

# LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN UNIVERSITAS ESA UNGGUL

TAHUN AKADEMIK 2019/2020



KANTOR PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
GEDUNG A LT.1  
JL. ARJUNA UTARA NO.9,  
JAKARTA BARAT

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
I. PENDAHULUAN.....	1
II. TUJUAN PENGUKURAN .....	1
III. METODOLOGI .....	1
IV. INSTRUMEN PENILAIAN.....	2
V. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	5
5.1 Unit Analisis .....	5
5.2 Populasi.....	5
5.3 Instrumen Pengukuran.....	6
5.4 Time Horizon .....	6
5.5 Pengujian Instrumen Penelitian .....	6
5.6 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen.....	6
5.7 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM .....	9
5.8 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan Penelitian	12
5.9 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan PkM.....	14
5.10 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan .....	16
VI. PENUTUP .....	17
6.1 Kesimpulan .....	17
6.2 Upaya Tindak Lanjut .....	18
REFERENSI .....	20

# LAPORAN PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN UNIVERSITAS ESA UNGGUL TA 2019/2020

## I. PENDAHULUAN

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

## II. TUJUAN PENGUKURAN

Pengukuran kepuasan Dosen harus dilakukan secara kontinu dengan tujuan untuk:

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

## III. METODOLOGI

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

Tabel 4.1 Interval dari Kriteria

Rentang			Kriteria Penilaian
1	-	1.74	Tidak Puas
1.75	-	2.49	Cukup Puas
2.5	-	3.24	Puas

3.25	-	4.00	Sangat Puas
------	---	------	-------------

#### IV. INSTRUMEN PENILAIAN

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

Tabel 4.1 Dimensi dan Indikator Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<b><i>Pengembangan Kompetensi</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebutuhan untuk studi lanjut</li> <li>2. Pengembangan diri melalui seminar/workshop</li> <li>3. Pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi</li> <li>4. Kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri</li> </ol>
<b><i>Pengembangan Karir/Jabatan</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Mendapatkan informasi layanan tentang jenjang karir</li> <li>6. Memperoleh kesempatan membangun jejaring</li> <li>7. Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan</li> <li>8. Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural</li> <li>9. Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan fungsional</li> </ol>
<b><i>Penelitian dan PkM</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Tersedianya buku panduan penelitian dan PkM</li> <li>11. Informasi tentang kegiatan penelitian dan PkM</li> <li>12. Memperoleh penilaian proposal penelitian dan PkM</li> <li>13. Adanya skema pendanaan serta beban penelitian dan PkM berdasarkan kualifikasi dosen</li> <li>14. Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal dserta laporan akhir penelitian dan PkM</li> <li>15. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM</li> </ol>
<b><i>Pelayanan</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Ruang kerja yang bersih dan nyaman</li> <li>17. Tempat parkir yang bersih dan nyaman</li> <li>18. Ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan</li> <li>19. Suasana kerja yang kondusif</li> </ol>
<b><i>Kepemimpinan</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>20. Pimpinan konsisten dalam penegakan aturan</li> <li>21. Keprofesionalan pimpinan dalam mengatur dosen</li> <li>22. Cara komunikasi pimpinan terhadap dosen</li> </ol>

Tabel 4.2 Dimensi dan Indikator Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<b>Rekrutmen dan Seleksi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para pelamar mendapatkan informasi yang memadai tentang kualifikasi dan persyaratan yang diperlukan.</li> <li>2. Para pelamar melalui proses seleksi terstruktur sebelum diterima sebagai pegawai</li> <li>3. Saat diterima sebagai pegawai, BPSDM melakukan orientasi terlebih dahulu untuk pengenalan lingkungan kerja.</li> </ol>
<b>Pengembangan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Saya mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan serta studi lanjut untuk meningkatkan kemampuan terkait pekerjaan saya.</li> <li>5. Pelayanan administrasi kepegawaian di UEU telah memenuhi harapan saya.</li> <li>6. Pelayanan pengurusan kepangkatan akademik yang dilaksanakan oleh BPSDM memenuhi harapan saya.</li> </ol>
<b>Sistem Penilaian Kinerja</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Universitas Esa Unggul memiliki sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan secara formal dan tertulis.</li> <li>8. Saya diberi informasi mengenai hasil penilaian kinerja saya.</li> <li>9. Sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan di UEU dilakukan dengan objektif</li> </ol>
<b>Promosi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Universitas Esa Unggul memiliki ketentuan kebijakan promosi yang resmi dan tertulis.</li> <li>11. Promosi jabatan dilaksanakan secara adil dan sesuai kemampuan pegawai.</li> <li>12. Prioritas promosi diberikan kepada pegawai yang berkinerja baik/berprestasi</li> </ol>
<b>Kompensasi dan Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Universitas Esa Unggul menyediakan fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pegawai</li> <li>14. Gaji yang saya terima dari UEU telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan saya.</li> </ol>

Tabel 4.3 Dimensi dan Indikator Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan Penelitian

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

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

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

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

Tabel 4.5 Dimensi dan Indikator Kepuasan Dosen terhadap Layanan

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

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

## V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan dosen dimana setiap aspek menggambarkan tingkat kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Esa Unggul. Berikut analisa deskriptif dalam pengukuran kepuasan dosen Universitas Esa Unggul TA. 2019/2020.

### 5.1 Unit Analisis

Unit analisis dalam pengukuran kepuasan ini yaitu Dosen Tetap Universitas Esa

Unggul. Berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Sumber Daya Manusia total Dosen Tetap Universitas Esa Unggul sebanyak 416 orang per tanggal 1 Maret 2020.

## 5.2 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Dosen Tetap sebanyak 416 orang. Metode sampling yang digunakan adalah convenience sampling, yaitu dengan memilih responden yang paling mudah untuk mengisi kuesioner yang disebar, dengan target 50% dari populasi. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar melalui sim penjaminan mutu, kuesioner yang dapat diolah sebanyak 224 kuesioner yang artinya sesuai dari target yang ditetapkan yaitu 53,84%.

## 5.3. Instrumen Pengukuran

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

## 5.4. Time Horizon

Waktu penyebaran kuesioner melalui sim penjaminan mutu dimulai pada tanggal 4 Maret 2020 sampai dengan tanggal 27 Juli 2020.

