SATUAN PENJAMINAN MUTU FAKULTAS

(SPMF)

FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN

UNIVERSITAS TEUKU UMAR

LAPORAN EVALUASI TINGKAT KEPUASAN DOSEN

TERHADAP LAYANAN AKADEMIK FPIK UTU 2021-2022

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dosen adalah komponen civitas akademika perguruan tinggi yang memiliki peran dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi menjadi tugas utama dari dosen. Oleh karenanya, dosen juga merupakan pelanggan terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi dalam hal pengembangan kompetensi, karir, serta kesejahteraan. Layanan yang dilakukan oleh universitas kepada dosen sebagai bentuk retensi meliputi layanan kompetensi, Karir, penelitian, pengabdian masyarakat, dan kesejahteraan.

Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima (Asnah, 2017). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas atau senang. Sebagai bentuk usaha mengembangkan suatu sistem pelayanan di Fakultas yang bersifat *service excellence* kepada pelanggannya dalam hal ini dosen, oleh karena itu tim Satuan Penjaminan Mutu Fakultas (SPMF) Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tim SPMF FPIK melakukan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Dosen terhadap Layanan Akademik di Fakultas tahun 2021/2022.

1.2 Tujuan

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini bertujuan untuk:

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh Akademik FPIK kepada dosen.
2. Mengukur kepuasan dosen sebagai pengguna layanan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan akademik FPIK;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan di akademik FPIK.

1.3 Manfaat

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini memiliki manfaat:

1. Mendorong partisipasi dosen sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan;
2. Mendorong Fakultas untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya untuk Dosen;
3. Mendorong Fakultas dan unit pelayanan untuk aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

BAB II
METODE MONITORING DAN EVALUASI

2.1 Waktu Pelaksanaan

Survey dilaksanakan pada bulan Juli 2022 dengan waktu penilaian selama satu minggu. Penilaian kepuasan dosen terhadap layanan akademik FPIK merujuk pada masa layanan 2021-2022.

2.2 Metode Evaluasi

Survey evaluasi kepuasan dosen terhadap layanan akademik FPIK dilakukan secara *online*, dimana SPMF FPIK menyediakan kuesioner *online* menggunakan aplikasi *google form*. Kuesioner dibagikan oleh masing-masing anggota penjaminan mutu Program Studi kepada dosen lingkup Program Studi. Penilaian tingkat kepuasan menggunakan *skala likert* 1-5 dengan keterangan nilai yaitu:

Sangat Tidak Memuaskan (STM) : 1
Tidak Memuaskan (TM) : 2
Kurang Memuaskan (KM) : 3
Memuaskan : 4
Sangat Memuaskan : 5

2.3 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan disampaikan kepada Dekan dan para wakil Dekan serta masingmasing kepala Laboratorium serta ketua Program Studi lingkup FPIK UTU. Laporan ini disertai dengan rekomendasi, sehingga rekomendasi tersebut dapat ditindak lanjut oleh pimpinan untuk perbaikan kedepan.

BAB III
HASIL SURVEY

3.1 Jumlah Responden

Jumlah Dosen FPIK UTU sebanyak 51 orang yang terdiri dari Dosen Prodi Perikanan sebanyak 15 orang Dosen Akuakultur sebanyak 12 orang, Dosen Sumber Daya Akuatik sebanyak 12 orang, dan Dosen Ilmu Kelautan sebanyak 12 orang. Berdasarkan hasil survey secara *online*, jumlah responden yang berpartisipasi dalam mengisi kuesioner sebanyak 45 orang atau sebanyak 88,23% dari total keseluruhan Dosen FPIK UTU. Adapun presentase responden dari masing-masing Program Studi dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Presentase Responden Surver Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Akademik

(Prodi Perikanan, Prodi Akuakultur, Sumber Daya Akuatik, Prodi Ilmu Kelautan)

3.2 Tingkat Kepuasan Layanan Akademik

Evaluasi tingkat kepuasan Dosen terhadap dinilai dengan melihat lima belas (15) parameter penilaian, yaitu:

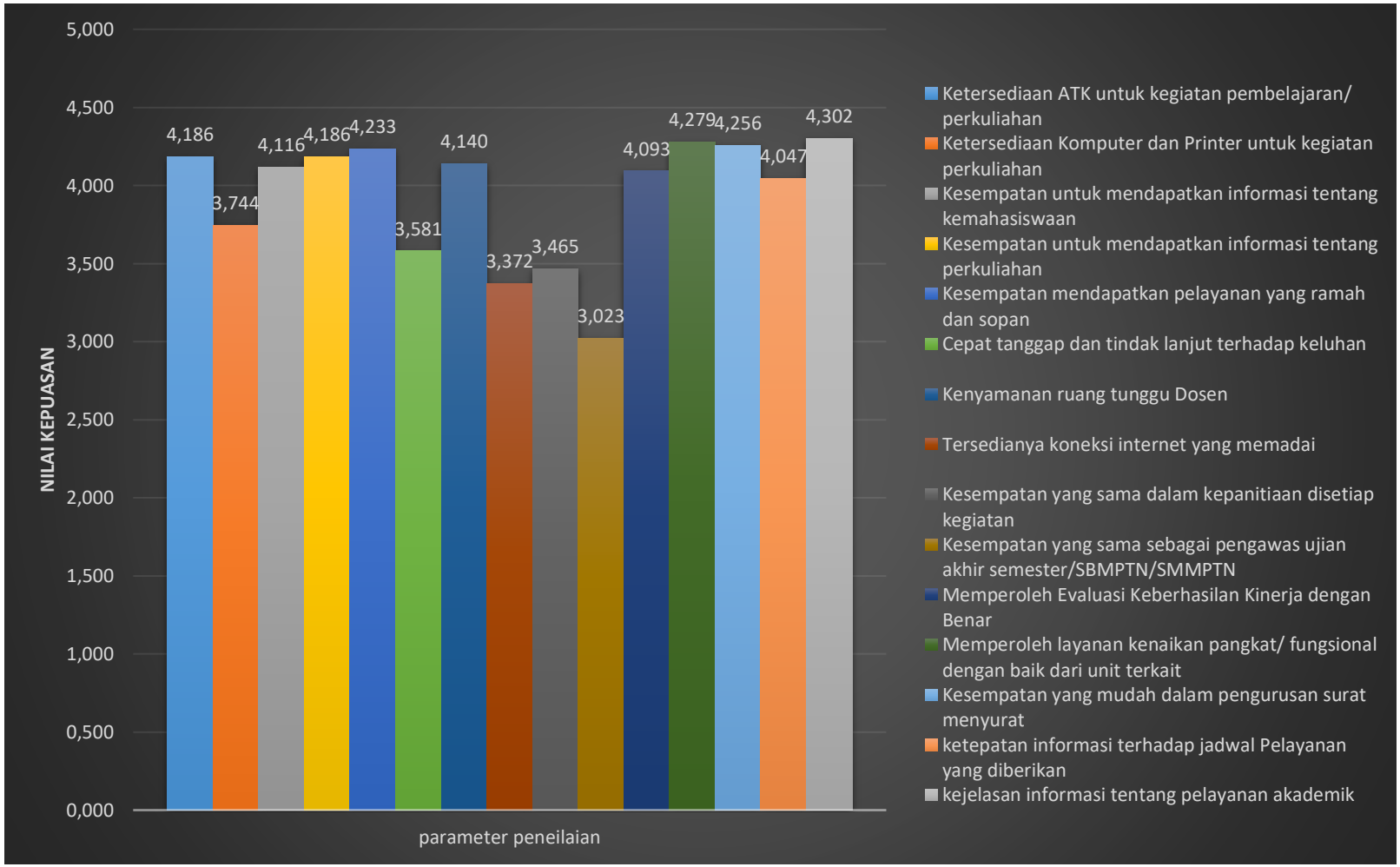
1. Ketersediaan ATK untuk kegiatan pembelajaran/ perkuliahan;
2. Ketersediaan Komputer dan Printer untuk kegiatan perkuliahan;

3. Kesempatan untuk mendapatkan informasi tentang kemahasiswaan;
4. Kesempatan untuk mendapatkan informasi tentang perkuliahan;
5. Kesempatan mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan;
6. Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan;
7. Kenyamanan ruang tunggu Dosen;
8. Tersedianya koneksi internet yang memadai;
9. Kesempatan yang sama dalam kepanitiaan disetiap kegiatan;
10. Kesempatan yang sama sebagai pengawas ujian akhir semester/SBMPTN/SMMPTN;
11. Memperoleh Evaluasi Keberhasilan Kinerja dengan Benar;
12. Memperoleh layanan kenaikan pangkat/ fungsional dengan baik dari unit terkait;
13. Kesempatan yang mudah dalam pengurusan surat menyurat;
14. ketepatan informasi terhadap jadwal Pelayanan yang diberikan;
15. kejelasan informasi tentang pelayanan akademik.

