

LAPORAN SURVEY

KEPUASAN DOSEN TERHADAP MANAJEMEN FMIPA

2024



PENJAMIN MUTU FMIPA UNTAN

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dan puji syukur kepada Allah SWT, penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Manajemen Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Tanjungpura (UNTAN) Pontianak tahun 2024 telah dapat diselesaikan. Pelaksanaan survey dan penyusunan laporan ini tidak terlepas bantuan dan dukungan dari seluruh sivitas akademika FMIPA UNTAN serta mitra Kerjasama Penelitian maupun Pengabdian Kepada Masyarakat. Oleh karena itu dalam kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari persiapan survey, pelaksanaan, pengolahan data, sampai selesainya laporan survey ini.

1. Pimpinan FMIPA UNTAN yang telah memberikan dukungan dan fasilitas atas terselenggaranya survey Kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen FMIPA sampai dengan penyelesaian laporan hasil survey
2. Seluruh dosen FMIPA UNTAN yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian angket survey secara daring.
3. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kami berharap laporan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen FMIPA UNTAN ini dapat memberikan masukan kepada pimpinan untuk melakukan evaluasi dan penentuan kebijakan yang tepat sehingga kualitas dan kuantitas Kerjasama dapat terus meningkat. Kami menyadari dengan sepenuhnya bahwa hasil laporan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen fakultas FMIPA ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan untuk disampaikan ke kami.

Pontianak, Desember 2024

Tim Pelaksana

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pengguna terhadap kualitas mutu pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah maupun non pemerintah dapat memberikan pengaruh sangat besar terhadap organisasi tersebut. Kualitas mutu pelayanan merupakan totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek mutu pelayanan, dan tolak ukur kualitas mutu pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan. Suatu Lembaga Institusi Pendidikan yang bertanggung jawab terhadap kualitas mutu pelayanan seluruh kegiatan akademik yang diselenggarakan oleh Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Tanjungpura (UNTAN) adalah Tim Penjaminan Mutu Fakultas (PMF). Peran dari Tim Penjamin Mutu Fakultas FMIPA adalah melaksanakan penjaminan mutu FMIPA atas Penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) hingga terwujudnya budaya mutu membutuhkan sejumlah aktivitas penting sebagai penunjang keberhasilannya. Sistem penjaminan mutu internal memerlukan data-data pendukung sebagai basis data pengolahan bahan evaluasi yang berasal dari berbagai pihak, diantaranya adalah pengukuran kepuasan pemangku kepentingan dalam hal ini yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan. Kegiatan pengukuran kepuasan serta tingkat pemahaman tersebut dapat dilakukan melalui survei kepada responden dengan metode ilmiah yang sah dan handal (*valid* dan *reliable*). Selain itu diperlukan pula adanya dukungan sistem informasi manajemen SPMI guna meningkatkan efisiensi kinerja pengelolaan mutu di fakultas MIPA. Kemampuan pengukuran kepuasan pelayanan institusi ini dipandang penting untuk mengetahui dan mengukur dampak yang ditimbulkan dari luaran institusi terhadap para pemangku kepentingan seperti dijelaskan dalam Lampiran 1 PerBAN- PT No 2 Th. 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi (APS) dan Panduan Penyusunan Laporan Evaluasi Diri (LED). Dengan pengukuran tersebut diharapkan dapat diketahui level mutu dari layanan fakultas dan tindak lanjut yang diperlukan untuk meningkatkan atau mempertahankan level mutu layanan terkait. Di dalam PerBAN-PT No 2 Th. 2019 tersebut dinyatakan pula bahwa syarat pengukuran kepuasan terhadap pelayanan institusi tersebut harus menggunakan instrumen yang sah, andal dan mudah digunakan. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka perlu dilakukan pengukuran kualitas mutu layanan melalui evaluasi survei kepuasan civitas akademika dalam hal ini dosen, mahasiswa dan tenaga pendidik Fakultas MIPA.

