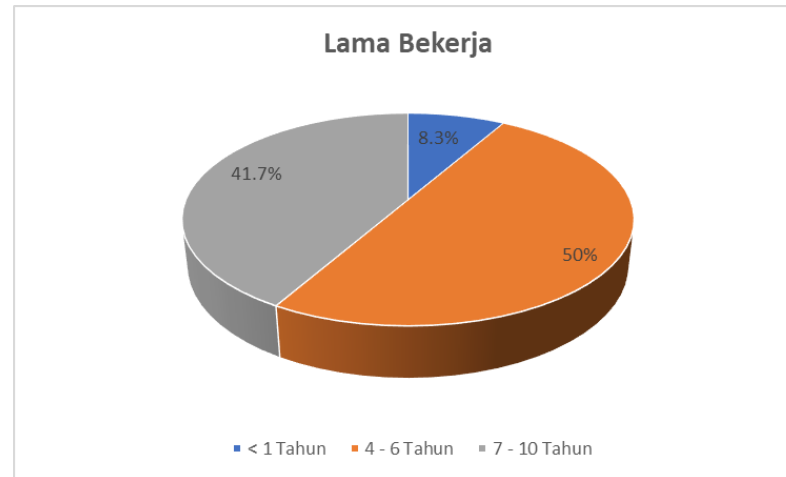
3.2.1 Kriteria Responden Tenaga Kependidikan

Kriteria Responden survey kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan FTIK berdasarkan dapat dilihat berdasarkan status pegawai pada gambar 5.



Gambar 5. Status Pegawai Responden Tenaga Kependidikan

Responden terbanyak berasal dari laboran sebanyak 66,70%. Kriteria Responden survey kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan FTIK dapat dilihat berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Lama Bekerja Responden Tenaga Kependidikan

3.2.2 Hasil Survei oleh Tenaga Kependidikan

Hasil survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan dan manajemen FTIK dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan dan Manajemen FTIK

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)				INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4		
1	Kejelasan dan kemudahan pemenuhan persyaratan administrasi untuk layanan yang diterima	0	0	33,3	66,7	3,7	
2	Kejelasan dan kemudahan prosedur administratif (misalnya penugasan, pengajuan cuti, dan pelaporan) yang berlaku di Fakultas	0	8,3	41,7	50	3,4	Sangat Baik
3	Efektivitas alur komunikasi dan mekanisme koordinasi antar bagian di dalam Fakultas	0	16,7	33,3	50	3,3	Sangat Baik

NO	ASPEK YANG DIUKUR	TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA (%)				INDEKS KEPUASAN	KETERANGAN
		1	2	3	4		
4	Kecepatan penyelesaian prosedur mendukung efisiensi kerja	0	16,7	50	33,3	3,2	Sangat Baik
5	Kesempatan yang memadai untuk mengikuti pelatihan atau pengembangan kompetensi yang relevan dengan tugas di Fakultas	0	8,3	58,3	33,3	3,3	Sangat Baik
6	Sistem penilaian kinerja di Fakultas, terkait dengan kejelasan kriteria dan transparansi proses evaluasi	0	0	83,3	16,7	3,2	Sangat Baik
7	Kejelasan dan konsistensi pimpinan dalam memberikan arahan terkait tugas dan tanggung jawab di Fakultas	0	0	58,3	41,7	3,4	Sangat Baik
8	Kondisi fasilitas fisik (ruang kerja, peralatan, dan teknologi) yang tersedia di Fakultas	0	0	50	50	3,5	Sangat Baik
9	Lingkungan kerja di Fakultas mendukung produktivitas dan kesejahteraan pegawai, misalnya dari segi kebersihan, kenyamanan, dan keamanan	0	16,7	50	33,3	3,2	Sangat Baik
10	Dukungan serta umpan balik konstruktif dari pimpinan untuk mendukung pengembangan kinerja pegawai	0	8,3	66,7	25	3,2	Sangat Baik
11	Sistem penghargaan dan kompensasi (insentif, tunjangan) mencerminkan kinerja dan kontribusi pegawai di Fakultas	0	8,3	66,7	25	3,2	Sangat Baik
12	Mekanisme penanganan keluhan atau permasalahan yang disampaikan oleh pegawai di Fakultas	0	8,3	66,7	25	3,2	Sangat Baik
RATA-RATA						3,3	Sangat Baik

Berdasarkan hasil survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan dan manajemen di FTIK, diperoleh nilai rata rata **3,3 (Sangat Baik)**.