## 5.5 Pengujian Instrumen Penelitian

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

## 5.6 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen

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

Tabel 5.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen

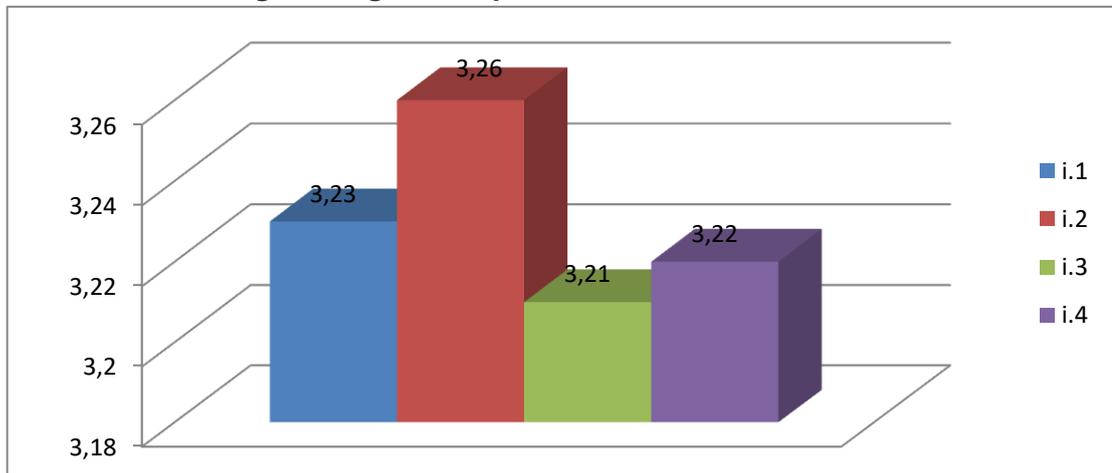
No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Pengembangan Kompetensi	3,23
2	Pengembangan Karir/Jabatan	3,25
3	Penelitian dan PkM	3,19
4	Pelayanan	3,22
5	Kepemimpinan	3,24
Rata-rata		3,23

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,23 yang artinya termasuk pada kategori "Puas". Tabel 5.1 menunjukkan bahwa, Kategori

Pengembangan Karir/Jabatan memiliki nilai tertinggi sebesar 3,25 yang menunjukkan bahwa dosen memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan fungsional. sedangkan nilai yang terendah yaitu Kategori Penelitian dan PkM dengan nilai 3,19 dimana dosen merasa belum puas terkait ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM.

### 5.6.1 Hasil survei pada setiap dimensi

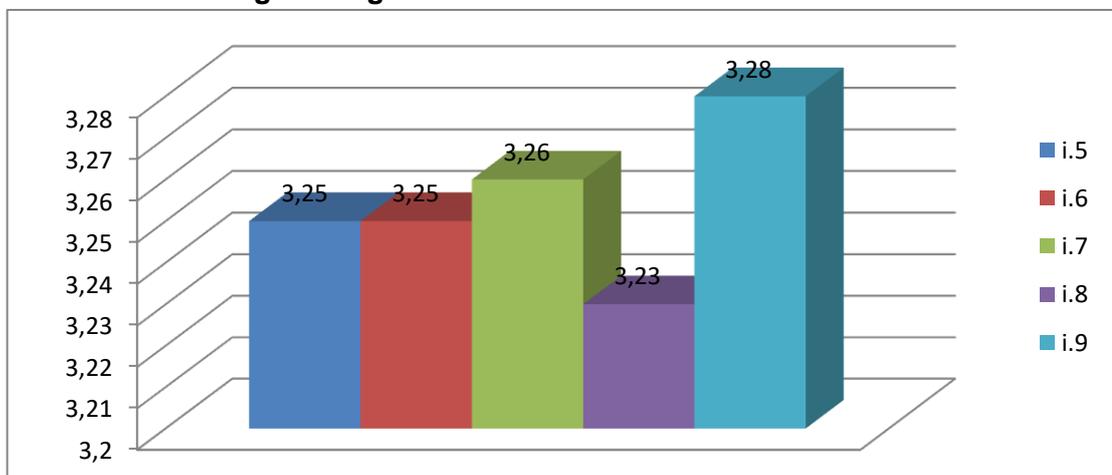
#### 5.6.1.1 Dimensi Pengembangan Kompetensi



Gambar 5.1 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.2 yaitu indikator “Pengembangan diri melalui seminar/workshop” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,26. Sedangkan pada i.3 yaitu indikator “Pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,21. Indikator tersebut menunjukkan bahwa dosen merasa belum memiliki kesempatan untuk mengikuti pelatihan/sertifikasi. Kegiatan pelatihan sebenarnya sudah tercantum dalam rencana kerja anggaran tahunan program studi, namun pelaksanaannya masih terbatas belum semua dosen yang dapat mengikuti pelatihan/sertifikasi.

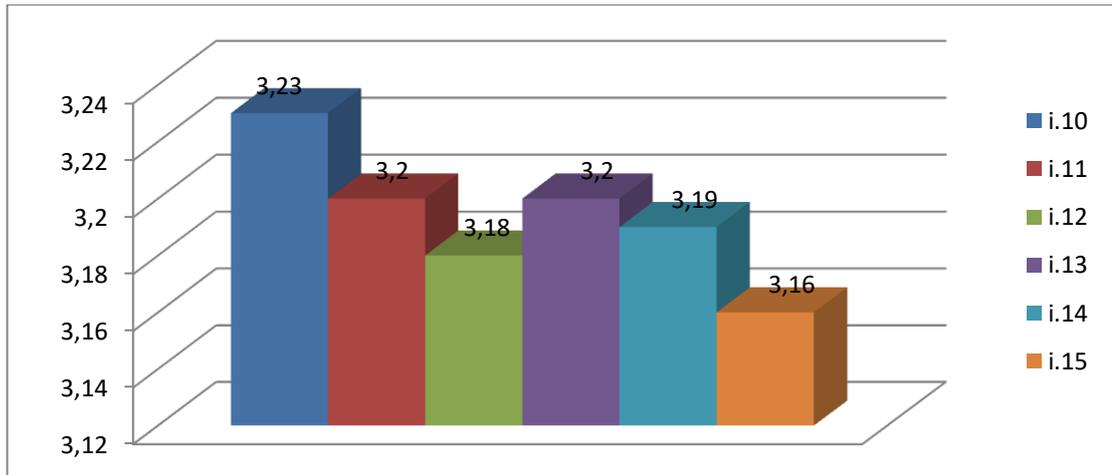
#### 5.6.1.2 Dimensi Pengembangan Karir/Jabatan



Gambar 5.2 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.9 yaitu indikator “adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan fungsional” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,28. Sedangkan pada i.8 yaitu indikator “adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,23. Indikator tersebut menunjukkan bahwa dosen merasa belum memiliki kesempatan untuk menjadi pejabat struktural.

