

# LAPORAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN PADA UNIVERSITAS



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat dan ijinnya kami tim penyusun laporan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap Universitas Islam Sumatera Barat telah menyelesaikan laporan yang dianalisis berdasarkan hasil angket kuesioner kepada responden.

Dengan adanya evaluasi yang dilakukan setiap tahunnya berdasarkan tahun akademik 2023/2024 dapat memberi gambaran penilaian layanan manajemen dari sivitas akademika dan menjadi dasar dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan. Semoga hasil analisis evaluasi dari tim penyusun mampu meningkatkan kualitas pelayanan manajemen Universitas Islam Sumatera Barat.

Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Demikian laporan ini kami susun semoga bermanfaat bagi institusi.

Padang, 23 Juli 2024  
Ketua LPM

**Firdaus, S.Kom., M.Kom**

## **DAFTAR ISI**

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang	1
B. Landasan Hukum	1
C. Tujuan Evaluasi	3
D. Manfaat Evaluasi	4

### **BAB II PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK**

A. Ruang Lingkup	5
B. Jadwal Pelaksanaan	5
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	5

### **BAB III HASIL SURVEY**

A. Hasil Olah Data Kepuasan Dosen terhadap Universitas	6
B. Hasil Olah Data Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Universitas	23

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan	40
B. Saran	40

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Standar Nasional Pendidikan Tinggi menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 adalah Standar Nasional Pendidikan Tinggi adalah satuan standar yang meliputi Standar Nasional Pendidikan, ditambah dengan Standar Penelitian, dan Standar Pengabdian kepada Masyarakat. Pemenuhan standar nasional Pendidikan termasuk dalam pemenuhan pelayanan manajemen dalam memberikan akses keuangan serta perbaikan sarana dan prasarana penunjang dalam mendukung mutu proses pembelajaran yang diberikan dosen dalam pemenuhan standar Pendidikan. Oleh karena itu kegiatan evaluasi kepuasan dosen dan tenaga kependidikan pada universitas Islam Sumatera Barat untuk memberikan ruang akses dan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung dilaksanakan sebagai tujuan untuk memberikan infomasi tentang evaluasi layanan manajemen. Kemudahan administrasi umum, akademik, dan kemahasiswaan, pelayanan keuangan, pelayanan perpustakaan, pelayanan IT, pelayanan labor, dan pelayanan marketing.

#### B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
6. Peraturan Pemerintah Nomor No 57 tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 87); Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 4 tahun 2022 tentang perubahan atas peraturan pemerintah nomor 57 tahun 2021 tentang Standar nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2008 tentang 6 Pendanaan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4864);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5007);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2009 tentang Tunjangan Profesi Guru dan Dosen, Tunjangan Khusus Guru dan Dosen, serta Tunjangan Kehormatan Profesor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5016);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan

- Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
11. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
  12. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
  13. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
  14. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 831);
  15. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2014 tentang Kerja Sama Perguruan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 253);
  16. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 788);
  17. Peraturan Pemerintah Nomor No 57 tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 87); Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 4 tahun 2022 tentang perubahan atas peraturan pemerintah nomor 57 tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14);
  18. Peraturan Ketua Yayasan Pembinaan dan Pengembangan Pendidikan Solok Nan Indah Nomor: 10090/SP/YP3SNI/I/2023 Tentang Statuta Universitas Islam Sumatera Barat.

### C. Tujuan Evaluasi

1. Memberikan informasi terkait kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dalam kemudahan administrasi umum, akademik, dan kemahasiswaan, pelayanan keuangan, pelayanan perpustakaan, pelayanan IT, pelayanan labor, dan pelayanan marketing.
2. Memberikan masukan dalam perbaikan dan peningkatan kualitas mutu pelayanan universitas sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.
3. Memberikan rekomendasi dan bahan masukan kepada pimpinan sebagai bahan masukan dalam dasar pembinaan kepada dosen untuk memenuhi standar isi dan proses pembelajaran sesuai dengan mutu yang telah ditetapkan.

### D. Manfaat Evaluasi

Hasil evaluasi kepuasan dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada pimpinan dalam hal ini ketua program studi dalam perbaikan pelayanan administrasi umum, akademik, dan kemahasiswaan, pelayanan keuangan, pelayanan perpustakaan, pelayanan IT, pelayanan labor, dan pelayanan marketing.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK**

#### **A. Ruang Lingkup**

Evaluasi penilaian kepuasan layanan universitas ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan manajemen yang terdiri dari 6 unit. Adapun ruang lingkupnya dapat dilihat pada table di bawah ini:

**Tabel 2.1.**  
**Unit Pelayanan**

No	Unit Pelayanan
1	AUAK (Administrasi Umum, Akademik, dan Kemahasiswaan)
2	Layanan Akademik (Program Studi)
3	Layanan Keuangan
4	Layanan Perpustakaan (universitas dan prodi)
5	Layanan Unit IT (Infomation Tecnology)
6	Layanan Marketing (Penerimaan Mahasiswa Baru)

#### **B. Jadwal Pelaksanaan**

Pelaksanaan evaluasi kepuasan dilaksanakan secara online melalui google form yang dapat diakses mulai tanggal 15 Juli 2024.

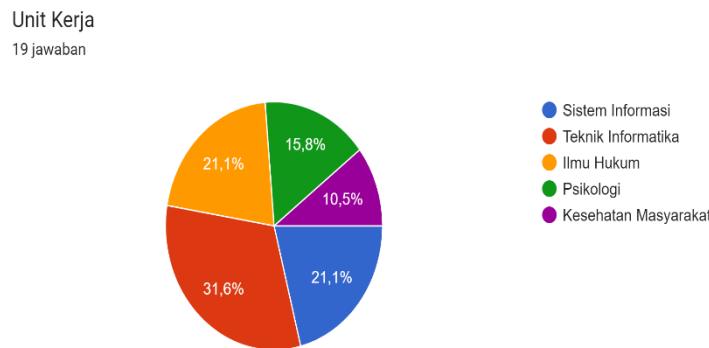
#### **C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

Populasi dalam kegiatan survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen adalah semua dosen dan tenaga kependidikan di Uinversitas Islam Sumatera Barat Tahun 2024. Jumlah sampel dalam kegiatan ini sebanyak 30 orang. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*, merupakan salah satu teknik *nonprobability sampling* karena pengambilan sampel dilakukan dengan membagikan link google form kepada semua dosen dan tenaga kependidikan.

## BAB III

### HASIL SURVEY

#### A. Hasil Olah Data Kepuasan Dosen terhadap Universitas



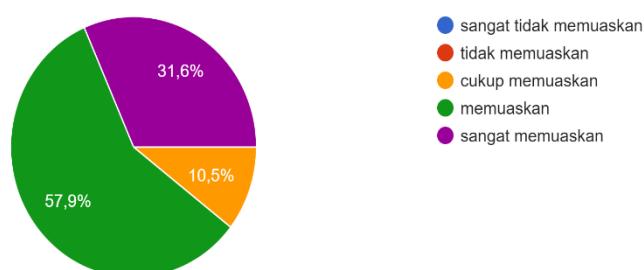
Data di atas menunjukkan bahwa, unit kerja dari responden yang memberikan jawaban atas pertanyaan hasil evaluasi layanan manajemen.

