

**LAPORAN EVALUASI KEPUASAN DOSEN
SEMESTER GENAP
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO
OKTOBER 2020**

Pendahuluan

Untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja unit kerja di lingkungan UMSIDA, maka diadakan evaluasi kepuasan dosen, di akhir semester genap tahun ajaran 2020/2021. Evaluasi kepuasan dosen bertujuan untuk menjamin pelayanan terhadap dosen di UMSIDA. Hasil evaluasi kepuasan dosen diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan bagi kualitas pelayanan terhadap dosen.

Evaluasi kepuasan dosen pada semester genap tahun ajaran 2020/2021 dilaksanakan melalui pengisian kuesioner kepuasan dosen pada sistem jurnal mengajar dosen yang diisi oleh dosen UMSIDA. Jumlah dosen yang mengisi kuesioner kepuasan dosen adalah 324 dosen.

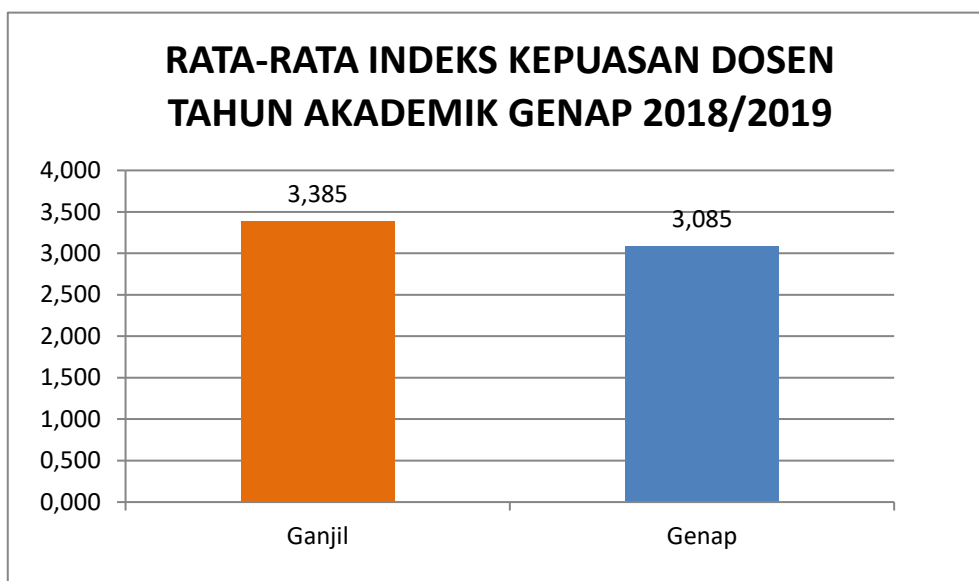
Jumlah komponen di kuesioner evaluasi kepuasan dosen ada 5 komponen yaitu komponen *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dari 5 komponen dijabarkan menjadi 20 atribut pertanyaan di kuesioner evaluasi kepuasan dosen. Atribut yang digunakan adalah sebagai berikut :

Tangible	
BR-01	Kebersihan dan kenyamanan ruang kuliah
BR-02	Kebersihan dan kenyamanan ruang dosen
BR-03	Kerapian ruang kuliah
BR-04	Kerapian ruang dosen
BR-05	Ketersediaan peralatan mengajar di ruang kuliah (LCD, Papan tulis dll)
BR-06	Kebersihan kamar mandi
BR-07	Kerapian petugas administrasi
Reliability	
BR-08	Perkuliahan dimulai dan diakhiri sesuai dengan waktu yang dijadwalkan
BR-09	Urusan administrasi dapat diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan oleh petugas
BR-10	Informasi yang diberikan petugas terhadap suatu prosedur mudah dimengerti
Responsiveness	
BR-11	Petugas cepat memberikan respon terhadap keluhan dosen
BR-12	Keluhan dosen segera diselesaikan oleh petugas
BR-13	Petugas dapat diandalkan saat dibutuhkan
Assurance	
BR-14	Keamanan parkir
BR-15	Keamanan ruang kelas

BR-16	Keamanan ruang dosen
BR-17	Ketersediaan informasi yang terkait dengan pengembangan dosen (informasi tentang jadwal penelitian, kepangkatan dll)
Emphaty	
BR-18	Petugas memberikan perhatian terhadap kepentingan dosen
BR-19	Petugas bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi dosen
BR-20	Petugas melayani dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan

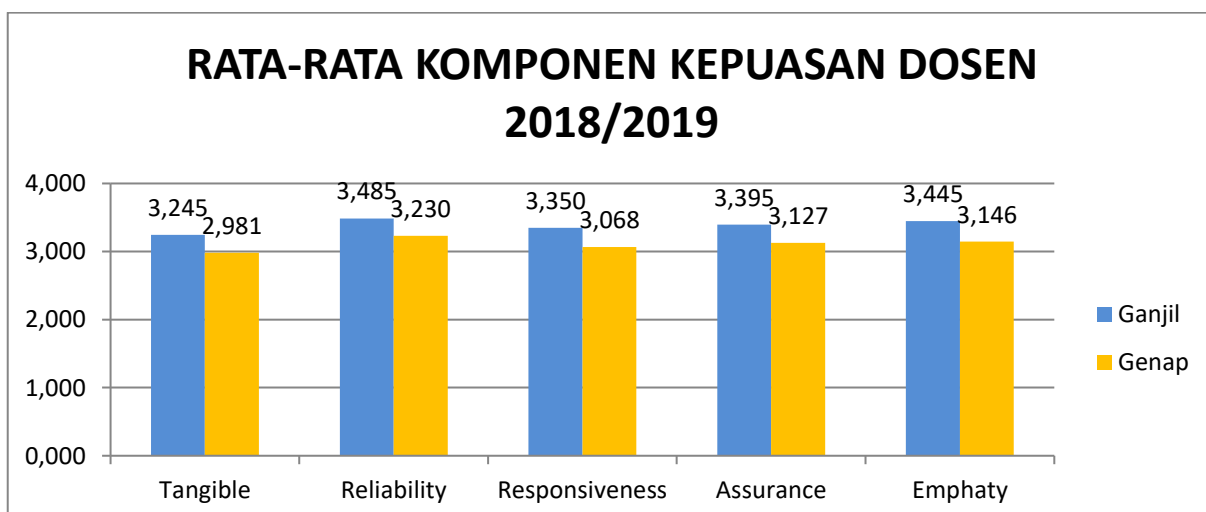
Hasil Evaluasi Kepuasan Dosen

Berikut ini kepuasan dosen tahun akademik 2020/2021



Gambar 1. Rata-rata indeks kepuasan dosen tahun akademik 2020/2021

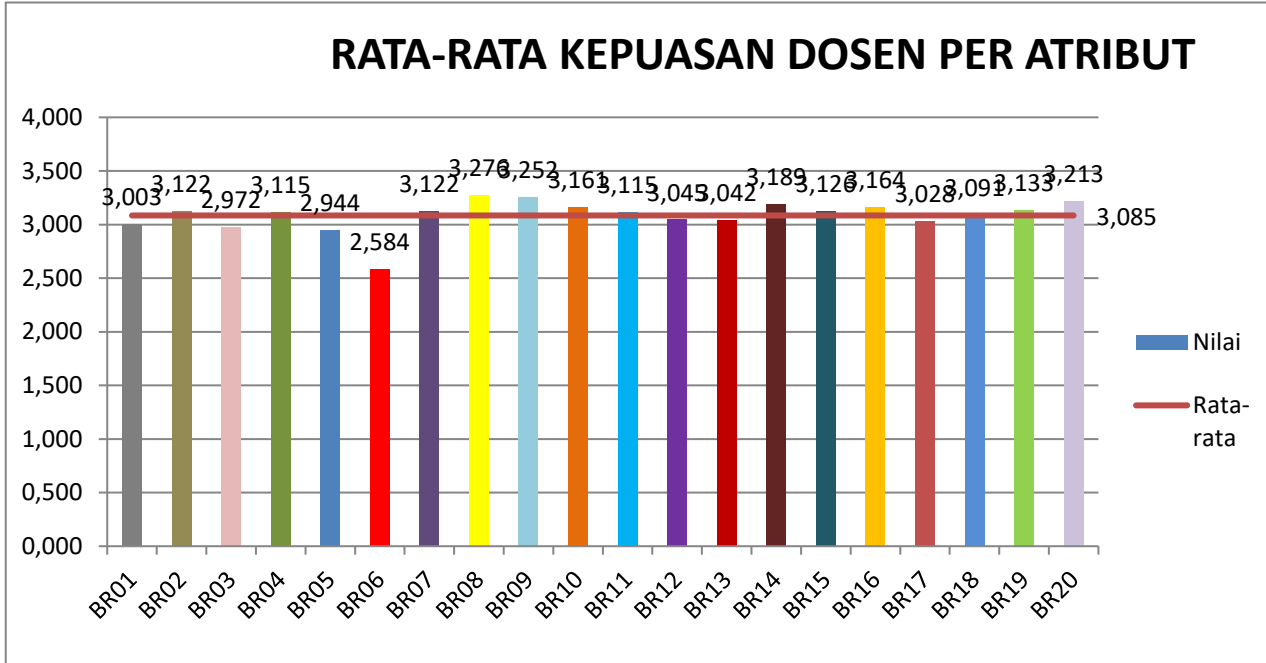
Gambar 1 menunjukkan rata-rata indeks kepuasan dosen tahun akademik 2020/2021, semester ganjil ke semester genap mengalami penurunan dari 3,385 menjadi 3,085. Berikut ini adalah tampilan data dari masing-masing atribut :