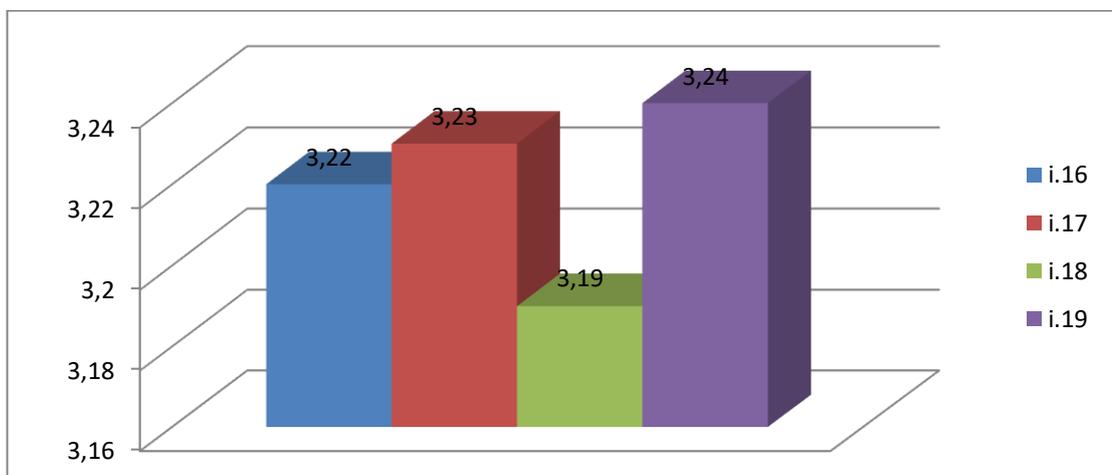
### 5.6.1.3 Dimensi Penelitian dan PkM



Gambar 5.3 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.10 yaitu indikator “Tersedianya buku panduan penelitian dan PkM” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,23. Sedangkan pada i.15 yaitu indikator “ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,16.

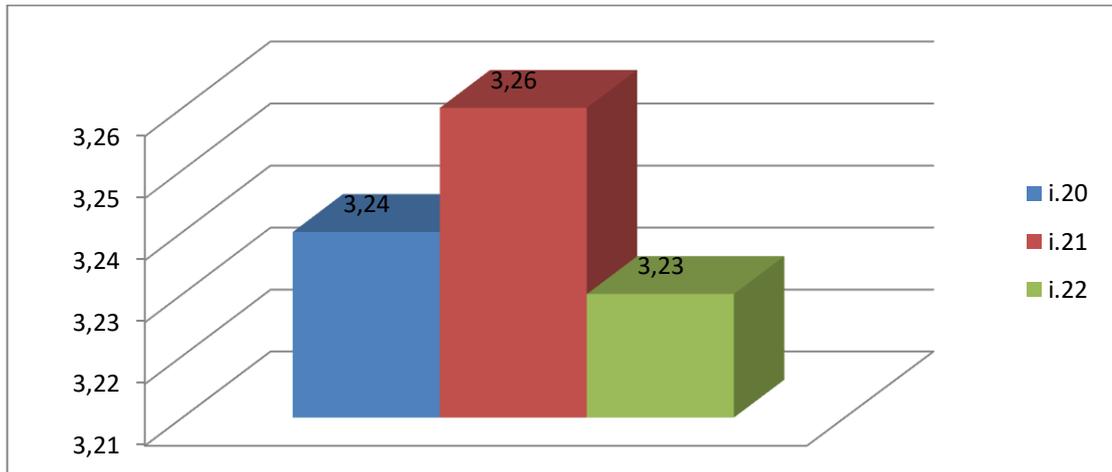
### 5.6.1.4 Dimensi Pelayanan



Gambar 5.4 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.19 yaitu indikator “Suasana kerja yang kondusif” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,24. Sedangkan pada i.18 yaitu indikator “Ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,19.

#### 5.6.1.5 Dimensi Kepemimpinan



Gambar 5.5 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.21 yaitu indikator “Keprofesionalan pimpinan dalam mengatur dosen” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,26. Sedangkan pada i.22 yaitu indikator “cara komunikasi pimpinan terhadap dosen” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,23.

### 5.7 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM

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

Tabel 5.2 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM

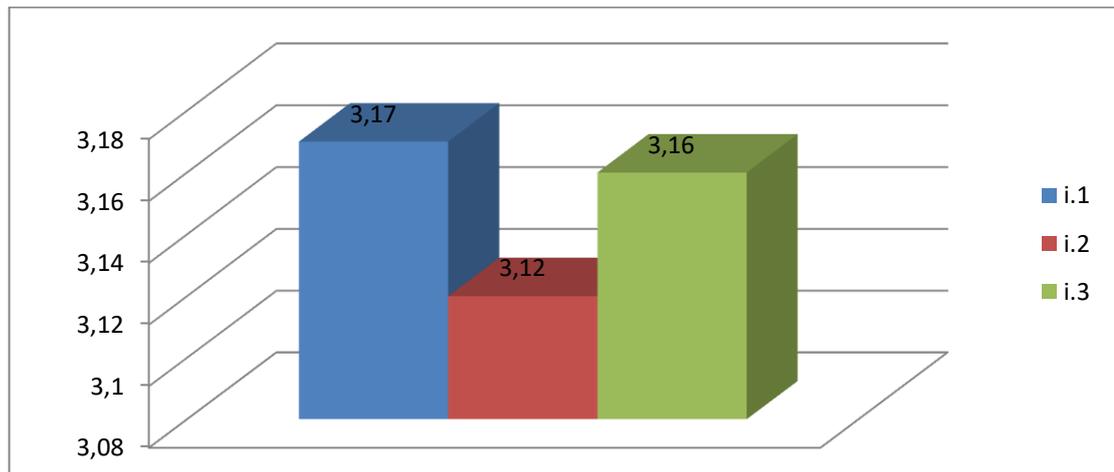
No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Rekrutmen dan Seleksi	3,15
2	Pengembangan	3,09
3	Sistem Penilaian Kerja	3,14
4	Promosi	3,18
5	Kompensasi dan Fasilitas	3,20
<b>Rata-rata</b>		<b>3,15</b>

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 2,94 yang artinya

termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 5.2 menunjukkan bahwa, Kategori Rekrutmen dan Seleksi memiliki nilai tertinggi sebesar 2,99. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Kategori Pengembangan dengan nilai 2,88.

### 5.7.1 Hasil survei pada setiap dimensi

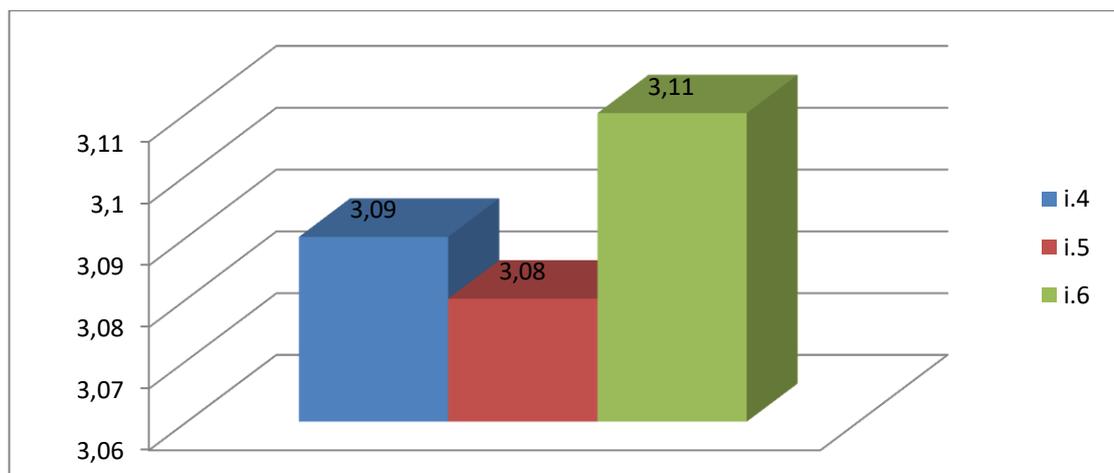
#### 5.7.1.1 Dimensi Rekrutmen dan Seleksi