Adapun hasil survey terhadap layanan manajemen dapat dilihat sebagai berikut:

#### 1. AUAK (Administrasi, Akademik, dan Kemahasiswaan)

##### a. Kemudahan memperoleh informasi jadwal kuliah/ujian

Kemudahan memperoleh informasi jadwal kuliah/ujian  
19 jawaban



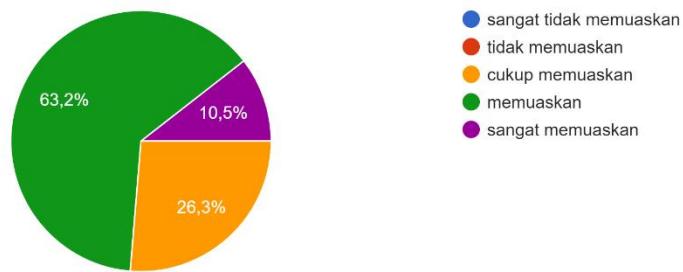
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 57,9%

menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 11 responden, 31,6% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 6 responden, dan 10,5% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

b. Kenyamanan ruang pelayanan

Kenyamanan ruang pelayanan

19 jawaban

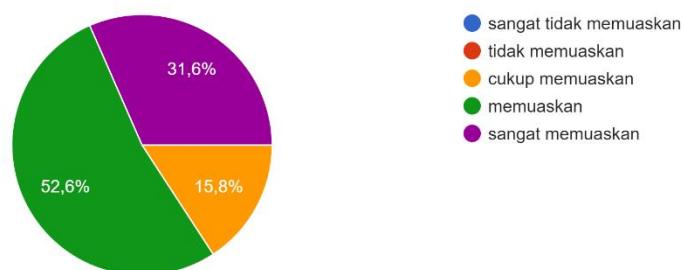


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 63,2% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 12 responden, 10,5% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden, dan 26,3% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 5 responden.

c. Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

19 jawaban



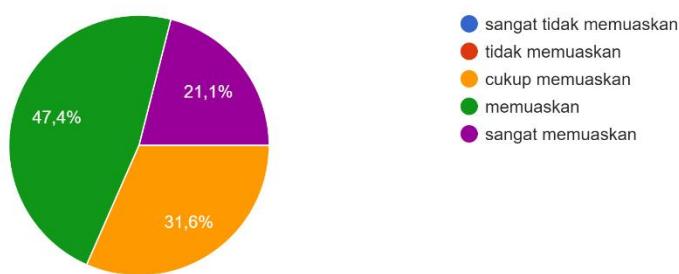
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 52,6% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 10 responden,

31,6% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 6 responden, dan 15,8% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden.

d. Penanganan keluhan /feedback

Penanganan keluhan /feedback

19 jawaban



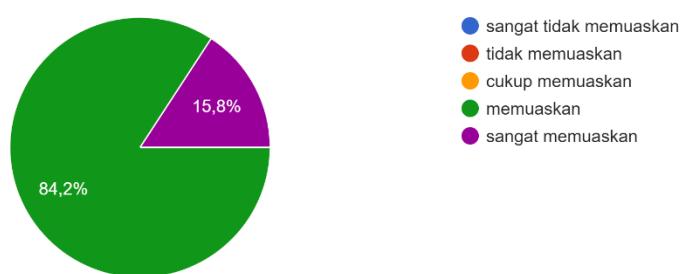
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 47,4% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 9 responden, 21,1% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, dan 31,6% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 6 responden.

## 2. Layanan Akademik (Program studi)

a. Kemudahan memperoleh informasi akademik

Kemudahan memperoleh informasi akademik

19 jawaban



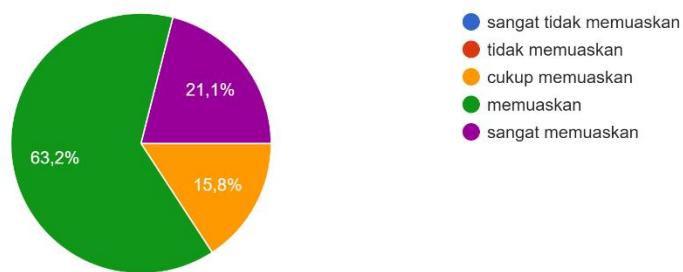
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 84,2% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 16 responden,

15,8% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden.

b. Kenyamanan ruang pelayanan

Kenyamanan ruang pelayanan

19 jawaban

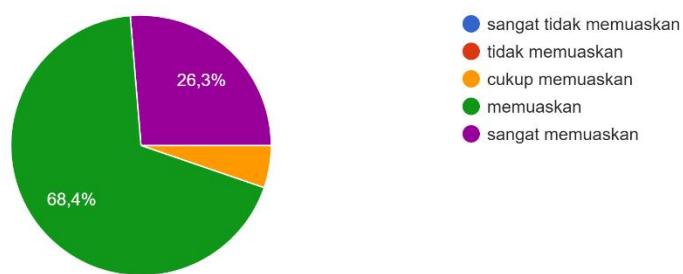


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 62,2% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 12 responden, 21,1% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, dan 15,8% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden.

c. Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

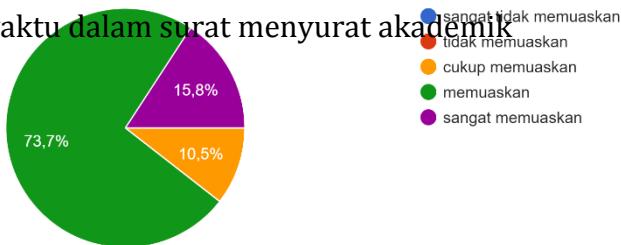
19 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 68,4% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 13 responden, 26,3% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 5 responden, dan 5,3% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

Ketepatan waktu dalam surat menyurat akademik  
19 jawaban

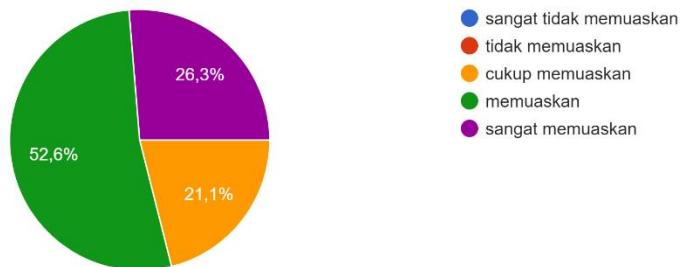
d. Ketepatan waktu dalam surat menyurat akademik



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 73,7% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 14 responden, 15,8% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, dan 10% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

e. Penanganan keluhan /feedback

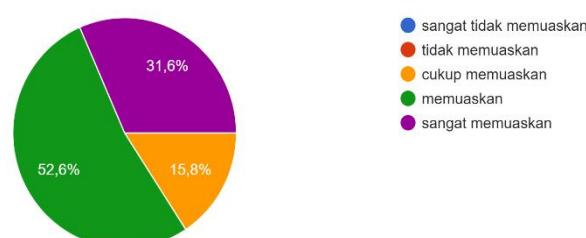
Penanganan keluhan /feedback  
19 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 52,6% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 10 responden, 26,3% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 6 responden, dan 21,1% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden.

f. Penguasaan tendik tentang informasi akademik

Penguasaan tendik tentang informasi akademik  
19 jawaban

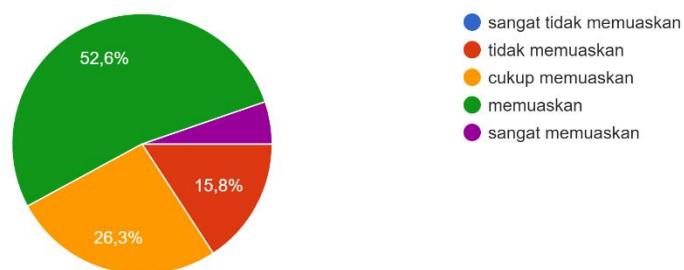


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 52,6% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 10 responden, 31,6% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 6 responden, dan 15,8% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden.

