

# LAPORAN SURVEY



**Kepuasaan Dosen dan  
Tenaga Kependidikan**

**Universitas Muhammadiyah Sorong**



**Tahun Akademik 2021-2022**



## HALAMAN PENGESAHAN



### LAPORAN KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SORONG TAHUN AKADEMIK 2021/2022

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disahkan Oleh :
BIRO SDMH	Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)	Rektor
Muzna A. A. Gafur, S.P., M.Si	Ir. Achmad Rusdi, S.T., M.T, IPM	Dr. H. Muhammad Ali, M.M., M.H.

No. Dokumen	LKDtk/SDMHUNAMIN	No. Revisi	: 0
Tanggal Terbit	22 September 2022	Halaman	: 1 – 25

#### PERINGATAN

*Dokumen ini adalah milik Universitas Muhammadiyah Sorong dan tidak diperbolehkan dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seizin Kepala Biro Sumber Daya Manusia dan Hukum*

Alamat: Jalan Pendidikan No. 27 Kota Sorong, Telp. (0951) 322382 Email: <a href="mailto:info@um-sorong.ac.id">info@um-sorong.ac.id</a> , Website: <a href="http://www.um-sorong.ac.id">www.um-sorong.ac.id</a>
---

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan "Laporan Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Universitas Muhammadiyah Sorong Tahun Akademik 2021/2022" ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai bagian dari upaya evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan serta kinerja di Universitas Muhammadiyah Sorong.

Laporan ini berisikan hasil survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan yang bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan serta mengungkapkan berbagai aspek yang perlu diperbaiki demi menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan produktif. Dalam proses penyusunan laporan ini, kami telah mengumpulkan data secara menyeluruh dan melakukan analisis yang mendalam untuk memberikan gambaran yang akurat dan komprehensif mengenai kepuasan dosen dan tenaga kependidikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan laporan ini. Tanpa partisipasi dan kerja sama dari berbagai pihak, laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi acuan bagi pimpinan Universitas Muhammadiyah Sorong dalam mengambil kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan kesejahteraan dosen serta tenaga kependidikan. Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga laporan ini bermanfaat bagi seluruh civitas akademika Universitas Muhammadiyah Sorong dan mampu memberikan kontribusi positif dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia.

Sorong, 20 September 2022



## DAFTAR ISI

Sampul	.....	I
Halaman pengesahan	.....	ii
KATA PENGANTAR	.....	iii
DAFTAR ISI	.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	.....	1
1.1 Latar Belakang	.....	1
1.2 Permasalahan	.....	1
1.3 Tujuan	.....	1
1.4 Sistematika Laporan	.....	2
BAB II METODE SURVEI	.....	3
2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei	.....	3
2.2 Definisi Operasional	.....	3
2.3 Instrumen Survei	.....	3
2.4 Metode yang Digunakan	.....	4
2.5 Pengolahan Data	.....	4
BAB III Hasil & Pembahasan	.....	7
3.1 Uji Realibilitas	.....	7
3.2 Uji Validitas	.....	7
3.3 Uji Normalitas Data	.....	9
3.4 Uji Wilcoxon	.....	9
3.5 Hasil Perhitungan Kenyataan dan Harapan	.....	9
BAB IV Kesimpulan dan Saran	.....	22

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pusat Data dan Sistem Informasi adalah salah satu bidang yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model PPEPP (Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu). Salah satu tugas dari pusat ini adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi. Beberapa survei yang dilakukan adalah survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh BPM agar mutu pelaksanaan kegiatan reevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan setelah kegiatan berakhir. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di universitas Muhammadiyah Sorong maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada mahasiswa, dosen, dan tendik. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan.

### 1.2 Permasalahan

- a) Bagaimana hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan **Kepuasan Dosen Maupun Tenaga Kependidikan** Universitas Muhammadiyah Sorong.
- b) Bagaimana analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan **Kepuasan Dosen Maupun Tenaga Kependidikan** Universitas Muhammadiyah Sorong berdasarkan Diagram Kartesius.

### 1.3 Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan Kepuasan Dosen dan tenaga kependidikan Universitas Muhammadiyah Sorong berdasarkan Diagram Kartesius.