Gambar 5.6 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.1 yaitu indikator “Para pelamar mendapatkan informasi memadai tentang kualifikasi dan persyaratan yang diperlukan” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,17. Sedangkan pada i.2 yaitu indikator “Para pelamar melalui proses seleksi yang terstruktur sebelum diterima sebagai pegawai” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,12.

#### 5.7.1.2 Dimensi Pengembangan

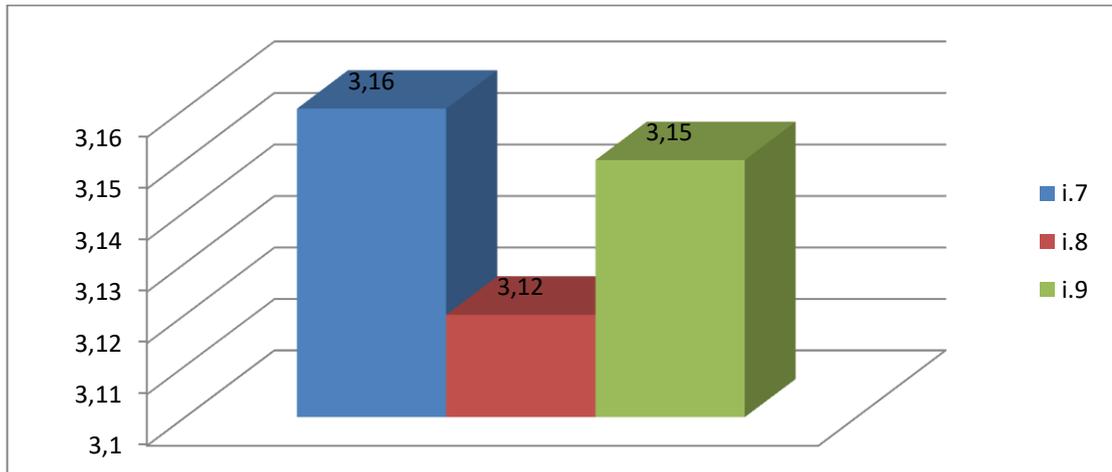


Gambar 5.7 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.6 yaitu indikator “pelayanan pengurusan kepangkatan akademik yang dilaksanakan oleh Biro

Pengembangan SDM memenuhi harapan saya” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,11. Sedangkan pada i.5 yaitu indikator “pelayanan administrasi kepegawaian di Universitas Esa Unggul” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,08.

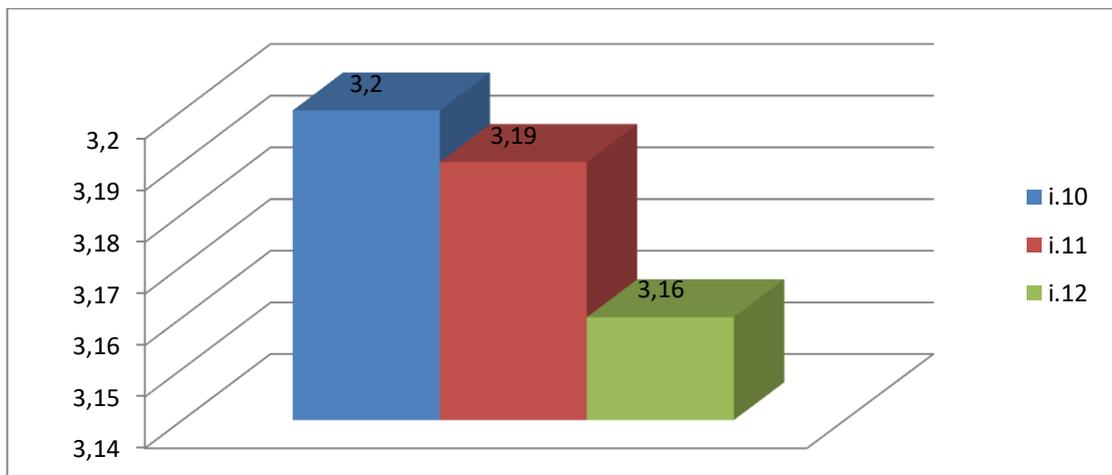
### 5.7.1.3 Dimensi Sistem Penilaian Kinerja



Gambar 5.8 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.7 yaitu indikator “Universitas Esa Unggul memiliki sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan secara formal dan tertulis” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,16. Sedangkan pada i.8 yaitu indikator “saya diberi informasi mengenai hasil penilaian kinerja saya” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,12.

### 5.7.1.4 Dimensi Promosi

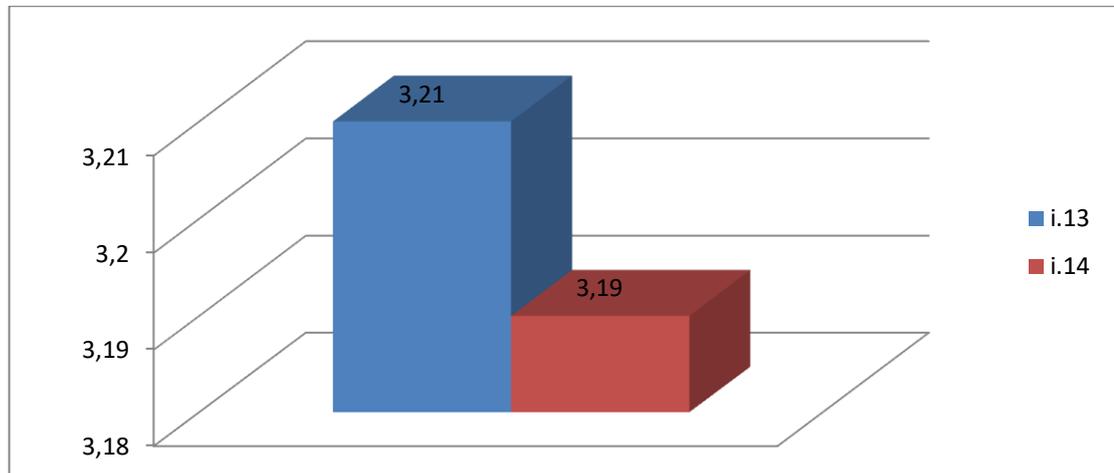


Gambar 5.9 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.10 yaitu indikator “Universitas Esa Unggul memiliki ketentuan kebijakan promosi yang resmi dan

tertulis” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,20. Sedangkan pada i.12 yaitu indikator “Prioritas promosi diberikan kepada pegawai yang berkinerja/berprestasi” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,16.