### 3. Layanan Keuangan

#### a. Kemudahan memperoleh informasi keuangan

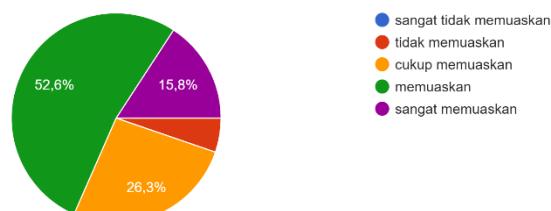
Kemudahan memperoleh informasi keuangan  
19 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 52,6% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 10 responden, 5% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden, dan 26,3% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 5 responden, dan 15,8% menyatakan tidak memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden.

#### b. Kenyamanan ruang pelayanan

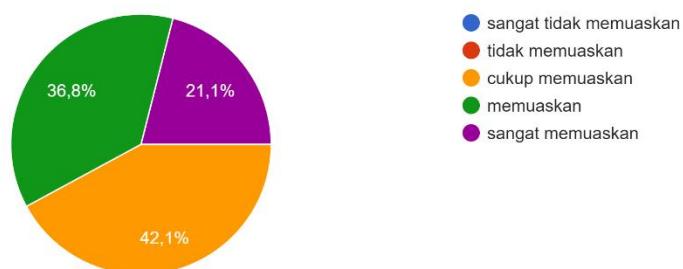
Kenyamanan ruang pelayanan  
19 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 52,6% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 10 responden, 15,8% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, dan 26,3% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 5 responden, dan 5,3% menyatakan tidak memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

c. Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

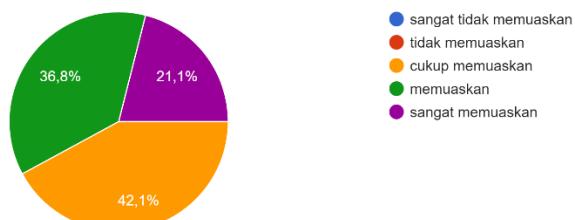
Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan  
19 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 36,8% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 7 responden, 21,1% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, dan 42,1% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 8 responden.

d. Penanganan keluhan /feedback

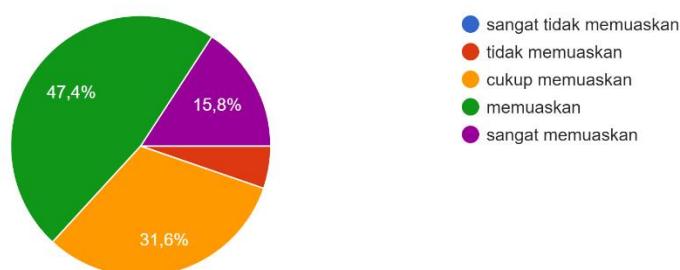
Penanganan keluhan /feedback  
19 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 36,8% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 7 responden, 21,1% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, dan 42,1% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 8 responden.

e. Penguasaan staf tentang informasi keuangan

Penguasaan staf tentang informasi keuangan  
19 jawaban

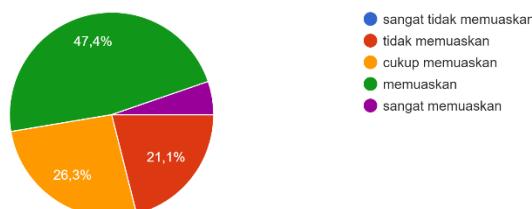


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 47,4% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 9 responden, 15,8% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, dan 31,6% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 6 responden, dan 5,3% menyatakan tidak memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

#### 4. Layanan Perpustakaan (universitas dan prodi)

a. Kelengkapan koleksi Perpustakaan

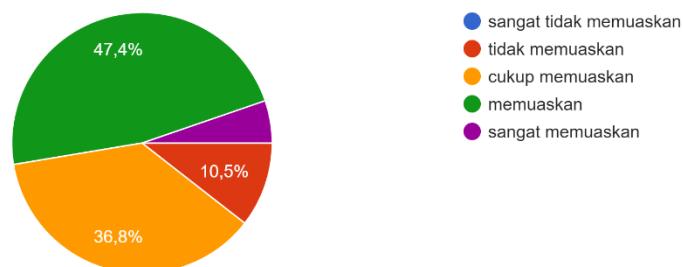
Kelengkapan koleksi Perpustakaan  
19 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 47,4% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 9 responden, 5,3% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden, dan 26,3% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 5 responden, dan 21,1% menyatakan tidak memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden.

- b. Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan

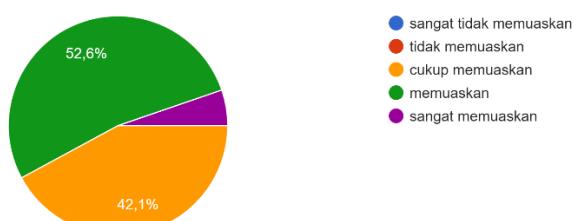
Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan  
19 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 47,4% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 9 responden, 5,3% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden, dan 36,8% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 7 responden, dan 10,5% menyatakan tidak memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

- c. Kenyamanan ruang pelayanan

Kenyamanan ruang pelayanan  
19 jawaban

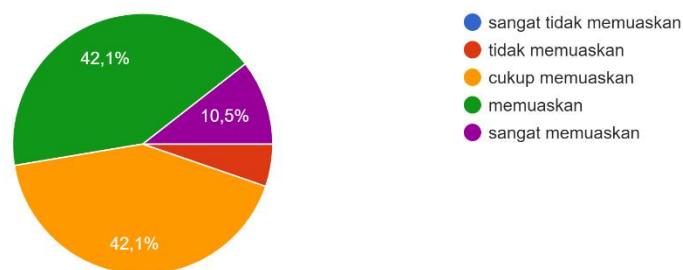


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 52,6% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 10 responden, 5,3% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden, dan 42,1% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 8 responden.

d. Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

19 jawaban

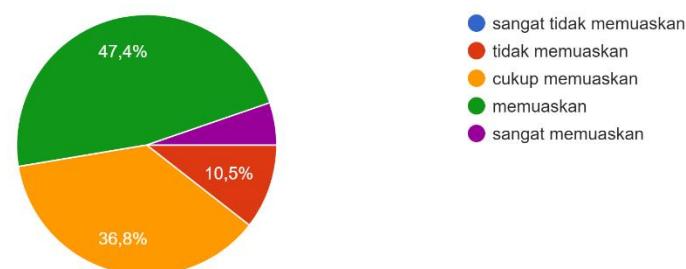


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 42,1% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 8 responden, 10,5% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden, dan 42,1% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 8 responden, dan 5,3% menyatakan tidak memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

e. Luas dan kelayakan ruang Perpustakaan

Luas dan kelayakan ruang Perpustakaan

19 jawaban

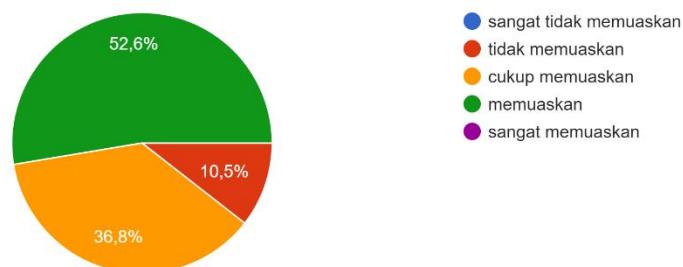


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 47,4% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 9 responden, 5,3% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden, dan 36,8% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 7 responden, dan 10,5% menyatakan tidak memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

