

LAPORAN HASIL ANALISIS

TINGKAT KEPUASAN DOSEN

TERHADAP PELAYANAN PELAYANAN INSTITUT,

FAKULTAS SAINS TERAPAN DAN PRODI

PERIODE 2022-2023



FAKULTAS SAINS TERAPAN

INSTITUT SAINS & TEKNOLOGI AKPRIND

YOGYAKARTA

SEPTEMBER 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan laporan hasil analisis survei tentang kepuasan dosen terhadap pelayanan di institut, Fakultas Sains Terapan dan prodi telah selesai. Laporan ini disusun oleh Fakultas Sains Terapan.

Semoga laporan ini memberikan banyak informasi dan manfaat kepada pihak terkait. Kami menyadari bahwa isi laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu tim Kuesioner mengharapkan masukan dan kritikan yang dimaksudkan untuk memperbaiki laporan ini.

Yogyakarta, 20 September 2023

Tim Penyusun



PENGESAHAN

LAPORAN HASIL ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN PELAYANAN INSTITUT FAKULTAS SAINS TERAPAN DAN PRODI PERIODE 2022-2023

Menyetujui,
Dekan Fakultas Sains Terapan



Dra. Yuli Pratiwi, M.Si
NIP. 19640727 199003 2 002



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	4
BAB 1. METODE	5
BAB 2. HASIL ANALISIS	6
Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kepentingan/Harapan	6
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan/Harapan	8
BAB 3. KESIMPULAN	18

BAB 1. METODE

1.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam laporan analisis tingkat kepuasan dosen ini adalah data primer melalui survey kepada dosen di Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta pada Juli - Agustus 2023. Total responden adalah 16 dosen. Link kuisioner adalah sebagai berikut:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSclvleFxrMGF8xct9rTwhFWBDXZH4GD1kcFage4uKpEEOCceg/viewform>

1.2 Variabel

Variabel yang digunakan adalah pernyataan tentang harapan/kepentingan dan kinerja/kepuasan terhadap 11 indikator seperti pada Tabel 1. Masing-masing menggunakan skala sebagai berikut:

- Pernyataan tingkat harapan
 - 1 = Tidak Penting
 - 2 = Kurang Penting
 - 3 = Cukup Penting
 - 4 = Penting
 - 5 = Sangat Penting

- Pernyataan tingkat kepuasan
 - 1 = Tidak Puas
 - 2 = Kurang Puas
 - 3 = Cukup Puas
 - 4 = Puas
 - 5 = Sangat Puas

Tabel 1. Variabel

Kriteria 2 TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJASAMA
1. Suasana kerja yang nyaman dan aman
2. Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai masalah yang dihadapi
3. Komunikasi di Sosial Media (Grup Whatsapp dan sejenisnya) tentang pekerjaan
4. Memperoleh informasi tentang deskripsi kerja dari unit terkait

5. Penegakkan aturan dan prosedur kerja pada lingkungan kerja
6. Bimbingan kerja yang diberikan oleh atasan kepada pegawai
7. Cara yang ditempuh untuk menyelesaikan konflik
8. Pelayanan administrasi kepegawaian
9. Pelayanan administrasi penelitian dan pengabdian
10. Pelayanan administrasi keuangan
11. Pelayanan administrasi surat menyurat (surat tugas, informasi SK, dan lain-lain)
Kriteria 4 SUMBER DAYA MANUSIA
1. Kebutuhan untuk studi lanjut
2. Pengembangan diri untuk mengikuti seminar, studi banding, kursus atau pelatihan
3. Kesempatan mendapat tugas sesuai dengan bidang keahlian
4. Mendapatkan informasi dan layanan tentang jenjang karir
5. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir
6. Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan
7. Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural dan non struktural
8. Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian
9. Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah (kriteria 4)
10. Kesempatan mengikuti seminar pemakalah Nasional dan Internasional
11. Kesempatan mendapatkan pendanaan publikasi di Jurnal Nasional dan Internasional
12. Kesempatan mendapatkan publikasi di media massa
13. Kesempatan melakukan kegiatan rekognisi sesuai bidangnya
14. Kesempatan mendapatkan pendanaan luaran penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat berupa TTG, HKI, paten, buku ISBN dan lain-lain
15. Memperoleh gaji dan tunjangan yang layak
16. Ketepatan waktu pembayaran gaji
17. Memperoleh penghasilan tambahan lain sesuai dengan prestasi, posisi/jabatannya
18. Memperoleh jaminan pensiun
19. Memperoleh jaminan kesehatan / sosial

20. Sistem ijin/cuti yang ada beserta kompensasinya
21. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik
22. Memperoleh kesempatan dalam tugas tambahan
23. Beban kerja yang sesuai
Kriteria 5
SARANA DAN PRASARANA PENDUKUNG
1. Prasarana tempat kerja yang memadai (gedung, ruang kerja, instalasi listrik, sanitasi, AC dll)
2. Sarana tempat kerja yang memadai (peralatan kantor, perangkat elektronik, computer dll)
3. Fasilitas kerja yang memadai (tempat parkir, poliklinik, tempat ibadah, tempat olahraga, kendaraan, dll)
4. Ketersediaan fasilitas Teknologi Informasi & Komunikasi (TIK) untuk kemudahan aktivitas pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat
5. Memperoleh fasilitas elektronik (LCD, lampu, AC, papan tulis) yang menunjang dalam mengajar
6. Memperoleh fasilitas tempat mengajar yang bersih dan nyaman
7. Ketersediaan sarana pembelajaran (buku, diktat, handout dan referensi lainnya) untuk menunjang proses pembelajaran
8. Kelengkapan alat laboratorium menunjang proses pembelajaran
9. Fasilitas memperoleh informasi dan layanan tentang kegiatan penelitian
10. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian
11. Fasilitas memperoleh informasi dan layanan tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat
12. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat
Kriteria 6
PENDIDIKAN/PENGAJARAN
1. Mendapatkan pelayanan yang baik dari staf administrasi akademik
2. Kemudahan prosedur absensi dalam pengajaran
3. Mendapatkan kurikulum yang memadai untuk menunjang karir mahasiswa