1.2 Tujuan Survey

Tujuan dari penyelenggaraan survey ini adalah:

1. Melihat sejauh mana dosen menilai pelayanan manajemen Fakultas MIPA yang selama ini telah dilakukan.
2. Mengukur tingkat dosen terhadap layanan manajemen Fakultas MIPA
3. Sebagai umpan balik upaya peningkatan kualitas dan kuantitas layanan manajemen Fakultas FMIPA.

BAB II

METODE SURVEY

2.1 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan survey ini dilakukan pada bulan September-November 2024

2.2 Teknik Sampling

Data survei kepuasan dikumpulkan dengan cara sampling menggunakan **teknik stratified random sampling** (SRS) dimana mula-mula populasi dibagi kedalam sembilan strata mengikuti jumlah Prodi yang ada di Fakultas MIPA. Sejumlah sampel kemudian secara random diambil dari setiap strata yang ukurannya dapat berbeda-beda pada setiap strata mengikuti proporsi jumlah mahasiswa di fakultas tersebut. Teknik SRS digunakan untuk menghilangkan bias yang mungkin diberikan oleh pelayanan pada level Prodi sehingga diharapkan dapat diperoleh tingkat presisi dan representasi yang lebih baik dari sampel.

Responden dalam hal ini mahasiswayang diminta untuk memberikan respon atas item- item pernyataan yang disusun melalui form survei. Pilihan respon dilakukan secara tertutup yang mereka anggap paling mewakili persepsi mereka menggunakan **skala Likert** seperti dibawah ini.

<i>i</i>	Pilihan respon	Skor (<i>r</i>) <i>i</i>
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Setuju	4
4	Sangat Setuju	5

Pilihan respon yang menunjukkan tingkat persetujuan responden terhadap setiap item pernyataan kemudian diakumulasikan dan dinyatakan sebagai tingkat kepuasan

aktual responden. Tingkat kepuasan kumulatif untuk item pernyataan *j* dinyatakan dalam bentuk persentase kepuasan dosen *S* yang dihitung sebagai berikut:

$$S_j = \frac{\sum_{i=1}^5 r_i f_i}{n_d r_5} = x \text{ } 100\%$$

dengan r_i = skor dari respon ke i , dan f_i = frekuensi respon ke i . Nilai persentase S_j yang diperoleh dapat dikategorikan sebagai berikut:

Kepuasan S_j	Pilihan respon
0% - 19,99%	Sangat tidak Puas
20% - 39,99%	Tidak Puas
40% - 59,99%	Cukup
60% - 79,99%	Puas
80 % - 100,00%	Sangat Puas

A. Uji validitas (kesahihan)

Validitas sampling untuk ukuran sampel ditentukan dengan **Formula Slovin** dengan tingkat kepercayaan yang ditetapkan sebesar 95%. Tingkat validitas sampling memberikan gambaran mengenai seberapa akurat sampel dalam merepresentasikan populasi. Tingkat validitas sampling dihitung dengan formulasi berikut (Krippendorff, 2003): $\text{sampling validity} = 1 - \text{sampling error}$.

B. Uji Reliabilitas (kehandalan)

Pengujian tingkat reliabilitas dari instrumen dilakukan dengan menghitung nilai **cronbach's alpha** dari setiap pernyataan menggunakan data hasil survei yang telah diperoleh. Tingkat korelasi yang tinggi antara item-item pernyataan mengindikasikan bahwa instrumen survei dikategorikan sebagai **handal**.

C. Rata-rata hitung dan Tingkat Kepuasan

Responden diminta untuk memberikan respon terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan. Tingkat Kepuasan dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang dibandingkan dengan nilai/skore tertinggi. Kriteria penilaian berdasarkan 4 skala likert yang disesuaikan nilai interval dan kualitas pemahaman seperti pada tabel berikut,

Persepsi	Nilai Interval	Konversi	Kualitas Pelayanan
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	Tidak Baik
2	1.76 – 2. 50	43.76 – 62.50	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	Sangat Baik