3.4 Hasil Survei

3.4.1 Hasil Kritik dan Saran Responden Dosen

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terdapat beberapa kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan dan peningkatan layanan di FTIK yang disampaikan oleh dosen seperti:

Kritik

1. Kurangnya Transparansi dalam Proses evaluasi pegawai, dan kurangnya sosialisasi terkait kewajiban pegawai dalam penilaian kinerja. Hal ini menyebabkan kebingungan dan kurangnya rasa memiliki terhadap kebijakan yang dibuat, dan terkadang dapat merugikan pegawai.
2. PR masih banyak terutama sarpras, pendidikan ok, kemahasiswaan ok, keuangan dan sdm cukup, kedisiplinan issues di segala lini.
3. Transparansi dalam penilaian SKP; Perlu diadakan sosialisasi terkait timeline dan penjelasan persyaratan pengajuan jabatan fungsional dosen secara berkala.
4. Terkait perhatian ke pegawai sudah baik namun berkenaan dengan penilaian pegawai melalui SKP masih belum terdapat rubrik yang jelas.
5. Fakultas kurang mau memahami persoalan tiap prodi. Ada anggapan menyamaratakan karakteristik tiap prodi. Sangat kecewa dengan penyelesaian SKP tahun lalu.
6. Setiap prosedur pelayanan di buat alur dan dipampang dengan jelas kedepannya
7. Pelayanan akademik di FTIK sudah cukup baik
8. SOP pelayanan dipublikasikan dan dijalankan dengan baik
9. Masih perlu lebih cepat lagi dalam kepengurusan administrative
10. Masih ada ketidaktransparanan dalam beberapa hal
11. Masih banyak fasilitas penunjang yang tidak dimaintenance dengan baik
12. Pengambilan keputusan yang penting, misal di akademik. Harusnya ada hearing/jaring aspirasi dulu sebelum menentukan keputusan yang tidak bisa diganggu gugat lagi. Jika ada sosialisasi, maka sebelum keputusan tersebut disetujui, setidaknya koordinator di prodi bisa menjelaskan terlebih dahulu ke dosen-dosen di prodinya.
13. Keputusan yang diambil kepada individu yang ingin mengembangkan diri, sebaiknya jangan terlalu dibatasi, karena kemampuan tiap individu beda-beda. Tidak semua orang bisa lulus dalam 1 kali percobaan.
14. Sosialisasi SOP atau PJ terkait kebutuhan administratif di FTIK, krna saat ini masih sering bingung, kebutuhan surat A ke siapa, kebutuhan surat B ke siapa ke Tendik FTIK

15. Mohon lebih responsif staf tendik di FTIK mohon lebih teliti terhadap dokumen seperti ujian. Terimakasih.
16. Sebagai dosen baru saya sedikit mengalami tantangan ketika mengurus administrasi beberapa kegiatan karena belum tahun alur prosesnya dan siapa yang harus dihubungi, sehingga saya berharap dari ftik dapat memberikan informasi yang jelas melalui sosialisasi atau bantuan media lainnya
17. Membuat kejelasan terkait reward & punishment yang jelas terkait apapun.
18. Kurang empatik.
19. Pekerjaan yang sifatnya administratif bisa dibantu dengan tendik dan alur pelayanan terkesan panjang.
20. Kalau bisa tetap ada tendik prodi
21. Pakai sistem satu pintu (program khusus fakultas) untuk surat menyurat yg lebih cepat
22. semoga bisa lebih responsif dan solutif
23. Tugas pembuatan dokumen yang menunjang pelaksanaan administrasi, pelayanan, evaluasi semestinya dibuat oleh tenaga kependidikan
24. Membuat portal satu pintu
25. Lebih ramah.
26. Alur administrasi dimana tendik yang dikatakan untuk membantu administrasi SDM yang ada diprodi, seringkali masih belum berjalan semestinya, sehingga masih menyulitkan SDM diprodi yang memiliki tupoksi utama tridharma. ini makin terasa semenjak tendik semua ditarik ke fakultas.
27. Transparansi dan pengawalan administrasi yang ditangani fakultas dibagian karir dosen tidak dikawal dengan baik. Sehingga seringkali merugikan, terutama "surat masa kerja" yang diminta kolektif dari tahun 2023 sampai saat ini belum ada kejelasan sampai sekarang. tendik yang menanganipun sampai sudah pindah bagian bukan di FTIK lagi. berkas yang diminta sama, tapi terdapat beberapa yang sampai saat ini SK belum keluar, malah yang udah keluar SK adalah dosen baru yang cpns dari luar. mungkin ini sepele bagi sebagian posisi, tapi bagi saya itu penting.
28. Transparansi pencairan honor dan lain lain. seringkali ada honor masuk, namun tidak ada info sebelumnya. sehingga membuat kebingungan dan bisa terjadi ketidak tahuan sumber dan hak dari honor yang masuk. seringkali di ketahui beberapa hari setelahnya itupun ketika bertanya kesemua masyarakat di itera.
29. Sering mengadakan acara yang membutuhkan mahasiswa sebagai masa, namun undangan dikirim secara dadakan.