#### f. Penguasaan staf tentang koleksi perpustakaan

Penguasaan staf tentang koleksi perpustakaan

19 jawaban



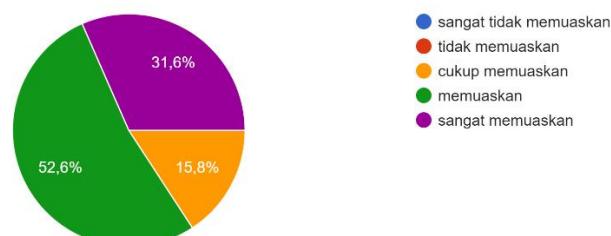
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 52,6% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 10 responden, 36,8% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 7 responden, dan 10,5% menyatakan tidak memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

### 5. Layanan Unit IT (Infomation Tecnology)

#### a. Kemudahan mengakses informasi pada Website UISB

Kemudahan mengakses informasi pada Website UISB

19 jawaban

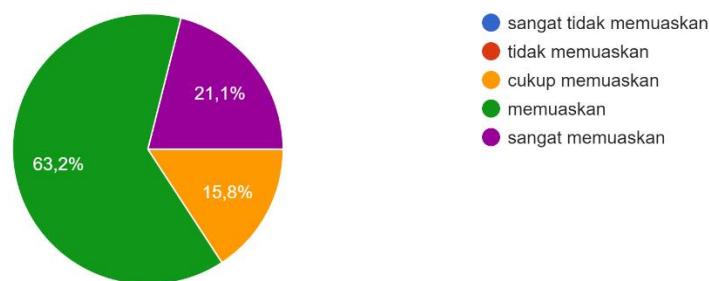


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 52,6% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 10 responden, 31,6% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 6 responden, dan 15,8% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden.

b. Ketersedian sarana pendukung Internet dilingkungan kampus

Ketersedian sarana pendukung Internet dilingkungan kampus

19 jawaban

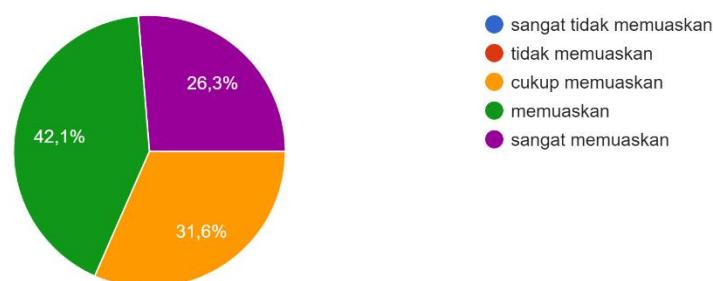


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 63,2% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 12 responden, 21,1% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, dan 15,8% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden.

c. Penanganan keluhan/ feedback

Penanganan keluhan/ feedback

19 jawaban

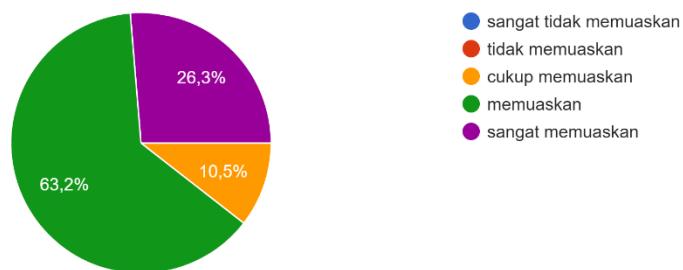


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 42,1% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 8 responden, 26,3% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 5 responden, dan 31,6% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 6 responden.

d. Penguasaan & pemahaman staf IT yang berhubungan dengan Internet

Penguasaan & pemahaman staf IT yang berhubungan dengan Internet

19 jawaban

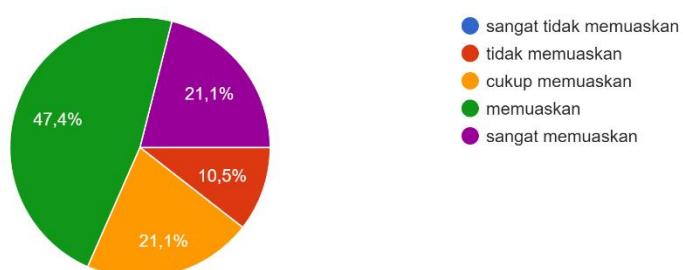


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 63,2% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 12 responden, 26,3% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 5 responden, dan 10,5% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

e. Updating & Informasi Website UISB

Updating & Informasi Website UISB

19 jawaban



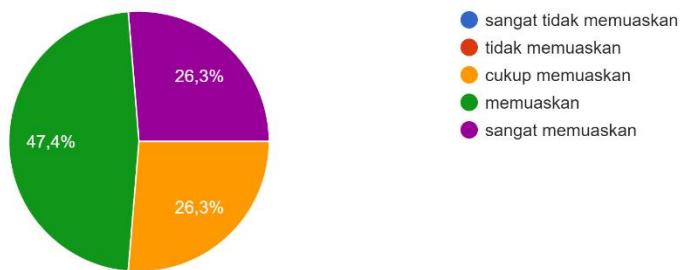
Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 47,4% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 9 responden, 21,1% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, dan 21,1% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, dan 10,5% menyatakan tidak memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

## 6. Layanan Laboratorium

### a. Kenyamanan ruang

Kenyamanan ruang

19 jawaban

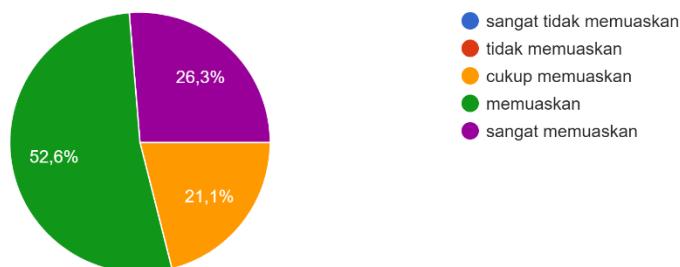


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 47,4% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 12 responden, 26,3% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 5 responden, dan 10,5% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

### b. Keterkaitan materi laboratorium dengan materi kuliah

Keterkaitan materi laboratorium dengan materi kuliah

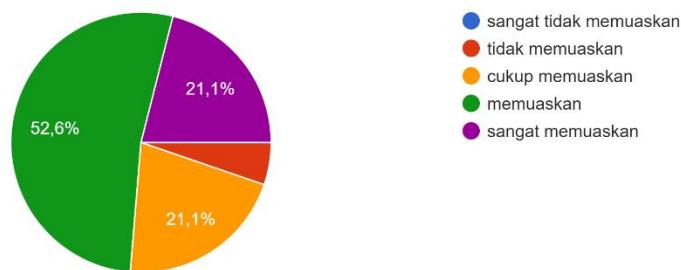
19 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 52,6% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 10 responden, 26,3% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 5 responden, dan 21,1% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden.

