

LAPORAN ANALISIS KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN FAKULTAS TAHUN 2025

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

Jl. Terusan Ryacudu, Way Hui. Kecamatan Jati Agung.
Lampung Selatan
Telp. (0721)803018

Table of Contents

1.	PENDAHULUAN.....	1
1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Tujuan.....	2
1.3	Metode Pengumpulan Data dan Responden	2
1.4	Metode Analisis	3
2.	HASIL ANALISIS KUANTITATIF DAN KUALITATIF	5
2.1	Gambaran Umum Profil Responden.....	5
2.2	Analisis Layanan Kepegawaian.....	5
2.3	Analisis Layanan Akademik	7
2.4	Analisis Layanan Rumah Tangga dan Barang Milik Negara (Sarana dan Prasarana).....	9
2.5	Analisis Kepemimpinan dan Tata Kelola Fakultas.....	10
3.	ANALISIS AKAR MASALAH DAN REKOMENDASI	12
3.1	Analisis Akar Masalah (Fishbone)	12
	Implikasi Manajerial	13
3.2	Rekomendasi, Arah Solusi dan Tindak Lanjut.....	14
4.	SIMPULAN.....	15
5.	LAMPIRAN	15

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan (FTIK) merupakan salah satu fakultas dengan dinamika pertumbuhan yang relatif cepat, ditandai oleh keberadaan sekitar 230 dosen yang tersebar di 11 program studi dengan karakter keilmuan, kebutuhan akademik, dan beban kerja yang beragam. Dalam konteks perguruan tinggi, dosen tidak hanya berperan sebagai pelaksana kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi), tetapi juga sebagai aktor strategis yang secara langsung mengalami, merasakan, dan menilai kualitas tata kelola serta layanan kelembagaan yang disediakan fakultas. Dengan demikian, mutu layanan fakultas terhadap dosen memiliki korelasi langsung terhadap kualitas output akademik, produktivitas riset, serta relevansi pengabdian kepada masyarakat yang dihasilkan.

Dalam beberapa tahun terakhir, FTIK menghadapi peningkatan kompleksitas organisasi yang signifikan. Penambahan program studi, peningkatan jumlah mahasiswa, tuntutan akreditasi nasional dan internasional, serta penguatan indikator kinerja utama (IKU) dan indikator kinerja tambahan (IKT) telah memperluas spektrum tanggung jawab dan beban kerja fakultas. Perkembangan ini, di satu sisi, mencerminkan kemajuan institusional, namun di sisi lain menimbulkan tekanan baru terhadap sistem layanan internal, terutama pada aspek kepegawaian, akademik, sarana dan prasarana, serta mekanisme kepemimpinan dan tata kelola. Tanpa diimbangi dengan penataan sistem layanan yang adaptif, transparan, dan terintegrasi, dinamika pertumbuhan tersebut berpotensi memunculkan friksi organisasi yang berdampak pada kinerja dosen dan efektivitas kelembagaan secara keseluruhan.

Dalam kerangka tata kelola perguruan tinggi modern, evaluasi kinerja layanan tidak dapat semata-mata bertumpu pada indikator administratif atau capaian output makro yang bersifat top-down. Diperlukan mekanisme umpan balik yang bersumber langsung dari pemangku kepentingan internal, khususnya dosen, sebagai pengguna utama layanan fakultas. Analisis kepuasan dosen menjadi instrumen strategis untuk menjembatani kesenjangan antara desain kebijakan kelembagaan dengan realitas implementasi di tingkat operasional. Melalui perspektif dosen, fakultas dapat memperoleh gambaran empiris mengenai aspek layanan yang telah berjalan efektif, sekaligus mengidentifikasi area-area yang masih menyimpan masalah laten atau ketidaksesuaian antara prosedur formal dan praktik sehari-hari.

Lebih jauh, analisis kepuasan dosen tidak dimaknai sekadar sebagai alat pengukuran tingkat “puas” atau “tidak puas”, melainkan sebagai pendekatan bottom-up dalam memetakan persoalan kelembagaan. Pendekatan ini memungkinkan fakultas menggali akar masalah secara lebih substantif, termasuk faktor-faktor struktural, prosedural, dan kultural yang mempengaruhi pengalaman kerja dosen. Dengan demikian, hasil analisis tidak berhenti pada diagnosis permukaan, tetapi dapat diarahkan pada perumusan solusi berbasis akar masalah (root cause analysis) yang lebih tepat sasaran, berkeadilan, dan berkelanjutan.

Dalam konteks tersebut, kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan fakultas disusun sebagai instrumen sistematis untuk menangkap persepsi, pengalaman, serta penilaian dosen terhadap empat klaster utama layanan, yaitu: (1) layanan kepegawaian, (2) layanan akademik, (3) layanan rumah tangga dan pengelolaan barang milik negara (sarana dan prasarana), serta (4) kepemimpinan dan tata kelola fakultas. Keempat klaster ini dipilih karena merepresentasikan dimensi utama interaksi dosen dengan sistem kelembagaan FTIK, sekaligus menjadi fondasi penting dalam mendukung pencapaian kinerja individu dosen dan kinerja organisasi fakultas.

Dengan melakukan analisis kepuasan dosen secara terstruktur dan berbasis data, FTIK diharapkan tidak hanya mampu memetakan kondisi aktual layanan fakultas, tetapi juga menjadikan hasil analisis ini sebagai landasan perumusan kebijakan, program, dan rencana tindak lanjut yang lebih responsif terhadap kebutuhan nyata dosen. Pendekatan ini memperkuat prinsip tata kelola yang partisipatif, akuntabel, dan berbasis bukti (evidence-based governance), sehingga kebijakan dan program yang dihasilkan tidak bersifat normatif atau reaktif, melainkan benar-benar tepat guna dalam menjawab permasalahan yang ada dan mendukung peningkatan kinerja FTIK secara berkelanjutan.

1.2 Tujuan

Tujuan penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Menggambarkan tingkat kepuasan dosen FTIK terhadap layanan fakultas pada empat klaster layanan utama.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang sudah berjalan baik dan aspek yang perlu diperkuat.
3. Menganalisis akar masalah layanan dengan pendekatan analisis fishbone (Ishikawa).
4. Menyusun rekomendasi perbaikan yang realistis dan aplikatif bagi pimpinan FTIK.

1.3 Metode Pengumpulan Data dan Responden

Data utama dalam laporan ini diperoleh melalui kuesioner daring yang disebarkan kepada seluruh dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Wilayah (FTIK). Penyebaran kuesioner tidak hanya dilakukan secara pasif melalui kanal daring, tetapi secara strategis dikaitkan dengan momentum forum dosen yang diselenggarakan di tingkat fakultas. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan tingkat partisipasi yang optimal, sekaligus meningkatkan kualitas respons yang diberikan oleh dosen, karena pengisian kuesioner dilakukan dalam konteks forum resmi yang relevan dengan isu tata kelola dan layanan fakultas.

Dari total 230 dosen yang menjadi populasi sasaran, sebanyak 154 dosen berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, atau sekitar 67% dari total populasi. Tingkat partisipasi ini dapat dikategorikan tinggi untuk survei internal perguruan tinggi dan menunjukkan bahwa strategi penyebaran kuesioner melalui forum dosen efektif dalam menjangkau responden secara luas dan merata. Selain meningkatkan kuantitas respons, mekanisme ini juga memungkinkan dosen mengisi kuesioner dengan tingkat kesadaran yang lebih tinggi terhadap tujuan evaluasi, sehingga jawaban yang diberikan cenderung reflektif dan berbasis pengalaman aktual.

Kuesioner dirancang dalam dua lapis pertanyaan. Lapisan pertama berisi pertanyaan umum yang dijawab oleh seluruh responden dan mencakup aspek-aspek layanan utama yang secara rutin diakses oleh dosen. Lapisan kedua terdiri atas pertanyaan lanjutan yang bersifat lebih spesifik, seperti dukungan kepegawaian terhadap pengembangan karier dan jabatan fungsional, layanan administrasi akademik terkait mahasiswa bimbingan, transparansi pengelolaan barang milik negara (BMN), serta efektivitas komunikasi pimpinan fakultas. Pertanyaan lanjutan ini dijawab oleh 53 responden, yang pada umumnya merupakan dosen dengan tingkat interaksi lebih intens terhadap layanan-layanan tersebut. Oleh karena itu, data pada lapisan kedua diposisikan sebagai informasi pendalaman (in-depth insight) yang melengkapi analisis umum, bukan sebagai representasi statistik populasi secara keseluruhan.

Dari sisi karakteristik responden, dosen yang berpartisipasi berasal dari sebelas program studi di bawah FTIK dengan sebaran yang relatif merata, sehingga perbedaan kebutuhan dan konteks layanan antar program studi tetap terakomodasi dalam analisis. Mayoritas responden berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN) dan telah memiliki jabatan fungsional pada jenjang Asisten Ahli dan Lektor. Karakteristik ini menunjukkan bahwa responden berada pada fase karier yang aktif dan produktif, dengan intensitas interaksi yang tinggi terhadap sistem kepegawaian, akademik, dan tata kelola fakultas. Kondisi tersebut berimplikasi pada ekspektasi yang relatif tinggi terhadap kualitas layanan, sekaligus menjadikan masukan yang diberikan relevan dan bernilai strategis bagi perbaikan kelembagaan.

Dengan desain penyebaran kuesioner yang terintegrasi dengan forum dosen serta komposisi responden yang representatif, data yang dihasilkan dalam laporan ini tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan dosen secara kuantitatif, tetapi juga menyediakan basis empiris yang kuat untuk mengidentifikasi pola masalah, kebutuhan layanan, dan area prioritas perbaikan. Temuan ini selanjutnya digunakan sebagai landasan analisis akar masalah dan perumusan rekomendasi kebijakan fakultas yang berbasis bukti, partisipatif, dan selaras dengan arah pengembangan FTIK ke depan.

1.4 Metode Analisis

Analisis data dalam laporan ini dilakukan secara bertahap dan berlapis dengan tujuan tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan dosen secara umum, tetapi juga memahami makna di balik angka serta mengidentifikasi akar masalah layanan fakultas secara sistematis. Pendekatan analisis yang digunakan mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif dalam kerangka analisis yang saling melengkapi (mixed analytical approach), sehingga hasil yang diperoleh bersifat komprehensif dan dapat digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan yang tepat guna.

Tahapan analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Analisis Deskriptif-Kuantitatif

Tahap pertama adalah analisis deskriptif-kuantitatif terhadap data kuesioner tertutup. Analisis ini dilakukan dengan membaca dan menginterpretasikan distribusi frekuensi jawaban pada setiap butir pertanyaan menggunakan skala penilaian 1–4 atau 1–5. Pendekatan deskriptif dipilih karena tujuan utama survei ini bukan untuk melakukan

pengujian hipotesis statistik, melainkan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai kecenderungan persepsi dan tingkat kepuasan dosen terhadap layanan fakultas. Melalui analisis distribusi frekuensi, dapat diidentifikasi pola dominan penilaian (misalnya dominasi skor menengah-tinggi atau sebaran skor yang relatif merata), sehingga fakultas dapat menilai apakah suatu aspek layanan dipersepsi sudah berjalan baik, cukup memadai, atau masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Analisis ini juga memungkinkan perbandingan antar aspek layanan dan antar kluster layanan (kepegawaian, akademik, sarana dan prasarana, serta kepemimpinan dan tata kelola) secara sederhana namun informatif.

2. Analisis Tematik Kualitatif

Tahap kedua adalah analisis tematik kualitatif terhadap jawaban terbuka berupa kritik, saran, dan masukan dosen. Analisis ini dilakukan dengan cara mengelompokkan pernyataan responden ke dalam tema-tema utama yang muncul secara berulang, seperti transparansi layanan, kejelasan prosedur, beban administrasi, kualitas sarana prasarana, pola komunikasi pimpinan, dan dukungan terhadap pengembangan karier. Pendekatan tematik digunakan karena jawaban terbuka memberikan konteks dan penjelasan yang tidak selalu dapat ditangkap oleh data kuantitatif. Melalui analisis ini, fakultas dapat memahami alasan di balik penilaian dosen, mengidentifikasi pengalaman konkret yang memengaruhi persepsi kepuasan, serta menangkap isu-isu laten yang mungkin tidak muncul secara eksplisit dalam pertanyaan tertutup. Dengan demikian, analisis kualitatif berfungsi sebagai pelengkap sekaligus penguat interpretasi hasil analisis kuantitatif.

3. Analisis Akar Masalah (Root Cause Analysis) dengan Pendekatan Fishbone

Tahap ketiga adalah analisis akar masalah menggunakan pendekatan fishbone atau diagram Ishikawa. Metode ini dipilih karena sesuai untuk menganalisis permasalahan layanan organisasi yang bersifat kompleks dan multidimensional, serta melibatkan interaksi antara faktor manusia, sistem, prosedur, dan lingkungan organisasi.

Dalam analisis fishbone, isu-isu yang teridentifikasi dari analisis kuantitatif dan kualitatif dirumuskan terlebih dahulu ke dalam satu pernyataan masalah utama (problem statement). Selanjutnya, faktor-faktor penyebab potensial dipetakan ke dalam enam kategori utama, yaitu: SDM (Man), Prosedur (Method), Sistem/Teknologi (Machine), Sarana (Material), Pengukuran (Measurement), dan Budaya Organisasi (Environment). Pengelompokan ini membantu fakultas melihat bahwa permasalahan layanan tidak semata-mata bersumber dari kinerja individu, tetapi sering kali merupakan hasil dari kelemahan sistemik dan desain organisasi.

Justifikasi penggunaan analisis fishbone terletak pada kemampuannya untuk mendorong pendekatan perbaikan yang berbasis sistem (system-based improvement) dan bersifat bottom-up. Dengan memahami akar masalah secara lebih mendalam, rekomendasi yang dihasilkan tidak berhenti pada solusi jangka pendek atau bersifat reaktif, melainkan diarahkan pada perbaikan struktural dan prosedural yang lebih berkelanjutan.

Melalui kombinasi ketiga pendekatan analisis tersebut, laporan ini diharapkan mampu menyajikan gambaran yang utuh mengenai tingkat kepuasan dosen, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta akar masalah yang mendasarinya. Hasil analisis ini selanjutnya

digunakan sebagai dasar perumusan rekomendasi kebijakan, program, dan tindak lanjut fakultas yang lebih responsif terhadap kebutuhan dosen serta selaras dengan prinsip tata kelola perguruan tinggi yang partisipatif, akuntabel, dan berbasis bukti.

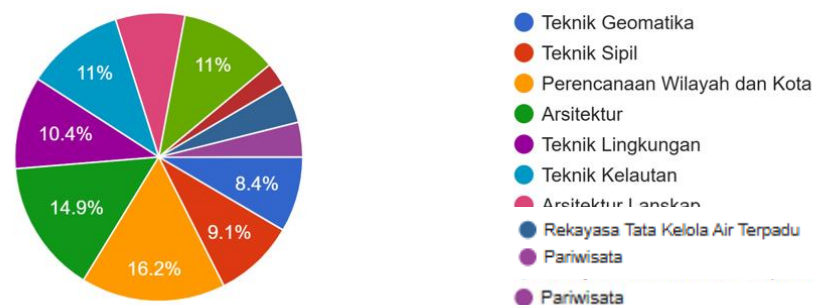
2. HASIL ANALISIS KUANTITATIF DAN KUALITATIF

2.1 Gambaran Umum Profil Responden

Responden kuesioner terdiri dari 154 dosen yang tersebar di 11 program studi di FTIK. Sebagian besar responden telah bekerja lebih dari 4 tahun, dan mayoritas telah memiliki jabatan fungsional Asisten Ahli dan Lektor. Sebanyak 85% responden berstatus ASN, sementara sisanya merupakan non-ASN. Komposisi ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup dalam berinteraksi dengan sistem layanan fakultas serta memiliki kebutuhan yang nyata terhadap dukungan administratif, sarana-prasarana, dan tata kelola yang andal. Lebih detail dapat dilihat di Lampiran.