30. Sering mengadakan acara yang membutuhkan mahasiswa sebagai masa, namun bertabrakan dengan jadwal kelas studio yang meskipun punya surat dispensasi, mohon dapat dipahami ada dosen yang mewajibkan kelas dipenuhi kehadirannya. Ketidakhadiran mahasiswa bisa mengakibatkan mahasiswa tersebut tidak lulus matkul tsb. Sayang sekali harus mengorbankan matkul hanya untuk acara seminar/ kuliah umum. Beda halnya jika kompetisi ke luar itera yang sudah pasti worth it.
31. Sering mengadakan acara yang membutuhkan mahasiswa sebagai masa, namun tidak diberikan snack atau makan siang. Kalaupun tidak diberikan asupan, sangat berharap untuk dapat memberikan sertifikat yang bisa digunakan di kelas SG.
32. Pernah ada masanya humas fakultas tidak gercep utk memposting postingan apresiasi kepada mahassiswa berprestasi, untung sekarang gercep. Dishare pula di grup rektor, it's very gooooooddddd.
33. Rubrik penilaian SKP dibuat transparan.

Saran

1. Fakultas perlu menyusun dan mensosialisasikan pedoman evaluasi kinerja pegawai yang jelas, terstruktur, dan mudah diakses oleh seluruh pegawai. Sosialisasi dapat dilakukan secara berkala melalui forum pegawai, workshop, maupun penyebaran dokumen digital. Selain itu, mekanisme evaluasi kinerja sebaiknya dilaksanakan secara terbuka dan adil, dengan melibatkan penilaian berbasis indikator yang terukur dan disepakati bersama. Pegawai juga perlu diberi kesempatan untuk menanggapi hasil evaluasi dan menyampaikan klarifikasi atau masukan melalui kanal formal.
2. Ruang2 kosong segera dimanfaatkan, networking digas lagi.
3. Perlunya sosialisasi indikator penilaian SKP dosen FTIK. Hasil SKP perlu sinkron secara otomatis pada akun sister dosen.
4. Perlu untuk disosialisasikan rubrik penilaian SKP tersebut agar menjadi motivasi setiap dosen untuk lebih bisa mengembangkan diri dan memajukan fakultas maupun prodi serta institusi.
5. Penilaian SKP harus segera dibuat aturan mainnya agar jelas apa yang harus dicapai dosen. Layanan dosen di prodi terlalu jauh ke fakultas. Apakah bisa didesentralisasi kembali?
6. Pelayanan dimaksimalkan (hospitality)
7. Diharapkan proses teknis dan administratif bisa berjalan lebih efisien
8. Mempercepat kepengurusan administrasi bagi dosen dan mahasiswa
9. Penilaian kinerja perlu dibuat lebih transparan
10. Terkait dengan sarana prasarana, mohon keluhan bisa ditanggapi dengan lebih tanggap