c. Ketersediaan modul dan program yang memadai

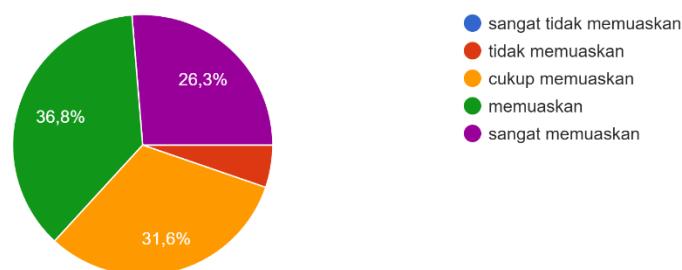
Ketersediaan modul dan program yang memadai  
19 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 52,6% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 10 responden, 21,1% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, dan 21,1% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, dan 5,3% menyatakan tidak memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

d. Ketersediaan sarana pendukung yang memadai

Ketersediaan sarana pendukung yang memadai  
19 jawaban

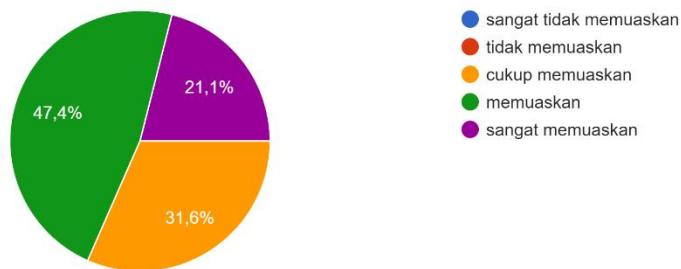


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 36,8% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 7 responden, 26,3% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 5 responden, dan 31,6% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 6 responden, dan 5,3% menyatakan tidak memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

## 7. Layanan Marketing (Penerimaan Mahasiswa Baru)

### a. Kemudahan memperoleh informasi pendaftaran

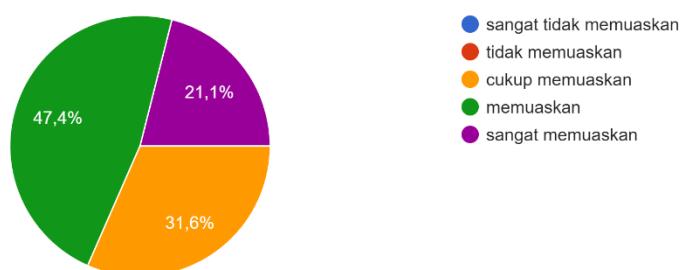
Kemudahan memperoleh informasi pendaftaran  
19 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 47,4% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 9 responden, 21,1% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, dan 31,6% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 6 responden.

### b. Kemudahan mengakses info pendaftaran melalui media sosial/online

Kemudahan mengakses info pendaftaran melalui media sosial/online  
19 jawaban

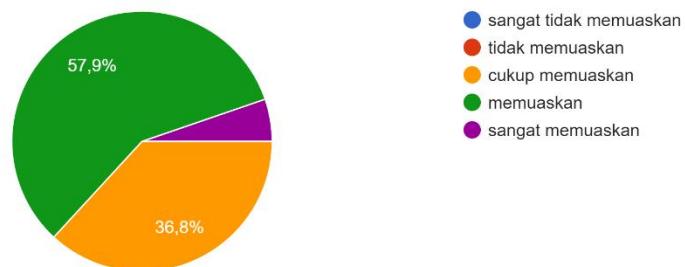


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 47,4% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 9 responden, 21,1% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, dan 31,6% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 6 responden.

c. Kenyamanan ruang pelayanan

Kenyamanan ruang pelayanan

19 jawaban

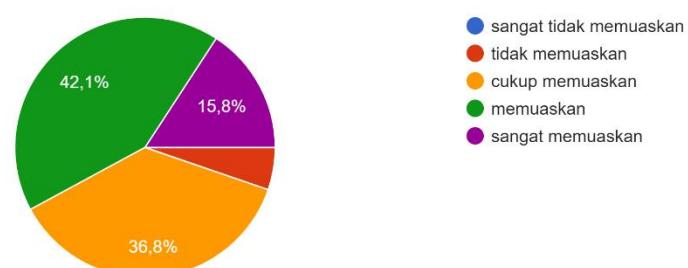


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 57,9% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 11 responden, 5,3% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden, dan 36,8% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 7 responden.

d. Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

19 jawaban

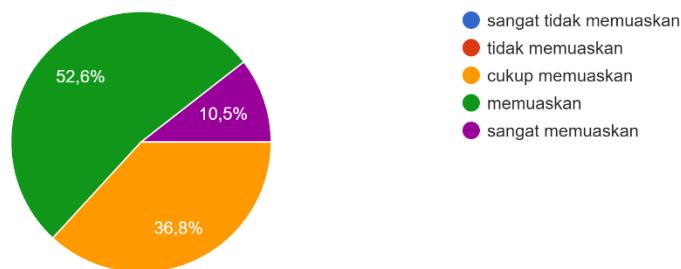


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 42,1% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 8 responden, 15,8% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, dan 36,8% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 7 responden, dan 5,3% menyatakan tidak memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

e. Ketersediaan komputer dan hardware pendukung

Ketersediaan komputer dan hardware pendukung

19 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen, ditemukan bahwa 52,6% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 10 responden, 10,5% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden, dan 36,8% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 7 responden.

## B. Hasil Olah Data Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Universitas

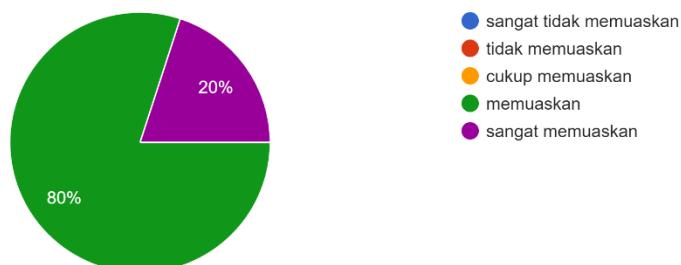
Adapun hasil survey terhadap layanan manajemen dapat dilihat sebagai berikut:

### 1. AUAK (Administrasi, Akademik, dan Kemahasiswaan)

a. Kemudahan memperoleh informasi jadwal kuliah/ujian

Kemudahan memperoleh informasi jadwal kuliah/ujian

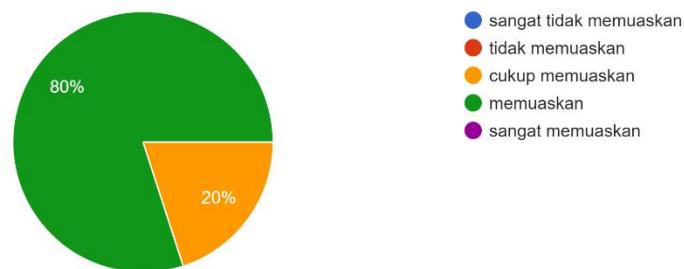
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, 20% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

b. Kenyamanan ruang pelayanan

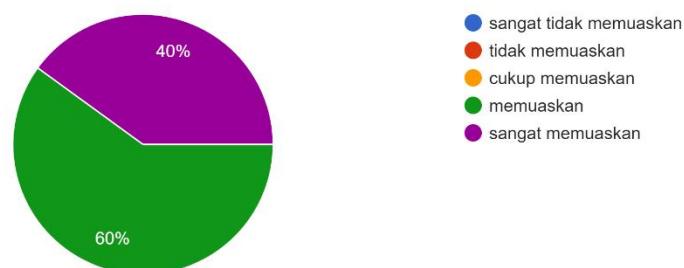
Kenyamanan ruang pelayanan  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, 20% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

c. Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

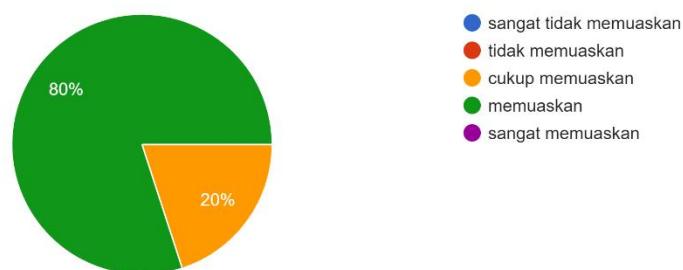
Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, 40% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

d. Penanganan keluhan /feedback

Penanganan keluhan /feedback  
5 jawaban

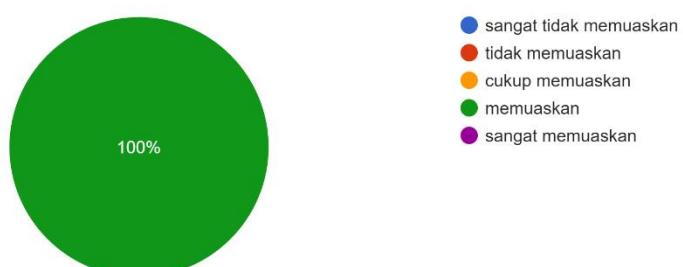


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, 20% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