#### 5.7.1.5 Dimensi Kompensasi dan Fasilitas



Gambar 5.10 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.13 yaitu indikator “Universitas Esa Unggul menyediakan fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pegawai” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,21. Sedangkan pada i.14 yaitu indikator “gaji yang saya terima telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan saya” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,19.

### 5.8 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan Penelitian

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

Tabel 5.3 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan Penelitian

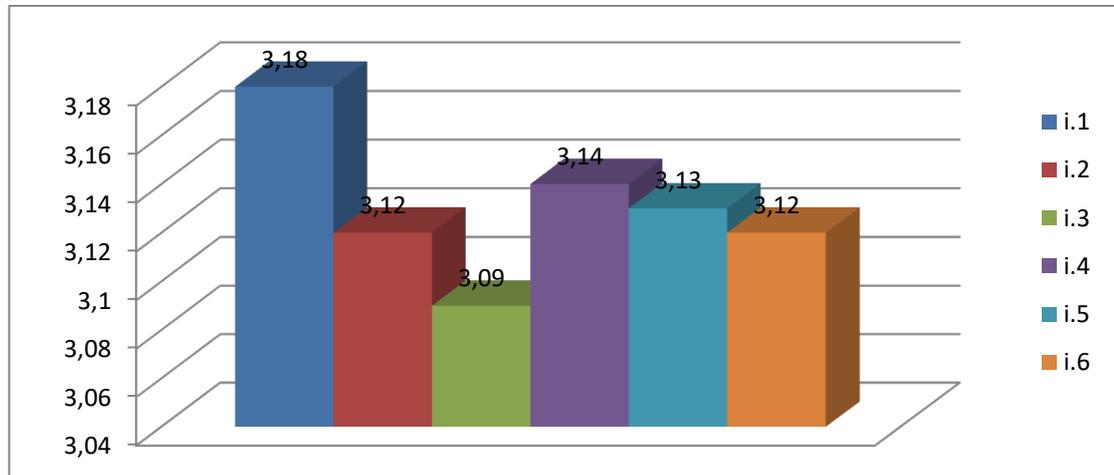
No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Layanan	3,13
2	Pengelolaan	3,03
3	Hasil	3,06
<b>Rata-rata</b>		<b>3,07</b>

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,07 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 5.3 menunjukkan bahwa, Kategori Layanan memiliki nilai tertinggi sebesar 3,13. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Kategori

Pengelolaan dengan nilai 3,03.

### 5.8.1 Hasil survei pada setiap dimensi

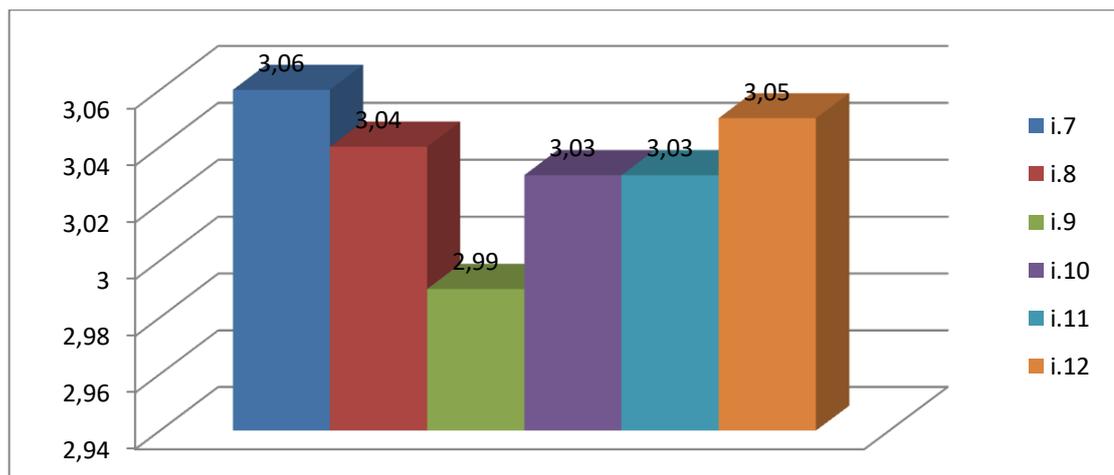
#### 5.8.1.1 Dimensi Layanan



Gambar 5.11 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.1 yaitu indikator “Kesopanan dan keramahan petugas” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,18. Sedangkan pada i.3 yaitu indikator “kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,09.

#### 5.8.1.2 Dimensi Pengelolaan

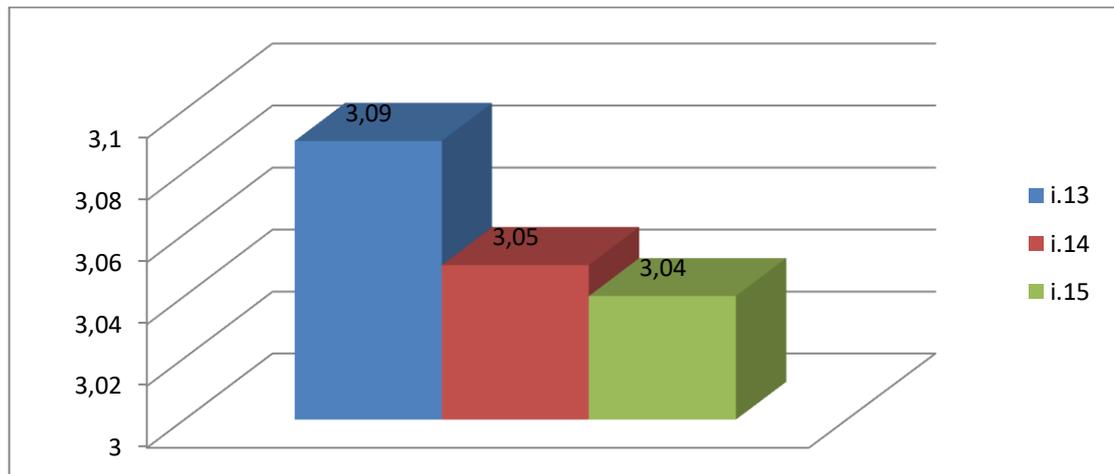


Gambar 5.12 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.7 yaitu indikator “kejelasan pemberian informasi sumber hibah penelitian internal dan eksternal” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,06. Sedangkan pada i.9 yaitu indikator “kecukupan dana dengan kegiatan penelitian” merupakan

indikator dengan nilai terendah sebesar 2,99. Institusi memberikan fasilitas bantuan diantaranya skema bantuan dana penelitian untuk membantu para dosen, namun terkadang dalam pelaksanaannya terjadi over budget sehingga memerlukan tambahan keuangan dari dosen pribadi.