4. Proses pembelajaran berjalan sesuai dengan visi, misi dan tujuan institute
5. Penyelenggaraan pendidikan dilakukan dengan efektif dan efisien
6. Hubungan akademis antara mahasiswa dengan staf pengajar harmonis
7. Kesempatan menerapkan proses pembelajaran yang baru
8. Kesempatan mengajar sesuai dengan kemampuan dan minat dosen
9. Sikap mahasiswa terhadap dosen
Kriteria 7 PENELITIAN
1. Memperoleh penilaian proposal penelitian dari <i>review</i>
2. Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen
3. Memperoleh kesempatan bimbingan/pembinaan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir
4. Memperoleh sosialisasi tentang peta jalan penelitian
5. Kolaborasi penelitian dosen dan mahasiswa
Kriteria 8 PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
1. Memperoleh penilaian proposal penelitian dari <i>review</i>
2. Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen
3. Memperoleh kesempatan bimbingan/pembinaan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat dan laporan akhir
4. Memperoleh sosialisasi tentang peta jalan pengabdian kepada masyarakat
5. Kolaborasi pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dosen dan mahasiswa
Kriteria 9 LUARAN DAN CAPAIAN
1. Pengukuran dan evaluasi capaian pembelajaran
2. Adanya informasi mengenai hasil tracer study
3. Kesempatan publikasi hasil penelitian dan pengabdian serta luarannya yang dilakukan oleh mahasiswa
4. Kesempatan prestasi akademik dan non akademik oleh mahasiswa

1.3 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah deskripsi data dan Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI). Angka CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Nilai CSI adalah 0-100% dengan kriteria sebagai berikut:

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

BAB 2. HASIL ANALISIS

2.1 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi Pearson. Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistenan dari instrumen kuesioner. Pengujian dilakukan adalah melalui nilai α -cronbach.

Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 1 Semua instrumen baik harapan/kepentingan dan kinerja/kepuasan telah valid atau mampu mengukur indikator yang ada mulai dari pengembangan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, kebutuhan kesejahteraan, sarana dan prasarana pendukung, suasana kerja, hingga organisasi. Dengan demikian, kuisisioner yang ada telah layak untuk digunakan.

Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 2. Semua indikator harapan/kepentingan dan kinerja/kepuasan telah reliabel mulai dari pengembangan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, kebutuhan kesejahteraan, sarana dan prasarana pendukung, suasana kerja, hingga organisasi. Dengan demikian, kuisisioner yang ada telah layak untuk digunakan.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kepentingan/Harapan

Variabel	HARAPAN/ KEPENTINGAN					KEPUASAN			
	Pertanyaan	Rhitung	n	R-Tabel	Keputusan	Rhitung	n	R-Tabel	Keputusan
Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama	1	0.480	16	0.4973	Tidak Valid	0.735	16	0.4973	Valid
	2	0.488	16	0.4973	Tidak Valid	0.056	16	0.4973	Tidak Valid
	3	0.544	16	0.4973	Valid	0.320	16	0.4973	Tidak Valid
	4	0.508	16	0.4973	Valid	0.234	16	0.4973	Tidak Valid
	5	0.835	16	0.4973	Valid	0.507	16	0.4973	Valid
	6	0.346	16	0.4973	Tidak Valid	0.761	16	0.4973	Valid
	7	0.557	16	0.4973	Valid	0.643	16	0.4973	Valid
	8	0.568	16	0.4973	Valid	0.766	16	0.4973	Valid
	9	0.699	16	0.4973	Valid	0.587	16	0.4973	Valid
	10	0.587	16	0.4973	Valid	0.282	16	0.4973	Tidak Valid
	11	0.744	16	0.4973	Valid	0.369	16	0.4973	Tidak Valid
Sumber Daya Manusia	1	0.404	16	0.4973	Tidak	0.751	16	0.4973	Valid

Variabel	HARAPAN/ KEPENTINGAN					KEPUASAN			
	Pertanyaan	Rhitung	n	R-Tabel	Keputusan	Rhitung	n	R-Tabel	Keputusan
					Valid				
	2	0.583	16	0.4973	Valid	0.818	16	0.4973	Valid
	3	0.733	16	0.4973	Valid	0.682	16	0.4973	Valid
	4	0.618	16	0.4973	Valid	0.744	16	0.4973	Valid
	5	0.820	16	0.4973	Valid	0.878	16	0.4973	Valid
	6	0.816	16	0.4973	Valid	0.847	16	0.4973	Valid
	7	0.516	16	0.4973	Valid	0.826	16	0.4973	Valid
	8	0.796	16	0.4973	Valid	0.608	16	0.4973	Valid
	9	0.820	16	0.4973	Valid	0.893	16	0.4973	Valid
	10	0.820	16	0.4973	Valid	0.818	16	0.4973	Valid
	11	0.734	16	0.4973	Valid	0.831	16	0.4973	Valid
	12	0.739	16	0.4973	Valid	0.886	16	0.4973	Valid
	13	0.732	16	0.4973	Valid	0.915	16	0.4973	Valid
	14	0.678	16	0.4973	Valid	0.835	16	0.4973	Valid
	15	0.419	16	0.4973	Tidak Valid	0.792	16	0.4973	Valid
	16	0.442	16	0.4973	Tidak Valid	0.531	16	0.4973	Valid
	17	0.456	16	0.4973	Tidak Valid	0.842	16	0.4973	Valid
	18	0.366	16	0.4973	Tidak Valid	0.525	16	0.4973	Valid
	19	0.339	16	0.4973	Tidak Valid	0.710	16	0.4973	Valid
	20	0.552	16	0.4973	Valid	0.634	16	0.4973	Valid
	21	0.267	16	0.4973	Tidak Valid	0.643	16	0.4973	Valid
	22	0.713	16	0.4973	Valid	0.751	16	0.4973	Valid
	23	0.198	16	0.4973	Tidak Valid	0.827	16	0.4973	Valid
Sarana dan Prasarana Pendukung	1	0.396	16	0.4973	Tidak Valid	0.682	16	0.4973	Valid
	2	0.654	16	0.4973	Valid	0.779	16	0.4973	Valid
	3	0.654	16	0.4973	Valid	0.656	16	0.4973	Valid
	4	0.820	16	0.4973	Valid	0.653	16	0.4973	Valid
	5	0.886	16	0.4973	Valid	0.696	16	0.4973	Valid
	6	0.768	16	0.4973	Valid	0.158	16	0.4973	Tidak Valid
	7	0.796	16	0.4973	Valid	0.830	16	0.4973	Valid
	8	0.780	16	0.4973	Valid	0.716	16	0.4973	Valid
	9	0.859	16	0.4973	Valid	0.705	16	0.4973	Valid
	10	0.950	16	0.4973	Valid	0.785	16	0.4973	Valid