Gambar 2. Rata-rata komponen kepuasan dosen 2020/2021

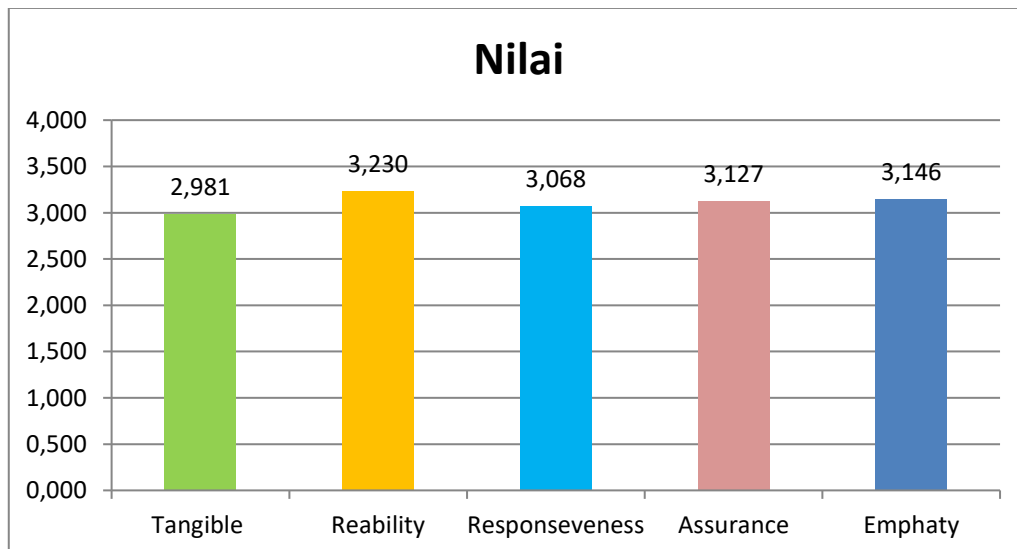
Gambar 2 menunjukkan rata-rata komponen kepuasan dosen dari semester ganjil 2017/2018 ke semester genap 2020/2021 mengalami kenaikan di seluruh komponen tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Berikut ini hasil pengisian evaluasi kepuasan dosen semester genap 2020/2021:



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Dosen Per Atribut

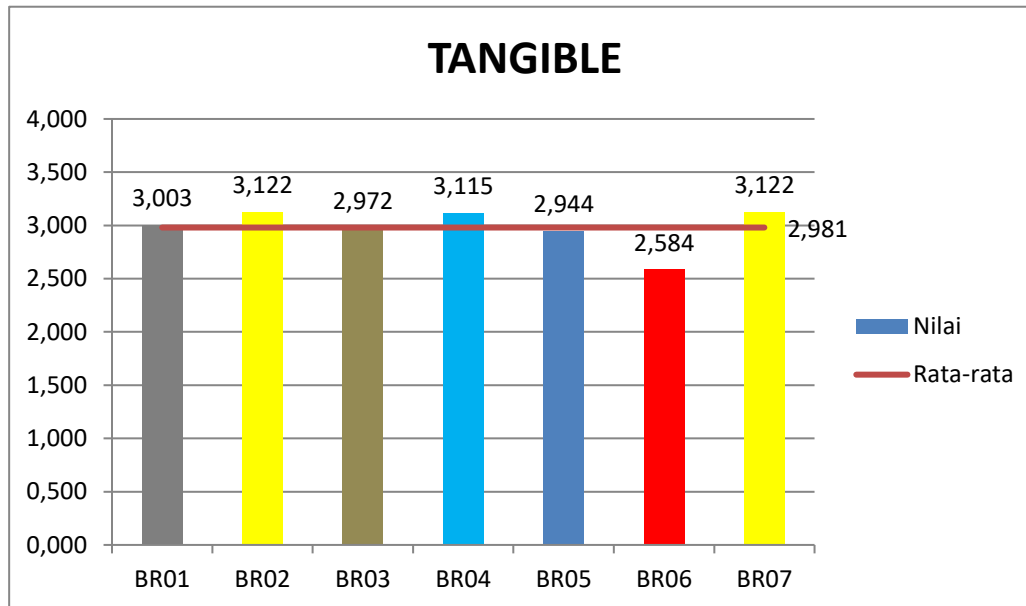
Gambar 3 menunjukkan kepuasan kinerja dosen per atribut/per pertanyaan. Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah perkuliahan dimulai dan diakhiri sesuai dengan waktu yang dijadwalkan (BR-08) dengan nilai 3,276. Sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah kebersihan kamar mandi (BR-06) dengan nilai 2,584



Gambar 4. Tingkat Kepuasan Dosen Rata-rata Per Komponen

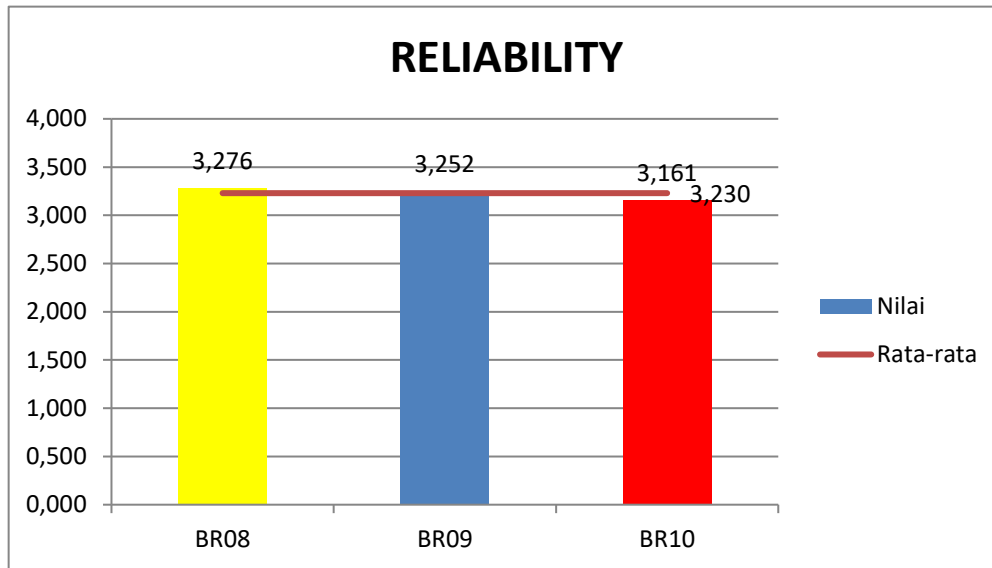
Gambar 4 menunjukkan kepuasan kinerja dosen rata-rata per komponen. Komponen yang paling tinggi adalah komponen *Reliability* dengan nilai 3,237. Sedangkan komponen yang paling rendah adalah komponen *Tangible* dengan nilai 3,49.

Berikut ini data dari setiap atribut kepuasan dosen :



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Dosen Komponen *Tangible* (Bentuk fisik)