### 5.8.1.3 Dimensi Hasil



Gambar 5.13 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.13 yaitu indikator “LPPM mengarahkan dan memfasilitasi dalam menentukan pilihan hasil luaran penelitian” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,09. Sedangkan pada i.15 yaitu indikator “proses integrasi hasil luaran penelitian terhadap pembelajaran” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,04. Hasil luaran penelitian terhadap pembelajaran bisa berupa buku ajar.

## 5.9 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Proses Kegiatan PkM

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

Tabel 5.4 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan PkM

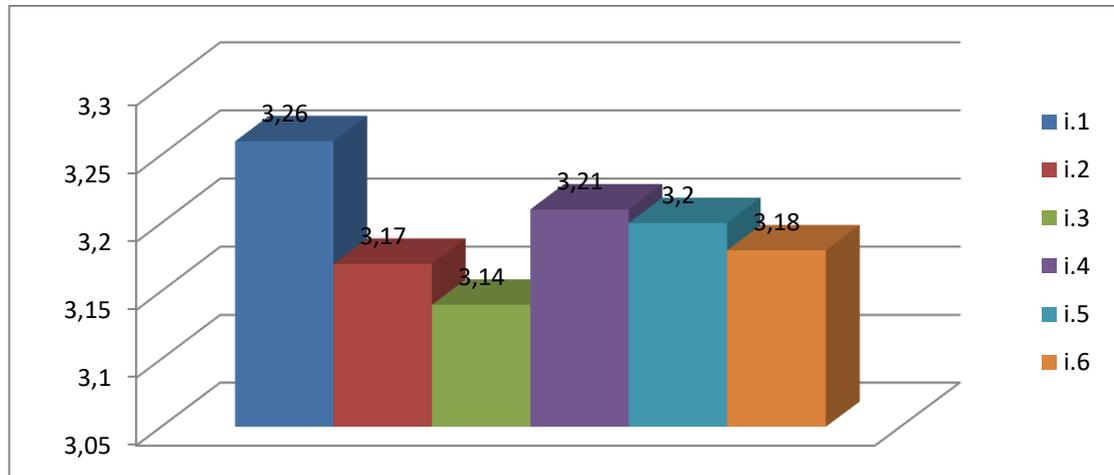
No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Layanan	3,19
2	Pengelolaan	3,06
3	Hasil	3,08
<b>Rata-rata</b>		<b>3,11</b>

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,11 yang artinya termasuk pada kategori “Puas”. Tabel 5.4 menunjukkan bahwa, Kategori layanan memiliki nilai tertinggi sebesar 3,19. Sedangkan nilai yang terendah yaitu Kategori

pengelolaan dengan nilai 3,06.

### 5.9.1 Hasil survei pada setiap dimensi

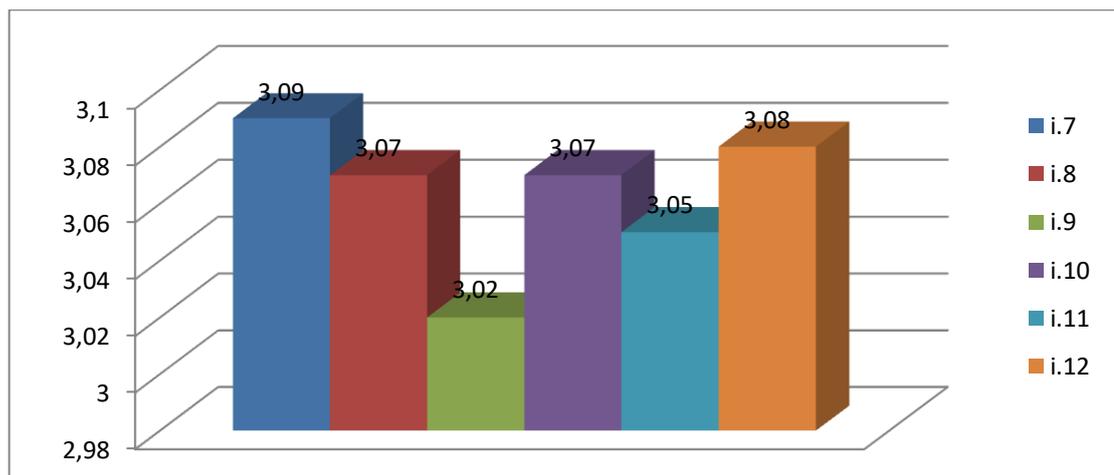
#### 5.9.1.1 Dimensi Layanan



Gambar 5.14 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.1 yaitu indikator “Kesopanan dan keramahan petugas” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,26. Sedangkan pada i.3 yaitu indikator “kemampuan petugas dalam memberikan layanan” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,14.

#### 5.9.1.2 Dimensi Pengelolaan

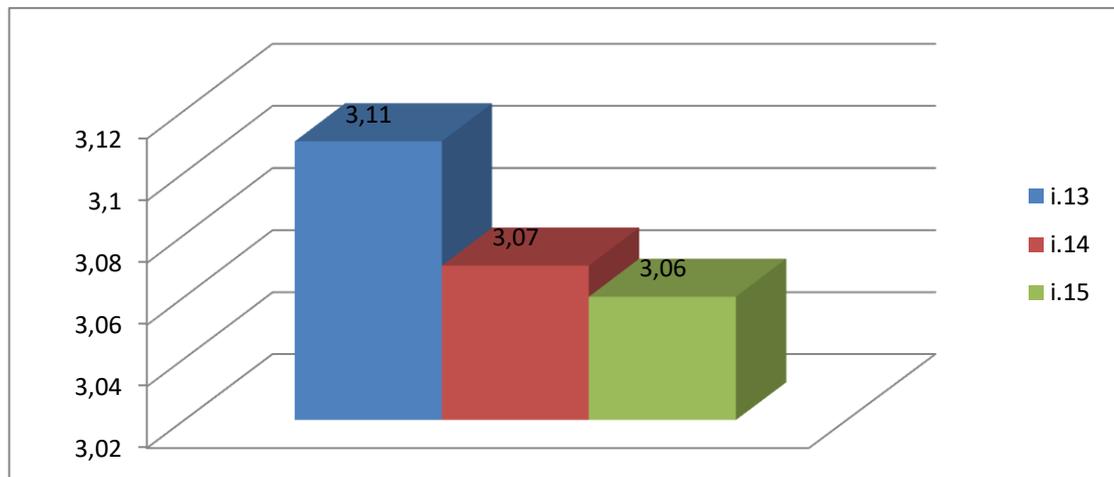


Gambar 5.15 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.7 yaitu indikator “kejelasan pemberian informasi sumber hibah PkM internal dan eksternal” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,09. Sedangkan pada i.9 yaitu indikator “kecukupan dana dengan kegiatan PkM” merupakan indikator

dengan nilai terendah sebesar 3,02.