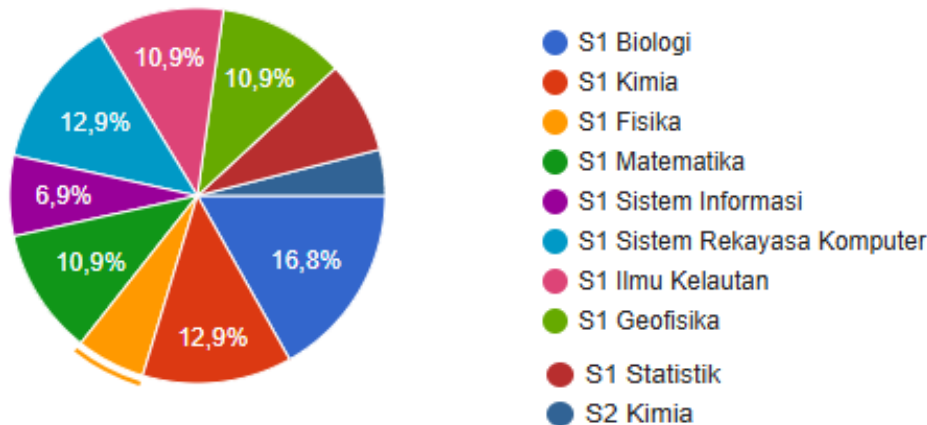
BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen Fakultas MIPA

Survey kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen Fakultas MIPA Untan dilakukan pada bulan Oktober-November 2024 dengan menyebarkan kuesioner secara daring dalam bentuk *google form*. Penyebaran kuesioner dan pengumpulan jawaban responden dilakukan oleh Tim Penjaminan Mutu FMIPA UNTAN. Hasil survey diperoleh jumlah responden yang memberikan jawaban sebanyak 101 responden dari total 119 dosen FMIPA UNTAN atau berkisar 84.9% yang telah mengisi survey kepuasan.

Dari 101 responden yang mengisi terdiri dari 11 reponden (91.7%) dari Prodi Ilmu Kelautan, 11 responden (91.7%) dari Prodi S1 Matematika, 13 responden (100%) dari Prodi S1 Sistem Rekayasa Komputer, 13 responden (76.5 %) dari Prodi S1 Kimia, 4 responden (50%) dari Prodi S2 Kimia, 7 responden (100 %) dari Prodi S1 Sistem Informasi, 10 responden (100%) dari Prodi S1 Geofisika, 6 responden (54.5%) dari Prodi S1 Fisika, 17 responden (85%) dari Prodi S1 Biologi dan 8 responden (88.9%) dari Prodi S1 Statistik.



Tabel 1. Hasil survey Dosen Terhadap Pelayanan Manajemen FMIPA UNTAN

No	Instrumen Pertanyaan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Dosen mengampu mata kuliah sesuai dengan kompetensi	0,00	1,98	20,79	77,23
2	Dosen mengajar, meneliti, melaksanakan PKM serta penunjang lainnya minimal 12 sks setiap semester	0,00	3,96	18,81	77,23
3	Dosen diwajibkan untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan), dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya	0,00	4,95	43,56	51,49