Program Studi

154 responses

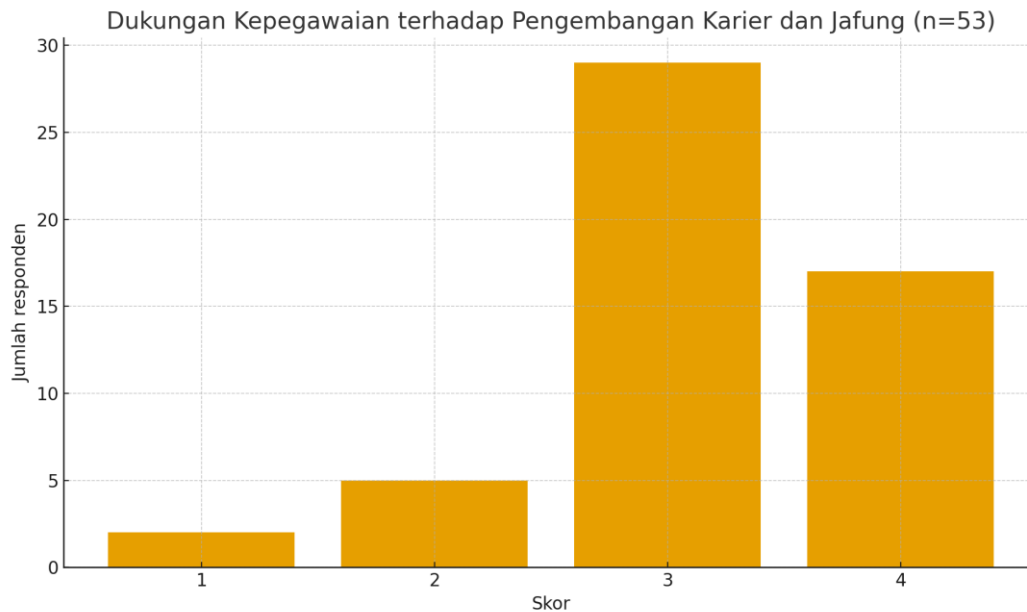


2.2 Analisis Layanan Kepegawaian

Layanan kepegawaian yang diukur dalam kuesioner meliputi kemudahan pelayanan sesuai prosedur, ketanggapan petugas, pemahaman petugas terhadap kebutuhan dosen, keramahan dan perhatian petugas, dukungan terhadap pengembangan karier dan kenaikan jabatan fungsional, serta transparansi dan keadilan dalam pengelolaan kepegawaian.

Pada aspek dukungan kepegawaian terhadap pengembangan karier dan kenaikan jabatan fungsional ($n=53$), mayoritas responden memberikan skor 3 (cukup) dan 4 (baik). Sebanyak 29 responden memberi skor 3 dan 17 responden memberi skor 4, sedangkan skor 1 dan 2 hanya diberikan oleh 7 responden secara total. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum dukungan kepegawaian terhadap karier dosen dipersepsi cukup memadai, tetapi masih terdapat ruang perbaikan terutama pada konsistensi pendampingan dan kejelasan alur administrasi.

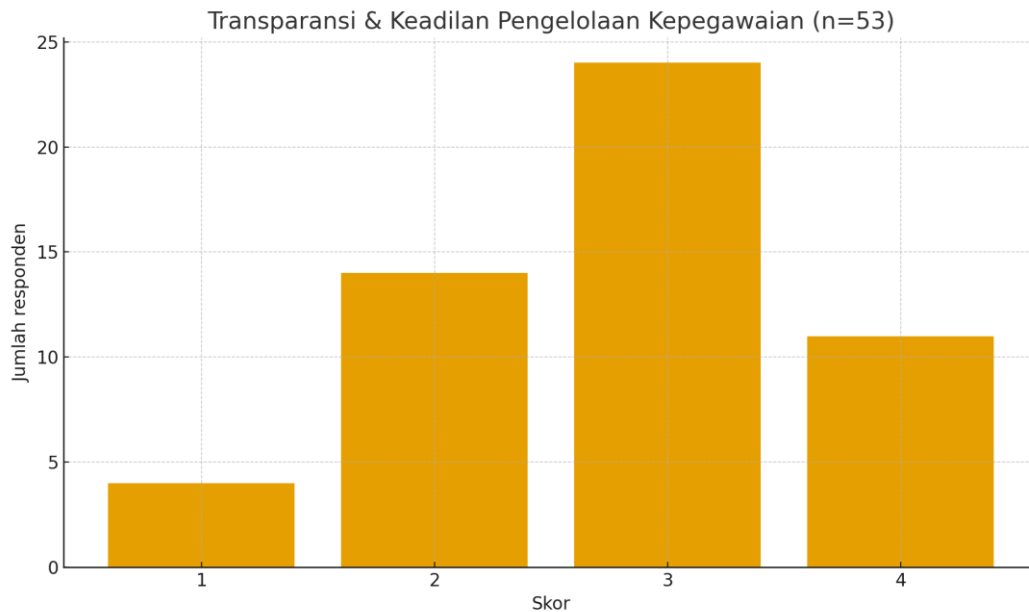
Gambar 2.1 berikut memperlihatkan distribusi penilaian dosen terhadap dukungan kepegawaian untuk pengembangan karier dan jabatan fungsional.



Pada aspek transparansi dan keadilan dalam pengelolaan kepegawaian (n=53), mayoritas responden juga memberikan skor menengah-tinggi. Sebanyak 24 responden memberikan skor 3 dan 11 responden memberikan skor 4, sementara 18 responden memberikan skor 1-2. Temuan ini mengindikasikan bahwa dosen menilai sistem pengelolaan kepegawaian di FTIK secara umum cukup berjalan, namun isu transparansi, kejelasan kriteria, dan konsistensi implementasi masih menjadi perhatian.

Kritik dan saran tertulis memperkuat temuan kuantitatif tersebut. Beberapa dosen menyoroti lamanya proses penerbitan dokumen kepegawaian tertentu (misalnya surat masa kerja), ketidakjelasan tindak lanjut berkas jabatan fungsional, serta perlunya sosialisasi rubrik penilaian SKP dan mekanisme kenaikan jabatan. Selain itu, muncul aspirasi agar beban administrasi tidak terlalu banyak dialihkan ke dosen setelah tendik ditarik ke fakultas.

Gambar 2.2 berikut menunjukkan distribusi penilaian terhadap transparansi dan keadilan pengelolaan kepegawaian.

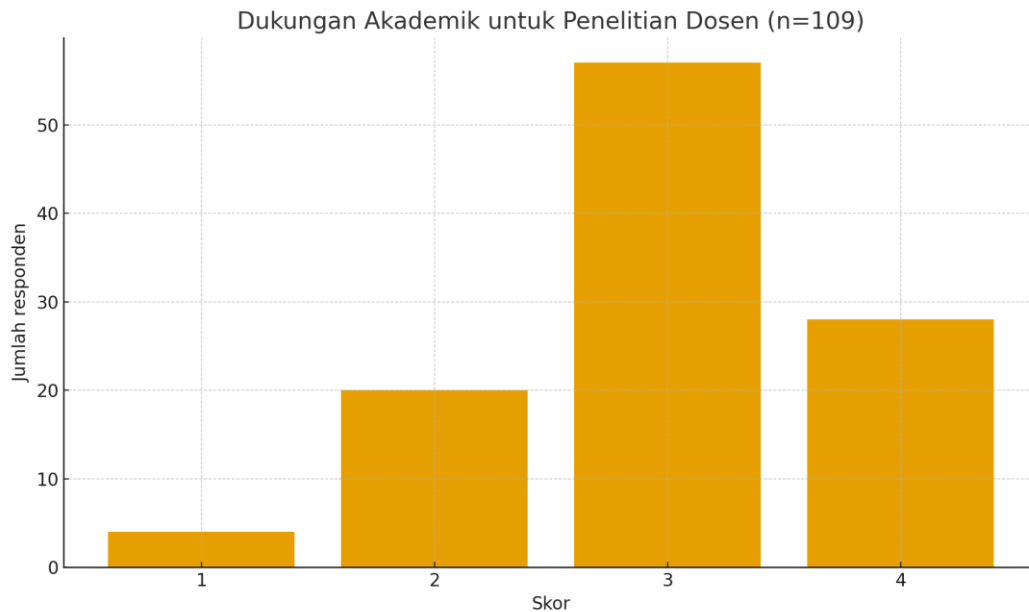


2.3 Analisis Layanan Akademik

Layanan akademik yang dinilai mencakup kemudahan pelayanan sesuai prosedur, kejelasan informasi akademik, ketanggapan dan ketelitian petugas, ketersediaan dukungan akademik untuk penelitian dosen, keramahan petugas, serta layanan administrasi terkait mahasiswa bimbingan dan respon cepat terhadap kendala akademik.

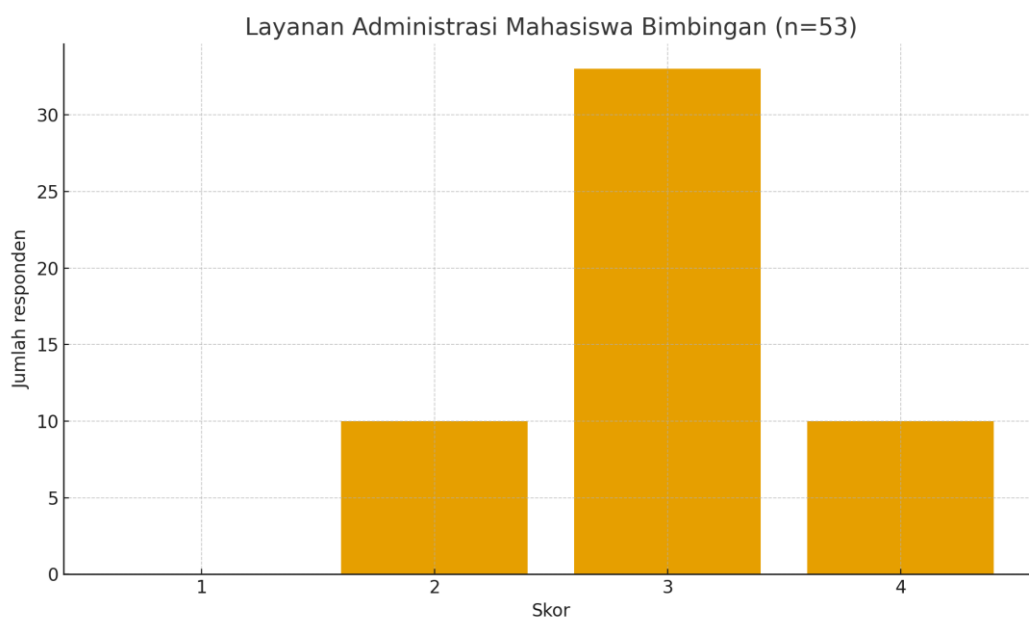
Pada aspek ketersediaan dukungan akademik untuk kegiatan penelitian dosen (n=109), mayoritas responden memberikan skor 3 dan 4. Sebanyak 57 responden memberi skor 3 dan 28 responden memberi skor 4, sementara 24 responden memberi skor 1–2. Ini menunjukkan bahwa dukungan akademik terhadap penelitian dinilai cukup baik, walaupun belum sepenuhnya optimal dalam menyediakan fasilitas dan kemudahan administratif yang diharapkan.

Gambar 2.3 berikut memperlihatkan distribusi penilaian terhadap dukungan akademik untuk penelitian dosen.



Pada aspek layanan administrasi akademik terkait mahasiswa bimbingan (tugas akhir, kerja praktik, MBKM, dan sejenisnya) dengan 53 responden, tidak ada responden yang memberikan skor 1. Sebanyak 33 responden memberikan skor 3, 10 responden memberi skor 4, dan 10 responden memberi skor 2. Pola ini menunjukkan bahwa layanan administrasi bimbingan dipersepsi cukup baik oleh mayoritas dosen, namun masih terdapat kebutuhan penyempurnaan alur dan dukungan administratif agar dosen dapat fokus pada substansi pembimbingan.

Gambar 2.4 berikut menampilkan distribusi penilaian terhadap layanan administrasi akademik terkait mahasiswa bimbingan.



Secara kualitatif, sejumlah dosen mengapresiasi ketanggapan dan keramahan petugas akademik, namun mengkritisi penyampaian informasi yang kadang terlambat, misalnya surat survei mahasiswa yang tidak terbit tepat waktu atau undangan kegiatan yang

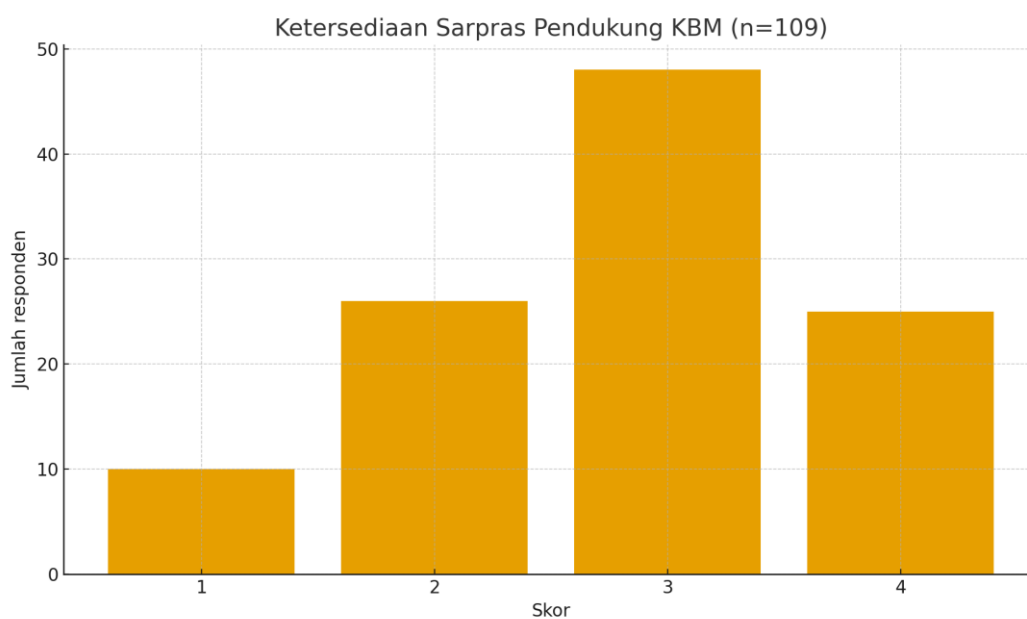
berdekatan dengan jadwal kuliah. Selain itu, terdapat masukan agar beban administratif yang bersifat teknis lebih banyak ditangani oleh tenaga kependidikan, sehingga dosen dapat lebih fokus pada Tri Dharma.

2.4 Analisis Layanan Rumah Tangga dan Barang Milik Negara (Sarana dan Prasarana)

Layanan sarana dan prasarana (sarpras) yang diukur meliputi aksesibilitas pelayanan, ketersediaan sarpras pendukung kegiatan belajar mengajar, ketanggapan petugas, ketersediaan fasilitas teknologi informasi, transparansi pengelolaan BMN, serta keramahan petugas sarpras.