11. Saran untuk pimpinan, mohon aspirasi dari staff/dosen biasa untuk didengar juga, tidak hanya dari atasan.
12. Saran untuk tendik, mohon jika pekerjaan tersebut bisa dikerjakan oleh bagian tendik, maka dikerjakan saja. Misal, print dokumen.
13. Sosialisasi SOP atau PJ terkait kebutuhan administratif di FTIK, krna saat ini masih sering bingung, kebutuhan layanan surat A ke siapa, kebutuhan surat B ke siapa ke Tendik FTIK
14. Mohon terkait serdos, jabfung, tugas belajar lebih teknisnya disampaikan secara berkala, sampai saat ini masih keluarnya surat edaran eligible saja. Terimakasih
15. Mungkin untuk kejelasan alur administrasi terkait kegiatan a-b-c bisa dibuat banner di depan ruang ftik agar lebih informatif dan contact person yg harus dihubungi, karena kepengurusan sangat dinamis jadi harus sering diupdate informasinya
16. Fasilitas sarana penunjang seperti lift, AC mohon untuk diperhatikan
17. Lebih empatik
18. Penyediaan tendik pada tingkat program studi untuk membantu kebutuhan program studi yang sifatnya administratif.
19. Terdapat sistem yang terpusat dan terintegrasi untuk memudahkan seluruh pegawai dalam memperoleh layanan.
20. Kalau tidak ada difasilitasi tendik di prodi, bisa dengan menunjuk pj
21. semoga bisa lebih responsif dan solutif
22. Dosen jangan diberi tugas membuat dokumen yg bukan bagian tri darma
23. Membuat web yang komprehensif dan informatif
24. Membuat data terpadu atau peningkatan website prodi
25. Ketika akan mengeluarkan surat tugas atau penugasan yang menyertakan SDM di bawah FTIK, mohon untuk konfirmasi dua arah. Selain dari pimpinan prodi, juga konfirmasi terlebih dahulu dr fakultas ke dosen yang akan diberikan tugas. Sehingga informasi tidak hanya berasal dari 1 sumber saja.
26. Mohon Bpak/Ibu pimpinan kembalikan tendik prodi, karena kami kesulitan dalam mengurus administrasi internal prodi, semenjak tendik dipindahkan beban administrasi menjadi bertambah selain tridarma yang menjadi kewajiban utama dosen.
27. Mungkin perlu dibuat kejelasan SOP yang membantu dan benar-benar membantu untuk memudahkan, tapi bukan menyulitkan. Serta perlu dipertimbangkan lagi ketidak adaan tendik didalam prodi ini.

28. Bisa dibuat alur informasi ketika akan ada pencairan dana, baik honor dan lain lain. bisa dilakukan share dokumen data lewat grup fakultas sebagai mana grup itu bisa kita manfaatkan untuk membagikan informasi keseluruhan SDM di bawah FTIK.
29. Perlunya SOP yang jelas disetiap layanan yang mudah untuk diakses sehingga setiap civitas akademik tau setiap proses dan tahapannya seperti apa

3.4.2 Hasil Kritik dan Saran Responden Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terdapat beberapa kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan dan peningkatan layanan di FTIK yang disampaikan oleh tenaga kependidikan seperti:

Kritik

1. Tidak ada transparansi terkait alur kegiatan/pengajuan anggaran dan waktu penanganannya
2. perihal gedung dibagian labtek 3 terutama lampu lorong banyak sudah tidak menyala, sehingga membuat minimnya penerangan.
3. Percepatan penanganan infrastruktur sarana dan prasarana dari unit yang berwewenang
4. Sarana dan prasana perlu ditingkatkan terutama dalam hal yang berkaitan K3L.
5. Kurangnya pelayanan terkait perbaikan sarana Dan prasarana khusus nya di lingkungan FTIK
6. Stok barang sarpras agar dapat disiapkan lebih. Contohnya lampu di lab banyak mati, namun stok tidak ada.

Saran

1. Mohon untuk transparansi terkait alur kegiatan/pengajuan anggaran dan waktu penanganannya
2. semoga dapat di follow-up perihal lampu lampu yang sudah tidak menyala khususnya di labtek 3. Terimakasih
3. Perlunya standar operasional yang dpt meningkatkan percepatan penanganan infrastruktur sarana dan prasaranan
4. Meningkatkan sarana dan prasana terutama dalam hal yang berkaitan K3L.
5. Kurangnya pelayanan terkait perbaikan sarana Dan prasarana khusus nya di lingkungan FTIK
6. Perlu adanya transparansi dalam perencanaan kebutuhan Fakultas, baik dalam perencanaan anggaran dan lainnya agar dalam perencanaan kebutuhan prodi bisa dimaksimalkan dengan baik.