No	Instrumen Pertanyaan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
4	Dosen melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan	0,00	2,97	55,45	41,58
5	Dosen diberdayakan untuk menjadi Pembimbing Akademik mahasiswa	0,00	0,00	14,85	85,15
6	Dosen diberikan informasi untuk melakukan penelitian baik internal maupun eksternal	0,00	2,97	39,60	57,43
7	Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal FAKULTAS atau pihak eksternal	0,00	3,96	40,59	55,45
8	Dosen diberi kesempatan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya	0,00	7,92	46,53	45,54
9	Dosen diberi informasi untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan sumber pendanaan baik internal maupun eksternal	0,00	1,98	36,63	61,39
10	Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal FAKULTAS atau pihak eksternal	0,00	2,97	44,55	52,48
11	Fakultas menyediakan pelatihan penulisan proposal penelitian dan PKM	0,00	11,88	52,48	35,64
12	Dosen mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)	0,99	15,84	55,45	27,72
13	Dosen mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan	0,00	13,86	50,50	35,64
14	Dosen memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	3,96	16,83	59,41	19,80
15	Di setiap ruang kelas tersedia LCD setiap dibutuhkan dalam proses belajar mengajar	0,00	11,88	38,61	49,50
16	Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar	6,93	36,63	50,50	5,94
17	Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)	2,97	9,90	53,47	33,66
18	Tersedia sarana untuk mengakses internet yang baik bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya	2,97	14,85	59,41	22,77
19	Tersedia toilet yang memadai dan bersih	1,98	18,81	59,41	19,80
20	Tersedia sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran	7,92	35,64	45,54	10,89
21	Tersedia perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif	2,97	20,79	59,41	16,83
22	Tersedia sarana dan fasilitas kesehatan	9,90	28,71	46,53	14,85
23	Tersedia sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam	12,87	28,71	44,55	13,86
24	Tersedia sarana parkir yang memadai dan aman	4,95	25,74	53,47	15,84
25	Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan	3,96	13,86	54,46	27,72
26	Dosen memperoleh layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga	19,80	37,62	33,66	8,91
27	Dosen dapat menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah dengan baik	0,99	7,92	61,39	29,70
28	Pimpinan memberikan perhatian untuk setiap hasil kerja dosen yang dilakukan	3,96	13,86	58,42	23,76
29	Pimpinan berkomunikasi baik dengan dosen	2,97	12,87	55,45	28,71
30	Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan dosen	1,98	11,88	59,41	26,73
31	Pimpinan memberikan reward dan punishment terhadap hasil kerja dosen	2,97	17,82	59,41	19,80

No	Instrumen Pertanyaan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
32	Pimpinan memberikan pengawasan terhadap tugas dosen dalam mengajar	0,99	9,90	60,40	28,71
33	Pimpinan menyediakan fasilitas penanganan pengaduan	6,93	32,67	44,55	15,84
34	Pimpinan memberikan informasi tentang jenjang jabatan (fungsional dan struktural)	1,98	3,96	57,43	36,63
35	Pimpinan memberikan informasi SOP kenaikan jabatan (fungsional dan struktural)	1,98	5,94	55,45	36,63
36	Petugas memberikan pelayanan yang baik sesuai SOP kenaikan jabatan(fungsional dan struktural)	1,98	3,96	58,42	35,64
37	Kompetensi/kemampuan petugas penunjang pengembangan jabatan sudah baik	1,98	4,95	67,33	25,74
38	Lama pelayanan dalam pengajuan pengembangan jabatan telah sesuai dengan SOP.	1,98	10,89	60,40	26,73
39	Dosen mendapatkan kemudahan dalam prosedur pelayanan kenaikan jabatan	1,98	2,97	64,36	30,69
40	Dosen memperoleh gaji dan pendapatan lain yang memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup	2,97	9,90	56,44	30,69
41	Dosen mendapatkan THR (Tunjangan Hari Raya) setiap hari raya Idul Fitri sesuai dengan aturan yang berlaku	2,97	3,96	45,54	47,52
42	Dosen diberi kesempatan untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun	8,91	22,77	42,57	25,74
43	Dosen diberikan jaminan kesehatan sesuai dengan aturan yang berlaku	3,96	7,92	52,48	35,64
44	Dosen diberikan fasilitas kemudahan dalam mengurus kepangkatan akademik	0,99	4,95	60,40	33,66
45	Dosen mendapat kesempatan untuk mengikuti kegiatan seminar/ pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu	2,97	10,89	56,44	29,70
46	Dosen mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal Fakultas atau dari pihak eksternal	4,95	15,84	51,49	27,72
47	Dosen diberikan kesempatan untuk mengikuti program sertifikasi Dosen	1,98	2,97	50,50	44,55
48	Dosen mendapat kesempatan meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas	1,98	6,93	49,50	41,58
49	Dosen mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja	5,94	24,75	52,48	16,83
50	Dosen mendapat bantuan apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga	5,94	15,84	46,53	31,68
51	Dosen mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan	5,94	11,88	56,44	25,74
52	Dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama Fakultas dengan pihak eksternal	4,95	16,83	49,50	28,71

b. Rata-rata hitung dan Hasil Tingkat Kualitas Pelayanan

Berdasarkan dari hasil survey Responden terhadap instrument-instrumen pertanyaan yang diberikan. Tingkat Kepuasan dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang dibandingkan dengan nilai/skore tertinggi. Rentang nilai hasil rata-rata berkisar antara 1,973-3,824 dengan kategori **Kurang Baik – Sangat Baik**. Kriteria penilaian berdasarkan 4 skala likert yang disesuaikan nilai interval dan kualitas pemahaman sebagai berikut