Rentang skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan Dosen terhadap layanan akademik dapat dilihat pada tabel 1. Hasil survey evaluasi tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan akademik, dapat dilihat pada Gambar 2.

Tabel 1. Rentang Skor Penilaian Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Akademik

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1 - 1,99	Sangat Tidak Memuaskan
2 - 2,99	Tidak Memuaskan
3 - 3,99	Kurang Memuaskan
4 - 4,99	Memuaskan
5	Sangat Memuaskan



Gambar 2. Grafik Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Akademik FPIK UTU (2021-2022)

Dosen di FPIK UTU yang terdiri dari dosen tetap Non PNS, PNS dan PPPK merupakan salah satu Civitas Akademika yang memperoleh pelayanan administrasi di lingkungan Fakultas. Monev tingkat kepuasan Dosen terhadap layanan akademik ini akan melihat persepsi dari Dosen terkait dengan Sistem layanan di FPIK UTU. Persepsi Merujuk pada Tabel 1 hasil Persepsi Dosen Terhadap Kepuasan Layanan Akademik FPIK adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Persepsi Dosen Terhadap Kepuasan Layanan Akademik FPIK Tahun Ajaran 2021-2022

Aspek Kepuasan Dosen	**Nilai Kepuasan**	**Kriteria**
Ketersediaan ATK untuk kegiatan pembelajaran/ perkuliahan	4,186	Memuaskan
Ketersediaan Komputer dan Printer untuk kegiatan perkuliahan	3,74	Kurang memuaskan
Kesempatan untuk mendapatkan informasi tentang kemahasiswaan	4,11	Memuaskan
Kesempatan untuk mendapatkan informasi tentang perkuliahan	4,18	Memuaskan
Kesempatan mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan	4,23	Memuaskan
Cepat tanggap dan tindak lanjut terhadap keluhan	3,58	Kurang memuaskan
Kenyamanan ruang tunggu Dosen	4,14	Memuaskan
Tersedianya koneksi internet yang memadai	3,37	Kurang memuaskan
Kesempatan yang sama dalam kepanitiaan disetiap kegiatan	3,46	Kurang memuaskan
Kejelasan informasi tentang pelayanan akademik	3,02	Kurang memuaskan

Kesempatan yang sama sebagai pengawas ujian akhir semester/SBMPTN/SMMPTN	4,09	Memuaskan
Memperoleh Evaluasi Keberhasilan Kinerja dengan Benar	4,27	Memuaskan
Memperoleh layanan kenaikan pangkat/ fungsional dengan baik dari unit terkait	4,26	Memuaskan
Kesempatan yang mudah dalam pengurusan surat menyurat	4,04	Memuaskan
Ketepatan informasi terhadap jadwal Pelayanan yang diberikan	4,3	Memuaskan
Rata-rata	**3,93**	**Kurang memuaskan**

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui secara keseluruhan pelayanan akademik FPIK UTU dinilai **kurang memuaskan**. Oleh karena itu perlu adanya tindak lanjut dan perbaikan oleh *stakeholder* akademik dalam memberikan pelayanan akademik. Setiap aspek penilaian kepuasan perlu menjadi perhatian oleh pimpinan Fakultas, dikarenakan nilai kepuasan masing berada diantara *range* **kurang memuaskan - memuaskan.**

BAB IV
KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Pelayanan akademik FPIK UTU dinilai masih **kurang memuaskan** dalam memberikan pelayanan kepada Dosen. Oleh karena itu perlu adanya tindak lanjut dari Pimpinan FPIK kepda tim Layanan akademik Fakultas sehingga dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan pada setiap aspek pelayanan, agar tercapai pelayanan yang bersifat *service excellent* dalam menunjang kegiatan tri dharma Dosen FPIK UTU.