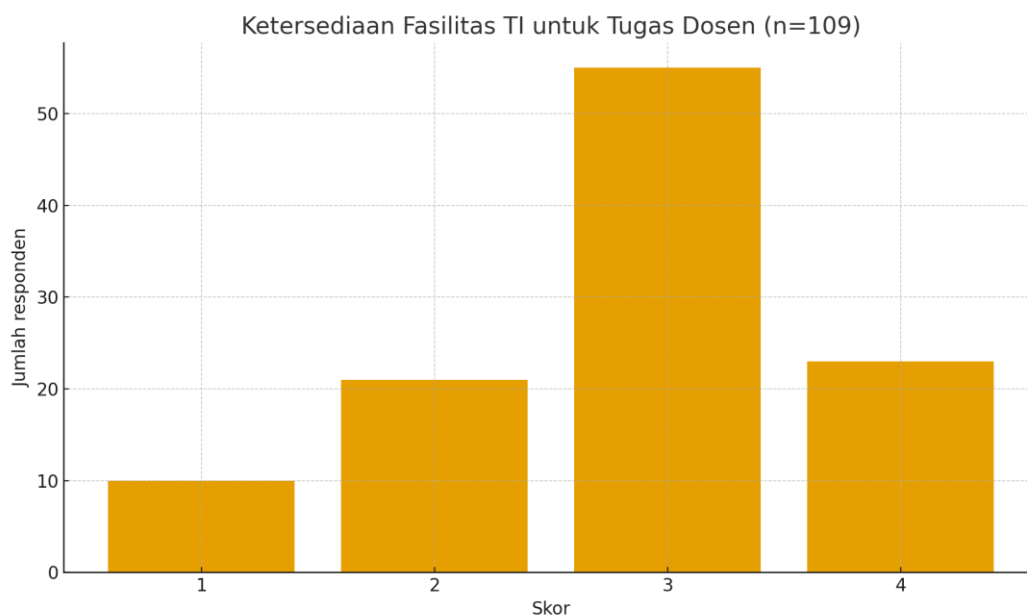
Pada aspek ketersediaan sarana-prasarana pendukung kegiatan belajar mengajar (ruang kelas, laboratorium, studio) dengan 109 responden, sebanyak 48 responden memberikan skor 3 dan 25 responden memberikan skor 4, sementara 36 responden memberikan skor 1-2. Ini menunjukkan bahwa secara umum dosen menilai ketersediaan sarpras cukup memadai untuk menjalankan perkuliahan, namun masih terdapat kekurangan yang signifikan di beberapa ruang.

Gambar 2.5 berikut menunjukkan distribusi penilaian terhadap ketersediaan sarpras pendukung KBM.



Pada aspek ketersediaan fasilitas teknologi informasi (internet, perangkat keras dan lunak) untuk menunjang tugas dosen (n=109), sebanyak 55 responden memberikan skor 3 dan 23 responden memberikan skor 4, sedangkan 31 responden memberikan skor 1-2. Temuan ini menegaskan bahwa fasilitas TI dinilai cukup membantu, namun masih belum merata kualitasnya—misalnya terkait kestabilan jaringan, ketersediaan perangkat di ruang tertentu, atau integrasi sistem.

Gambar 2.6 berikut menampilkan distribusi penilaian terhadap ketersediaan fasilitas TI.



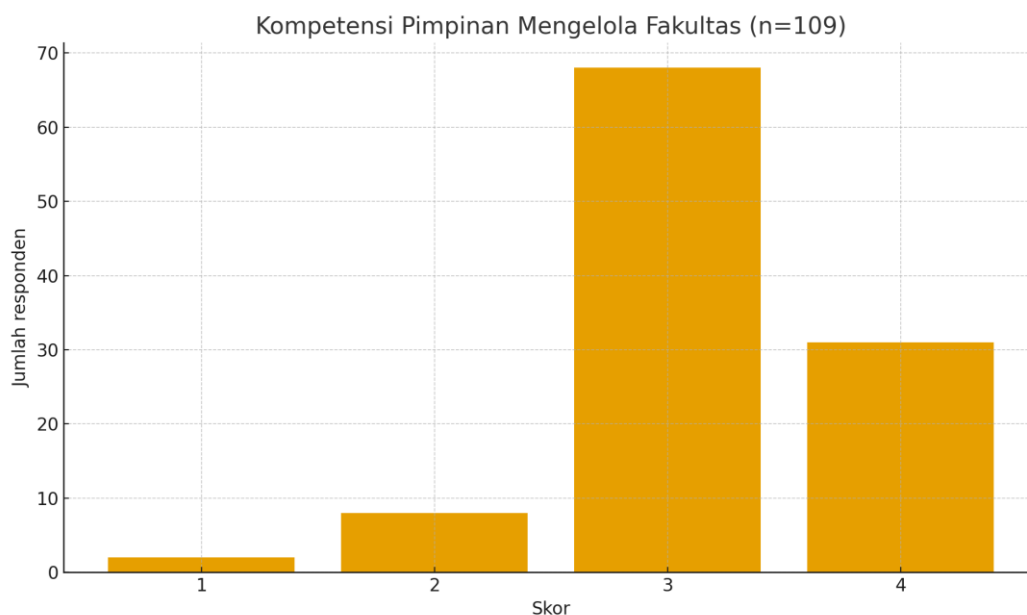
Kritik dan saran tertulis banyak menyinggung kondisi toilet (ketersediaan air, sabun, tisu, dan kebersihan), kondisi proyektor dan AC di beberapa ruang kelas, gangguan listrik di laboratorium tertentu, serta kebutuhan ruang dosen dan ruang prodi yang lebih layak dan merata. Selain itu, muncul usulan agar ada sistem pelaporan kerusakan sarpras satu pintu yang responsif, dilengkapi dengan informasi progres perbaikan.

2.5 Analisis Kepemimpinan dan Tata Kelola Fakultas

Kuesioner juga mengukur persepsi dosen terhadap kapasitas pimpinan fakultas, ketegasan dalam pengelolaan SDM, dukungan terhadap pengembangan diri dosen, mekanisme penanganan keluhan, sistem penilaian kinerja, dukungan dan umpan balik pimpinan, sistem reward and punishment, serta efektivitas komunikasi pimpinan dengan dosen.

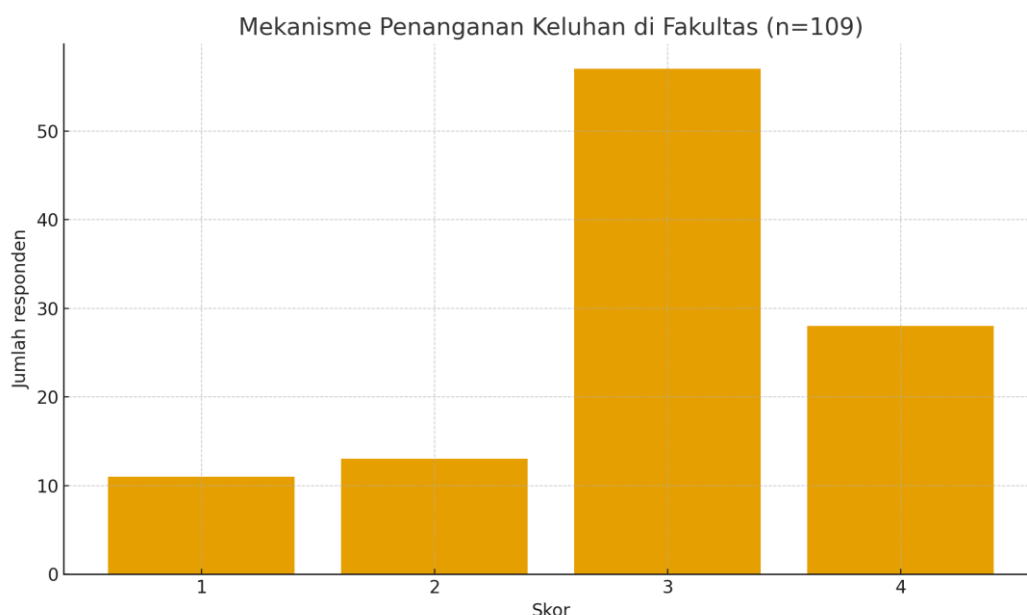
Pada aspek kemampuan dan kompetensi pimpinan dalam mengelola organisasi fakultas (n=109), sebanyak 68 responden memberikan skor 3 dan 31 responden memberikan skor 4, sedangkan hanya 10 responden yang memberikan skor 1-2. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum dosen menilai pimpinan FTIK cukup kompeten dan mampu menjalankan fungsi manajerial dengan baik.

Gambar 2.7 berikut memperlihatkan distribusi penilaian terhadap kompetensi pimpinan fakultas.



Sebaliknya, pada aspek mekanisme penanganan keluhan atau permasalahan yang disampaikan kepada fakultas (n=109), sebanyak 57 responden memberi skor 3 dan 28 responden memberi skor 4, sementara 24 responden memberi skor 1-2. Artinya, meskipun secara umum mekanisme penanganan keluhan dianggap cukup berjalan, masih terdapat sekelompok dosen yang merasa kanal keluhan belum sepenuhnya jelas, cepat, dan tuntas.

Gambar 2.8 berikut menampilkan distribusi penilaian terhadap mekanisme penanganan keluhan di fakultas.



Masukan kualitatif menggarisbawahi perlunya peningkatan transparansi dalam sistem penilaian kinerja dan reward-punishment, penyusunan pedoman evaluasi kinerja yang jelas dan disosialisasikan, serta penguatan kanal komunikasi resmi antara pimpinan, prodi, dan dosen. Beberapa responden juga menyampaikan harapan agar aspirasi staf

dan dosen non-struktural didengar secara lebih sistematis melalui forum formal maupun mekanisme jaring aspirasi.

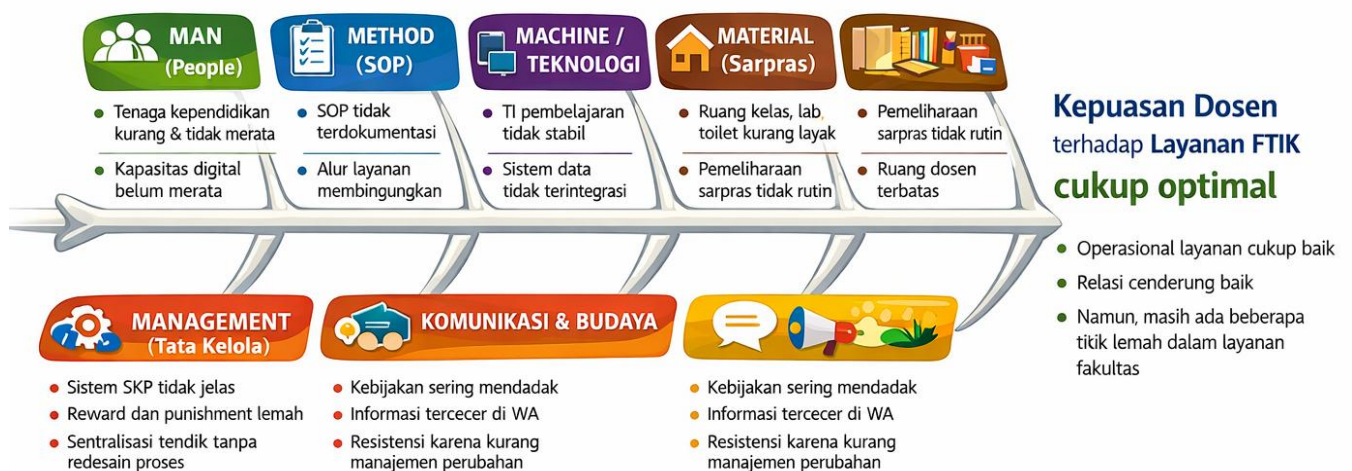
3. ANALISIS AKAR MASALAH DAN REKOMENDASI

3.1 Analisis Akar Masalah (Fishbone)

Berdasarkan hasil kuantitatif dan kualitatif, secara umum dapat disimpulkan bahwa layanan FTIK kepada dosen berada pada kategori cukup optimal. Mayoritas butir penilaian menunjukkan dominasi skor 3 dan 4, baik pada layanan kepegawaian, akademik, sarpras maupun kepemimpinan. Namun demikian, terdapat sejumlah catatan penting yang konsisten muncul, terutama terkait transparansi sistem, beban administrasi, kualitas sarpras, serta kejelasan mekanisme evaluasi kinerja dan penanganan keluhan.

Untuk memetakan akar masalah secara lebih sistematis, digunakan pendekatan analisis fishbone (Ishikawa) dengan merumuskan problem umum sebagai berikut: “Layanan FTIK secara umum sudah cukup optimal, namun integrasi, transparansi, dan konsistensi sistem pendukung layanan (SDM, prosedur, sarpras, dan TI) belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi dosen.”

Gambar 3.1 berikut sketsa diagram fishbone akar masalah layanan FTIK



Dari diagram tersebut, beberapa akar masalah utama dapat diringkas sebagai berikut:

SDM (Man): beban administrasi dosen meningkat seiring berkurangnya tendik di tingkat prodi; penempatan tendik belum sepenuhnya berbasis kompetensi dan kebutuhan unit; kebutuhan pengembangan kapasitas tendik untuk mendukung layanan modern. Hasil analisis menunjukkan bahwa meningkatnya beban administrasi dosen bukan semata

akibat lemahnya kinerja individu tenaga kependidikan, melainkan karena **desain pembagian kerja yang belum sepenuhnya adaptif terhadap skala organisasi FTIK saat ini.**

Prosedur (Method): belum semua layanan memiliki SOP tertulis yang jelas dan dipublikasikan; alur layanan dan penanggung jawab belum selalu dipahami dosen; belum ada standar waktu layanan (SLA) yang dipantau. Temuan fishbone menunjukkan bahwa ketidakjelasan SOP dan ketiadaan standar waktu layanan (SLA) bukan hanya berdampak pada kepuasan dosen, tetapi juga **menyulitkan pengukuran kinerja layanan itu sendiri.**

Sistem/Teknologi (Machine): belum tersedia sistem layanan satu pintu dan basis data terintegrasi di tingkat fakultas; digitalisasi layanan masih parsial. Analisis menunjukkan bahwa keterbatasan sistem layanan satu pintu dan basis data terintegrasi menyebabkan pekerjaan administratif tetap bersifat manual dan berulang. Dalam jangka menengah, kondisi ini akan menjadi hambatan struktural bagi peningkatan kinerja dosen.

Sarana (Material): kualitas sarpras ruang kuliah, laboratorium, ruang prodi, dan fasilitas sanitasi belum merata; fasilitas TI di beberapa lokasi masih terbatas atau tidak stabil. Hasil survei menunjukkan bahwa sarpras FTIK secara umum dinilai cukup memadai, namun ketimpangan kualitas antar-ruang dan fasilitas tertentu (toilet, proyektor, AC, jaringan listrik) berdampak langsung pada pengalaman kerja dosen.

Pengukuran (Measurement): rubrik penilaian kinerja (SKP, jafung, dan reward-punishment) belum sepenuhnya jelas dan tersosialisasi; dosen kesulitan membaca keterkaitan antara kinerja dan penghargaan. Salah satu catatan konsisten dalam analisis adalah ketidakjelasan hubungan antara kinerja dosen, sistem penilaian (SKP, jafung), dan reward-punishment. Kondisi ini berpotensi melemahkan motivasi jangka panjang meskipun kepuasan saat ini masih berada pada kategori cukup optimal.

Budaya Organisasi (Environment): pola komunikasi masih cenderung top-down; belum sepenuhnya terbangun budaya pelayanan yang terdokumentasi baik dan berbasis data, meskipun secara interpersonal banyak apresiasi terhadap keramahan dan ketanggapan pegawai. Temuan fishbone memperlihatkan bahwa sebagian ketidakpuasan muncul bukan karena kualitas layanan semata, tetapi karena **cara kebijakan dan informasi dikomunikasikan.** Pola komunikasi yang masih cenderung top-down berisiko menimbulkan resistensi.