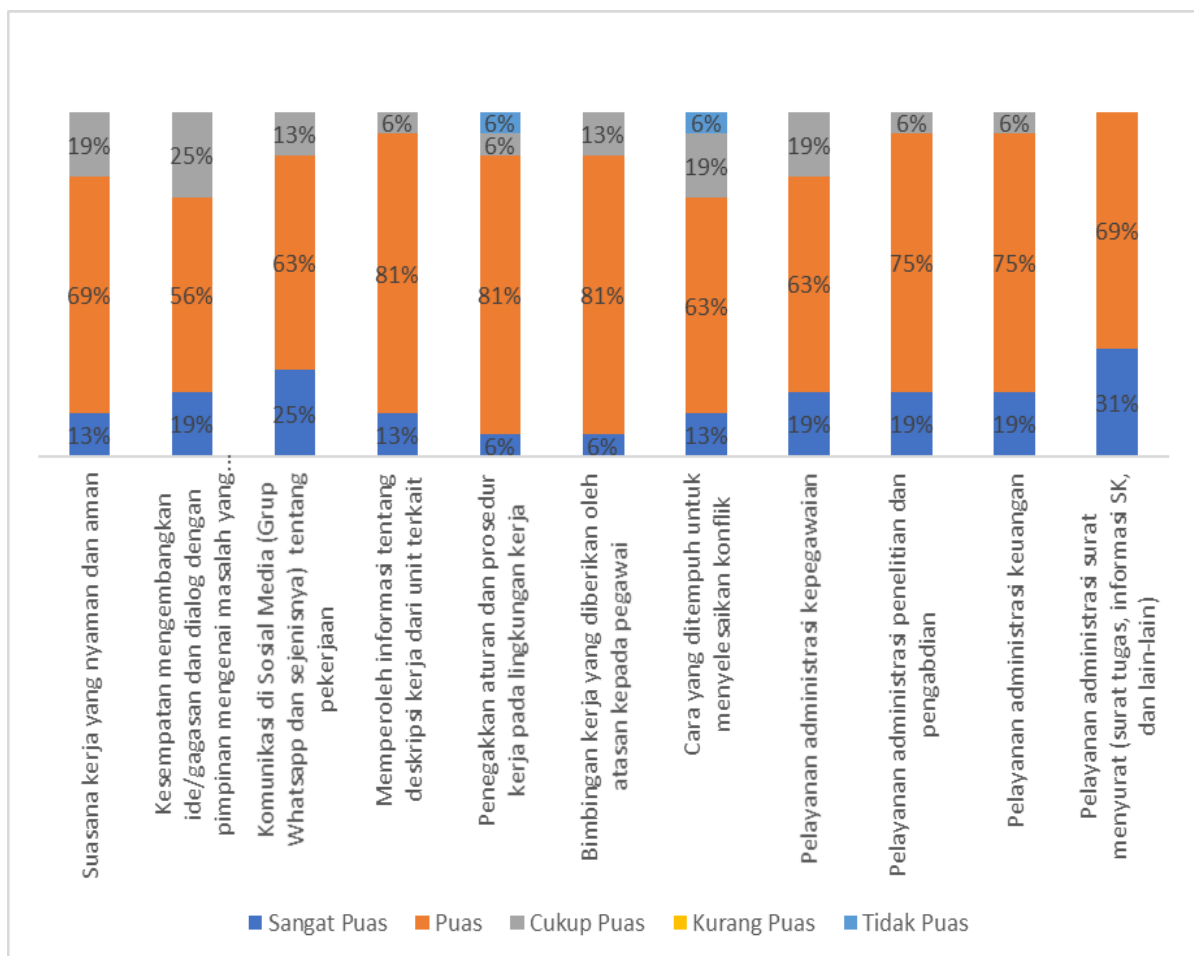
Variabel	HARAPAN/ KEPENTINGAN					KEPUASAN			
	Pertanyaan	Rhitung	n	R-Tabel	Keputusan	Rhitung	n	R-Tabel	Keputusan
	11	0.950	16	0.4973	Valid	0.676	16	0.4973	Valid
	12	0.950	16	0.4973	Valid	0.802	16	0.4973	Valid
Pendidikan/Pengajaran	1	0.838	16	0.4973	Valid	0.301	16	0.4973	Tidak Valid
	2	0.856	16	0.4973	Valid	0.209	16	0.4973	Tidak Valid
	3	0.790	16	0.4973	Valid	0.507	16	0.4973	Valid
	4	0.612	16	0.4973	Valid	0.802	16	0.4973	Valid
	5	0.619	16	0.4973	Valid	0.804	16	0.4973	Valid
	6	0.804	16	0.4973	Valid	0.570	16	0.4973	Valid
	7	0.773	16	0.4973	Valid	0.520	16	0.4973	Valid
	8	0.613	16	0.4973	Valid	0.549	16	0.4973	Valid
	9	0.759	16	0.4973	Valid	0.531	16	0.4973	Valid
Penelitian	1	0.672	16	0.4973	Valid	0.911	16	0.4973	Valid
	2	0.767	16	0.4973	Valid	0.974	16	0.4973	Valid
	3	0.703	16	0.4973	Valid	0.845	16	0.4973	Valid
	4	0.645	16	0.4973	Valid	0.722	16	0.4973	Valid
	5	0.738	16	0.4973	Valid	0.490	16	0.4973	Valid
Pengabdian Kepada Masyarakat	1	0.540	16	0.4973	Valid	0.906	16	0.4973	Tidak Valid
	2	0.660	16	0.4973	Valid	0.933	16	0.4973	Valid
	3	0.677	16	0.4973	Valid	0.906	16	0.4973	Valid
	4	0.677	16	0.4973	Valid	0.911	16	0.4973	Valid
	5	0.776	16	0.4973	Valid	0.325	16	0.4973	Tidak Valid
Luaran dan Capaian	1	0.746	16	0.4973	Valid	0.871	16	0.4973	Valid
	2	0.886	16	0.4973	Valid	0.638	16	0.4973	Valid
	3	0.860	16	0.4973	Valid	0.727	16	0.4973	Valid
	4	0.861	16	0.4973	Valid	0.586	16	0.4973	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan/Harapan