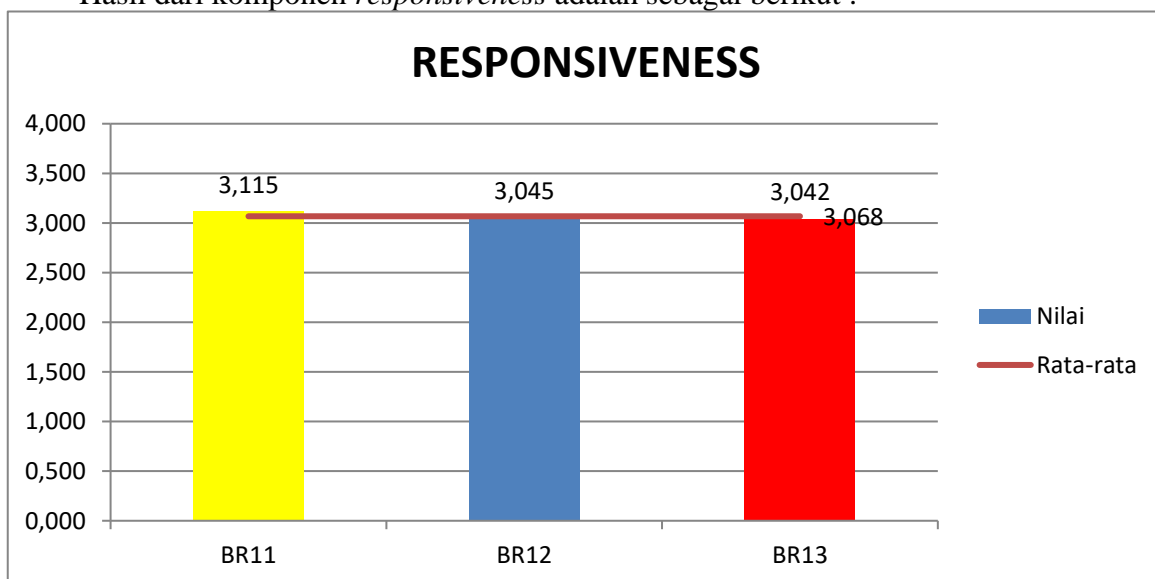
Gambar 5 menunjukkan tingkat kepuasan dosen komponen *tangible* (bentuk fisik) dengan rincian per atribut, antara lain kebersihan dan kenyamanan ruang kuliah (BR-01) dengan nilai 3,003, kebersihan dan kenyamanan ruang dosen (BR-02) dengan nilai 3,122, kerapian ruang kuliah (BR-03) dengan nilai 2,972, kerapian ruang dosen (BR-04) dengan nilai 3,115, ketersediaan peralatan mengajar di ruang kuliah (LCD, Papan tulis dll) (BR-05) dengan nilai 2,944, kebersihan kamar mandi (BR-06) dengan nilai 2,584, kerapian petugas administrasi (BR-07) dengan nilai 3,122. Dari komponen *tangible*, atribut dengan nilai tertinggi adalah kebersihan dan kenyamanan ruang dosen (BR-02) dengan nilai 3,122. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah adalah kebersihan kamar mandi (BR-06) dengan nilai 2,584. Hasil dari komponen *reliability* adalah sebagai berikut :



Gambar 6. Tingkat Kepuasan Dosen Komponen *Reliability* (Keandalan)

Gambar 6 menunjukkan tingkat kepuasan dosen komponen *reliability* (keandalan) dengan rincian per atribut antara lain perkuliahan dimulai dan diakhiri sesuai dengan waktu yang dijadwalkan (BR-08) dengan nilai 3,276, urusan administrasi dapat diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan oleh petugas (BR-09) dengan nilai 3,252, informasi yang diberikan petugas terhadap suatu prosedur mudah dimengerti (BR-10) dengan nilai 3,161. Dari komponen *reliability*, atribut yang tertinggi adalah perkuliahan dimulai dan diakhiri sesuai dengan waktu yang dijadwalkan (BR-08) dengan nilai 3,276. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah adalah informasi yang diberikan petugas terhadap suatu prosedur mudah dimengerti (BR-10) dengan nilai 3,161.