Tabel 2. Rata-Rata Hitung dan Hasil Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Skala Likert

No	Instrumen Pertanyaan	2023		2024		Naik / Turun
		Nilai rata-rata	Kualitas Pelayanan	Nilai rata-rata	Kualitas Pelayanan	
1	Dosen mengampu mata kuliah sesuai dengan kompetensi	3,724	Sangat Baik	3,75	Sangat Baik	-0,026
2	Dosen mengajar, meneliti, melaksanakan PKM serta penunjang lainnya minimal 12 sks setiap semester	3,724	Sangat Baik	3,73	Sangat Baik	-0,006
3	Dosen diwajibkan untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan), dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya	3,434	Sangat Baik	3,47	Sangat Baik	-0,036
4	Dosen melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan	3,329	Sangat Baik	3,39	Sangat Baik	-0,061
5	Dosen diberdayakan untuk menjadi Pembimbing Akademik mahasiswa	3,789	Sangat Baik	3,85	Sangat Baik	-0,061
6	Dosen diberikan informasi untuk melakukan penelitian baik internal maupun eksternal	3,539	Sangat Baik	3,54	Sangat Baik	-0,001
7	Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal FAKULTAS atau pihak eksternal	3,592	Sangat Baik	3,51	Sangat Baik	0,082
8	Dosen diberi kesempatan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya	3,461	Sangat Baik	3,38	Sangat Baik	0,081
9	Dosen diberi informasi untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan sumber pendanaan baik internal maupun eksternal	3,579	Sangat Baik	3,59	Sangat Baik	-0,011
10	Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal FAKULTAS atau pihak eksternal	3,579	Sangat Baik	3,50	Sangat Baik	0,079
11	Fakultas menyediakan pelatihan penulisan proposal penelitian dan PKM	3,421	Sangat Baik	3,24	Baik	0,181
12	Dosen mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)	3,276	Sangat Baik	3,10	Baik	0,176
13	Dosen mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan	3,368	Sangat Baik	3,22	Baik	0,148
14	Dosen memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	3,132	Sangat Baik	2,95	Baik	0,182