#### **1.4 Sistematika Laporan**

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II berisi tentang metode survei terdiri dari jenis dan rancangan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data. Bab III berisi tentang Hasil dan Pembahasan, dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **2.1 Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei**

Jenis rancangan survei ini menggunakan penelitian kuantitatif non-eksperimental. Penelitian non eksperimental adalah penelitian yang observasinya dilakukan dengan sejumlah variabel subjek menurut keadaan apa adanya (in nature), tanpa manipulasi. Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (point time approach). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subyek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

#### **2.2 Definisi Operasional**

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

- a) Konsumen adalah semua tenaga kependidikan yang menggunakan Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan Universitas Muhammadiyah Sorong.
- b) Harapan konsumen adalah tenaga kependidikan yang memperoleh pelayanan Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan Universitas Muhammadiyah Sorong.
- c) Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan Universitas Muhammadiyah Sorong.
- d) Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan, empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

#### **2.3 Instrumen Survei**

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pernyataan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab. Instrumen kuesioner terdiri dari 5

aspek utama yaitu reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

#### **2.4 Metode yang Digunakan**

Metode yang digunakan adalah Metode Service Quality Servqual (Parasuraman, et al,1985), dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

Tangibles (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

- a) Reliability (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b) Responsiveness (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c) Assurance (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- d) Empathy (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Apabila dimungkinkan tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilia dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen/pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga dengan Quadrant Analysis.

#### **2.5 Pengolahan Data**

- a) Analisa gap

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan, empathy (empati), dan tangible (keberwujudan). Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapannya itu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Interval didapatkan menggunakan rumus:  $\text{Interval} = (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah})/\text{Jumlah kelompok}$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan klasifikasi kesenjangan (gap) pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Klasifikasi Kesenjangan (gap)

Interval	Klasifikasi	Tingkat Kepuasan
-3 s.d. -1,5	Sangat negatif	Sangat kurang puas banding harapan
-1,5 s.d. 0	Negatif	Kurang puas dibandingkan harapan
0 s.d. 1,5	Positif	Lebih puas dibandingkan harapan
1,5 s.d. 3	Sangat Positif	Sangat lebih puas banding harapan

b) Uji reliabilitas dan uji validitas

Dalam penelitian yang menggunakan metoda kuantitatif, kualitas pengumpulan data sangat ditentukan oleh kualitas instrumen atau alat pengumpul data yang digunakan. Suatu instrumen penelitian dikatakan berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan jika sudah terbukti validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, tentunya harus disesuaikan dengan bentuk instrumen yang akan digunakan dalam penelitian. Uji validitas dan reliabilitas kuisioner diperlukan untuk memastikan bahwa kuisioner yang digunakan dalam penelitian mampu mengukur variabel penelitian dengan baik. Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian statistik crobach'alpha, instrumen dikatakan reliabel untuk mengukur variabel bila memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,60. Melihat nilai alpha cronbach dan masing- masing variabel, menurut . tingkat reliabilitas pada umumnya dapat diterima pada nilai sebesar 0,60. Test yang reliabilitasnya di bawah 0,60 dianggap tidak reliable.

c) Uji normalitas data

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan. Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk sampel besar

(lebih dari 50 responden) atau Shapiro-Wilk untuk sampel kecil (kurang dari 50 responden). Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal (data parametrik) dan dapat dianalisis dengan paired t-test. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka maka data tidak terdistribusi tidak normal (data non-parametrik) dan dapat dianalisis menggunakan uji Wilcoxon.

d) Uji Wilcoxon

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang bermakna atau tidak dari kenyataan dan harapan yang diteliti sehingga dapat ditentukan apakah  $H_0$  ditolak atau diterima. Apabila hasil yang didapatkan terjadi perbedaan yang signifikan maka  $H_0$  ditolak tetapi apabila perbedaan yang terjadi tidak signifikan maka  $H_0$  diterima. Uji paired t-test dilakukan jika dua data yang dibandingkan terdistribusi normal atau uji Wilcoxon jika minimal dari salah satu yang dibandingkan tidak terdistribusi normal dapat dari kenyataan dan harapan.

e) Diagram Kartesius

Diagram kartesius menjabarkan tingkat pernyataan ke dalam empat bagian dimana dengan diagram ini dapat ditentukan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang kemudian dapat diprioritaskan bagi perusahaan untuk ditingkatkan lebih lanjut.

## BAB III

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,973	30

Sumber : Output SPSS 29

Gambar 3.2 Hasil uji reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS for windows 29 diperoleh bahwa semua nilai Cronbach Alpha total sebesar 0,973 yang artinya lebih besar dari r tabel (0,361), dan setiap hasil item pertanyaan juga > 0,361 yang menunjukkan bahwa ke-30 pernyataan **reliabel (konsisten)**.