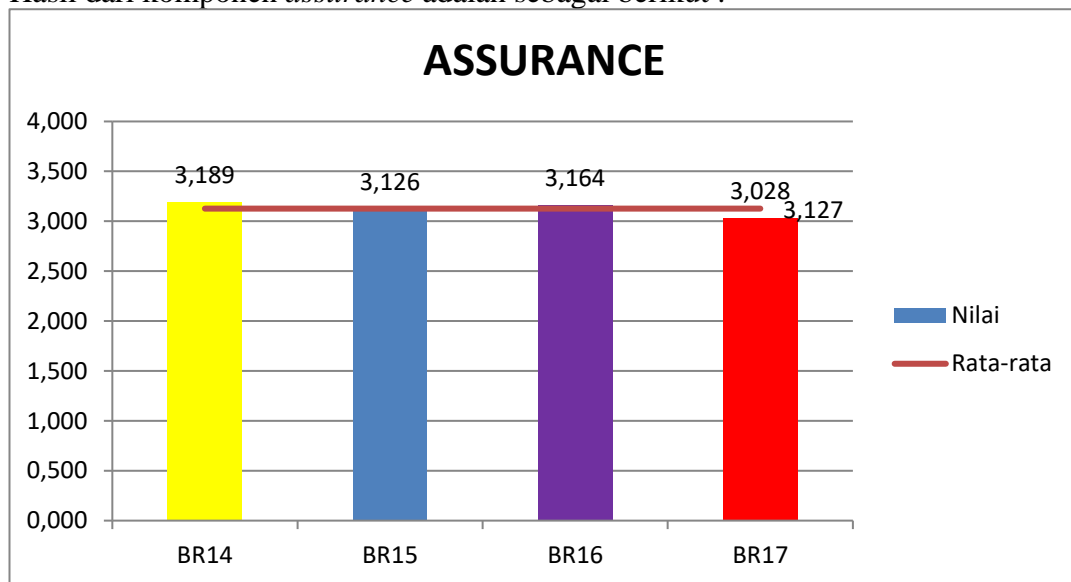
Hasil dari komponen *responsiveness* adalah sebagai berikut :



Gambar 7. Tingkat Kepuasan Dosen Komponen *Responsiveness* (Daya tanggap)

Gambar 7 menunjukkan tingkat kepuasan dosen komponen *responsiveness* (daya tanggap) dengan rincian per atribut, antara lain petugas cepat memberikan respon terhadap keluhan dosen (BR-11) dengan nilai 3,115, keluhan dosen segera diselesaikan oleh petugas (BR-12) dengan nilai 3,045, petugas dapat diandalkan saat dibutuhkan (BR-13) dengan nilai 3,042. Dari komponen *responsiveness*, atribut yang tertinggi adalah lain petugas cepat memberikan respon terhadap keluhan dosen (BR-11) dengan nilai 3,115. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah adalah petugas dapat diandalkan saat dibutuhkan (BR-13) dengan nilai 3,042.

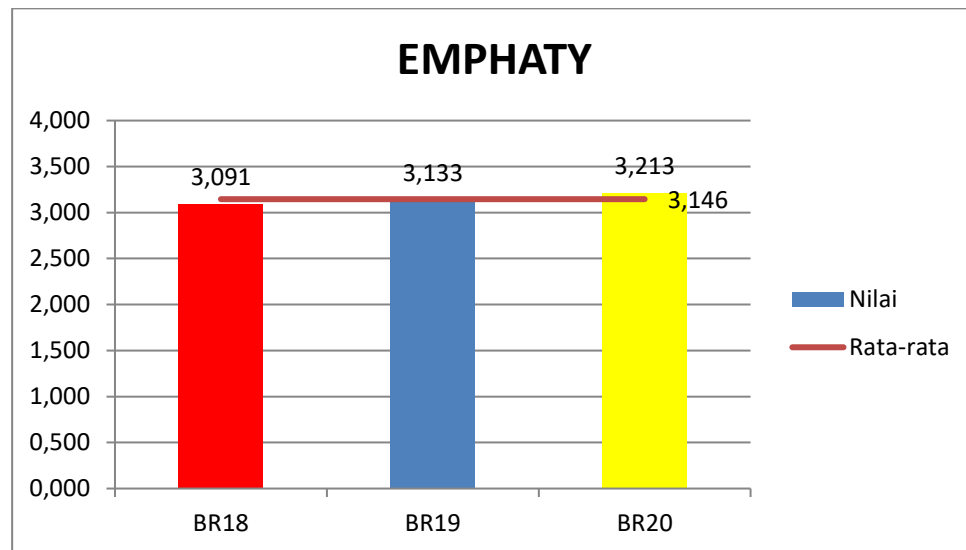
Hasil dari komponen *assurance* adalah sebagai berikut :



Gambar 8. Tingkat Kepuasan Dosen Komponen *Assurance* (Jaminan)

Gambar 8 menunjukkan tingkat kepuasan dosen komponen *assurance* (jaminan) dengan rincian per atribut sebagai berikut, keamanan parkir (BR-14) dengan nilai 3,189, keamanan ruang kelas (BR-15) dengan nilai 3,126, keamanan ruang dosen (BR-16) dengan nilai 3,164, ketersediaan informasi yang terkait dengan pengembangan dosen (informasi tentang jadwal penelitian, kepangkatan dll) (BR-17) dengan nilai 3,028. Dari komponen *Assurance*, atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah keamanan parkir (BR-14) dengan nilai 3,187. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah adalah Ketersediaan informasi yang terkait dengan pengembangan dosen (informasi tentang jadwal penelitian, kepangkatan dll) (BR-17) dengan nilai 3,028.