### 5.9.1.3 Dimensi Hasil



Gambar 5.16 Diagram Hasil Penilaian Tiap Indikator

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa pada i.13 yaitu indikator “LPPM mengarahkan dan memfasilitasi dalam menentukan pilihan hasil luaran” merupakan indikator dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,11. Sedangkan pada i.15 yaitu indikator “proses integrasi hasil luaran PkM terhadap pembelajaran” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,06.

### 5.10 Hasil Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Layanan

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

Tabel 5.5 Hasil Pengukuran Instrumen Kepuasan dosen terhadap Layanan

No	Kategori Penilaian	Skor Tingkat Kepuasan
1	Kerapihan staff	3,30
2	Kebersihan ruang tamu	3,35
3	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,31
4	Pengetahuan staff menjawab pertanyaan	3,42
5	Kecepatan pelayanan staff	3,71
6	Kemudahan prosedur pelayanan	3,56
7	Kesigapan petugas	3,25
8	Kesopanan dan keramahan petugas	3,46
Rata-rata		3,42

Hal tersebut menunjukkan rata-rata nilai setiap dimensi sebesar 3,42 yang artinya

termasuk pada kategori “Sangat Puas”. Tabel 5.3 diatas, indikator “kecepatan pelayanan staff” merupakan indikator dengan nilai yang tertinggi yaitu sebesar 3,71. Sedangkan pada indikator “Kesiapan petugas” merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 3,25.

## **VI. PENUTUP**

### **6.1. Kesimpulan**

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

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

1. Pengembangan Kompetensi  
Indikator dengan nilai terendah dalam aspek pengembangan kompetensi adalah pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi.
2. Pengembangan Karir/Jabatan  
Indikator dengan nilai terendah dalam aspek pengembangan karir/jabatan adalah adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan structural.
3. Penelitian dan PkM  
Indikator dengan nilai terendah dalam aspek penelitian dan PkM adalah ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian atau PkM.
4. Pelayanan  
Indikator dengan nilai terendah dalam aspek pelayanan adalah ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan.
5. Kepemimpinan  
Indikator dengan nilai terendah dalam aspek kepemimpinan adalah cara komunikasi pimpinan terhadap dosen.

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

1. Rekrutmen dan Seleksi  
Indikator dengan nilai terendah dalam aspek rekrutmen dan seleksi adalah para pelamar melalui proses seleksi yang terstruktur sebelum diterima sebagai pegawai.
2. Pengembangan  
Indikator dengan nilai terendah dalam aspek pengembangan adalah pelayanan administrasi kepegawaian di universitas esa unggul.
3. Sistem Penilaian Kinerja  
Indikator dengan nilai terendah dalam aspek sistem penilaian kinerja

adalah saya diberi informasi mengenai hasil kinerja saya.

4. Promosi

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

5. Kompensasi dan Fasilitas

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

**6.1.3. Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan Penelitian**

1. Layanan

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek layanan adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

2. Pengelolaan

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

3. Hasil

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

**6.1.4. Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan PkM**

1. Layanan

Indikator dengan nilai terendah dalam aspek layanan adalah kemampuan petugas dalam memberikan layanan.

2. Pengelolaan

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

3. Hasil

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

**6.1.5. Kepuasan Dosen terhadap Layanan**

Indikator yang terendah yaitu kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan.

**6.2. Upaya Tindaklanjut**

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

**6.2.1. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen**

1. Pengembangan Kompetensi

Dalam upaya pengembangan diri terhadap dosen berupa pelatihan/sertifikasi, maka diagendakan dalam RKAT mengikuti kegiatan pelatihan/sertifikasi untuk dosen.

2. Pengembangan Karir/Jabatan

Melakukan review prosedur Biro Sumber Daya Manusia terkait pengembangan karir/jabatan dosen.

3. Penelitian dan PkM

Melakukan peninjauan ulang terkait prosedur penelitian dan PkM sehingga terdapat kesesuaian dengan kondisi pelaksanaan di lapangan.

4. Pelayanan

Optimalisasi sistem media informai simueu.esaunggul.ac.id sebagai media penyebaran informasi terhadap dosen baik untuk kebutuhan penelitian, PkM serta pelatihan/sertifikasi.

5. Kepemimpinan

Mengagendakan rapat rutin dan mengoptimalkan media komunikasi antara dosen dan pimpinan fakultas/program studi.

**6.2.2. Kepuasan Dosen terhadap Pengelolaan SDM**

1. Rekrutmen dan Seleksi

Mereview prosedur Biro SDM sehingga proses rekrutmen dan seleksi bisa dilaksanakan sesuai prosedur dan tepat sasaran.

2. Pengembangan

Mengikutsertakan staf bagian pelayanan SDM untuk pelatihan service excellent dan mereview prosedur Biro SDM terkait pelayanan pengurusan kepangkatan akademik dosen.

3. Sistem Penilaian Kinerja

Mereview prosedur Biro SDM terkait sistem penilaian kinerja.

4. Promosi

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

5. Kompensasi dan Fasilitas

Mereview prosedur Biro SDM perihal Pengembangan pedoman dan mekanisme yang menjamin pelaksanaan kompensasi dan fasilitas yang diberikan mendorong peningkatan motivasi kerja dan loyalitas dosen.

**6.2.3. Kepuasan Dosen terhadap Kegiatan Penelitian**

1. Layanan

Mengikutsertakan staf bagian pelayanan LPPM untuk pelatihan service excellent.

2. Pengelolaan

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

3. Hasil

Melakukan sosialisasi pedoman penelitian dan kewajiban untuk menindaklanjuti hasil penelitian dengan luaran dan integrasi

pengajaran.

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

1. Layanan

Mengikutsertakan staf bagian pelayanan LPPM untuk pelatihan service excellent.

2. Pengelolaan

Mendorong dan memfasilitasi dosen dalam bentuk pendanaan dan peningkatan kompetensi ke seluruh dosen dalam pelaksanaan PkM diintegrasikan dengan proses pembelajaran.

3. Hasil

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

#### **6.2.5. Kepuasan Dosen terhadap Layanan**

Mengikutsertakan staf bagian pelayanan untuk pelatihan service excellent serta melakukan proses pembinaan, pengarahan dan meningkatkan kompetensi dan keterampilan petugas pelayanan.

## **REFERENSI**

1. PP RI No. 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
2. Permenristekdikti No. 44 tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi,
3. Statuta Universitas Esa Unggul.
4. Rencana Strategis Universitas Esa Unggul.
5. Instrumen Akreditasi Program Studi dan Institusi BAN-PT.