Indikator	Harapan/ Kepentingan		Kepuasan	
	α -cronbach	kesimpulan	α -cronbach	kesimpulan
Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama	0.869	Reliabel	0.799	Reliabel
Sumber Daya Manusia	0.931	Reliabel	0.970	Reliabel
Sarana dan Prasarana Pendukung	0.955	Reliabel	0.918	Reliabel
Pendidikan/Pengajaran	0.928	Reliabel	0.782	Reliabel
Penelitian	0.875	Reliabel	0.911	Reliabel
Pengabdian Kepada Masyarakat	0.853	Reliabel	0.914	Reliabel
Luaran dan Capaian	0.926	Reliabel	0.824	Reliabel

2.2 KEPUASAN TERHADAP TATA PAMONG, TATA KELOLA DAN KERJASAMA

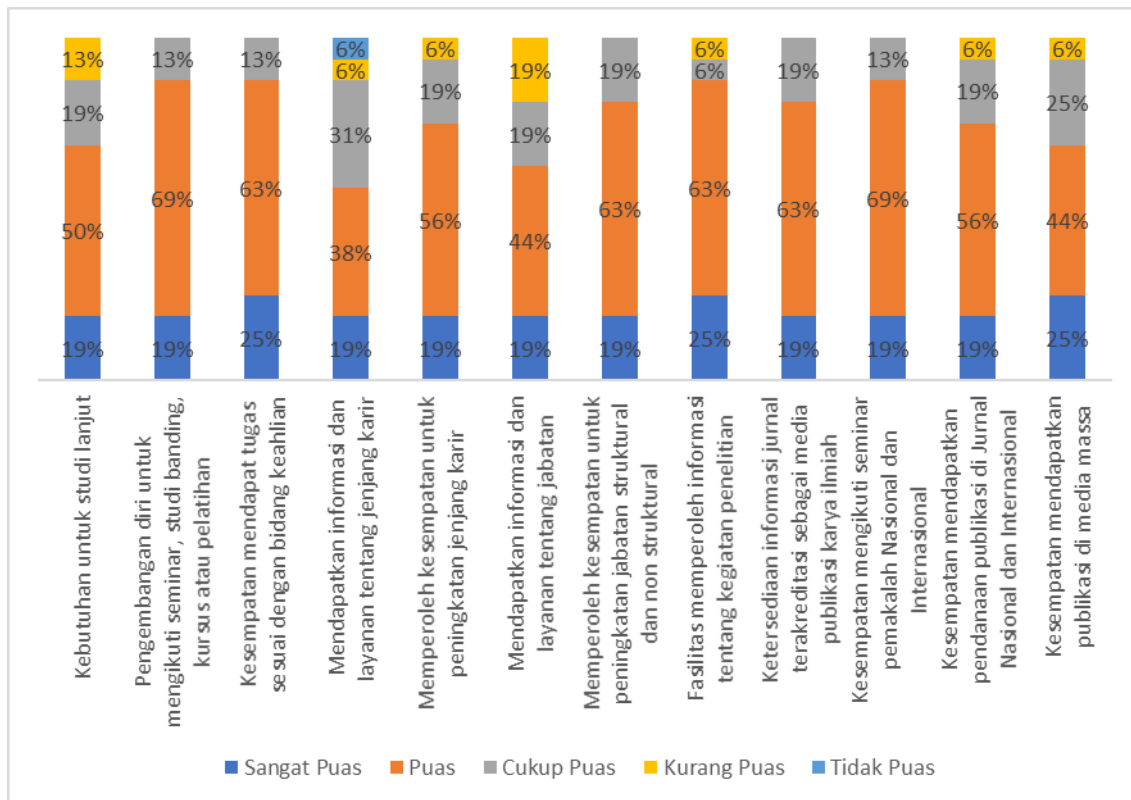
Sebagian besar dosen menyatakan puas terhadap Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama di tingkat institut, fakultas dan prodi. Hal ini ditunjukkan dengan 56-81% persen dosen menyatakan puas pada pelayanan 1) Suasana kerja yang nyaman dan aman, 2) Kesempatan mengembangkan ide/gagasan dan dialog dengan pimpinan mengenai masalah yang dihadapi, 3) Komunikasi di Sosial Media (Grup Whatsapp dan sejenisnya) tentang pekerjaan, 4) Memperoleh informasi tentang deskripsi kerja dari unit terkait, 5) Penegakkan aturan dan prosedur kerja pada lingkungan kerja, 6) Bimbingan kerja yang diberikan oleh atasan kepada pegawai, 7) Cara yang ditempuh untuk menyelesaikan konflik, 8) Pelayanan administrasi kepegawaian, 9) Pelayanan administrasi penelitian dan pengabdian, 10) Pelayanan administrasi keuangan, dan 11) Pelayanan administrasi surat menyurat (surat tugas, informasi SK, dan lain-lain). Sementara itu yang menyatakan sangat puas sebesar 6-25 %, cukup puas 6-25% dan tidak puas sebesar 6%.