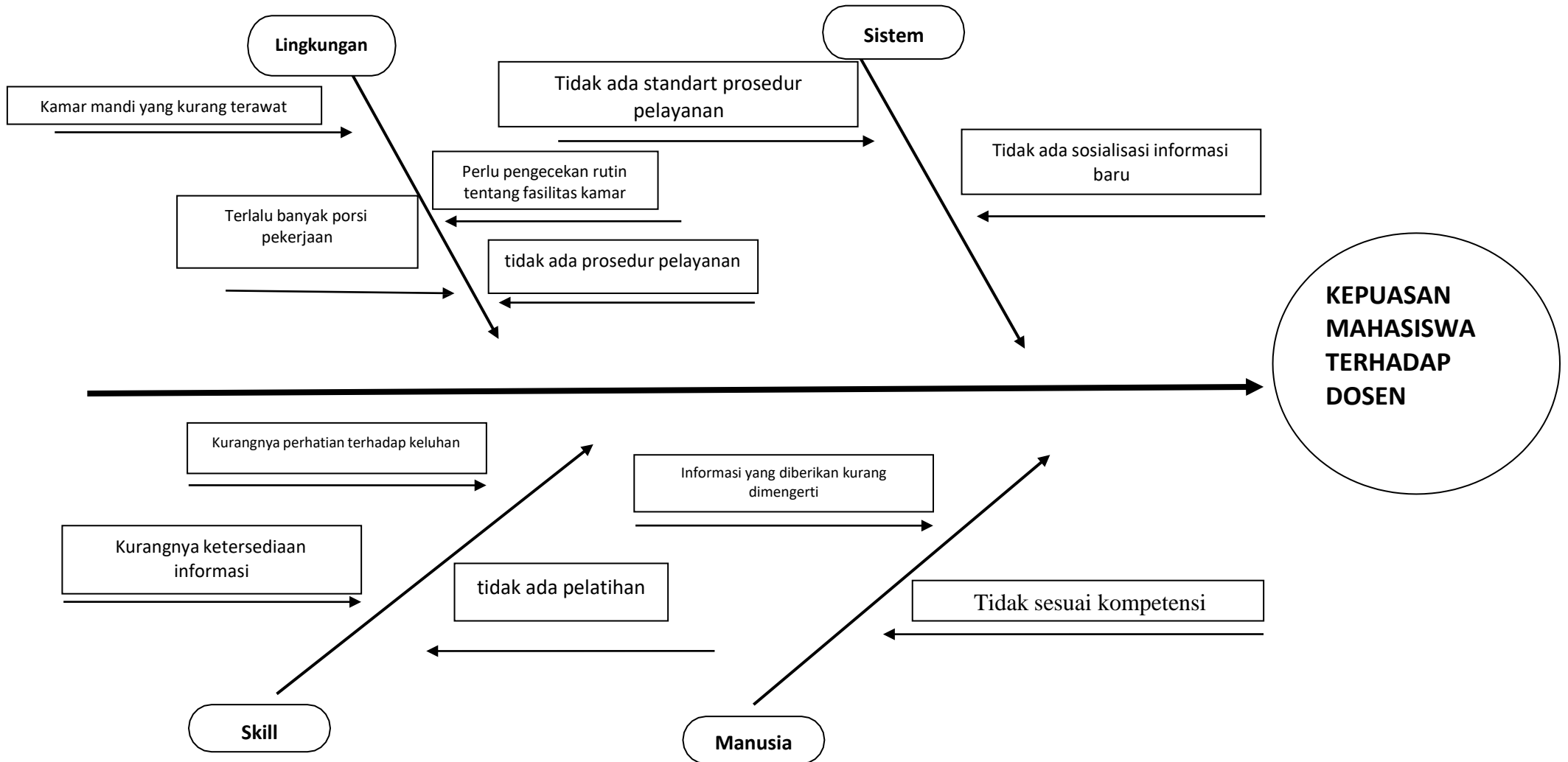
Hasil dari komponen *emphaty* adalah sebagai berikut :