## 2. Layanan Akademik (Program studi)

a. Kemudahan memperoleh informasi akademik

Kemudahan memperoleh informasi akademik  
5 jawaban

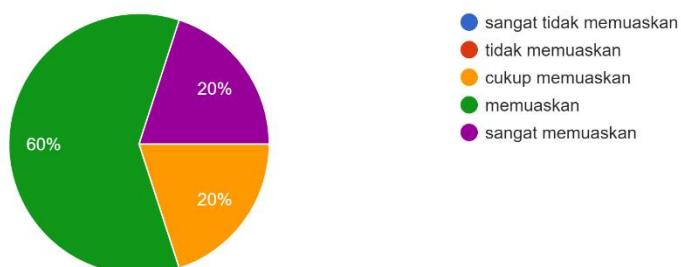


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 100% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 5 responden.

b. Kenyamanan ruang pelayanan

Kenyamanan ruang pelayanan

5 jawaban

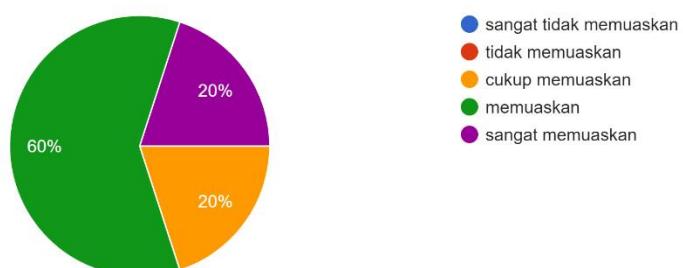


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, 20% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden, dan 20% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

c. Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

5 jawaban

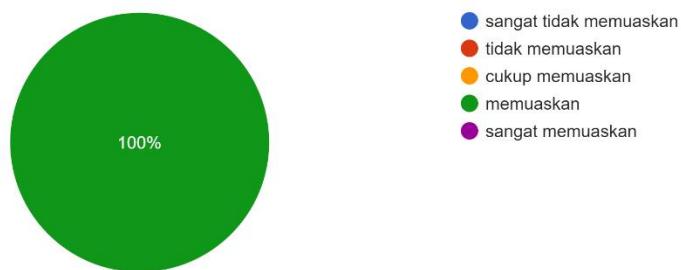


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, 20% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1

responden, dan 20% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

d. Ketepatan waktu dalam surat menyurat akademik

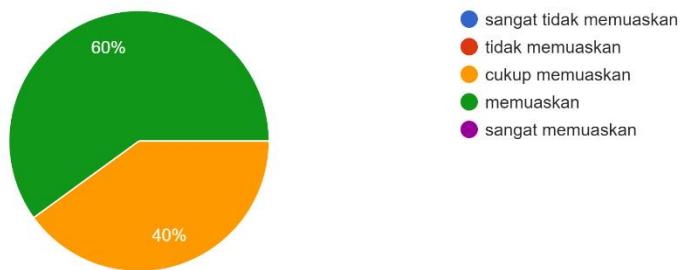
Ketepatan waktu dalam surat menyurat akademik  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 100% menyatakan memuaskan.

e. Penanganan keluhan /feedback

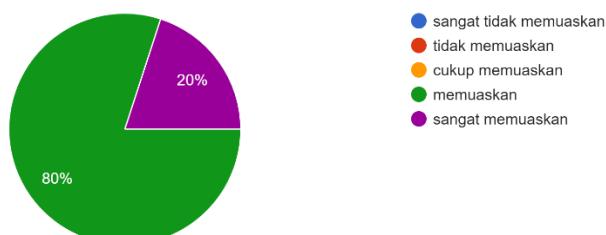
Penanganan keluhan /feedback  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, 40% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

f. Penguasaan tendik tentang informasi akademik

Penguasaan tendik tentang informasi akademik  
5 jawaban

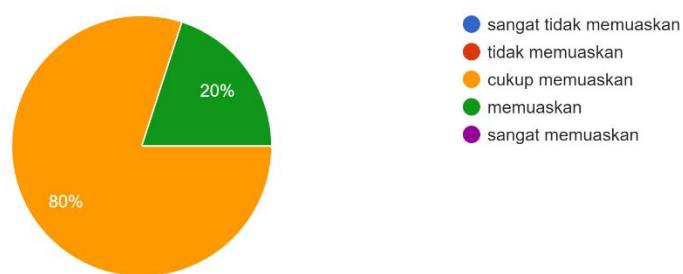


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, 20% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

### 3. Layanan Keuangan

#### a. Kemudahan memperoleh informasi keuangan

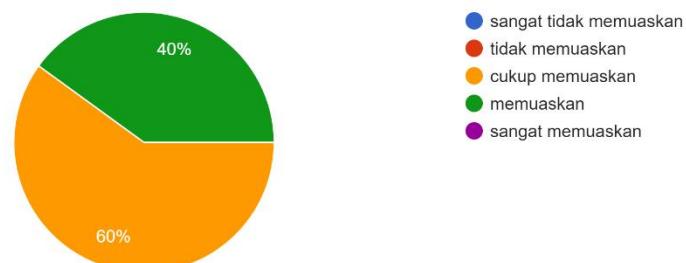
Kemudahan memperoleh informasi keuangan  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 20% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden, 80% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 4.

#### b. Kenyamanan ruang pelayanan

Kenyamanan ruang pelayanan  
5 jawaban

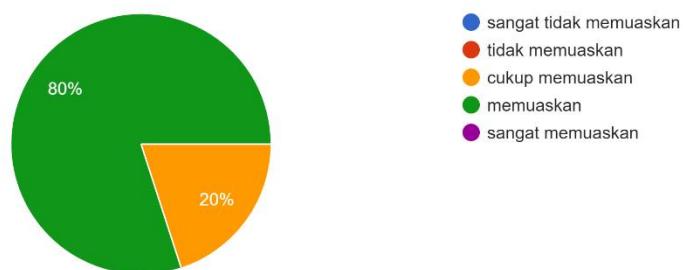


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 40% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden, dan 80% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden.

c. Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

5 jawaban

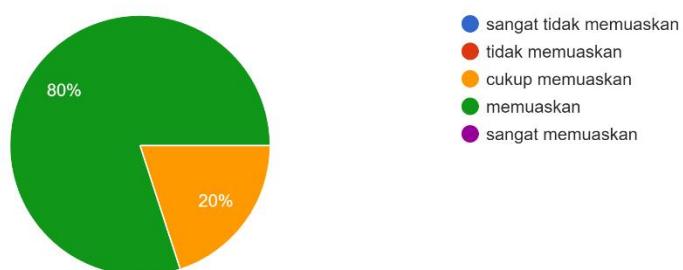


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, dan 20% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

d. Penanganan keluhan /feedback

Penanganan keluhan /feedback

5 jawaban

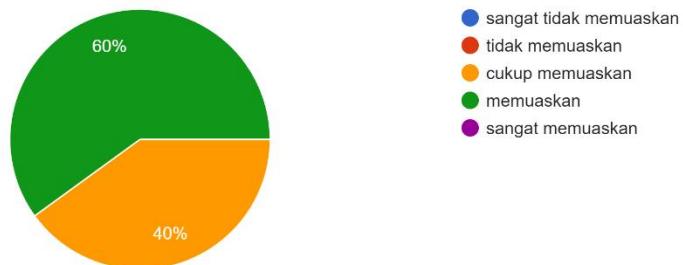


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden,

dan 20% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

e. Penguasaan staf tentang informasi keuangan

Penguasaan staf tentang informasi keuangan  
5 jawaban

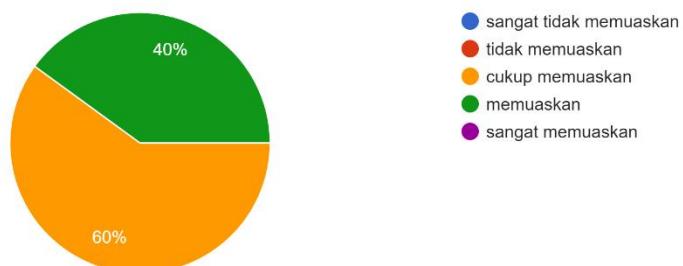


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, dan 40% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

#### 4. Layanan Perpustakaan (universitas dan prodi)

a. Kelengkapan koleksi Perpustakaan

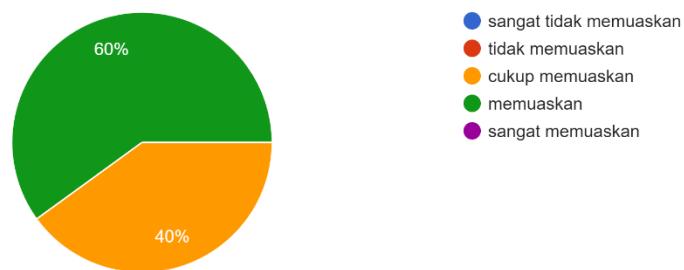
Kelengkapan koleksi Perpustakaan  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 40% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden, 60% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden.

- b. Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan

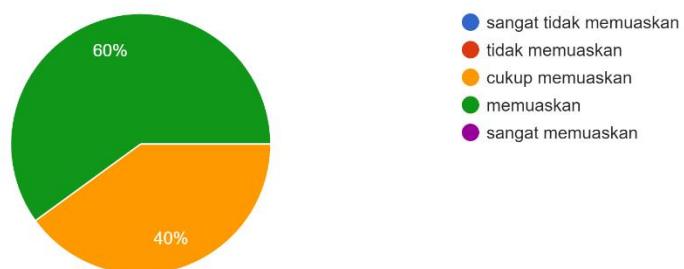
Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, dan 40% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

- c. Kenyamanan ruang pelayanan

Kenyamanan ruang pelayanan  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, dan 40% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

- d. Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan  
5 jawaban

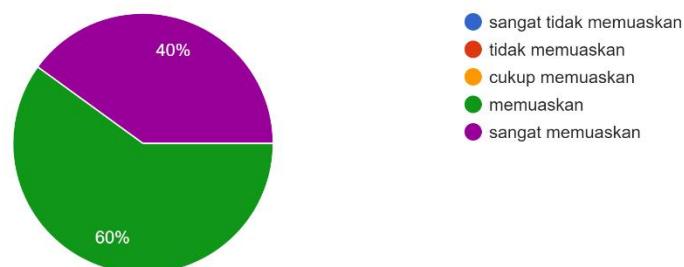


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, dan 20% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

e. Luas dan kelayakan ruang Perpustakaan

Luas dan kelayakan ruang Perpustakaan

5 jawaban

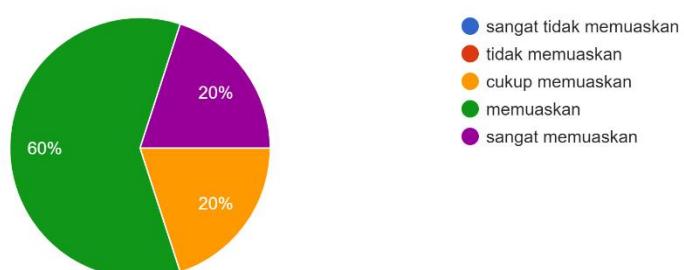


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, 40% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

f. Penguasaan staf tentang koleksi perpustakaan

Penguasaan staf tentang koleksi perpustakaan

5 jawaban

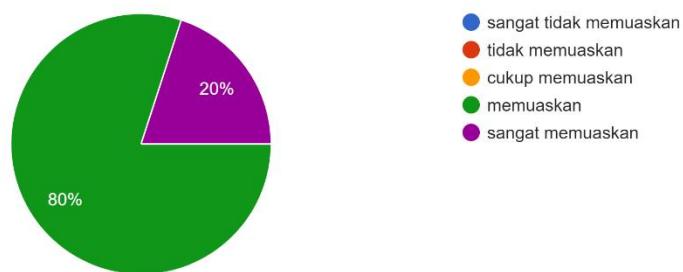


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, 20% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden, dan 20% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

### 5. Layanan Unit IT (Infomation Tecnology)

#### a. Kemudahan mengakses informasi pada Website UISB

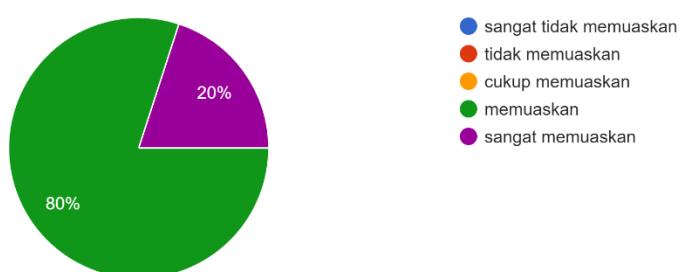
Kemudahan mengakses informasi pada Website UISB  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, 20% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

#### b. Ketersedian sarana pendukung Internet dilingkungan kampus

Ketersedian sarana pendukung Internet dilingkungan kampus  
5 jawaban

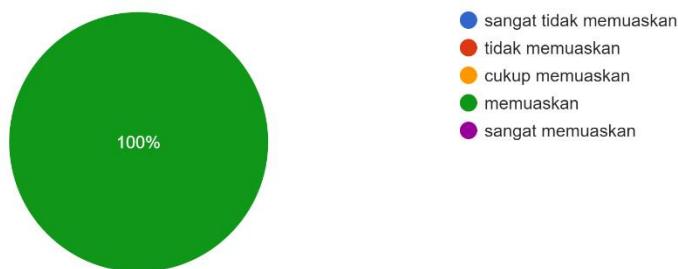


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa

80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, 20% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

c. Penanganan keluhan/ feedback

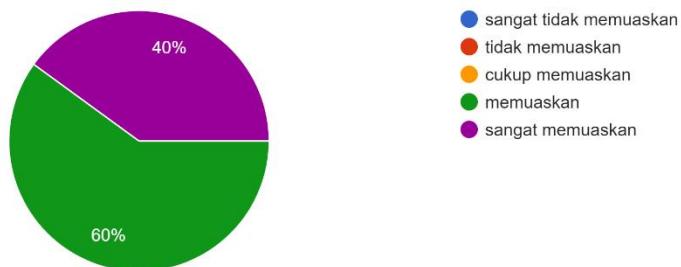
Penanganan keluhan/ feedback  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 100% menyatakan memuaskan.