#### 3.2 Uji Validitas

Correlations					
		r hitung	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
P1	Pearson Correlation	,662**	0,361	r hitung > r tabel	valid
P2	Pearson Correlation	,629**	0,361		valid
P3	Pearson Correlation	,567**	0,361		valid
P4	Pearson Correlation	,618**	0,361		valid
P5	Pearson Correlation	,785**	0,361		valid
P6	Pearson Correlation	,795**	0,361		valid
P7	Pearson Correlation	,826**	0,361		valid
P8	Pearson Correlation	,828**	0,361		valid
P9	Pearson Correlation	,793**	0,361		valid
P10	Pearson Correlation	,679**	0,361		valid
P11	Pearson Correlation	,744**	0,361		valid

P12	Pearson Correlation	,671**	0,361		valid
P13	Pearson Correlation	,562**	0,361		valid
P14	Pearson Correlation	,700**	0,361		valid
P15	Pearson Correlation	,738**	0,361		valid
P16	Pearson Correlation	,717**	0,361		valid
P17	Pearson Correlation	,746**	0,361		valid
P18	Pearson Correlation	,760**	0,361		valid
P19	Pearson Correlation	,654**	0,361		valid
P20	Pearson Correlation	,797**	0,361		valid
P21	Pearson Correlation	,747**	0,361		valid
P22	Pearson Correlation	,768 **	0,361		valid
P23	Pearson Correlation	,735**	0,361		valid
P24	Pearson Correlation	,794	0,361		valid
P25	Pearson Correlation	,761	0,361		valid
P26	Pearson Correlation	,809	0,361		valid
P27	Pearson Correlation	,768	0,361		valid
P28	Pearson Correlation	,776	0,361		valid
P29	Pearson Correlation	,824	0,361		valid
P30	Pearson Correlation	,700	0,361		valid
<b>TOTAL</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>1</b>	<b>0,361</b>		<b>valid</b>
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

Sumber : Output SPSS 29

Gambar 3.2 Hasil uji validitas

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS for windows 29 diperoleh bahwa semua r hitung pada setiap pernyataan (P1 sampai P30) menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel (0,361), maka dengan menggunakan **tingkat**

***signifikansi atau  $\alpha = 5\%$*** , maka kuesioner yang diteliti adalah **valid**.

### 3.3 Uji Normalitas Data

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
REALITA	,090	30	,200*	,961	30	,336
HARAPAN	,146	30	,200*	,953	30	,205

\*. This is a lower bound of the true significance.  
a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Output SPSS 29

Gambar 3.3 Hasil uji normalitas data

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan SPSS for windows 29 diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar  $0,200 > 0,05$  sehingga data dinyatakan berdistribusi normal.

### 3.4 Uji Wilcoxon

Test Statistics <sup>a</sup>	
	HARAPAN - REALITA
Z	-547 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	,585
a. Wilcoxon Signed Ranks Test	
b. Based on negative ranks.	

Sumber : Output SPSS 29

Gambar 3.4 Hasil uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil uji wilcoxon menggunakan SPSS for windows 29 diperoleh hasil Asymp. Sig (2-tailed) sebesar  $0,629 < 0,05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kenyataan kepuasaan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan sumber daya manusia Universitas Muhammadiyah Sorong.

### 3.5 Hasil Perhitungan Kenyataan dan Harapan

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas **layanan Kepuasaan Dosen dan tenaga Kependidikan** Universitas Muhammadiyah Sorong.