Berdasarkan hasil survei terhadap layanan sudah sangat baik, namun terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi seperti:

1. Layanan Kepegawaian

- Ketanggapan, ketelitian, dan ketepatanwaktuan petugas masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih efisien.
- Pemahaman terhadap kebutuhan dosen perlu diperdalam agar dosen merasa kebutuhannya dipahami dan diprioritaskan.
- Keramahan dan perhatian dalam pelayanan penting untuk menumbuhkan kenyamanan dan kepercayaan.

2. Layanan Akademik

- Kemudahan prosedur pelayanan perlu dijaga konsistensinya dan disosialisasikan dengan baik.
- Syarat-syarat pelayanan harus dibuat lebih sederhana dan mudah dipahami.
- Ketanggapan dan ketepatanwaktuan petugas masih harus ditingkatkan agar pelayanan tidak menghambat proses akademik.
- Pemahaman terhadap kebutuhan dosen sangat penting agar pelayanan lebih tepat sasaran.
- Keramahan dan perhatian petugas menjadi faktor kenyamanan yang perlu terus ditingkatkan.

3. Layanan Rumah Tangga dan Barang Milik Negara (Sarana dan Prasarana)

- Kemudahan prosedur layanan harus terus dijaga agar tidak menyulitkan dosen.
- Syarat-syarat pelayanan perlu dibuat lebih ringkas dan jelas.
- Ketanggapan dan ketelitian petugas dalam menangani laporan atau permintaan masih perlu percepatan.
- Pemahaman terhadap kebutuhan pengguna sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.
- Keramahan dan perhatian petugas dapat menciptakan suasana kerja yang lebih positif.

4. Layanan Pimpinan Fakultas

- Kompetensi dan kepemimpinan perlu terus diasah untuk menjawab dinamika organisasi.
- Ketegasan dalam pengelolaan SDM penting untuk menjamin konsistensi dan keadilan.
- Dukungan pengembangan diri dosen perlu ditingkatkan melalui program nyata dan berkelanjutan.

- Mekanisme penanganan keluhan harus lebih responsif dan transparan.
- Sistem penilaian kinerja perlu memiliki indikator yang jelas, adil, dan transparan.
- Umpan balik dan dukungan pimpinan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja individu.
- Sistem *reward* and *punishment* perlu dirancang lebih objektif berdasarkan kontribusi nyata.

3.5 Tindak Lanjut Survei Kepuasan Layanan FTIK

Berdasarkan hasil survei dan evaluasi terhadap layanan dan manajemen yang ada di FTIK secara keseluruhan pengguna merasa puas terhadap layanan FTIK, namun ada beberapa hal yang perlu perbaikan dan peningkatan untuk ditindaklanjuti seperti yang disajikan pada table 5.

Tabel 5. Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Layanan FTIK

No.	Aspek	Hasil Evaluasi	Tindak Lanjut
1	Transparansi dan Komunikasi	Kurangnya transparansi dalam proses evaluasi kinerja pegawai, SKP, dan pencairan honorarium.	Menyusun dan mengedarkan dokumen transparansi tahunan untuk SKP, honorarium, dan keputusan penting fakultas.
		Informasi administratif seringkali membingungkan (tidak tahu alur, siapa yang bertanggung jawab).	Membentuk forum komunikasi reguler antara pimpinan dan sivitas akademika (misal: coffee morning bulanan).
		Keputusan penting sering diambil tanpa sosialisasi atau jaring aspirasi terlebih dahulu.	Menetapkan mekanisme <i>feedback</i> dan jaring aspirasi online yang responsif.
2	SOP dan Alur Layanan	SOP pelayanan belum sepenuhnya dipublikasikan dan dijalankan secara konsisten.	Menyusun dan memublikasikan SOP layanan fakultas secara digital dan fisik (banner di titik strategis).
		Dosen dan tendik kesulitan memahami alur layanan administratif.	Membuat laman layanan (<i>landing page</i>) di <i>website</i> fakultas dengan infografis alur layanan.
		Belum tersedia banner, portal, atau media informasi layanan yang jelas dan mudah diakses.	Sosialisasi berkala bagi dosen dan tendik, terutama yang baru bergabung.
3	Pelayanan Administratif dan Peran Tendik	Beban administrasi dosen meningkat setelah tendik prodi ditarik ke fakultas.	Meninjau ulang distribusi dan efektivitas penempatan tendik di tingkat prodi dan fakultas.