## Lampiran1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Dosen

No	Pertanyaan	Validitas		
		Validitas r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
1	Kebutuhan untuk studi lanjut	0.893	0.3	Valid
2	Pengembangan diri melalui seminar/workshop	0.889	0.3	Valid
3	Pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi	0.862	0.3	Valid
4	Kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri	0.881	0.3	Valid
5	Mendapatkan informasi layanan tentang jenjang karir	0.886	0.3	Valid
6	Memperoleh kesempatan membangun jejaring	0.857	0.3	Valid
7	Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan	0.867	0.3	Valid
8	Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural	0.848	0.3	Valid
9	Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan fungsional	0.850	0.3	Valid
10	Tersedianya buku panduan penelitian dan PkM	0.842	0.3	Valid
11	Informasi tentang kegiatan penelitian dan PkM	0.884	0.3	Valid
12	Memperoleh penilaian proposal penelitian dan PkM	0.878	0.3	Valid
13	Adanya skema pendanaan serta beban penelitian dan PkM berdasarkan kualifikasi dosen	0.853	0.3	Valid
14	Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal dserta laporan akhir penelitian dan PkM	0.890	0.3	Valid
15	Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM	0.879	0.3	Valid
16	Ruang kerja yang bersih dan nyaman	0.892	0.3	Valid
17	Tempat parkir yang bersih dan nyaman	0.881	0.3	Valid
18	Ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan	0.886	0.3	Valid
19	Suasana kerja yang kondusif	0.865	0.3	Valid
20	Pimpinan konsisten dalam penegakan aturan	0.860	0.3	Valid
21	Keprofesionalan pimpinan dalam mengatur dosen	0.857	0.3	Valid
22	Cara komunikasi pimpinan terhadap dosen	0.873	0.3	Valid
23	Para pelamar mendapatkan informasi yang memadai tentang kualifikasi dan persyaratan yang diperlukan	0.899	0.3	Valid
24	Para pelamar melalui proses seleksi terstruktur sebelum diterima sebagai pegawai	0.891	0.3	Valid
25	Saat diterima sebagai pegawai, BPSDM melakukan orientasi terlebih dahulu untuk pengenalan lingkungan kerja.	0.867	0.3	Valid
26	Saya mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan serta studi lanjut untuk meningkatkan kemampuan terkait pekerjaan saya.	0.848	0.3	Valid
27	Pelayanan administrasi kepegawaian di UEU telah memenuhi harapan saya.	0.823	0.3	Valid
28	Pelayanan pengurusan kepangkatan akademik yang dilaksanakan oleh BPSDM memenuhi harapan saya.	0.892	0.3	Valid
29	Universitas Esa Unggul memiliki sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan secara formal dan tertulis.	0.871	0.3	Valid

No	Pertanyaan	Validitas		
		Validitas r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
30	Saya diberi informasi mengenai hasil penilaian kinerja saya.	0.871	0.3	Valid
31	Sistem penilaian kinerja yang dilaksanakan di UEU dilakukan dengan objektif	0.881	0.3	Valid
32	Universitas Esa Unggul memiliki ketentuan kebijakan promosi yang resmi dan tertulis	0.886	0.3	Valid
33	Promosi jabatan dilaksanakan secara adil dan sesuai kemampuan pegawai.	0.860	0.3	Valid
34	Prioritas promosi diberikan kepada pegawai yang berkinerja baik/berprestasi	0.882	0.3	Valid
35	Universitas Esa Unggul menyediakan fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pegawai	0.860	0.3	Valid
36	Gaji yang saya terima dari UEU telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan saya.	0.889	0.3	Valid
37	Kesopanan dan keramahan petugas	0.868	0.3	Valid
38	Kecepatan pelayanan petugas	0.864	0.3	Valid
39	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0.860	0.3	Valid
40	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	0.883	0.3	Valid
41	Kemudahan prosedur pelayanan	0.881	0.3	Valid
42	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan	0.886	0.3	Valid
43	Kejelasan pemberian informasi sumber hibah penelitian internal dan eksternal	0.887	0.3	Valid
44	Penerimaan proposal, penyediaan kontrak kerjasama, penyelenggaraan penyimpanan dokumen dll	0.890	0.3	Valid
45	Kecukupan dana dengan kegiatan penelitian	0.890	0.3	Valid
46	Kegiatan evaluasi proposal, penyelenggaraan seminar proposal dan penetapan seminar hasil	0.884	0.3	Valid
47	Proses monitoring dan evaluasi	0.882	0.3	Valid
48	Penjaminan mutu penelitian	0.887	0.3	Valid
49	LPPM mengarahkan dan memfasilitasi dalam menentukan pilihan hasil luaran dalam bentuk jurnal, HKI, buku, Paten, dll.	0.880	0.3	Valid
50	Aktifitas tindak lanjut, sosialisasi hasil penelitian agar bermanfaat bagi mitra dan masyarakat	0.853	0.3	Valid
51	Proses integrasi hasil luaran penelitian terhadap pembelajaran	0.853	0.3	Valid
52	Kesopanan dan keramahan petugas	0.890	0.3	Valid
53	Kecepatan pelayanan petugas	0.880	0.3	Valid
54	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0.853	0.3	Valid
55	Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan	0.858	0.3	Valid
56	Kemudahan prosedur pelayanan	0.893	0.3	Valid
57	Kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan	0.884	0.3	Valid
58	Kejelasan pemberian informasi sumber hibah PkM internal dan eksternal.	0.872	0.3	Valid
59	Penerimaan proposal, penyediaan kontrak kerjasama, penyelenggaraan penyimpanan dokumen dll	0.881	0.3	Valid
60	Kecukupan dana dengan program PkM	0.868	0.3	Valid

No	Pertanyaan	Validitas		
		Validitas r-hitung	Nilai Kritis	Keterangan
61	Kegiatan evaluasi proposal, penyelenggaraan seminar proposal dan penetapan seminar hasil	0.862	0.3	Valid
62	Proses monitoring dan evaluasi	0.857	0.3	Valid
63	Penjaminan mutu program kegiatan PkM	0.883	0.3	Valid
64	LPPM mengarahkan dan memfasilitasi dalam menentukan pilihan hasil luaran dalam bentuk jurnal, HKI, buku, Paten, dll.	0.884	0.3	Valid
65	Aktifitas tindak lanjut, sosialisasi hasil penelitian agar bermanfaat bagi mitra dan masyarakat	0.858	0.3	Valid
66	Proses integrasi hasil luaran PkM terhadap pembelajaran	0.887	0.3	Valid
67	Kerapihan staff	0.881	0.3	Valid
68	Kebersihan ruang tamu	0.886	0.3	Valid
68	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0.887	0.3	Valid
70	Pengetahuan staff menjawab pertanyaan	0.890	0.3	Valid
71	Kecepatan pelayanan staff	0.879	0.3	Valid
72	Kemudahan prosedur pelayanan	0.892	0.3	Valid
73	Kesigapan petugas	0.881	0.3	Valid
74	Kesopanan dan keramahan petugas	0.886	0.3	Valid

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah

### Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Dosen

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.993	74

Sumber : Output SPSS