Implikasi Manajerial

Secara keseluruhan, hasil kuesioner menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap layanan FTIK dapat dikategorikan cukup optimal. Mayoritas responden memberikan skor menengah-tinggi terhadap dimensi kepegawaian, akademik, sarpras, dan kepemimpinan. Namun, terdapat catatan penting yang tidak boleh diabaikan, yaitu kebutuhan akan transparansi yang lebih baik, perbaikan sarpras dan fasilitas TI, pengurangan beban administratif dosen, serta penguatan sistem evaluasi kinerja dan mekanisme penanganan keluhan.

Temuan di atas memiliki beberapa implikasi manajerial bagi pimpinan FTIK. Pertama, prioritas perbaikan sebaiknya diarahkan bukan semata-mata pada individu, tetapi pada

sistem dan prosedur yang menopang kerja layanan. Hal ini mencakup penyusunan dan sosialisasi SOP, pengembangan sistem layanan satu pintu, serta penataan kembali pembagian tugas antara dosen dan tendik.

Kedua, peningkatan kualitas sarpras dan fasilitas TI perlu direncanakan secara bertahap namun terukur, misalnya melalui audit sarpras berkala sebelum dan sesudah semester, penentuan standar minimal sarana ruang kelas dan ruang kerja, serta pemantauan progres perbaikan. Ketiga, transparansi dan kejelasan sistem penilaian kinerja serta reward–punishment perlu diperkuat agar menumbuhkan rasa keadilan, motivasi, dan rasa memiliki di kalangan dosen dan tendik.

Dengan menindaklanjuti catatan-catatan tersebut secara sistematis melalui perbaikan SOP, penguatan sistem layanan, peningkatan kualitas sarpras, dan pengembangan kapasitas SDM, FTIK berpeluang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari kategori cukup optimal menuju kategori sangat optimal dan berkelanjutan. Langkah-langkah perbaikan yang diambil saat ini juga akan berkontribusi langsung terhadap pencapaian target akreditasi, indikator kinerja utama, serta reputasi FTIK di tingkat institut maupun nasional.

3.2 Rekomendasi, Arah Solusi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis akar masalah (fishbone), dapat ditegaskan bahwa kondisi layanan FTIK kepada dosen tidak berada pada situasi krisis, melainkan pada fase cukup optimal dengan tekanan sistemik yang meningkat akibat pertumbuhan organisasi, kompleksitas beban administrasi, dan tuntutan kinerja kelembagaan. Oleh karena itu, solusi yang dirumuskan tidak diarahkan pada perbaikan reaktif, tetapi pada penyelarasan sistem layanan dengan arah pembangunan SDM FTIK dalam Renstra ke depan.

1. Penataan Ulang Peran SDM Layanan (Man) sebagai Instrumen Efisiensi Kinerja Dosen
 - Penataan ulang peran tenaga kependidikan berbasis fungsi layanan, bukan semata struktur unit, sehingga tugas-tugas administratif teknis (surat, input data, rekap pelaporan) tidak lagi bergantung pada inisiatif personal dosen.
 - Penguatan kompetensi tendik melalui pelatihan berbasis kebutuhan layanan nyata (misalnya pengelolaan data akademik, kepegawaian digital, dan pelaporan kinerja), sehingga renstra pengembangan SDM tidak berhenti pada kuantitas pelatihan, tetapi berdampak langsung pada pengurangan beban dosen.
2. Standarisasi Prosedur Layanan (Method) sebagai Instrumen Kepastian Kinerja
 - Penyusunan SOP layanan prioritas (kepegawaian, akademik, sarpras) yang bersifat operasional dan terukur, disertai penetapan SLA minimum yang realistis.
 - SOP dan SLA tidak hanya berfungsi sebagai pedoman internal, tetapi juga sebagai alat manajemen ekspektasi dosen, sehingga interaksi layanan tidak lagi bersifat personal dan ad hoc.
3. Penguatan Sistem dan Teknologi (Machine) sebagai Pengungkit Kapasitas Organisasi
 - Pengembangan sistem layanan terintegrasi di tingkat fakultas (misalnya portal layanan dosen) yang tidak harus kompleks, tetapi mampu mengurangi interaksi manual dan ketergantungan pada individu.
 - Digitalisasi diposisikan bukan sebagai proyek teknologi, melainkan sebagai alat manajemen SDM, sehingga investasi sistem dapat dikaitkan langsung dengan

indikator kinerja Renstra (efisiensi waktu, ketepatan layanan, dan kepuasan pengguna).

4. Penajaman Prioritas Sarana dan Prasarana (Material) Berbasis Dampak terhadap Kinerja Dosen

- Penetapan standar minimal sarpras berbasis fungsi (ruang kuliah, laboratorium, ruang dosen) dan audit berkala yang terhubung dengan perencanaan anggaran.
- Pendekatan ini selaras dengan Renstra SDM yang memandang lingkungan kerja sebagai faktor pendukung produktivitas, bukan sekadar pemenuhan fisik aset.

Dengan demikian, perbaikan sarpras diarahkan pada pengurangan friksi kerja dosen, bukan sekadar peningkatan inventaris.

5. Reformulasi Sistem Pengukuran Kinerja (Measurement) untuk Memperkuat Persepsi Keadilan

- Penyusunan dan sosialisasi rubrik penilaian kinerja yang lebih eksplisit, sehingga dosen dapat memahami logika penilaian dan kaitannya dengan pengembangan karier.
- Sistem pengukuran kinerja diposisikan sebagai alat pembelajaran organisasi, bukan sekadar alat kontrol administratif.

6. Penataan Pola Komunikasi dan Budaya Organisasi (Environment) untuk Menopang Keberlanjutan

- Penguatan kanal komunikasi resmi yang konsisten dan terdokumentasi, sehingga informasi tidak terfragmentasi di berbagai grup informal.
- Penataan komunikasi ini diposisikan sebagai bagian dari pembangunan budaya organisasi yang adaptif, sebagaimana diarahkan dalam Renstra SDM.

Dengan pendekatan ini, budaya pelayanan tidak hanya bergantung pada relasi personal, tetapi menjadi bagian dari sistem kelembagaan.

4. SIMPULAN

Dengan mempertimbangkan seluruh temuan dan arah solusi di atas, dapat ditegaskan bahwa status kepuasan dosen FTIK yang berada pada kategori “cukup optimal” merupakan modal kelembagaan yang penting. Tantangan utama FTIK ke depan bukanlah memperbaiki layanan yang buruk, melainkan menghindari stagnasi sistem dengan memastikan bahwa pertumbuhan organisasi diimbangi oleh penataan SDM, prosedur, dan sistem pendukung yang selaras juga dengan Rencana Strategis yang disusun. Pendekatan solusi yang berbasis analisis akar masalah dan disinkronisasikan dengan Renstra SDM ini memungkinkan FTIK bergerak dari cukup optimal menuju sangat optimal secara berkelanjutan.

5. LAMPIRAN

Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Fakultas Teknologi Infrastruktur dan Kewilayahan Tahun 2025

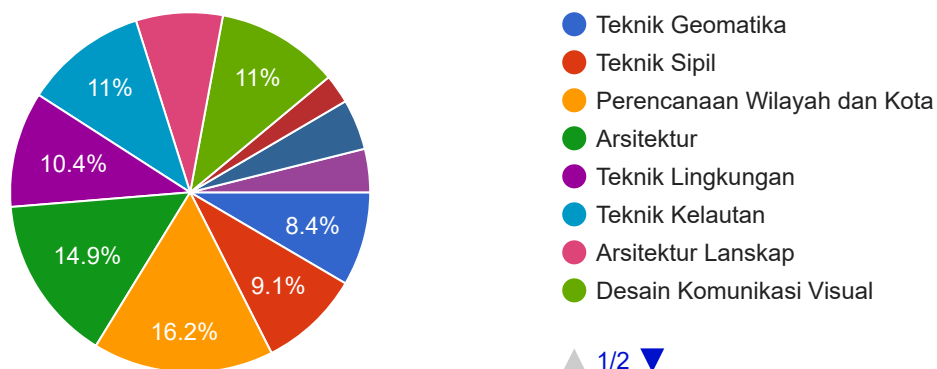
154 responses

[Publish analytics](#)

Program Studi

 Copy

154 responses

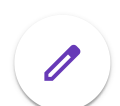
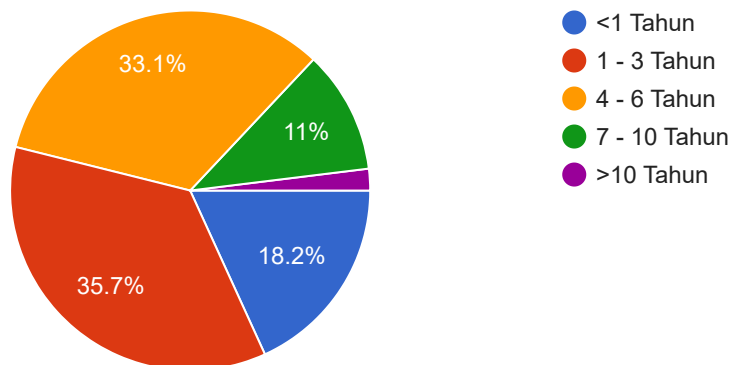


1/2 ▼

Lama bekerja

 Copy

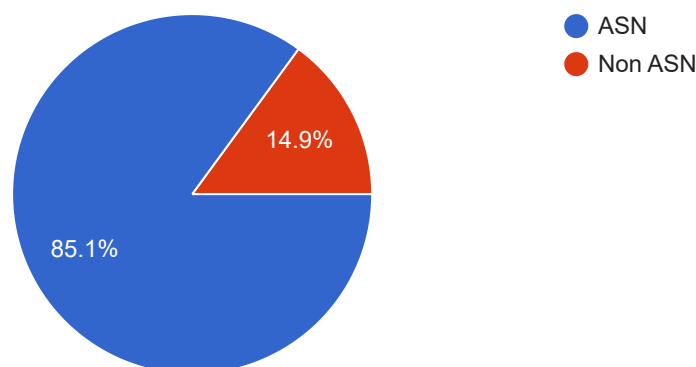
154 responses



Status Kepegawaian

 Copy

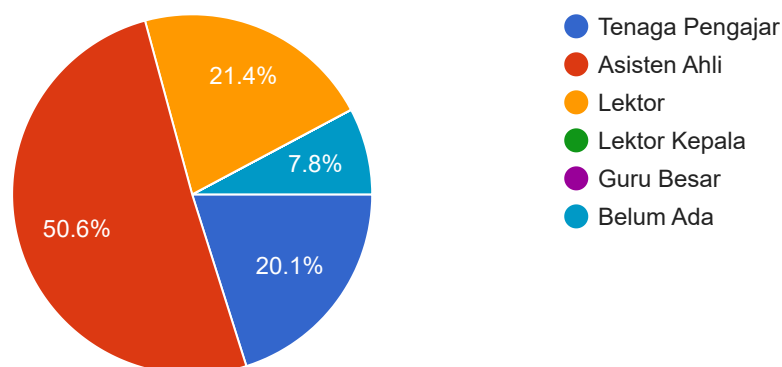
154 responses



Jabatan Fungsional

 Copy

154 responses

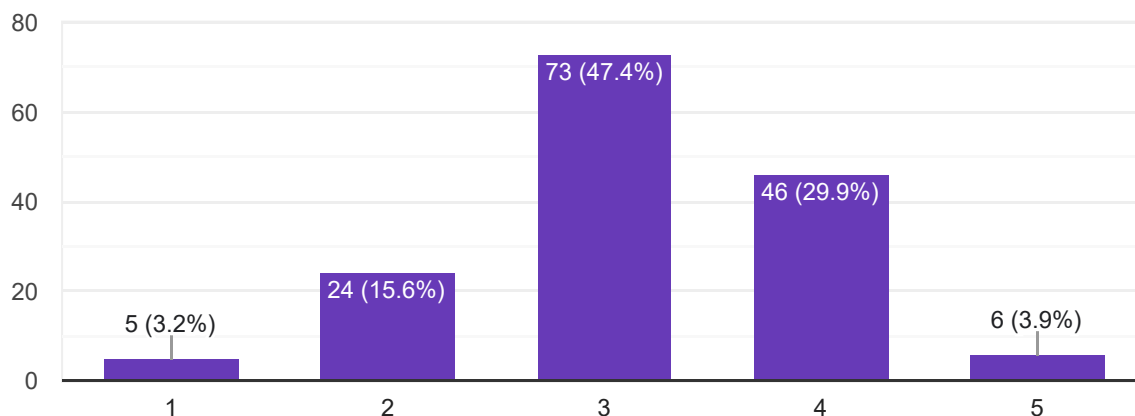


LAYANAN KEPEGAWAIAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai prosedur di bagian kepegawaian?

 Copy

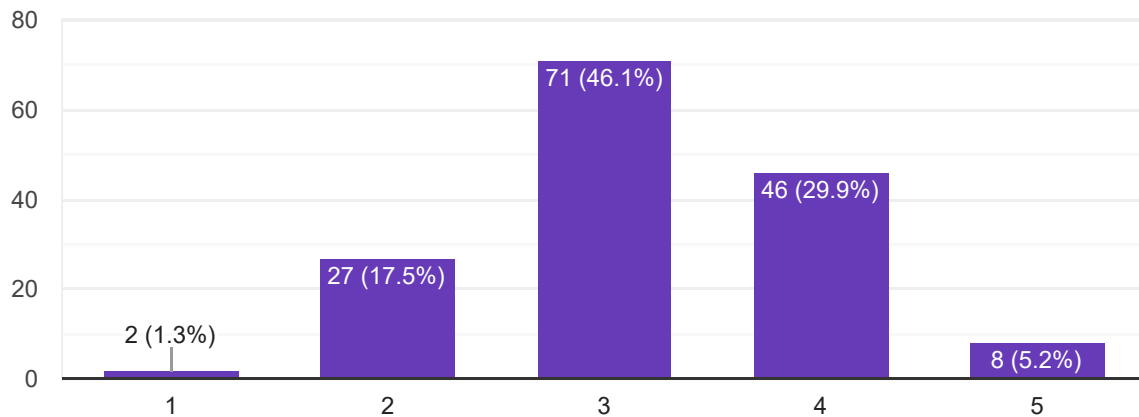
154 responses



Bagaimana pendapat saudara tentang ketanggapan, ketelitian dan ketepatan waktu petugas kepegawaian memberikan pelayanan?

 Copy

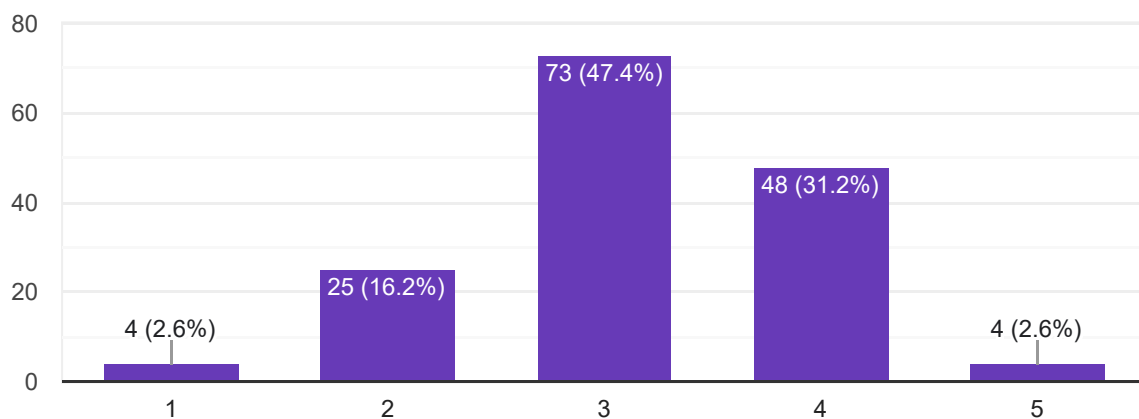
154 responses



Bagaimana pendapat saudara tentang pemahaman petugas kepegawaian pada aspek yang dibutuhkan dosen, sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi?