No.	Aspek	Hasil Evaluasi	Tindak Lanjut
		Peran tendik belum maksimal dalam mendukung kegiatan akademik dan administratif.	Menyediakan pelatihan atau bimbingan teknis kepada tendik untuk mendukung layanan akademik.
		Dosen baru kesulitan memahami alur karena kurangnya informasi atau bimbingan.	Membuat sistem mentoring bagi dosen baru yang mencakup pengenalan administratif dan layanan fakultas.
4	Penilaian Kinerja (SKP & Jabatan Fungsional)	Penilaian SKP belum jelas rubrik dan indikatornya.	Membuat rubrik SKP yang jelas, terukur, dan disosialisasikan ke semua dosen.
		Sosialisasi dan pendampingan pengajuan jabfung belum rutin.	Menjadwalkan sosialisasi jabfung dua kali setahun dan membuka <i>helpdesk</i> jabfung di awal dan akhir tahun.
		Dosen merasa SKP tidak adil atau tidak dikawal dengan baik.	Melakukan review dan diskusi SKP secara partisipatif di level fakultas/prodi.
5	Sarana dan Prasarana	Banyak fasilitas rusak dan tidak segera diperbaiki (lampu, AC, lift, dll).	Membentuk tim reaksi cepat perbaikan sarpras dan membuat kanal pelaporan online dengan <i>tracking</i> status.
		Stok barang sarpras terbatas.	Mengalokasikan anggaran perbaikan rutin dengan skema prioritas.
		Isu K3L (keselamatan dan kenyamanan kerja) kurang diperhatikan.	Melakukan audit K3L secara berkala dan menyusun prosedur tanggap darurat di lingkungan kampus.
6	Empati dan Responsivitas	Pelayanan dianggap kurang empatik dan kurang responsif terhadap keluhan atau kebutuhan staf.	Memberikan pelatihan pelayanan prima dan komunikasi empatik kepada tendik dan pejabat struktural.
		Proses komunikasi dua arah masih lemah, terutama dari pimpinan ke staf/dosen biasa.	Menunjuk PIC untuk tiap unit agar komunikasi antar unit lebih efektif. Mendorong budaya kerja partisipatif dan inklusif melalui kegiatan nonformal yang melibatkan semua unsur.

No.	Aspek	Hasil Evaluasi	Tindak Lanjut
7	Pengelolaan Acara dan Keterlibatan Mahasiswa	Acara yang melibatkan mahasiswa sering dadakan, bertabrakan dengan jadwal kuliah, dan minim fasilitas (makan/snack/sertifikat).	Menyusun kalender kegiatan fakultas jauh-jauh hari dan memastikan tidak bertabrakan dengan jadwal akademik. Menetapkan standar minimal fasilitas acara untuk kegiatan kemahasiswaan.
		Humas dinilai kurang cepat dalam publikasi prestasi (walau kini sudah membaik).	Meningkatkan koordinasi antara humas dan program studi untuk publikasi kegiatan/prestasi.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan laporan hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan FTIK diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan sivitas akademika FTIK terhadap layanan FTIK dinilai sangat oleh responden. Hasil tersebut dapat digunakan sebagai bahan tindak lanjut dalam perbaikan dan peningkatan layanan dan manajemen di FTIK agar memiliki mutu dan kualitas yang lebih baik.

LAMPIRAN

2024  

QuestionsResponses101Settings

Section 1 of 6

Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Tahun 2024

B*I*U

a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Dosen terhadap Layanan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan

b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.

c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan layanan ke depan.

d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.

e. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara klik pada kolom yang tersedia.

g. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:

4 = Sangat Baik

3 = Baik

2 = Kurang Baik

1 = Tidak Baik





Questions Responses 12 Settings

Section 1 of 3

Kuesioner Kepuasan Tendik Terhadap Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Tahun 2024

B *I* U

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Tendik/Laboran terhadap Layanan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan layanan ke depan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara klik pada kolom yang tersedia.
- g. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
- 4 = Sangat Baik
3 = Baik
2 = Kurang Baik
1 = Tidak Baik

Apakah Bapak/Ibu merupakan Tendik atau Laboran? *

- ☐ Tenaga Kependidikan
- ☐ Laboran

Lama bekerja *



bitly