No	Instrumen Pertanyaan	2023		2024		Naik / Turun
		Nilai rata-rata	Kualitas Pelayanan	Nilai rata-rata	Kualitas Pelayanan	
15	Di setiap ruang kelas tersedia LCD setiap dibutuhkan dalam proses belajar mengajar	3,276	Sangat Baik	3,38	Sangat Baik	-0,104
16	Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar	2,711	Baik	2,55	Baik	0,161
17	Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)	3,395	Sangat Baik	3,18	Baik	0,215
18	Tersedia sarana untuk mengakses internet yang baik bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya	3,316	Sangat Baik	3,02	Baik	0,296
19	Tersedia toilet yang memadai dan bersih	3,092	Baik	2,97	baik	0,122
20	Tersedia sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran	2,539	Baik	2,59	Baik	-0,051
21	Tersedia perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif	2,882	Baik	2,90	Baik	-0,018
22	Tersedia sarana dan fasilitas kesehatan	2,618	Baik	2,66	Baik	-0,042
23	Tersedia sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam	2,645	Baik	2,59	Baik	0,055
24	Tersedia sarana parkir yang memadai dan aman	2,987	Baik	2,80	Baik	0,187
25	Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan	3,237	Baik	3,06	Baik	0,177
26	Dosen memperoleh layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga	2,605	Baik	2,32	Kurang Baik	0,285
27	Dosen dapat menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah dengan baik	3,382	Sangat Baik	3,20	Baik	0,182
28	Pimpinan memberikan perhatian untuk setiap hasil kerja dosen yang dilakukan	3,092	Baik	3,02	Baik	0,072
29	Pimpinan berkomunikasi baik dengan dosen	3,171	Baik	3,10	Baik	0,071
30	Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan dosen	3,158	Baik	3,11	Baik	0,048
31	Pimpinan memberikan reward dan punishment terhadap hasil kerja dosen	2,921	Baik	2,96	Baik	-0,039
32	Pimpinan memberikan pengawasan terhadap tugas dosen dalam mengajar	3,013	Baik	3,17	Baik	-0,157
33	Pimpinan menyediakan fasilitas penanganan pengaduan	2,658	Baik	2,69	Baik	-0,032
34	Pimpinan memberikan informasi tentang jenjang jabatan (fungsional dan struktural)	3,197	Baik	3,29	Sangat Baik	-0,093
35	Pimpinan memberikan informasi SOP kenaikan jabatan (fungsional dan struktural)	3,171	Baik	3,27	Sangat Baik	-0,099
36	Petugas memberikan pelayanan yang baik sesuai SOP kenaikan jabatan(fungsional dan struktural)	3,197	Baik	3,28	Sangat Baik	-0,083
37	Kompetensi/kemampuan petugas penunjang pengembangan jabatan sudah baik	3,118	Baik	3,17	Baik	-0,052
38	Lama pelayanan dalam pengajuan pengembangan jabatan telah sesuai dengan SOP.	2,934	Baik	3,12	Baik	-0,186
39	Dosen mendapatkan kemudahan dalam prosedur pelayanan kenaikan jabatan	2,987	Baik	3,24	Baik	-0,253
40	Dosen memperoleh gaji dan pendapatan lain yang memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup	3,237	Baik	3,15	Baik	0,087

No	Instrumen Pertanyaan	2023		2024		Naik / Turun
		Nilai rata-rata	Kualitas Pelayanan	Nilai rata-rata	Kualitas Pelayanan	
41	Dosen mendapatkan THR (Tunjangan Hari Raya) setiap hari raya Idul Fitri sesuai dengan aturan yang berlaku	3,592	Sangat Baik	3,38	Sangat Baik	0,212
42	Dosen diberi kesempatan untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun	3,000	Baik	2,85	Baik	0,15
43	Dosen diberikan jaminan kesehatan sesuai dengan aturan yang berlaku	3,289	Sangat Baik	3,20	Baik	0,089
44	Dosen diberikan fasilitas kemudahan dalam mengurus kepengkatan akademik	3,039	Baik	3,27	Sangat Baik	-0,231
45	Dosen mendapat kesempatan untuk mengikuti kegiatan seminar/ pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu	3,250	Baik	3,13	Baik	0,12
46	Dosen mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal Fakultas atau dari pihak eksternal	3,329	Baik	3,02	Baik	0,309
47	Dosen diberikan kesempatan untuk mengikuti program sertifikasi Dosen	3,500	Sangat Baik	3,38	Sangat Baik	0,12
48	Dosen mendapat kesempatan meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas	3,329	Sangat Baik	3,31	Sangat Baik	0,019
49	Dosen mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja	2,789	Baik	2,80	Baik	-0,011
50	Dosen mendapat bantuan apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga	3,039	Baik	3,04	Baik	-0,001
51	Dosen mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan	2,934	Baik	3,02	Baik	-0,086
52	Dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama Fakultas dengan pihak eksternal	2,987	Baik	3,02	Baik	-0,033

c. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Survey Kepuasan

Survey kepuasan Dosen dilakukan dengan mengambil sampel responden sebanyak 101 yang diperoleh dari 10 Program Studi yang ada di Fakultas MIPA Universitas Tanjungpura yaitu PS Matematika, PS Fisika, PS Biologi, PS Kimia PS Rekayasa Sistem Komputer, PS Ilmu Kelautan, PS Statistika, PS Geofisika, PS Sistem Informasi dan PS S2 Kimia. Terdapat 52 instrumen pertanyaan pada survey kepuasan dosen terhadap pelayanan Manajemen FMIPA Untan. Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu butir pertanyaan. Skala butir pertanyaan disebut valid, jika melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur yang seharusnya diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu instrumen dikatakan valid apabila $r_{xy} > r_{(\alpha:n-2)}$.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Cara menghitung reliabilitas adalah dengan menghitung koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas yaitu:

- a. Jika nilai Cronbach's alpha $> 0,6$ maka kuesioner dinyatakan reliable/konsisten.
- b. Jika nilai Cronbach's alpha $< 0,6$ maka kuesioner dinyatakan tidak reliable/konsisten.