 Copy

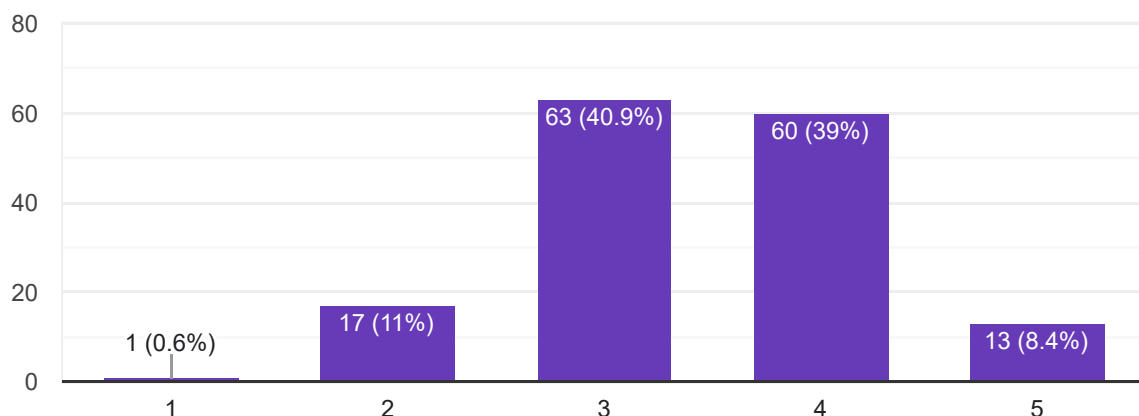
154 responses



Bagaimana pendapat saudara tentang keramahan dan perhatian petugas kepegawaian, sehingga memberi kenyamanan pada Anda?

 Copy

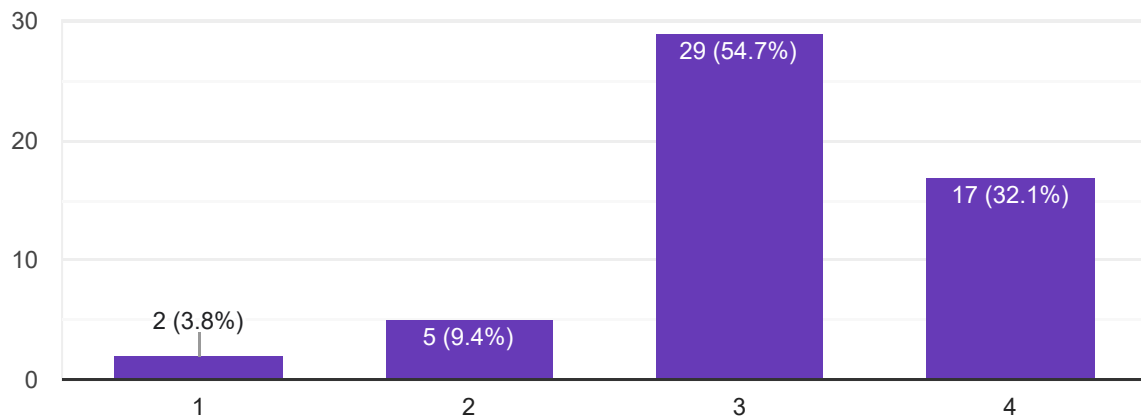
154 responses



Bagaimana pendapat saudara tentang dukungan kepegawaian terhadap pengembangan karier dan kenaikan jabatan fungsional.



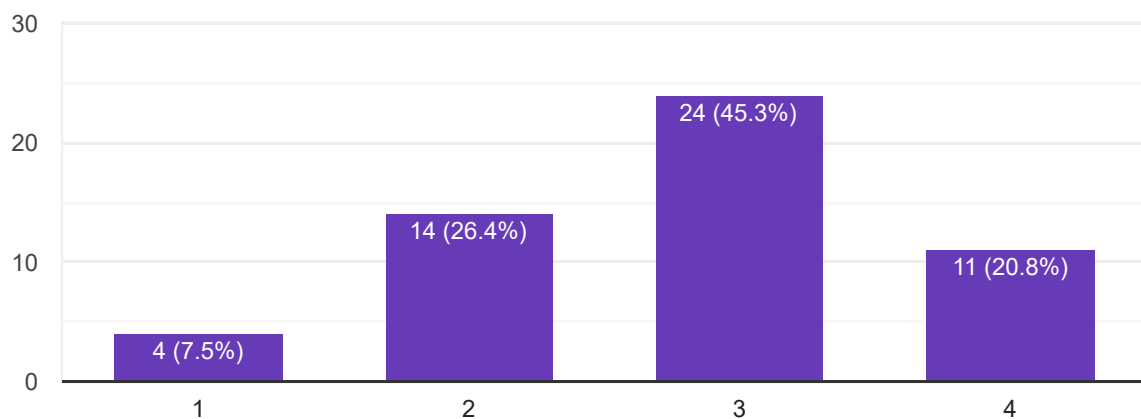
53 responses



Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi dan keadilan dalam pengelolaan kepegawaian



53 responses



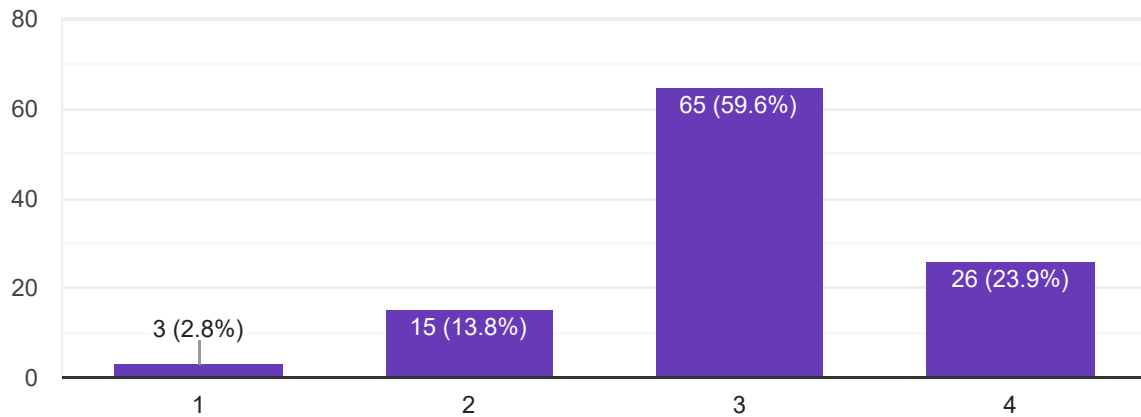
LAYANAN AKADEMIK



Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai prosedur di bagian akademik?



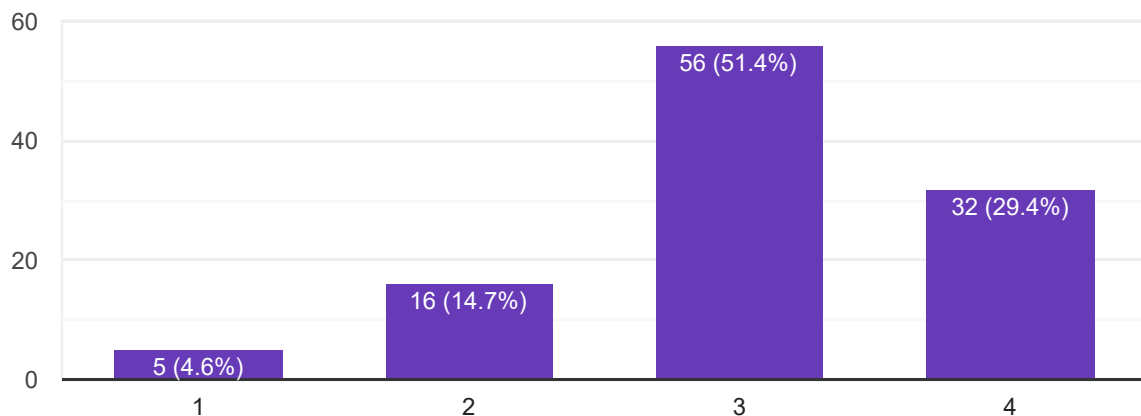
109 responses



Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan informasi akademik (jadwal kuliah, perkuliahan lintas prodi, dsb.)



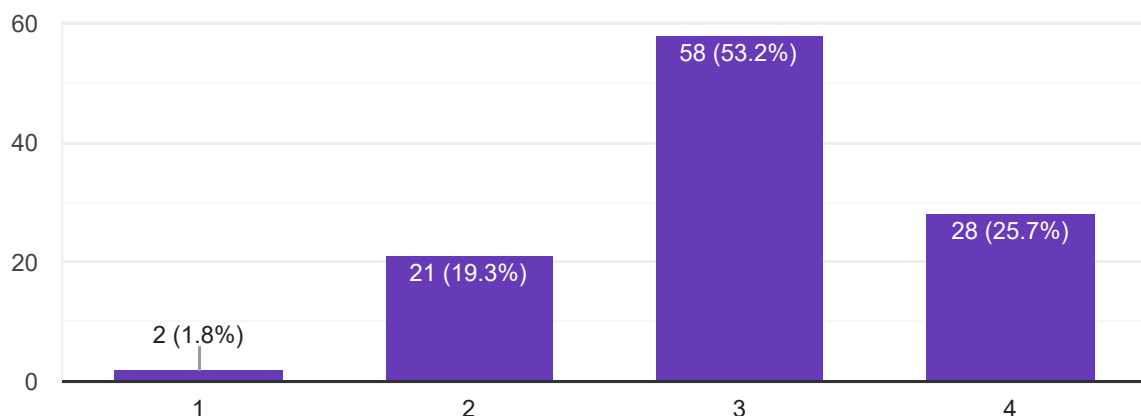
109 responses



Bagaimana pendapat saudara tentang ketanggapan, ketelitian dan ketepatanwaktuan petugas akademik memberikan pelayanan?



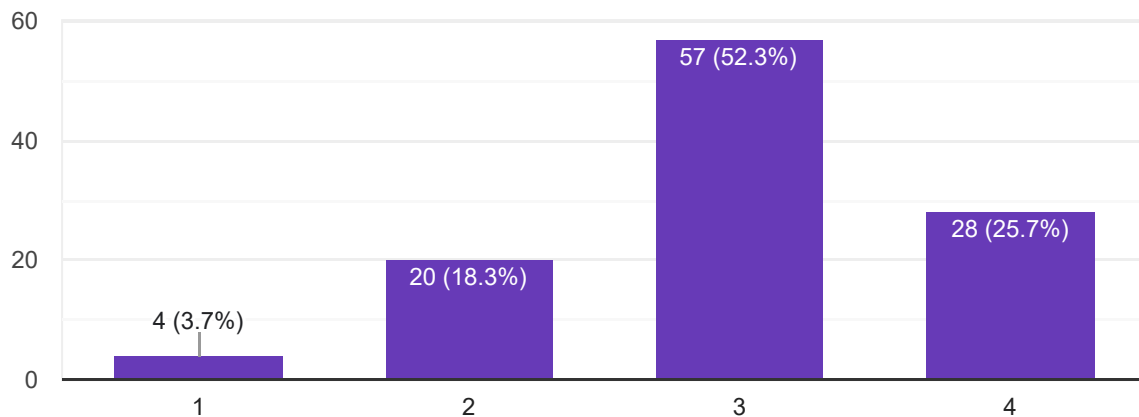
109 responses



Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan dukungan akademik untuk kegiatan penelitian dosen

 Copy

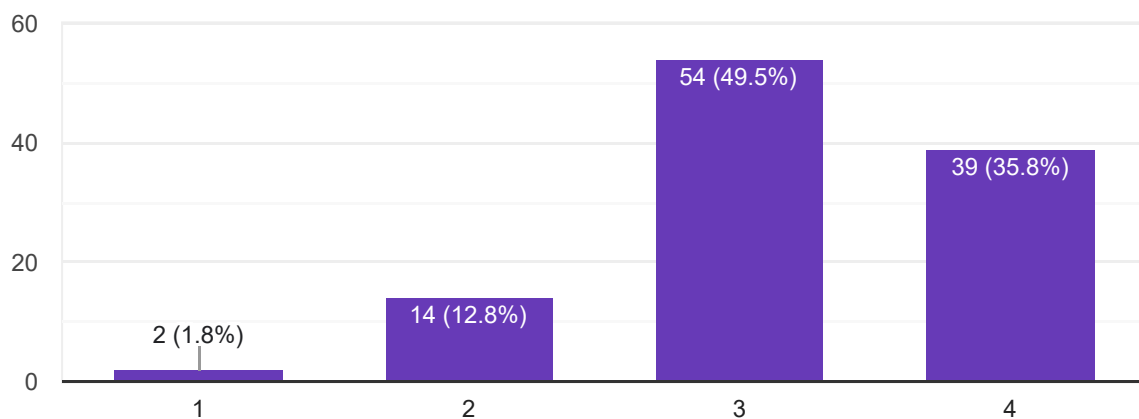
109 responses



Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan dan perhatian petugas akademik, sehingga memberi kenyamanan dalam melayani?

 Copy

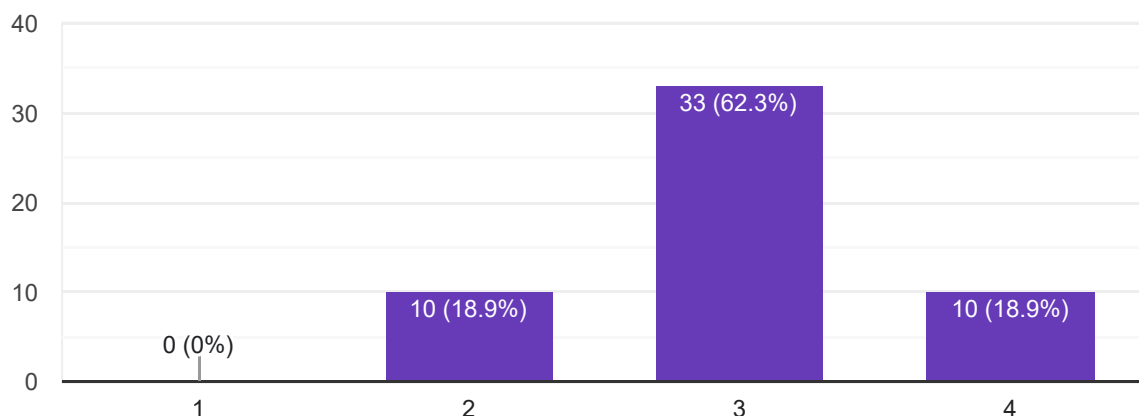
109 responses



Bagaimana pendapat Saudara tentang layanan administrasi akademik terkait mahasiswa bimbingan (tugas akhir, KP, MBKM, dsb.).