EVALUASI KEPUASAAN DOSEN									
No	Indikator	Harapan	Relita	Gap	Hasil Evaluasi	Identifikasi Masalah	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat	Tindak Lanjut
1	Penilaian Dosen terhadap Tugas Pokok	4,20	4,05	-0,15	Perlu Perbaikan	1) Subjektivitas dalam penilaian; 2) Kurangnya transparansi penilaian; 3) Variabilitas antar Dosen; 4) Keterlambatan dalam memberikan nilai; 5) kurangnya penilaian berbasis kinerja; 6) ketidaksesuaian antara tugas dan tujuan pembelajaran; 7) beban kerja yang tidak seimbang.		1) Kurangnya waktu dan sumber daya; 2) Resistensi terhadap perubahan; 3) kurangnya standar penilaian yang jelas; 4) Variabilitas Dosen; 5) Keterbatasan teknologi; 6) keterbatasan dalam memberikan umpan balik; 7) tantangan dalam penilaian berbasis kinerja; 8) kompleksitas administratif.	1. Peningkatan sumber daya; 2. pelatihan dan pengembangan; 3. Pengembangan standar penilaian; 4. Penggunaan teknologi; 5. Meningkatkan komunikasi; dan 6. Simplifikasi administrasi.
2	Sarana dan Prasarana	4,17	3,50	-0,67	Perlu Perbaikan	1) Keterbatasan fasilitas kelas; Laboratorium dan peralatan praktikum yang tidak memadai; 3) Fasilitas penujang yang tidak optimal; 4) Infrastruktur teknologi yang kurang memadai; 5) Kebersihan dan		1) Keterbatasan anggaran; 2) Birokrasi yang rumit; 3) Kurangnya koordinasi antar bagian; 4) Tidak adanya pemeliharaan rutin; 5) esistensi	1) Peningkatan anggaran; 2) Simplifikasi proses birokrasi; 3) Peningkatan koordinasi; 4) Program pemeliharaan rutin; 5) Mendorong perubahan dan

					Pemeliharaan sarana		terhadap perubahan; 6) Kurangnya partisipasi Dosen dan Mahasiswa.	inovasi; dan 6) Mekanisme feedback yang efektif.
3	Hubungan dengan Pimpinan	4,03	3,60	-0,43	Perlu Perbaikan	1) Komunikasi yang kurang efektif; 2) Kurangnya dukungan dari Pimpinan; 3) Minimnya keterlibatan Dosen dalam pengambilan keputusan yang berpengaruh pada kegiatan akademik; 4) Penilaian kinerja yang tidak transparan; 5) Kesenjangan harapan dan realitas.	1) Birokrasi yang rumit; 2) kurangnya waktu dan kesempatan untuk berinteraksi; 3) Budaya organisasi yang kaku (tidak mendukung keterbukaan dan kolaborasi); 4) Kurangnya pelatihan dalam Kepemimpinan dan komunikasi; 5) Resistensi terhadap perubahan.	1) Meningkatkan saluran komunikasi; 2) meningkatkan dukungan dari Pimpinan; 3) Melibatkan Dosen dalam Pengambilan keputusan; 4) Transparansi dalam penilaian kinerja; 5) Menyamakan harapan dan realitas; 6)Menyederhanakan birokrasi; 7) Menyediakan waktu untuk interaksi; 8) Membangun budaya organisasi yang kolaboratif; 9) Pelatihan dalam kepemimpinan dan komunikasi; dan 10) Mendorong adaptasi terhadap perubahan.

4	Hak Dosen	4,24	3,60	-0,64	Perlu Perbaikan	<p>1) Kurangnya penghargaan terhadap kontribusi Dosen;</p> <p>2) Ketidakjelasan dalam Hak dan Kewajiban Dosen;</p> <p>3) Ketidakadilan dalam Distribusi Beban Kerja;</p> <p>4) Keterbatasan akses terhadap sumber daya dan dukungan institusi, dan</p> <p>5) Tidak adanya mekanisme penyelesaian sengketa antara Dosen dan pihak institusi.</p>	<p>1)Ketidaktransparan dalam kebijakan dan prosedur;</p> <p>2)ketidakseimbangan kekuatan;</p> <p>3) kurangnya transparansi dalam penilaian kinerja;</p> <p>4) Kurangnya keterlibatan Dosen dalam pembuatan kebijakan;</p> <p>5) Tidak adanya perlindungan terhadap pelanggaran hak Dosen.</p>	<p>1) Meningkatkan transparansi kebijakan dan prosedur;</p> <p>2) Mendorong keterlibatan Dosen dalam pembuatan kebijakan;</p> <p>3) Penegakan perlindungan Hak Dosen;</p> <p>4) Peningkatan keterbukaan dan komunikasi;</p> <p>5) Pelatihan tentang Hak dan kewajiban Dosen dalam institusi, serta cara melindungi dan menegakkan hak-hak Dosen;</p> <p>6) Mendorong kesetaraan dan keadilan.</p>
---	-----------	------	------	-------	-----------------	---	---	---