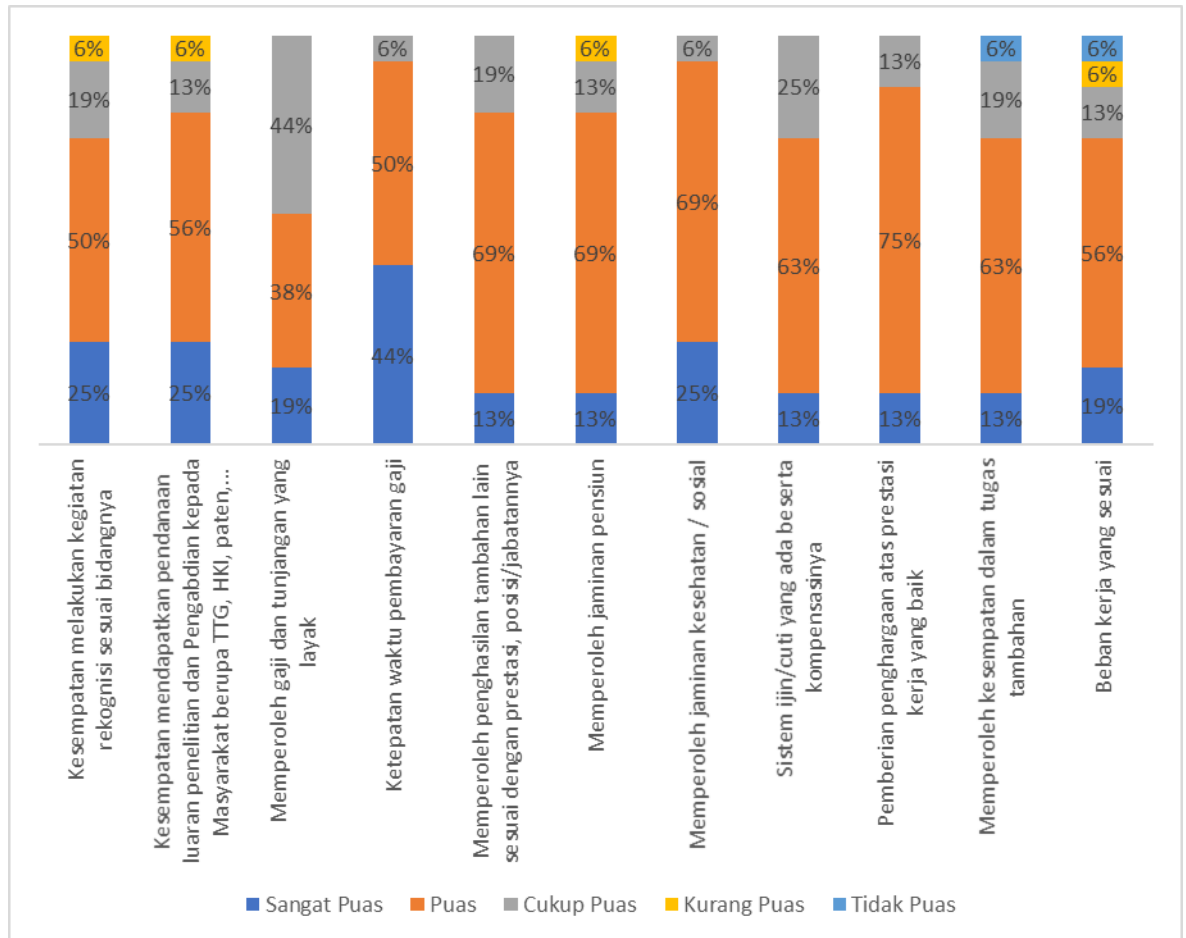
Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 80,20%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap Pengelolaan Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama berada pada kategori puas.

2.3 KEPUASAN TERHADAP PENGELOLAAN SDM

Sebagian besar dosen menyatakan puas terhadap pengelolaan SDM terkait pelayanan pengembangan kompetensi dan karir/jabatan dosen. Hal ini ditunjukkan dengan 38-69% persen dosen menyatakan puas pada pelayanan pengembangan kompetensi dan karir/jabatan dosen, meliputi 1) Kebutuhan untuk studi lanjut, 2) Pengembangan diri untuk mengikuti seminar, kursus atau pelatihan, 3) Kesempatan mendapat tugas sesuai dengan bidang keahlian, 4) Mendapatkan informasi tentang jenjang karir, 5) Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jenjang karir, 6) Mendapatkan informasi tentang jabatan, 7) Memperoleh kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural, 8) Fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian, 9) Ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah, 10) Kesempatan mengikuti seminar pemakalah Nasional dan Internasional, 11) Kesempatan mendapatkan pendanaan publikasi di Jurnal Nasional dan Internasional, dan 12) Kesempatan mendapatkan publikasi di media massa. Sementara 19-25% menyatakan sangat puas, 6-31% menyatakan cukup puas dan 6-19% menyatakan kurang puas. Namun terdapat 6% dosen yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan dan pengelolaan SDM terkait pengembangan kompetensi dan karir/jabatan dosen.



Selanjutnya, sebagian besar dosen menyatakan puas terhadap pengelolaan SDM terkait pelayanan kebutuhan kesejahteraan. Hal ini ditunjukkan dengan 38-75% persen dosen menyatakan puas pada pelayanan kebutuhan kesejahteraan, meliputi 1) Kesempatan melakukan kegiatan rekognisi sesuai bidangnya, 2) Kesempatan mendapatkan pendanaan luaran penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat berupa TTG, HKI, paten, buku ISBN dan lain-lain, 3) Memperoleh gaji dan tunjangan yang layak, 4) Ketepatan waktu pembayaran gaji, 5) Memperoleh penghasilan tambahan lain sesuai dengan prestasi, posisi/jabatannya, 6) Memperoleh jaminan pensiun, 7) Memperoleh jaminan kesehatan/sosial, 8) Sistem ijin/cuti yang ada beserta kompensasinya, 9) Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik, 10) Memperoleh kesempatan dalam tugas tambahan, dan 11) Beban kerja yang sesuai. Sementara itu 13-44% menyatakan sangat puas, 6-44% menyatakan cukup puas dan 6% menyatakan kurang puas. Namun terdapat 6% dosen yang menyatakan tidak puas terhadap pengelolaan SDM terkait pelayanan kebutuhan kesejahteraan.