 Copy

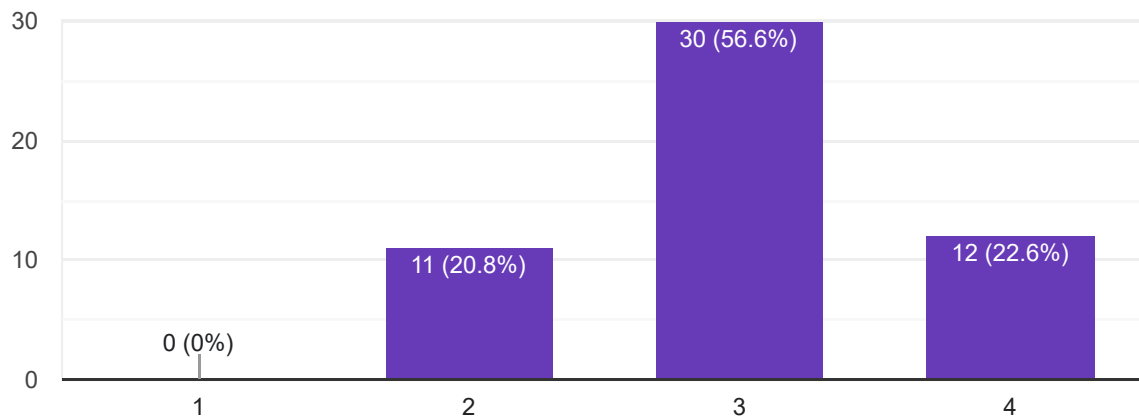
53 responses



Bagaimana pendapat Saudara tentang respon cepat terhadap kendala akademik yang disampaikan dosen



53 responses

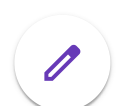
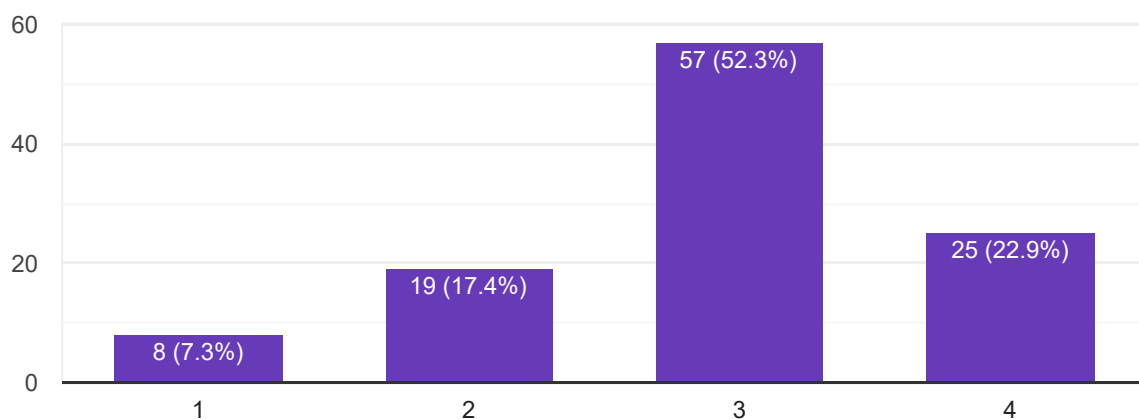


LAYANAN RUMAH TANGGA & BARANG MILIK NEGARA (SARANA DAN PRASARANA)

Bagaimana pendapat Saudara tentang aksesibilitas dan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai prosedur di bagian sarana dan prasarana?



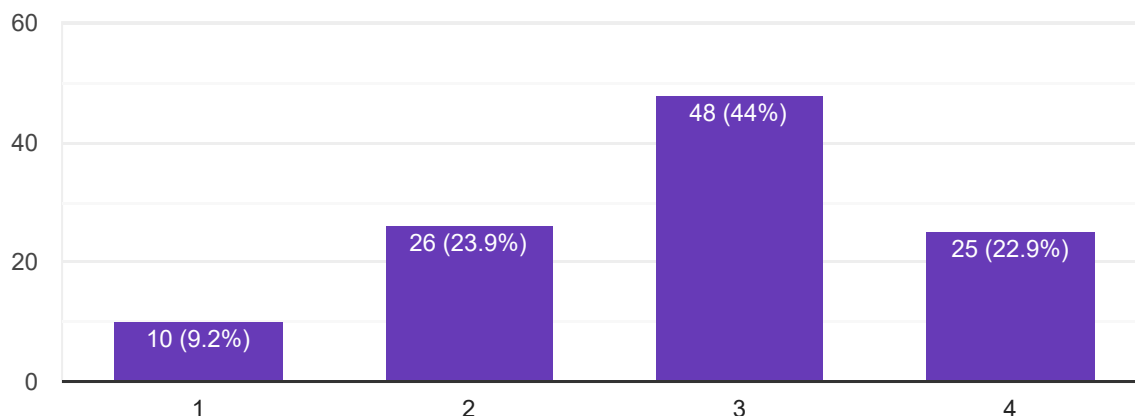
109 responses



Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan sarana-prasarana pendukung kegiatan belajar mengajar (ruang kelas, laboratorium, studio)



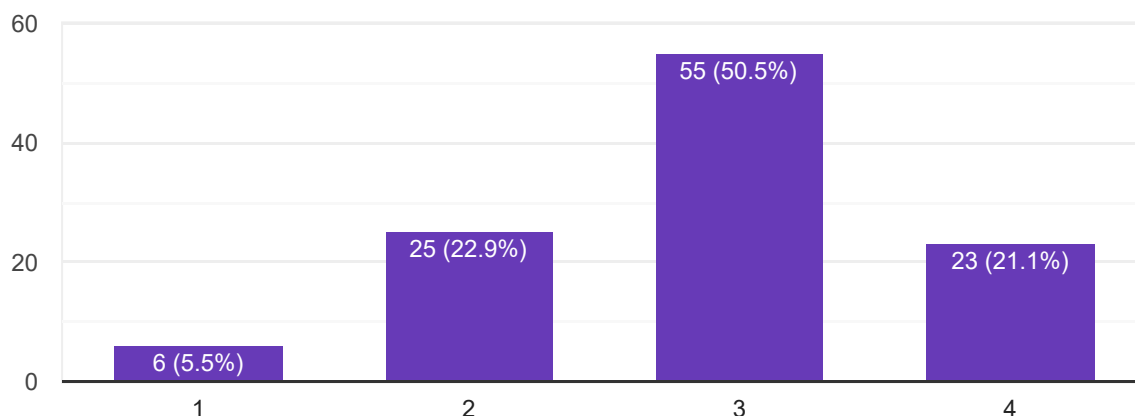
109 responses



Bagaimana pendapat saudara tentang ketanggapan, ketelitian dan ketepatan waktu petugas sarana dan prasarana memberikan pelayanan?



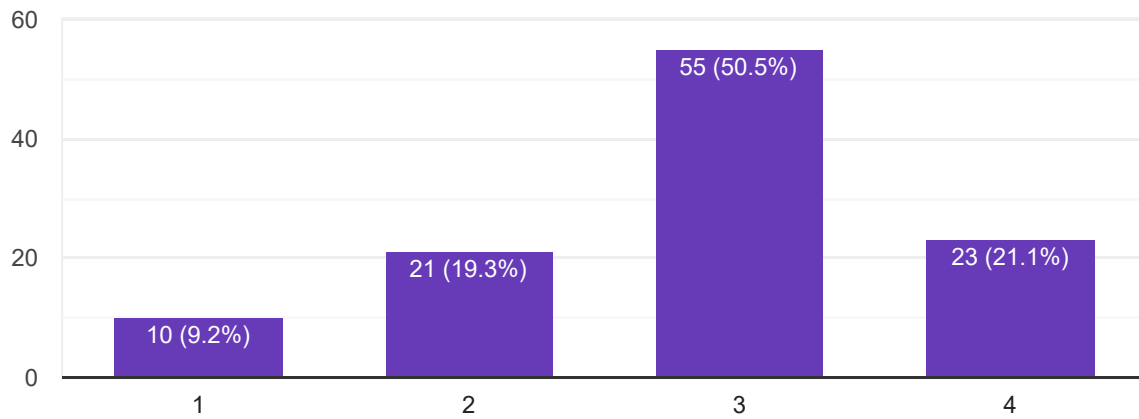
109 responses



Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan fasilitas teknologi informasi (internet, perangkat keras/lunak) untuk menunjang tugas dosen?



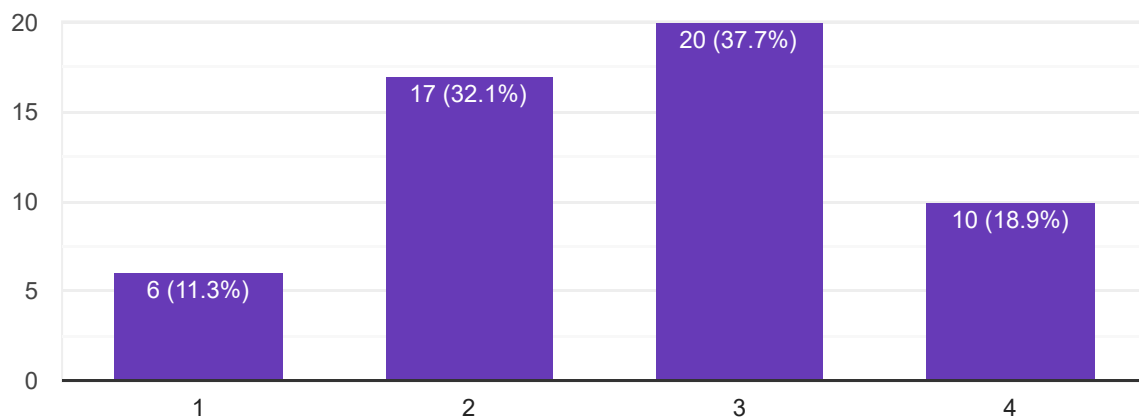
109 responses



Bagaimana pendapat saudara tentang transparansi dalam pengelolaan BMN dan Sarana Prasarana?



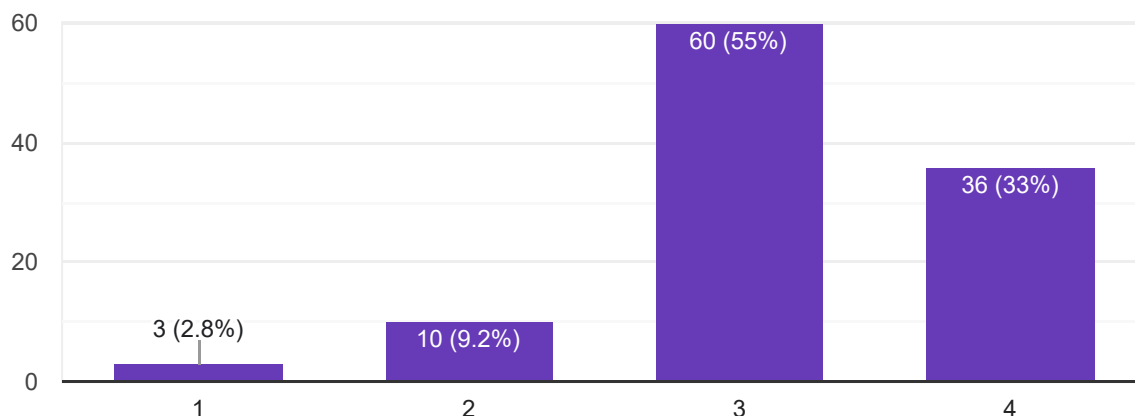
53 responses



Bagaimana pendapat saudara tentang keramahan dan perhatian petugas sarana dan prasarana, sehingga memberi kenyamanan pada Anda?



109 responses

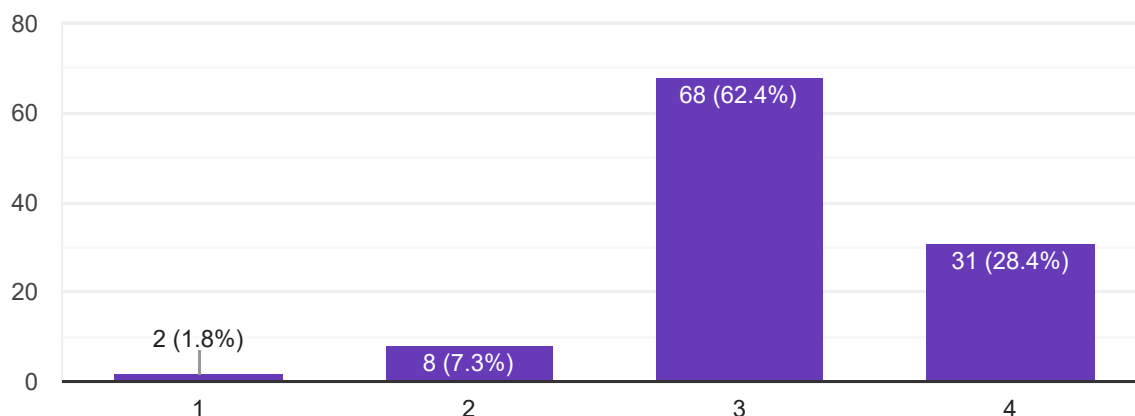


PIMPINAN FAKULTAS

Bagaimana penilaian Saudara terhadap kemampuan dan kompetensi pimpinan Fakultas dalam mengelola organisasi Fakultas?



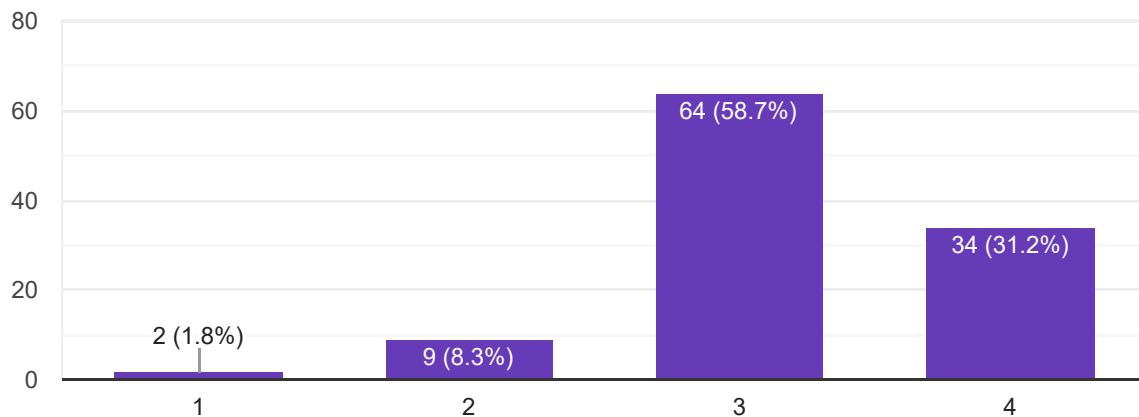
109 responses



Bagaimana penilaian Saudara terhadap ketegasan pimpinan dalam melaksanakan sistem pengelolaan SDM (Dosen)

 Copy

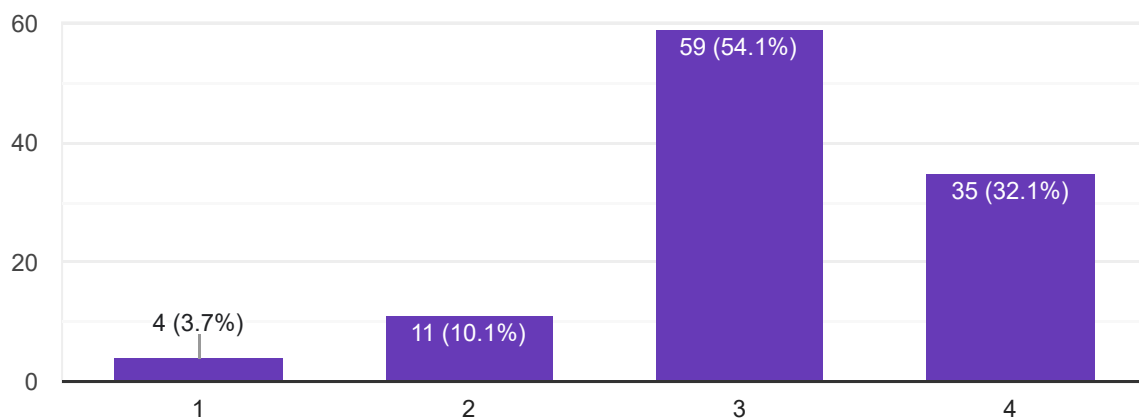
109 responses



Bagaimana penilaian Saudara terhadap dukungan pimpinan untuk pengembangan diri SDM (Dosen)

 Copy

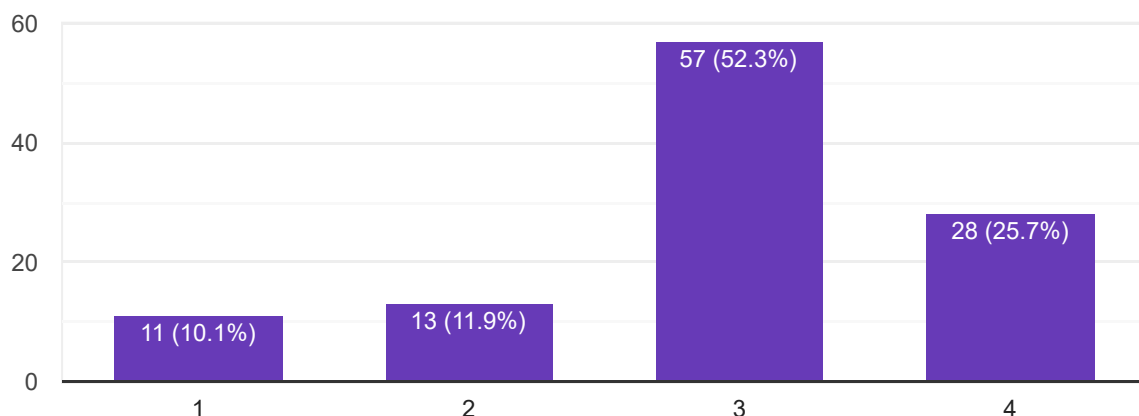
109 responses



Bagaimana penilaian Saudara terhadap mekanisme penanganan keluhan atau permasalahan yang disampaikan kepada Fakultas?