5	Kepedulian Universitas	4,04	3,40	-0,64	Perlu Perbaikan	<p>1) Ketidakjelasan visi dan misi Universitas;</p> <p>2) Kurangnya dukungan terhadap inisiatif Dosen;</p> <p>3) Kurangnya komunikasi dan keterbukaan;</p> <p>4) Ketidakseimbangan dalam pemberian beban kerja atau ketidaksesuaian bidang keahlian atau minat;</p> <p>5) Kurangnya penghargaan terhadap kontribusi Dosen.</p>	<p>1) Budidaya organisasi yang tidak mendukung;</p> <p>2) Kurangnya sumber daya dan dukungan;</p> <p>3) Ketidakjelasan dalam struktur kepemimpinan;</p> <p>4) Kurangnya kesempatan untuk memberikan masukan;</p> <p>5) Resistensi terhadap perubahan.</p>	<p>1) Membangun budaya organisasi yang terbuka dan mendukung;</p> <p>2) Meningkatkan komunikasi dan keterbukaan;</p> <p>3) Memberikan dukungan dan sumber daya yang memadai;</p> <p>4) Membuat mekanisme penilaian kinerja yang jelas dan adil;</p> <p>5) Mengadopsi pendekatan partisipatif dalam pengambilan keputusan; dan</p> <p>6) Memberikan pelatihan tentang kepemimpinan dan inovasi.</p>
6	Kerjasama	4,15	4,10	-0,05	Perlu Perbaikan	<p>1) Ketidakcocokan visi dan tujuan kerjasama; 2) Kurangnya komunikasi dan koordinasi; 3) Perbedaan budaya dan nilai; 4) Kurangnya penghargaan terhadap kontribusi; 5) Ketidakjelasan dalam peran dan tanggung jawab.</p>	<p>1) Kurangnya sumber daya;</p> <p>2) Kurangnya pengalaman dalam kerjasama;</p> <p>3) Ketidakmampuan dalam memfasilitasi konflik;</p> <p>4) Resistensi terhadap perubahan budaya;</p> <p>5) Kurangnya dukungan institusi.</p>	<p>1) Meningkatkan komunikasi dan keterbukaan; 2) Membangun kesadaran tentang budaya dan nilai yang berbeda.</p>

--	--	--	--	--	--	--	--	--

## EVALUASI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

No	Indikator	Harapan	Realita	Gap	Hasil Evaluasi	Identifikasi Masalah	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat	Tindak Lanjut
1	Terkait Pekerjaan	3,50	2,40	-1,10	Perlu Perbaikan	<p>1) Beban kerja yang berlebihan;</p> <p>2) Kurangnya kesempatan pengembangan karier;</p> <p>3) Komunikasi yang tidak efektif;</p> <p>4) Kondisi kerja yang tidak memadai;</p> <p>5) Kurangnya pengakuan dan penghargaan;</p> <p>6) Keterbatasan dalam partisipasi pengambilan keputusan;</p> <p>7) Gaji dan tunjangan yang tidak kompetitif;</p> <p>8) Keseimbangan kerja-hidup yang buruk.</p>		<p>1) Keterbatasan anggaran;</p> <p>2) Birokrasi yang komplek;</p> <p>3) Manajemen yang kurang responsif;</p> <p>4) Kurangnya pelatihan dan pengembangan manajemen;</p> <p>5) Budaya kerja yang tidak mendukung;</p> <p>6) Sumberdaya yang terbatas</p>	<p>1) Mengurangi beban kerja; 2) Meningkatkan kesempatan pengembangan karier; 3) Memperbaiki komunikasi internal; 4) Memperbaiki kondisi kerja; 5) Meningkatkan pengakuan dan penghargaan; 6) Meningkatkan partisipasi dalam pengambilan keputusan; 7) Meninjau dan menyesuaikan gaji serta tunjangan; 8) Meningkatkan keseimbangan kerja-hidup.</p>