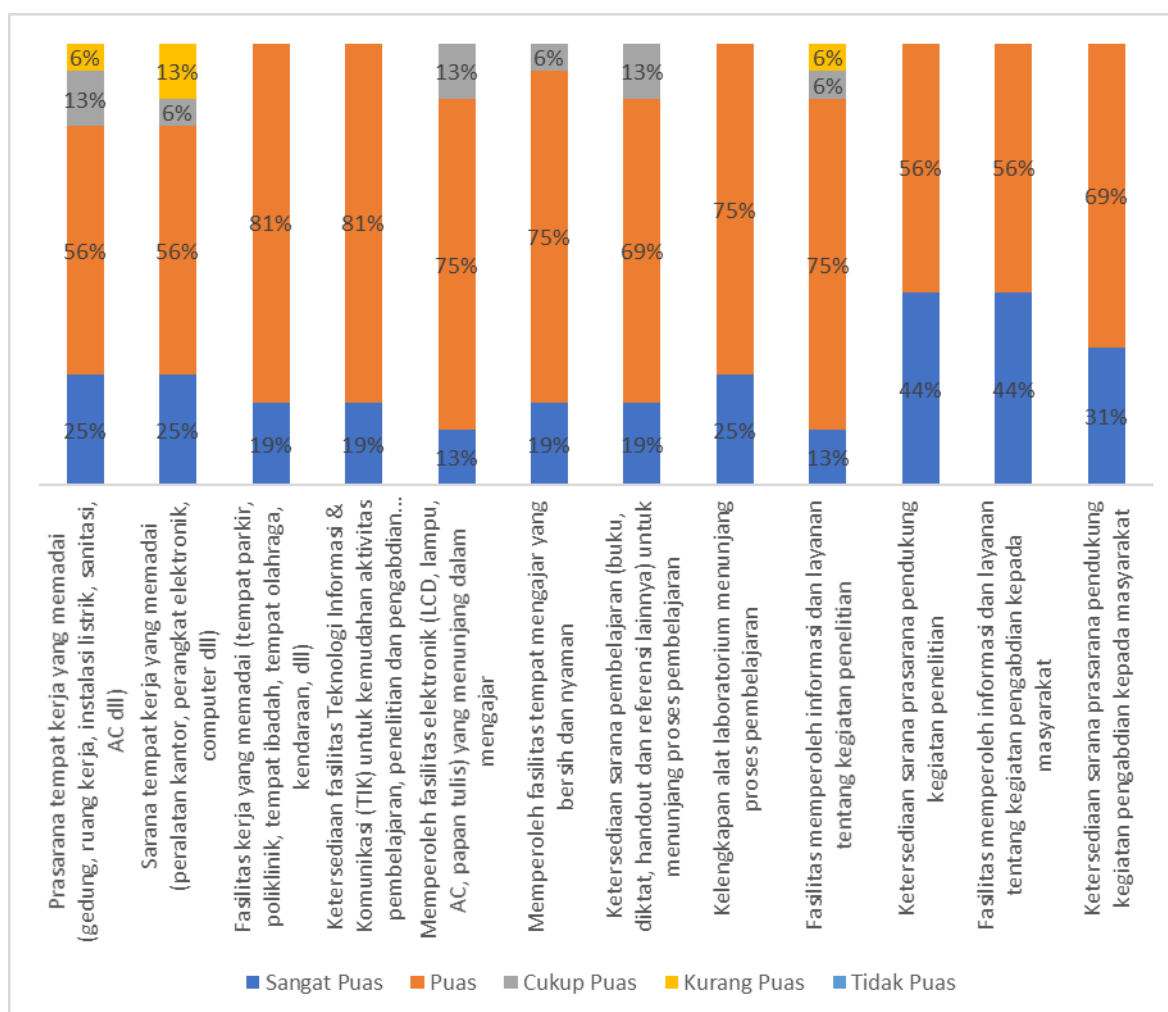


Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 78,57%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap sistem pengelolaan SDM berada pada kategori puas.

2.4 KEPUASAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA PENDUKUNG

Sebagian besar dosen menyatakan puas terhadap Sarana dan Prasarana Pendukung. Hal ini ditunjukkan dengan 56-81% persen dosen menyatakan puas pada pelayanan 1) Prasarana tempat kerja yang memadai (gedung, ruang kerja, instalasi listrik, sanitasi, AC dll), 2) Sarana tempat kerja yang memadai (peralatan kantor, perangkat elektronik, computer dll), 3) Fasilitas kerja yang memadai (tempat parkir, poliklinik, tempat ibadah, tempat olahraga, kendaraan, dll), 4) Ketersediaan fasilitas Teknologi Informasi & Komunikasi (TIK) untuk kemudahan aktivitas pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat, 5) Memperoleh fasilitas elektronik (LCD, lampu, AC, papan tulis) yang menunjang dalam mengajar, 6) Memperoleh fasilitas tempat mengajar yang bersih dan nyaman, 7) Ketersediaan sarana pembelajaran (buku, diktat, handout dan referensi lainnya)

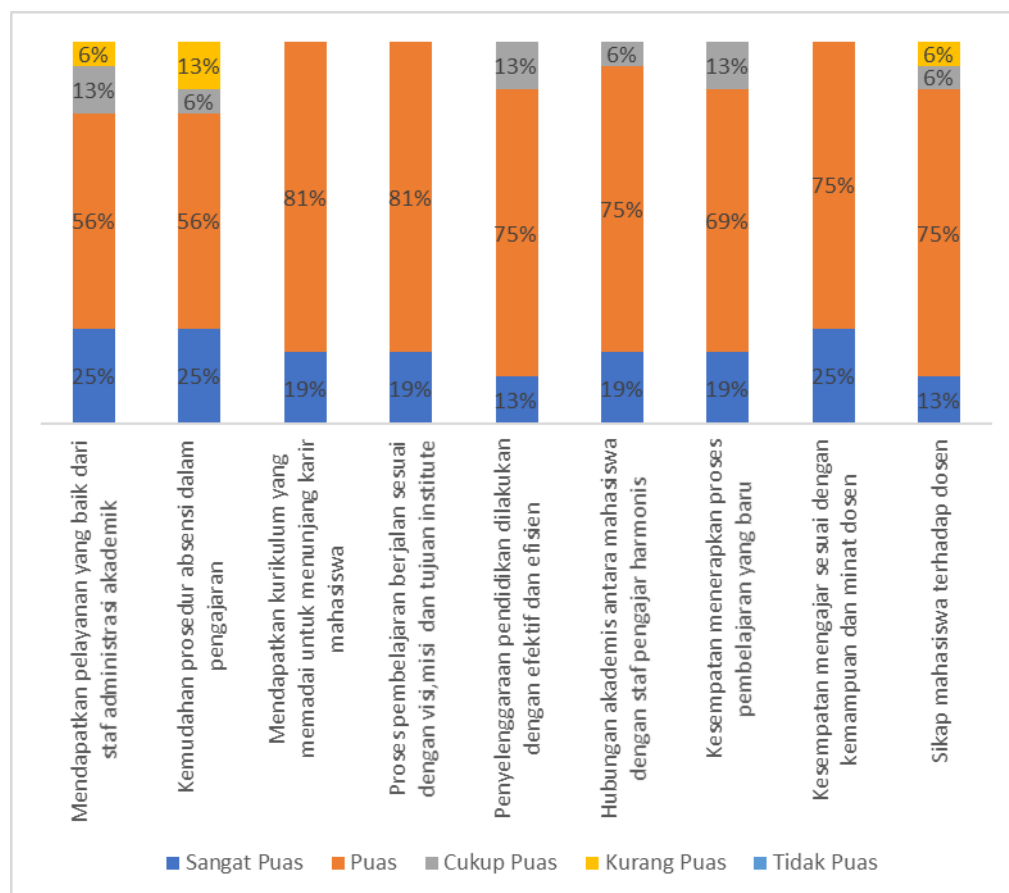
untuk menunjang proses pembelajaran, 8) Kelengkapan alat laboratorium menunjang proses pembelajaran, 9) Fasilitas memperoleh informasi dan layanan tentang kegiatan penelitian, 10) Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian, 11) Fasilitas memperoleh informasi dan layanan tentang kegiatan pengabdian kepada masyarakat, dan 12) Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Sementara itu yang menyatakan sangat puas terhadap sarana dan prasarana pendukung adalah 13-44% menyatakan sangat puas, 6-13% menyatakan cukup puas dan 6-13% menyatakan kurang puas.



Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 75,01%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap ketersediaan dan keteraksesan sarana prasarana berada pada kategori puas.

2.5 KEPUASAN TERHADAP PENGELOLAAN KEGIATAN PENDIDIKAN/PENGAJARAN

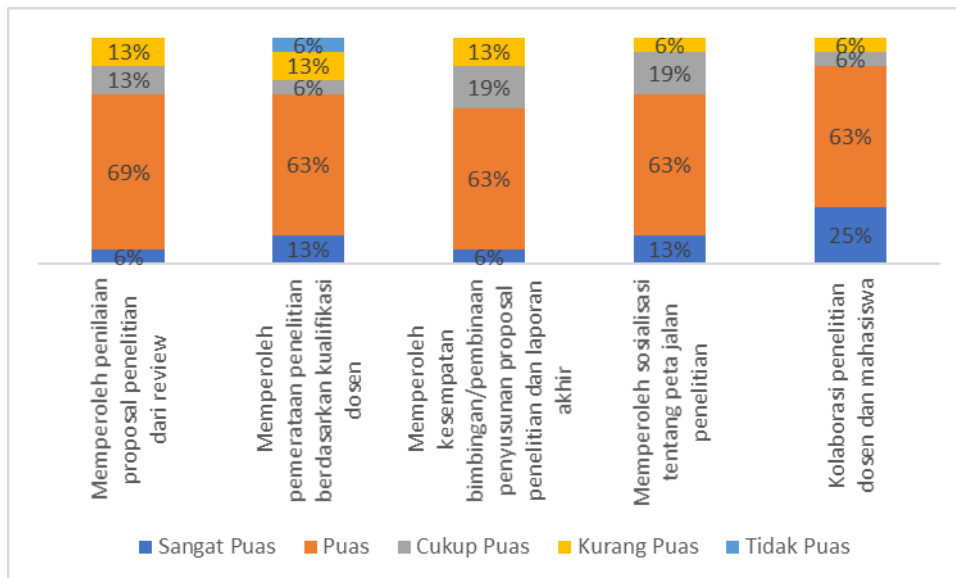
Sebagian besar dosen menyatakan puas cukup puas terhadap pengelolaan kegiatan pendidikan/pengajaran. Hal ini ditunjukkan dengan 56-81% persen dosen menyatakan puas terhadap pengelolaan kegiatan pendidikan/pengajaran meliputi 1) Mendapatkan pelayanan yang baik dari staf administrasi akademik, 2) Kemudahan prosedur absensi dalam pengajaran, 3) Mendapatkan kurikulum yang memadai untuk menunjang karir mahasiswa, 4) Proses pembelajaran berjalan sesuai dengan visi, misi dan tujuan institute, 5) Penyelenggaraan pendidikan dilakukan dengan efektif dan efisien, 6) Hubungan akademis antara mahasiswa dengan staf pengajar harmonis, 7) Kesempatan menerapkan proses pembelajaran yang baru, 8) Kesempatan mengajar sesuai dengan kemampuan dan minat dosen, dan 9) Sikap mahasiswa terhadap dosen. Sementara itu yang menyatakan sangat puas sebanyak 13-25% dan yang menyatakan cukup puas sebanyak 6-13%. Namun demikian masih ada 6-13% persen dosen menyatakan kurang puas terhadap pengelolaan kegiatan pendidikan/pengajaran.



Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 81,56%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan kegiatan pendidikan/pengajaran berada pada kategori sangat puas.

2.6 KEPUASAN TERHADAP TERHADAP PENGELOLAAN KEGIATAN PENELITIAN

Sebagian besar dosen menyatakan puas cukup puas terhadap pengelolaan kegiatan penelitian. Hal ini ditunjukkan dengan 63-69% persen dosen menyatakan puas terhadap fasilitas dan pengelolaan yang mendukung kegiatan penelitian meliputi 1) Memperoleh penilaian proposal penelitian dari reviewer, 2) Memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan distribusi dosen, 3) Memperoleh kesempatan bimbingan/pembinaan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir, 4) Memperoleh sosialisasi tentang peta jalan penelitian, dan 5) Kolaborasi penelitian dosen dan mahasiswa. Sementara itu yang menyatakan sangat puas adalah 6-25%, 6-19% menyatakan cukup puas dan 6-13% menyatakan kurang puas. Namun demikian masih ada 6% persen dosen menyatakan tidak puas terhadap pengelolaan kegiatan penelitian.