 Copy

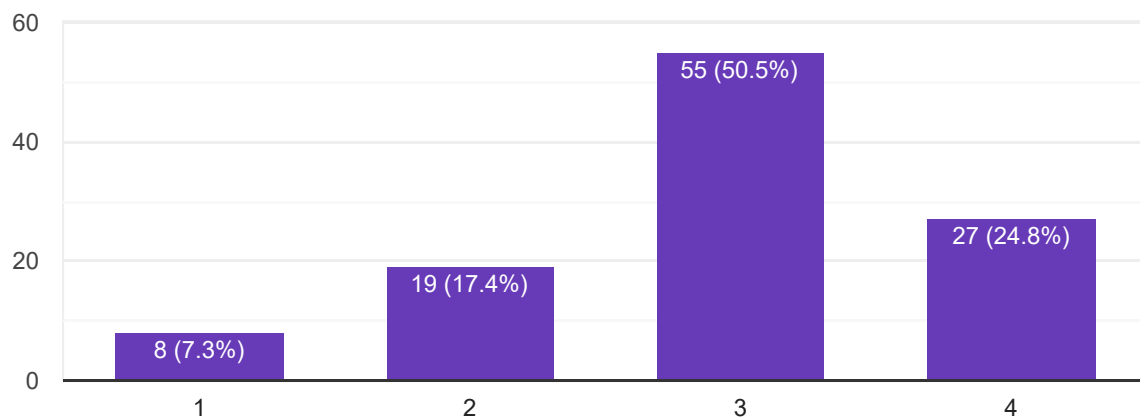
109 responses



Bagaimana penilaian Saudara terhadap sistem penilaian kinerja di Fakultas, terkait dengan kejelasan kriteria, penugasan dan transparansi proses evaluasi?



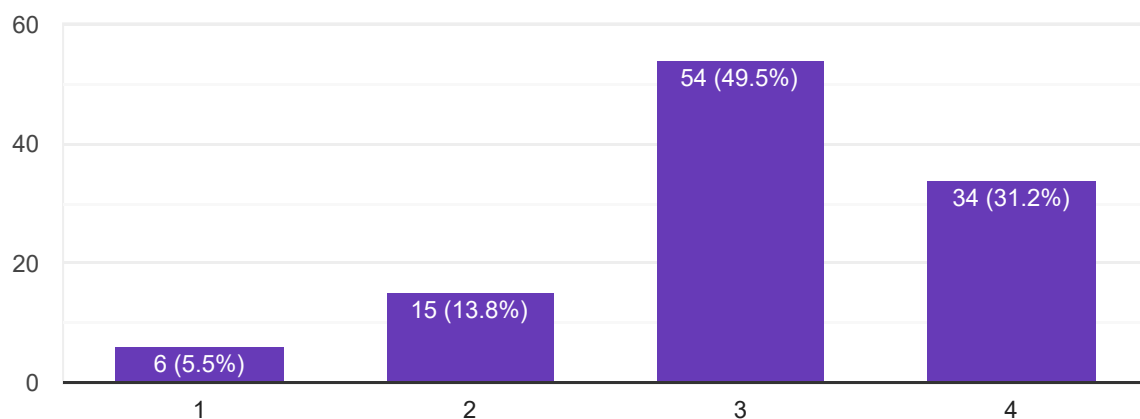
109 responses



Sejauh mana pimpinan memberikan dukungan serta umpan balik konstruktif untuk mendukung pengembangan kinerja pegawai?



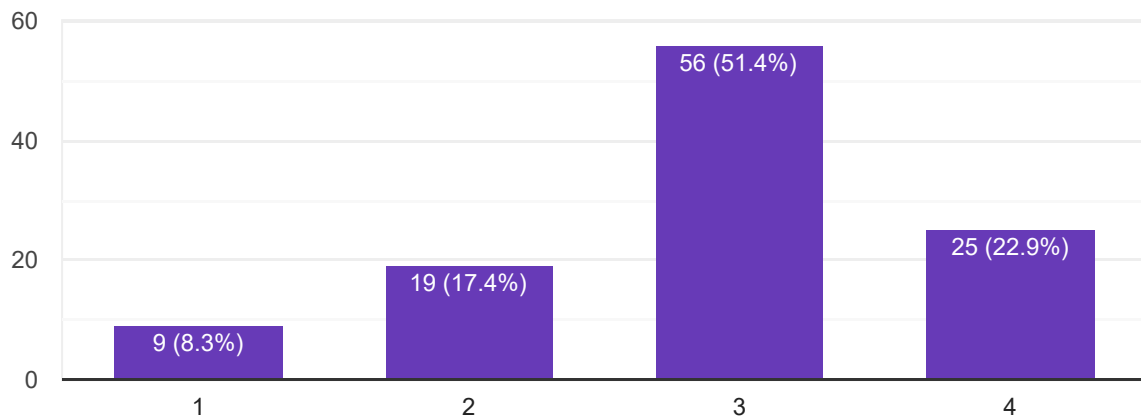
109 responses



Sejauh mana sistem *reward and punishment* mencerminkan kinerja dan kontribusi Dosen di Fakultas?



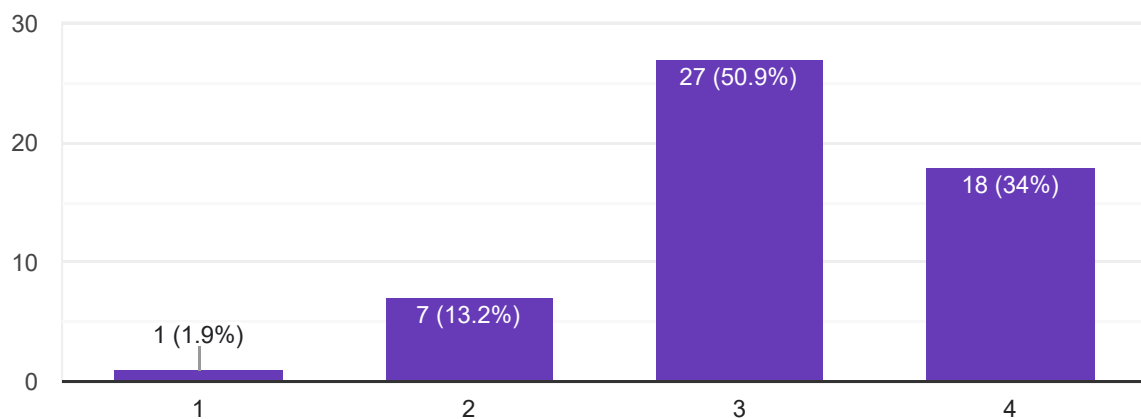
109 responses



Efektifitas komunikasi pimpinan Fakultas dengan Dosen (terstruktur melalui Kaprodi maupun komunikasi langsung terkait kasus tertentu)



53 responses



KRITIK DAN SARAN



Kritik konstruktif/membangun.

109 responses

-

Sudah baik

.

Tidak ada

Pelayanan cukup tanggap

Keramahan dan cepat tanggap

Layanan tendik

Mengurangi merendahkan keilmuan dan prodi yang beragam. Tidak melabelkan prodi tertentu dengan hal negatif

Pakai sistem satu pintu (program khusus fakultas) untuk surat menyurat yg lebih cepat

pada dasarnya sudah baik, ditingkatkan lagi

tanggap

Masih ada ketidaktransparanan dalam beberapa hal

Setiap prosedur pelayanan di buat alur dan dipampang dengan jelas kedepannya

Pelayanan kepegawaian

Ketepatan dan kecepatan waktu tanggap.

Responsif dan solutif

Sudah cukup

Terus bersemangat dalam bekerja dan mengharumkan nama ITERA, khususnya FTIK.

Kalau bisa tetap ada tendik prodi

.

Layanan informasi yang lebih informatif.



- Memberikan pelayanan yang baik untuk dosen dan mahasiswa. Bukan berdasarkan mood pihak pegawai saat itu. Terimakasih

Sudah sangat baik

Budaya akademik yang sehat

Mohon lebih responsif staf tendik di FTIK mohon lebih teliti terhadap dokumen seperti ujian. Terimakasih.

Surat survey mahasiswa kalau bisa sehari selesai. Pernah sampai lebih dr seminggu surat survey belum keluar. Toilet tolong di perbaiki. Yg berfungsi sangat sedikit

Siapa melakukan apa belum jelas

Jalur komunikasi semakin jelas dan terstruktur

Terbuka untuk mendengarkan aspirasi

Dinamis dan kaderisasi tetap berjalan

Good

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.

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.

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.

Respon yang baik

Ketersediaan tenaga akademik membantu menjalankan tugas tri darma dosen

1. Dukungan sarpras pendidikan (ketersediaan proyektor, pendingin dll)
2. Dukungan administrasi semakin banyak terpusat ke individual dosen. Mohon dukungan administrasi dipermudah ke dosen
3. Dukungan sarpras seperti kamar mandi yang layak, pendingin ruangan ajar, ruang prodi yang memadai

Suportif

Terkait perhatian ke pegawai sudah baik namun berkenaan dengan penilaian pegawai melalui SKP masih belum terdapat rubrik yang jelas.

Monitoring Instrumen Perkuliahan yang Terstruktur

FTIK secara aktif melakukan pemantauan terhadap instrumen perkuliahan, seperti RPS, presensi, dan evaluasi pembelajaran, guna memastikan kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan standar akademik yang ditetapkan.

Penyampaian Informasi Melalui Nota Dinas Resmi

Setiap pengumuman penting disampaikan melalui nota dinas, sehingga menjamin transparansi, akuntabilitas, dan dokumentasi yang rapi dalam komunikasi internal fakultas.

Konsistensi dalam Menyesuaikan Linimasa Kerja ITERA

FTIK menunjukkan komitmen untuk tetap selaras dengan linimasa kerja dan agenda institusi, termasuk dalam hal pencapaian indikator kinerja, penjadwalan perkuliahan, dan pengumuman-pengumuman lainnya.

Manajemen Peminjaman Sarana dan Prasarana yang Responsif

Fakultas menyediakan layanan peminjaman fasilitas secara cepat dan tanggap, mendukung kelancaran kegiatan akademik dan non-akademik baik oleh dosen maupun mahasiswa.

Penyelenggaraan Mimbar Akademik sebagai Wadah Intelektual

FTIK rutin mengadakan mimbar akademik sebagai forum diskusi ilmiah, presentasi hasil penelitian, dan pertukaran gagasan antar sivitas akademika, yang mendorong budaya akademik yang aktif dan produktif.

Ngurus SPPD dan ruangan sangat bagus

PR masih banyak terutama sarpras, pendidikan ok, kemahasiswaan ok, keuangan dan sdm cukup, kedisiplinan issues di segala lini

Kelembgaan dan kepemimpinan si FTIK baik..namun dukungan dari pelayanan perlu ditingkatkan. Penyamaan persepsi thdp pelayanan harua ditingkatkan

Membuat portal satu pintu

1. Sering mengadakan acara yang membutuhkan mahasiswa sebagai masa, namun undangan dikirim secara dadakan.
2. 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.
3. 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.
4. Pernah ada masanya humas fakultas tidak gercep utk memposting postingan apresiasi

kepada mahasiswa berprestasi, untung sekarang gercep. Dishare pula di grup rektor, it's very goooooooodddd.

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.

Sudah baik dan terus ditingkatkan

Kurang empatik

Semoga FTIK semakin maju dengan jajaran yg baru

Kecepatan dan keramahan

Pelayanan terhadap kepegawaian

perlunya akses toilet khusus untuk dosen sehingga tidak tercampur dengan mahasiswa

semoga bisa lebih responsif dan solutif

Respon yang cepat tanggap

Tutorial

Kebaikan yang ditanam mungkin tidak dapat dituai saat itu juga, namun yakinlah jika bekerja dari hati dan sungguh sungguh, hasil yang menggembirakan pasti akan kembali kepada Anda cepat atau lambat. Sehingga bekerjalah dengan sungguh-sungguh dalam membantu.

Rubrik penilaian SKP dibuat transparan.

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

Memberikan pelayanan adalah tugas dan tanggung jawab bagi fakultas dan jajarannya, bukan keterpaksaan, sehingga membuat kita tidak nyaman bila memerlukan bantuan yang memang seharusnya diberikan.

Perlu cepat tanggap mengenai keluhan yang mengganggu kenyamanan khalayak umum

Tugas pembuatan dokumen yang menunjang pelaksanaan administrasi, pelayanan, evaluasi semestinya dibuat oleh tenaga kependidikan

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



Masih banyak fasilitas penunjang yang tidak dimaintenance dengan baik

kecepatan informasi dan keramahan pegawai fakultas

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.

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.

Kegiatan penunjang Tri Dharma

Fakultas kurang mau memahami persoalan tiap prodi. Ada anggapan menyamaratakan karakteristik tiap prodi. Sangat kecewa dengan penyelesaian SKP tahun lalu.

Untuk data2 yang sudah ada di kepegawaian diharapkan tidak diminta dua kali sehingga mengurangi beban pengisian oleh dosen.

Cepat dalam merespon keluhan

Fakultas sudah memiliki sistem layanan administrasi yang cukup responsif dan transparan, khususnya dalam pengurusan dokumen akademik dan kegiatan mahasiswa. Keunggulan ini penting untuk dipertahankan agar civitas akademika merasa didukung dan dihargai.

–

1. Pekerjaan yang sifatnya administratif bisa dibantu dengan tendik.
2. Alur pelayanan terkesan panjang.

Pelayanan akademik di FTIK sudah cukup baik,

Transparansi dalam penilaian SKP ; Perlu diadakan sosialisasi terkait timeline dan penjelasan persyaratan pengajuan jabatan fungsional dosen secara berkala.

keramahan dan kemudahan dalam setiap proses dan kejelasan dalam pelayanan administrasi

ramah, cepat tanggap

Responsif

Masih perlu lebih cepat lagi dalam kepengurusan administratif

Semangat berbenah untuk FTIK.