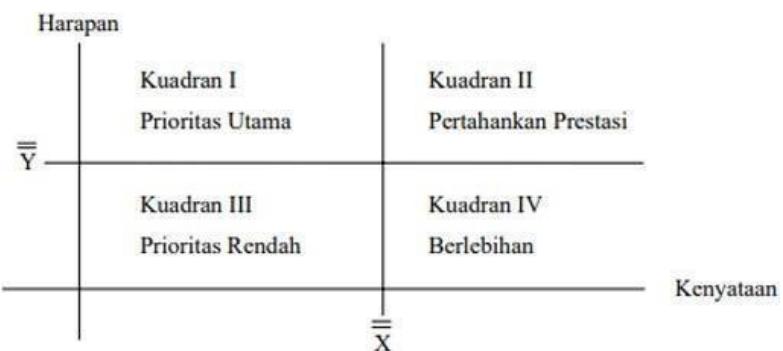
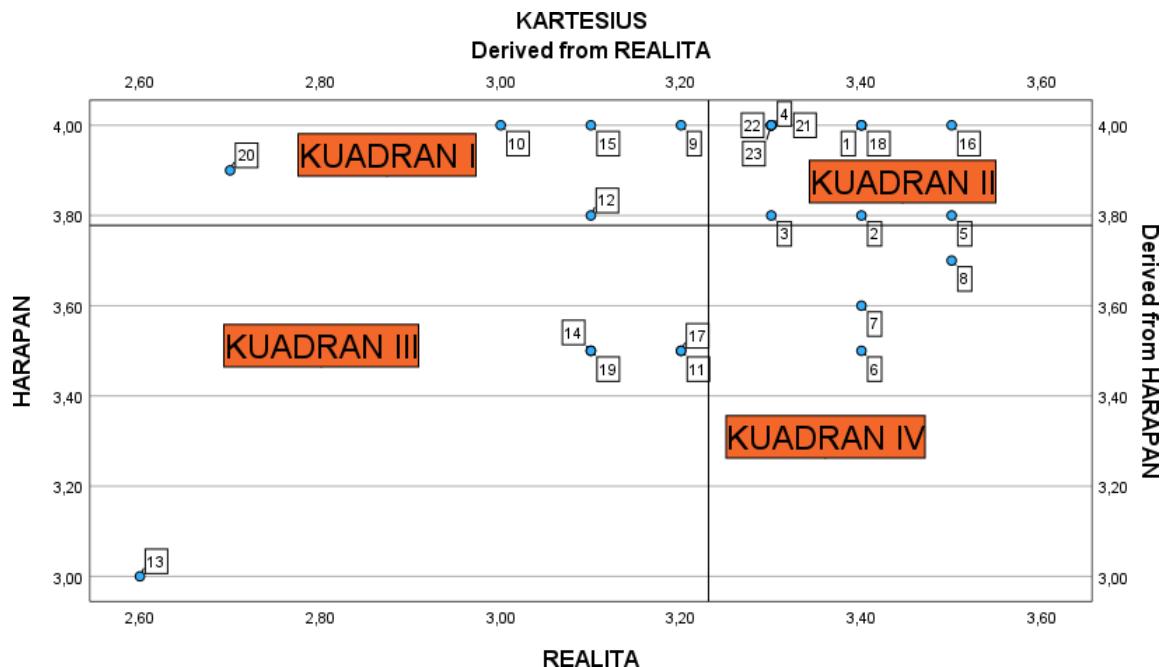
2	Terhadap Pimpinan	4,00	3,24	-0,76	Perlu Perbaikan	<p>1) Kurangnya keterbukaan dan transparansi;</p> <p>2) Kurangnya dukungan dan penghargaan;</p> <p>3) Gaya Kepemimpinan yang otoriter;</p> <p>4) komunikasi yang tidak efektif;</p> <p>5) Kurangnya ketersediaan untuk berdialog;</p> <p>6) Tidak adanya kebijakan pengembangan karier yang jelas;</p> <p>7) Penanganan konflik yang tidak efektif.</p>	<p>1) Keterbatasan waktu dan fokus Pimpinan;</p> <p>2) Struktur organisasi yang kaku;</p> <p>3) Kurangnya pelatihan kepemimpinan;</p> <p>4) Budaya kerja yang tidak kondusif;</p> <p>5) Kurangnya sumber daya;</p> <p>6) Resistensi terhadap perubahan;</p> <p>7) Tekanan eksternal.</p>	<p>1)Meningkatkan keterbukaan dan transparansi;</p> <p>2) Menerapkan sistem penghargaan yang adil dan meningkatkan dukungan moral dan material;</p> <p>3) Mengadopsi gaya kepemimpinan yang partisipatif;</p> <p>4)Meningkatkan komunikasi internal;</p> <p>5)Meningkatkan ketersediaan untuk berdialog;</p> <p>6)Mengembangkan kebijakan pengembangan karier yang jelas;</p> <p>7)Meningkatkan penanganan konflik;</p> <p>8) Pelatihan kepemimpinan;</p> <p>9) Memperbaiki struktur organisasi;</p> <p>10) Mengatasi resistensi terhadap perubahan.</p>
---	-------------------	------	------	-------	-----------------	---	--	--