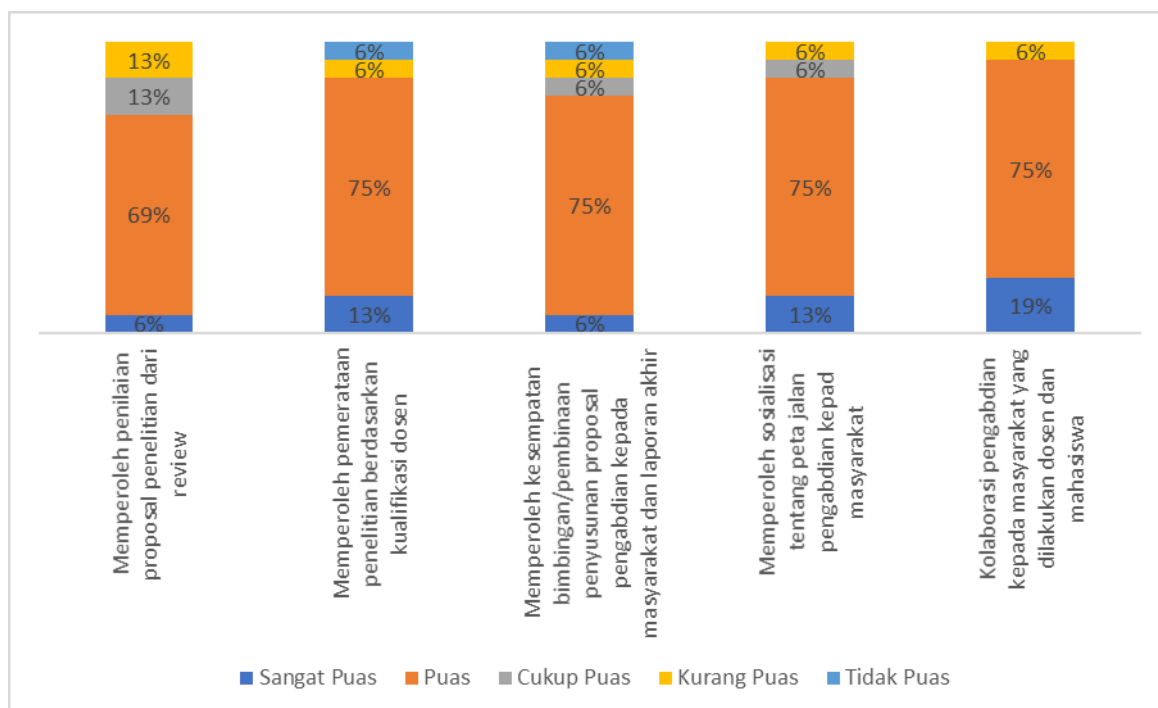


Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 75,29%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan kegiatan penelitian berada pada kategori puas.

2.7 KEPUASAN TERHADAP TERHADAP PENGELOLAAN KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Sebagian besar dosen menyatakan puas pengelolaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan 69-75% persen dosen menyatakan puas pada fasilitas dan pengelolaan yang mendukung kegiatan pengabdian kepada masyarakat meliputi 1) Memperoleh penilaian proposal penelitian dari review, 2) Memperoleh

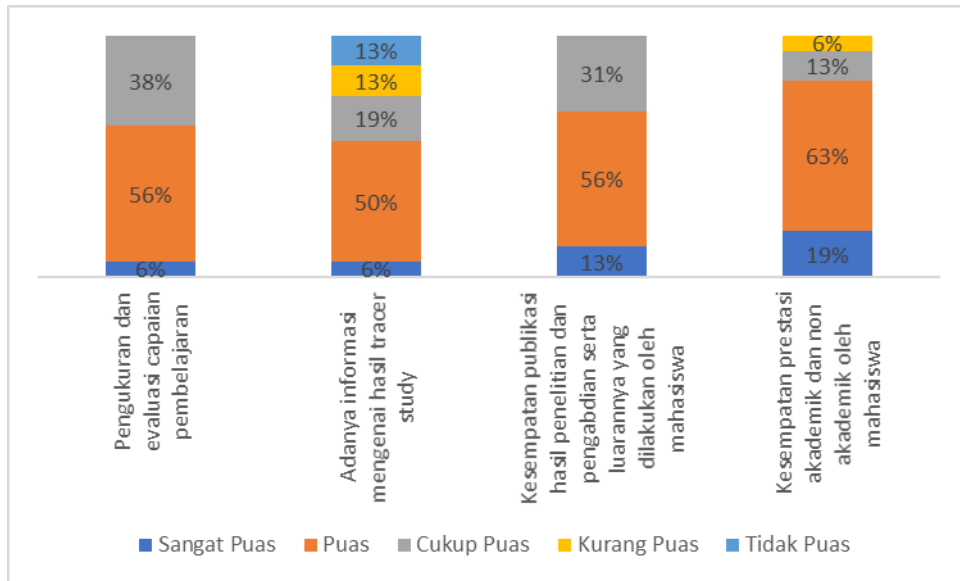
pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dosen, 3) Memperoleh kesempatan bimbingan/pembinaan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat dan laporan akhir, 4) Memperoleh sosialisasi tentang peta jalan pengabdian kepada masyarakat, dan 5) Kolaborasi pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dosen dan mahasiswa. Sementara itu 6-19% menyatakan sangat puas, 6-13% menyatakan cukup puas dan 6-13% menyatakan kurang puas. Namun terdapat 6% dosen yang menyatakan tidak puas terhadap pengelolaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.



Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 76.78%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berada pada kategori puas.

2.8 KEPUASAN TERHADAP LUARAN DAN CAPAIAN

Sebagian besar dosen menyatakan puas terhadap luaran dan capaian. Hal ini ditunjukkan dengan 50-63% persen dosen menyatakan puas pada luaran dan capaian meliputi 1) Pengukuran dan evaluasi capaian pembelajaran, 2) Adanya informasi mengenai hasil tracer study, 3) Kesempatan publikasi hasil penelitian dan pengabdian serta luarannya yang dilakukan oleh mahasiswa, dan 4) Kesempatan prestasi akademik dan non akademik oleh mahasiswa. Sementara itu 6-19% menyatakan sangat puas, 13-38% menyatakan cukup puas dan 6-13% menyatakan kurang puas. Namun terdapat 13% dosen yang menyatakan tidak puas terhadap luaran dan capaian.



Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 73.39%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap capaian dan luaran berada pada kategori puas.

BAB 3. KESIMPULAN

Berdasarkan data dan analisis yang ada dapat disimpulkan bahwa

1. Dosen puas terhadap tata pamong, tata kelola dan kerjasama di tingkat institut, fakultas dan prodi.
2. Dosen puas terhadap sistem pengelolaan SDM terkait:
 - a. Pengembangan Kompetensi dan Karir/Jabatan
 - b. Kebutuhan Kesejahteraan
3. Dosen puas terhadap sarana dan prasarana pendukung.
4. Dosen sangat puas terhadap terhadap pengelolaan kegiatan pendidikan/pengajaran.
5. Dosen puas terhadap terhadap pengelolaan kegiatan penelitian.
6. Dosen puas terhadap terhadap pengelolaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
7. Dosen puas terhadap terhadap capaian dan luaran.