Tendiknya ramah



Menyusul=)

Oke

Sudah sangat baik, namun akan meningkat bila ditambahkan pelayanan digital

Tidak ada saran

?

Senantiasa ramah n melayani dngan tulus

Lebih ramah

keramahan tendik

Baik sekali

SOP pelayanan dipublikasikan dan dijalankan dengan baik

Membuat kejelasan terkait reward & punishment yang jelas terkait apapun.



Saran konstruktif/membangun.

109 responses

-

Tidak ada

.

Sebaiknya untuk kegiatan pelatihan ditracking sesuai dengan kebutuhan SDM tendik dan dosen.

Layanan kelengkapan sarana perkuliahan ditambah fasilitasnya

Pelatihan dosen, dll

Menjaga ekosistem yang sehat untuk mendidik dan tridarma

Kalau bisa prodi bisa memiliki tendik lagi

agar terus berjalan ke arah yg lebih baik

cukup

Penilaian kinerja perlu dibuat lebih transparan

Pelayanan dimaksimalkan (hospitality)

Ruang kelas dengan proyektor, meja, kursi, papan tulis, yang baik

Jaga terus semangat kerjanya

Perlu peningkatan thdp penyampaian informasi secara terukur.

Lebih murah senyum

Sudah cukup

Terus bersemangat dalam bekerja dan mengharumkan nama ITERA, khususnya FTIK.

Kalau tidak ada bisa dengan menunjuk pj

Masing-masing concern mengikuti pelatihan/pengembangan

- semoga kedepannya pegawai dan pimpinan memberikan dukungan baik pengembangan dosen, dengan ketegasan pembagian tugas antar tendik dan dosen. Terima kasih



Pelayanan sudah baik , ramah dan cepat

Pertimbangan prodi sebaiknya memiliki tendik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Mohon terkait serdos, jabfung, tugas belajar lebih teknisnya disampaikan secara berkala, sampai saat ini masih keluarnya surat edaran eligible saja. Terimakasih

Dibuat web atau informasi kemudahan

Masing masing concern dengan tupoksi

Mengikuti pelatihan/seminar yg menguatkan kompetensi pelayanan dan managerial

Budaya 3S diterapkan dimanapun

Lebih banyak pelatihan

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.

Mohon kejelasan membantu bukan menyulitkan.

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.

Perlunya SOP yang jelas disetiap layanan yang mudah untuk diakses sehingga setiap civitas akademik tau setiap proses dan tahapannya seperti apa

Adanya pemberian notifikasi terhadap sdm yang akan naik jabfung/pangkat

Sistem evaluasi yg terukur untuk semua pegawai

Pembagian tugas setiap pegawai termasuk tendik lebih terperinci dan transparan

Evaluasi dan transparan dalam pengelolaan keuangan

1. Dukungan persiapan dan percepatan s3 dosen prodi
2. Dukungan peningkatan kapasitas dosen yang berimbang (substansi)
3. Dukungan pengembangan sdm dan kegiatan di luar institusi

Adanya sosialisasi dalam program peningkatan dan pengembangan SDM

Berdasarkan kritik di atas maka perlu untuk disosialisasikan rubrik penilaian SKP tersebut agar menjadi motivasi setiap dosen untuk lebih bisa mengembangkan diri dan memajukan fakultas maupun prodi serta institusi. Selain permasalahan tersebut, secara keseluruhan layanan sudah diberikan dengan baik.

- Disarankan untuk mendukung pengembangan kompetensi tenaga kependidikan, khususnya dalam penguasaan perangkat lunak yang mendukung kolaborasi efektif dengan dosen dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif



- Akan lebih efisien jika tugas administratif yang bersifat teknis, seperti penyesuaian format data ke dalam SK atau Excel anggaran, dapat sepenuhnya ditangani oleh tenaga kependidikan setelah dosen menyediakan data inti. Hal ini dapat mengoptimalkan waktu dosen untuk kegiatan akademik
- Perlu dipertimbangkan pembangunan sistem manajemen basis data di tingkat fakultas yang terintegrasi, dengan harapan ke depannya dapat tersambung dengan sistem di tingkat institut (ITERA), sehingga proses administrasi dan pelaporan menjadi lebih efisien dan terstandarisasi
- Sikap terbuka terhadap masukan dan kritik konstruktif sangat penting dalam membangun lingkungan kerja yang profesional. Mengakui kekurangan bukanlah kelemahan, melainkan langkah awal menuju perbaikan yang berkelanjutan
- Demi menjaga semangat dan kejelasan bagi pegawai, penyampaian informasi yang berkaitan dengan status atau kepastian tugas/kegiatan sangat penting untuk dilakukan secara terbuka dan tepat waktu
- Untuk meningkatkan efektivitas kerja dan mengurangi potensi kesalahan, alangkah baiknya jika tenggat waktu dapat direncanakan dan disampaikan lebih awal, sehingga semua pihak memiliki waktu yang cukup untuk mempersiapkan diri

Masalah sapsras yang masih terkendala terutama ruangan kuliah

Ruang2 kosong segera dimanfaatkan, networking digas lagi.

Penyamaan persepsi bahwa, pelayanan terhadap mahasiswa adalah no 1, lalu perlu memahami poin dan target pada akreditasi , sehingga aware terhadap institusi

Membuat web yang komprehensif dan informatif

1. Memberikan sertifikat peserta kepada mahasiswa untuk dapat "wajib" menghadiri seminar/MOU yang fakultas adakan
2. Perhatikan relevansi terkait sertifikasi/seminar kepada prodi2 yang memang memerlukan (mungkin akan lebih fair jika jumlah minimal mahasiswa disesuaikan) Mungkin ada yang lebih butuh, di saat yg lain ga butuh-butuh banget

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.

Semoga pelayanan yg diberikan terus dan semakin baik

Lebih empatik

Semoga FTIK semakin maju dengan jajaran yg baru

Berikan kami pelatihan IELTS



Monitoring dan evaluasi sarana dan prasarana sebelum dan sesudah semester perkuliahan, disertai tindakan perbaikan. Peningkatan standar ruang kantor di masing2 Prodi secara merata. Transparansi dana pengembangan SDM untuk Dosen dari fakultas (proporsi per prodi dan standar pengajuan)

Ruang dosen yang bersekat untuk memudahkan dalam bimbingan mahasiswa dan fokus dosen dalam menulis artikel

semoga bisa lebih responsif dan solutif

Untuk sarpras perkuliahan, bisa dibuat satu pintu terpadu untuk melaporkan berbagai kendala spt: proyektor rusak, meja dosen rusak, dsb sehingga dapat ditangani saat itu juga. Dan progres perbaikannya juga dapat terpantau.

Pemberian pemahaman kepada tendik terkait berkas dosen agar lebih efektif dan analisis dalam pengurusan berkas yg diperlukan dosen

Bekerjalah sungguh sungguh dan penuh dedikasi

Laboran yang tidak punya passion penugasan diprodi tolong di rolling ke tempat yang sesuai passion nya. Rolling ke fakultas misalnya. Atau tempat lain yang memang kemampuannya dapat dipakai.

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

Informatif dan tanggap bila dibutuhkan, mohon untuk diingat tupoksi bahwa fakultas dan tenaga pendidik, mewadahi dan bertugas berkoordinasi serta membuka pelayanan, bukan malah sebaliknya. Terima kasih

Memperbanyak pelatihan dosen

Dosen jangan diberi tugas membuat dokumen yg bukan bagian tri darma

Terima kasih

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

Terkait dengan sarana prasarana, mohon keluhan bisa ditanggapi dengan lebih tanggap

tingkatkan kualitas infrastruktur sarana dan prasarana khususnya kamar mandi wanita

Saran untuk pimpinan, mohon aspirasi dari staff/dosen biasa untuk didengar juga, tidak hanya dari atasan.



Saran untuk tendik, mohon jika pekerjaan tersebut bisa dikerjakan oleh bagian tendik, maka dikerjakan saja. Misal, print dokumen.

Pengoptimalan sistem, transparansi, peningkatan sarana prasarana

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?

Diperbanyak lagi anggaran pelatihan skill dosen dluar bidang pendidikan(bukan pelatihan instrumen perkuliahan) tetapi kpd keahlian. Memperbanyak program kolaborasi antara prodi dan juga dg pihak eksternal.

Berikan pengarahan yg jelas kepada seluruh civitas akademik didalam. Lingkungan Itera

"Fakultas dapat meningkatkan program pengembangan SDM melalui pelatihan rutin (soft skills dan hard skills), fasilitasi sertifikasi profesional, serta memperluas kesempatan kolaborasi riset dan pertukaran dengan institusi lain. Selain itu, digitalisasi layanan administrasi juga perlu diperluas agar lebih cepat, efisien, dan mudah diakses.

–

1. Penyediaan tendik pada tingkat program studi untuk membantu kebutuhan program studi yang sifatnya administratif.
2. Terdapat sistem yang terpusat dan terintegrasi untuk memudahkan seluruh pegawai dalam memperoleh layanan.

Pelayanan akademik di FTIK sudah cukup baik,

Perlunya sosialisasi indikator penilaian SKP dosen FTIK. Hasil SKP perlu sinkron secara otomatis pada akun suster dosen.

peningkatan sarana prasarana, seperti ruang labtek 4 yang sering mati listrik sangat mengganggu perkuliahan, ketersediaan tisu, sabun dan tempat sampah disetiap toilet, proyektor yang sering tidak menyala dikelas, itu perlu diperbaiki

Perbanyak mengikuti pelatihan

Mempercepat kepengurusan administrasi bagi dosen dan mahasiswa

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.

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.



Semoga FTIK semakin lebih baik lagi, dan amanah. Semangat

Kembangkan lg website terpadu civitas ftik dan transparansinya

Lanjutkan

Menyusul=)

Oke

Fasilitas sarana penunjang seperti lift, AC mohon untuk diperhatikan

Sudah baik, perlu ada tindakan penunjang dalam membantu layanan administrasi dosen

Transparansi dan inisiatif

Lebih ramah dan responsif

FTIK diharapkan dapat lebih kompak kedepannya

Membuat data terpadu atau peningkatan website prodi

Pengadaan tendik di setiap prodi

Tingkatkan kinerja semakin baik

Diharapkan proses teknis dan administratif bisa berjalan lebih efisien

Semoga ke depan di segala sisi, semua layanan dapat lebih baik dan meningkat...



Harapan Anda terhadap layanan Fakultas dalam lima tahun ke depan?

53 responses

-

Semakin baik

Tendik dikembalikan kembali ke prodi, untuk efektifitas waktu dalam mengurus administrasi sehingga dosen dapat fokus mengerjakan penelitian, pengajaran, dan pengabdian.

Memjadi semakin baik

Prodi butuh tendik..

Dapat menerapkan merit system

Bisa terus mengembangkan sistemnya agar lebih terintegrasi

maju & sejahtera

prodi ttp butuh tendik yg fokus dalam mendukung keberlangsungan perihal akademik dan non akademik prodi

Semakin cepat

Tindak lanjut serta informasi yg disampaikan bisa lebih terukur. Terima kasih.

Semoga semakin baik lagi

Semakin banyak wisata yang dilahirkan dari prodi pariwisata

- Semoga kedepannya tendik dan fakultas selalu mendukung dalam pembelajaran melalui penyediaan ruang kelas, sarana dan prasaran yang memadai.
- mempertimbangkan dengan baik beban setiap dosen melalui pengajaran, pengabdian dan penelitian.
- memberikan kemudahan akses dan transparansi untuk indikator penilaian dosen. Bukan hanya memberikan hasil akhir tanpa ada penjelasan lebih lanjut

Terima kasih

Tindak lanjut terhadap keluhan terkait perkuliahan cepat dan tepat

Dapat meningkat dan mendukung unggul dan berdaya

Semakin banyak agenda bonding antar prodi dan dekanat
Rutinkan agenda olahraga, work life balance



Agendakan acara wisata bersama keluar
Semakin efisien dan responsif utk pelayanan

Menjadi fakultas yang unggul

Sudah tidak paper based, layanan cepat

Dosen tidak dibebankan lagi untuk hal administrasi tri darma atau dapat dibantu tenaga kependidikan.

1. Kamar mandi, ruangan kelas dan ruang prodi yang lebih baik
2. Prosedur dan alur yang jelas
3. Fakultas bersedia mendengarkan masukan dan mempertimbangkannya
4. Fakultas (pimpinan dan tendik) dapat memperbaiki komunikasi dan cara pelayanan di bawah fakultas (terutama terkait masukan maupun perantara komplain)

Bisa lebih ditingkatkan, lebih cekatan dan solid aheeee

Tenaga Kependidikan di Tingkat Program Studi

Diharapkan setiap program studi dapat memiliki tenaga kependidikan tersendiri, sehingga koordinasi dan pelaksanaan tugas administratif dapat berjalan lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing prodi.

Pengelolaan Data Terpusat yang Praktis

Akan sangat membantu jika tersedia sistem data terpusat, minimal berupa spreadsheet tunggal yang dapat diperbarui secara berkala. Hal ini akan memudahkan sinkronisasi informasi lintas unit di fakultas.

Saluran Informasi Tunggal yang Konsisten

Penting untuk memiliki kanal komunikasi resmi dan terpusat, seperti WhatsApp Channel khusus informasi tukin dan kepegawaian, agar penyampaian informasi lebih cepat, jelas, dan tidak tercecer.

Fasilitas Sanitasi yang Nyaman dan Terawat

Kenyamanan lingkungan kerja dan belajar dapat ditingkatkan melalui penyediaan fasilitas WC yang bersih, nyaman, dan memiliki pasokan air yang memadai.

Kelengkapan dan Kualitas Fasilitas Ruang Kelas

Idealnya, setiap ruang kelas dilengkapi dengan proyektor dan AC yang berfungsi baik, serta sinyal internet yang kuat dan stabil, terutama untuk mendukung kegiatan pembelajaran berbasis aplikasi atau demonstrasi langsung.

Bisa menerapkkn goodgovernance di FTIK

FTIK cepat tanggap terhadap pelayanan

Tingkatkan anggaran dan perbanyak kegiatan peningkatan mutu

Transparansi, akuntabel dan objektif



FTIK unggul dalam Tridharma, peningkatan kesejahteraan SDMnya, dan peningkatan manajerial dalam sistem tata lembaga yang baik

semoga FTIK makin jaya

Bisa memberikan pelayanan yang efektif dan transparan menunjang kerja organisasi secara profesional

Efektif

Be the best services in Itera

Ditingkatkan

semoga semakin baik dalam melayani civitas akademik FTIK

Peningkatan mutu layanan

Lebih baik dari hari ini dan lebih dikenal lagi di Sumatera khususnya

Lebih transparan dan jelas

"Harapan saya, dalam lima tahun ke depan Fakultas dapat menjadi pusat unggulan yang profesional, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan mampu memberikan layanan prima yang mendukung peningkatan mutu pendidikan, penelitian, serta pengabdian masyarakat. Fakultas harus secara terbuka, transparan dalam memberikan informasi² kepada seluruh dosen, harapannya fakultas punya program² unggulan yg mendukung tridarma yg berkolaborasi dengan prodi²

–

lebih baik terutama dalam prasarana pengajaran

dapat terintegrasi dengan teknologi sepenuhnya

Semakin cepat tanggap

Lebih baik lagi

Lebih baik

Digitalisasi

Semakin jaya dan terdepan di itera

Semakin baik dan cepat dalam melayani



lebih terintegrasi dan efektif

This content is neither created nor endorsed by Google. - [Contact form owner](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

Does this form look suspicious? [Report](#)

Google Forms