3	Suasana Kerja	4,20	3,15	-1,05	Perlu Perbaikan	<p>1) Kurangnya komunikasi efektif;</p> <p>2) Ketidakjelasan tugas dan tanggung jawab;</p> <p>3) Kurangnya dukungan dan penghargaan; 4) Lingkungan kerja yang tidak kondusif; 5) Stres dan tekanan kerja tinggi;</p> <p>6) Kurangnya kesempatan pengembangan diri.</p>	<p>1) Birokrasi yang rumit;</p> <p>2) Sumberdaya yang terbatas;</p> <p>3) Kurangnya kesadaran manajemen;</p> <p>4) Resistensi terhadap perubahan;</p> <p>5) Kurangnya pelatihan kepemimpinan;</p> <p>6) Tekanan eksternal</p>	<p>1) Meningkatkan komunikasi internal;</p> <p>2) Menetapkan tugas dan tanggung jawab dengan jelas;</p> <p>3) Meningkatkan dukungan dan penghargaan;</p> <p>4) Meningkatkan kondisi lingkungan kerja;</p> <p>5) Mengelola stres dan tekanan kerja;</p> <p>6) Menyediakan kesempatan untuk pengembangan diri;</p> <p>7) Mengurangi birokrasi yang rumit;</p> <p>8) Meningkatkan kesadaran manajemen;</p> <p>9) Mengatasi resistensi terhadap perubahan;</p> <p>10) Pelatihan kepemimpinan untuk manajemen;</p> <p>11) mengatasi tekanan eksternal.</p>	
---	---------------	------	------	-------	-----------------	--	---	---	--

4	Pengembangan dan Promosi	3,40	2,20	-1,20	Perlu Perbaikan	<p>1) Terbatasnya kesempatan untuk pengembangan karier;</p> <p>2) Proses promosi yang tidak jelas dan transparan;</p> <p>3) Kurangnya dukungan untuk pendidikan lanjutan;</p> <p>4) Tidak adanya jalur karier yang jelas;</p> <p>5) Penilaian kinerja yang tidak objektif;</p> <p>6) Kurangnya Mentor dan program pendampingan.</p>	<p>1) Keterbatasan anggaran;</p> <p>2) Birokrasi yang kompleks;</p> <p>3) Kurangnya kesadaran manajemen;</p> <p>4) Sumber daya manusia yang terbatas;</p> <p>5) Kultur Organisasi yang tidak mendukung;</p> <p>6) Resistensi terhadap perubahan.</p>	<p>1) Mengalokasikan anggaran untuk pengembangan karier;</p> <p>2) Memperbaiki transparansi dalam proses promosi;</p> <p>3) Meningkatkan dukungan untuk pendidikan lanjutan;</p> <p>4) Membuat jalur karier yang jelas;</p> <p>5) Mengadakan penilaian kinerja yang objektif;</p> <p>6) Menyediakan program mentoring dan pendampingan;</p> <p>7) Mengurangi birokrasi yang rumit;</p> <p>8) Meningkatkan kesadaran manajemen;</p> <p>9) Mengatasi resistensi terhadap perubahan.</p>	
---	--------------------------	------	------	-------	-----------------	---	--	---	--

5	Gaji dan Kesejahteraan	4,20	3,20	-1,00	Perlu Perbaikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Gaji yang tidak kompetitif;</li> <li>2) Kenaikan gaji yang tidak jelas;</li> <li>3) kurangnya tunjangan dan insentif;</li> <li>4) Manfaat kesejahteraan yang tidak memadai;</li> <li>5) Kesenjangan gaji internal;</li> <li>6) Tidak ada kebijakan kesejahteraan yang jelas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Keterbatasan anggaran;</li> <li>2) Birokrasi yang kompleks;</li> <li>3) kurangnya kesadaran manajemen;</li> <li>4) Kultur Organisasi yang tidak mendukung;</li> <li>5) Resistensi terhadap perubahan;</li> <li>6) Kurangnya data dan informasi yang akurat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1)Meningkatkan gaji agar lebih kompetitif;</li> <li>2) Menyusun sistem kenaikan gaji yang transparan;</li> <li>3) Menambah tunjangan dan insentif;</li> <li>4)Meningkatkan program kesejahteraan;</li> <li>5) Mengatasi kesenjangan gaji internal;</li> <li>6) Menyusun kebijakan kesejateraan yang jelas;</li> <li>7) Mengatasi birokrasi yang kompleks;</li> <li>8)Meningkatkan kesadaran manajemen;</li> <li>9) Mengatasi resistensi terhadap perubahan;</li> <li>10)Mengumpulkan data dan informasi yang akurat.</li> </ul>	
---	------------------------	------	------	-------	-----------------	---	--	--	--