d. Penguasaan & pemahaman staf IT yang berhubungan dengan Internet

Penguasaan & pemahaman staf IT yang berhubungan dengan Internet  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, 40% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

e. Updating & Informasi Website UISB

Updating & Informasi Website UISB  
5 jawaban

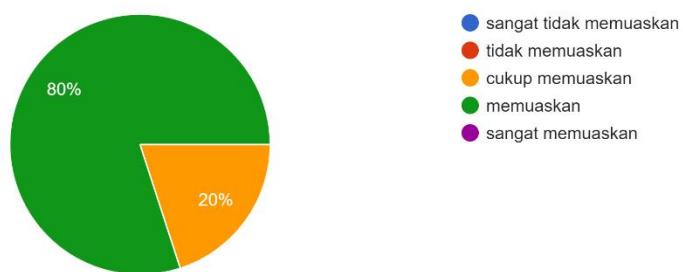


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, 40% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

## 6. Layanan Laboratorium

### a. Kenyamanan ruang

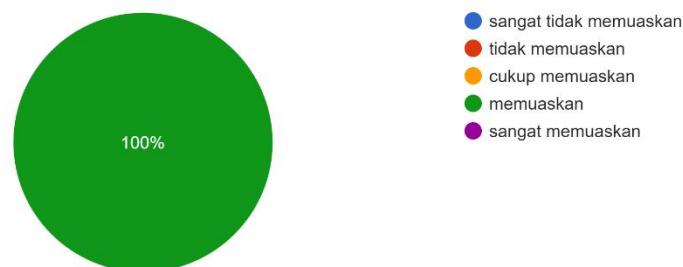
Kenyamanan ruang  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, dan 20% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

### b. Keterkaitan materi laboratorium dengan materi kuliah

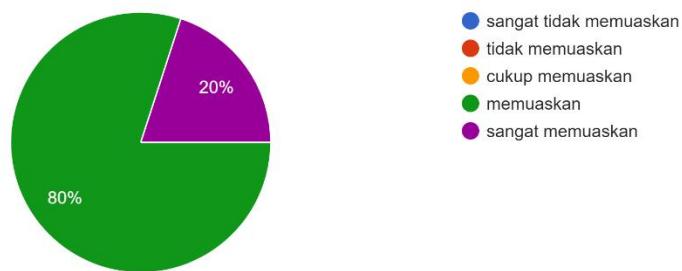
Keterkaitan materi laboratorium dengan materi kuliah  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 100% menyatakan memuaskan.

c. Ketersediaan modul dan program yang memadai

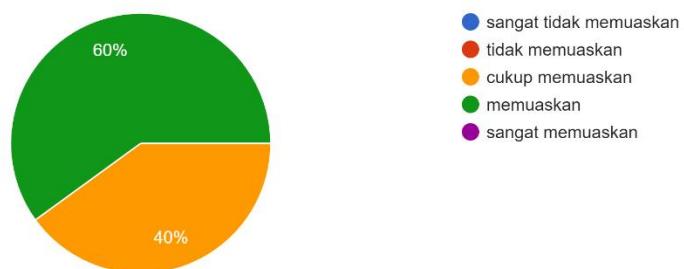
Ketersediaan modul dan program yang memadai  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, 20% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

d. Ketersediaan sarana pendukung yang memadai

Ketersediaan sarana pendukung yang memadai  
5 jawaban

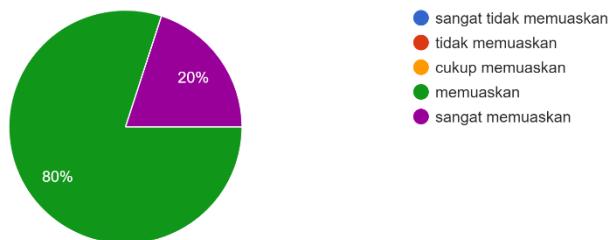


Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, dan 40% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

## 7. Layanan Marketing (Penerimaan Mahasiswa Baru)

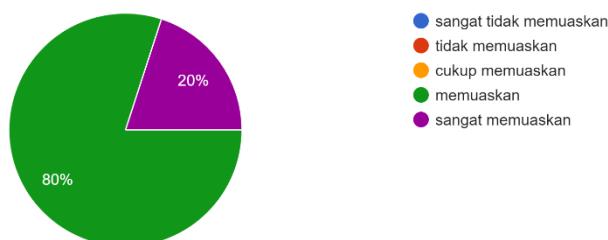
a. Kemudahan memperoleh informasi pendaftaran

Kemudahan memperoleh informasi pendaftaran  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, 20% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

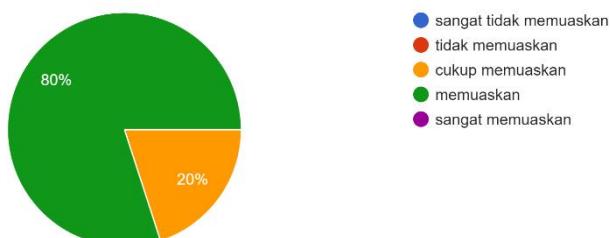
b. Kemudahan mengakses info pendaftaran melalui media sosial/online



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, 20% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

c. Kenyamanan ruang pelayanan

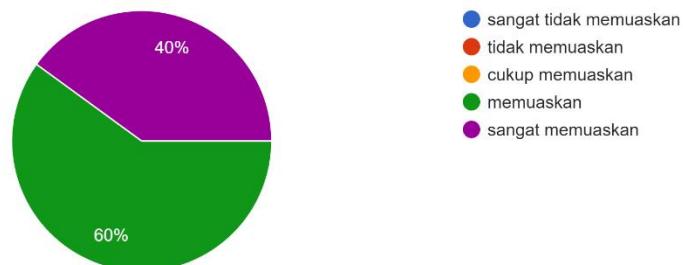
Kenyamanan ruang pelayanan  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 80% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 4 responden, dan 20% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 1 responden.

d. Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan

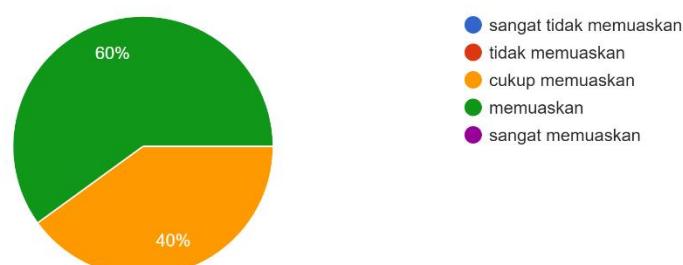
Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa 60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, 40% menyatakan sangat memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.

e. Ketersediaan komputer dan hardware pendukung

Ketersediaan komputer dan hardware pendukung  
5 jawaban



Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan, ditemukan bahwa

60% menyatakan memuaskan dengan skor rata-rata 3 responden, dan 40% menyatakan cukup memuaskan dengan skor rata-rata 2 responden.



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil analisis pengolahan data di atas, dapat disimpulkan bahwa, secara umum, kepuasan dosen dan tenaga kependidikan adalah “**Memuaskan**”.

Demikianlah laporan survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap universitas ini kami buat, semoga dapat memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan dan dapat dijadikan dasar dalam perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

#### **B. Saran**

1. Menambah koleksi buku, literatur, dan referensi di perpustakaan.
2. Meningkatkan sistem informasi akademik.
3. Lebih transparan lagi mengenai masalah keuangan.