Gambar 9. Tingkat Kepuasan Dosen Komponen *Emphaty* (Empati)

Gambar 9 menunjukkan tingkat kepuasan dosen komponen *emphaty* (empati) dengan rincian per atribut, antara lain petugas memberikan perhatian terhadap kepentingan dosen (BR-18) dengan nilai 3,091, petugas bersedia membantu persoalan yang sedang dihadapi dosen (BR-19) dengan nilai 3,133, petugas melayani dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (BR-20) dengan nilai 3,213. Dari komponen *emphaty*, atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah Petugas melayani dengan kata-kata, perilaku yang baik dan sopan (BR-20) dengan nilai 3,213. Sedangkan atribut yang memiliki nilai terendah adalah petugas memberikan perhatian terhadap kepentingan dosen (BR-18) dengan nilai 3,091.

HASIL ANALISIS FISH BONE DARI EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN



Dari hasil analisis fish bone diatas dapat diketahui bahwa pelayanan terhadap dosen yang tidak maksimal disebabkan oleh, faktor lingkungan, sistem, skill dan orang. Secara detail faktor lingkungan yaitu dari banyaknya porsi pekerjaan seseorang sehingga lingkungan kerja tidak kondusif untuk bekerja maksimal. Sedangkan dari analisa sistem yang ada, yaitu dengan tidak adanya prosedur pelayanan dan tidak adanya sosialisasi informasi baru, maka tidak ada sistem standar prosedur pelayanan untuk dosen.

Dari faktor skill, dapat dianalisis bahwa belum ada pelatihan sesuai jobdesk petugas mengenai standar pelayanan terhadap dosen. Sedangkan, faktor orang disebabkan oleh tingkat pendidikan orang yang menduduki jobdesk tersebut tidak sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk posisi tersebut. Kemudian faktor orang juga dapat disebabkan oleh petugas tidak menghiraukan keluhan dosen.

Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis fishbone yang dilakukan, ada hubungan sebab akibat dari pelayanan terhadap dosen tidak maksimal yaitu beberapa faktor yang utamanya adalah faktor orang, skill, sistem dan lingkungan.

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

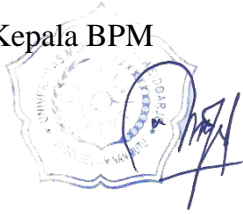
No.	DIMENSI	ATRIBUT	REKOMENDASI	RENCANA TINDAK LANJUT
1.	Tangible	Kebersihan kamar mandi (BR-06) dengan nilai 3,584	Meningkatkan kebersihan kamar mandi	Berkoordinasi dengan DPAL untuk meningkatkan kebersihan kamar mandi
2.	Reliability	Informasi yang diberikan petugas terhadap suatu prosedur mudah dimengerti (BR-10) dengan nilai 3,161	Meningkatkan standar pelayanan terhadap dosen	Berkoordinasi dengan Fakultas/Prodi untuk meningkatkan pelayanan terhadap dosen
3.	Responsiveness	Petugas dapat diandalkan saat	Memberikan pelatihan kepada petugas	Berkoordinasi dengan DPSDM untuk

		dibutuhkan (BR-13) dengan nilai 3,042	administrasi	pelatihan service excelent kepada petugas administrasi
4.	Assurance	Ketersediaan informasi yang terkait dengan pengembangan dosen (informasi tentang jadwal penelitian, kepangkatan dll) (BR-17) dengan nilai 3,028	Meningkatkan sosialisasi informasi terkait dengan informasi tentang jadwal penelitian, kepangkatan dll	Berkoordinasi dengan unit terkait untuk meningkatkan informasi mengenai informasi tentang jadwal penelitian, kepangkatan dll
5.	Emphaty	Petugas memberikan perhatian terhadap kepentingan dosen (BR-18) dengan nilai 3,091	Meningkatkan standar pelayanan terhadap dosen	Berkoordinasi dengan Fakultas/Prodi untuk meningkatkan pelayanan terhadap dosen

Demikian laporan Evaluasi Kepuasan Dosen semester genap 2020/2021 ini disusun, semoga dapat menjadi bahan perbaikan untuk proses pembelajaran di semester berikutnya.

Sidoarjo, 04 Oktober 2021

Mengetahui,
Kepala BPM



Nurdyansyah, S.Pd., M.Pd.

Kasie. SPMI

Fajar Muharram, S.Sos., M.IP