Gambar 3.1 Diagram Kartesius Survei Kepuasaan  
Kepuasaan Layanan Dosen dan Tenaga Kependidikan  
Tahun Akademik 2021/2022



Gambar 3.2 Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Keterangan :

#### Kuadran I

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan responden dan termasuk unsur-unsur pelayanan yang dianggap sangat penting bagi responden. Akan tetapi penyedia pelayanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan responden, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

#### Kuadran II

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan responden, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

#### Kuadran III

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh responden dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan responden karena konsumen tidak menganggap sangat penting.

#### Kuadran IV

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh responden tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

## **Analisis tiap dimensi**

### **Kepuasaan Dosen dan Tenaga Kependidikan**

- Kuadran I

Berdasarkan hasil analisis pada kuadran I menunjukkan ketersediaan layanan telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan responden, sehingga Universitas Muhammadiyah Sorong harus mempertahankan pelayanannya.

- Kuadran II

Berdasarkan hasil analisis pada kuadran II menunjukkan ketersediaan layanan telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan responden, sehingga Universitas Muhammadiyah Sorong harus mempertahankan pelayanannya.

- Kuadran III

Berdasarkan hasil analisis pada kuadran III menunjukkan ketersediaan layanan belum sesuai dengan keinginan responden, sehingga Universitas Muhammadiyah Sorong harus meningkatkan kembali pelayanannya.

- Kuadran IV

Berdasarkan hasil analisis pada kuadran IV menunjukkan ketersediaan layanan telah dilaksanakan sesuai dengan keinginan responden, sehingga Universitas Muhammadiyah Sorong harus mempertahankan pelayanannya.

## **Rencana Tindak Lanjut**

- Kuadran I

Dipertahankan programnya karena sudah berjalan dengan baik.

- Kuadran II

Sudah dilakukan dan berjalan dengan sangat baik.

- Kuadran III

Perlu dilakukan peningkatan

- Kuadran IV

Dipertahankan programnya karena sudah berjalan dengan baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa tingkat **Kepuasaan Dosen dan Tenaga Kependidikan** Universitas Muhammadiyah Sorong terhadap penyelenggaraan pendidikan tinggi perpektif responden yang terdiri dari dosen dan tenaga kependidikan telah baik.



## INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN TERHADAP UNAMIN

Saudara mohon mengisi angket ini dengan sejajar-jujurnya dalam rangka menjaring informasi selengkap-lengkapnya tentang Kepuasan Dosen Tetap Terhadap UNAMIN. Hasil informasi ini akan kami jadikan sebagai bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan kinerja UNAMIN di masa yang akan datang.

ganhyalsma027@gmail.com [Ganti akun](#)



\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email \*

Email Anda

Homebase (Fakultas) \*

Pilih



## INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN TERHADAP UNAMIN

ganhyalma027@gmail.com [Ganti akun](#)



\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

### PENILAIAN DOSEN TERHADAP TUGAS POKOK

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian terhadap UNAMIN berdasarkan daftar pernyataan di bawah ini dengan cara melengkapi angka pada kolom skor yang artinya sebagai berikut.

- 1 = dilaksanakan sangat tidak baik
- 2 = dilaksanakan tidak baik
- 3 = dilaksanakan cukup baik
- 4 = dilaksanakan dengan baik
- 5 = dilaksanakan sangat baik

Dosen di UNAMIN mengampu mata kuliah sesuai dengan Kompetensi \*

1

Lampiran : Kuesioner Survei Kepuasan tenaga kependidikan Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi

docs.google.com



## INSTRUMEN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TETAP TERHADAP UNAMIN

Saudara mohon mengisi angket ini dengan sejajar-jujurnya dalam rangka menjaring informasi selengkap-lengkapnya tentang Kepuasan Tenaga Kependidikan (Pustakawan, Laboran, Teknisi, Tenaga Administrasi) Terhadap UNAMIN. Hasil informasi ini akan kami jadikan sebagai bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan kinerja

UNAMIN di masa yang akan datang.

ganhyalsma027@gmail.com Ganti akun

Draf disimpan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email \*

Email Anda

! Pertanyaan ini wajib diisi

Unit Kerja \*