Dengan sampel sebanyak 101 dan taraf signifikansi 5%, diperoleh nilai r-tabel ($r_{(0,05;28)}$) adalah 0,098 dan nilai r-hitung setiap item sebagai berikut.

Tabel 3. Tabel Uji Validitas Instrumen Survey Kepuasan

No	Instrumen Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Dosen mengampu mata kuliah sesuai dengan kompetensi	0,427	0,194	Valid
2	Dosen mengajar, meneliti, melaksanakan PKM serta penunjang lainnya minimal 12 sks setiap semester	0,261	0,194	Valid
3	Dosen diwajibkan untuk membuat silabus, SAP (Satuan Acara Perkuliahan), dan BAP (Berita Acara Perkuliahan) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya	0,342	0,194	Valid
4	Dosen melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan	0,322	0,194	Valid
5	Dosen diberdayakan untuk menjadi Pembimbing Akademik mahasiswa	0,416	0,194	Valid
6	Dosen diberikan informasi untuk melakukan penelitian baik internal maupun eksternal	0,563	0,194	Valid
7	Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal FAKULTAS atau pihak eksternal	0,462	0,194	Valid
8	Dosen diberi kesempatan untuk membuat buku ajar atau handout, modul atau karya ilmiah yang lainnya	0,495	0,194	Valid
9	Dosen diberi informasi untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan sumber pendanaan baik internal maupun eksternal	0,538	0,194	Valid
10	Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan pengabdian masyarakat sesuai keahlian sekali dalam satu semester baik didanai oleh internal FAKULTAS atau pihak eksternal	0,400	0,194	Valid
11	Fakultas menyediakan pelatihan penulisan proposal penelitian dan PKM	0,449	0,194	Valid
12	Dosen mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)	0,610	0,194	Valid
13	Dosen mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan	0,486	0,194	Valid
14	Dosen memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan	0,643	0,194	Valid
15	Di setiap ruang kelas tersedia LCD setiap dibutuhkan dalam proses belajar mengajar	0,419	0,194	Valid
16	Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar	0,620	0,194	Valid
17	Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)	0,626	0,194	Valid
18	Tersedia sarana untuk mengakses internet yang baik bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya	0,386	0,194	Valid
19	Tersedia toilet yang memadai dan bersih	0,477	0,194	Valid

No	Instrumen Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
20	Tersedia sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran	0,600	0,194	Valid
21	Tersedia perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif	0,559	0,194	Valid
22	Tersedia sarana dan fasilitas kesehatan	0,569	0,194	Valid
23	Tersedia sarana koperasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dosen termasuk simpan pinjam	0,633	0,194	Valid
24	Tersedia sarana parkir yang memadai dan aman	0,509	0,194	Valid
25	Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan	0,444	0,194	Valid
26	Dosen memperoleh layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga	0,646	0,194	Valid
27	Dosen dapat menggunakan fasilitas untuk melakukan ibadah dengan baik	0,467	0,194	Valid
28	Pimpinan memberikan perhatian untuk setiap hasil kerja dosen yang dilakukan	0,673	0,194	Valid
29	Pimpinan berkomunikasi baik dengan dosen	0,706	0,194	Valid
30	Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan dosen	0,745	0,194	Valid
31	Pimpinan memberikan reward dan punishment terhadap hasil kerja dosen	0,670	0,194	Valid
32	Pimpinan memberikan pengawasan terhadap tugas dosen dalam mengajar	0,552	0,194	Valid
33	Pimpinan menyediakan fasilitas penanganan pengaduan	0,739	0,194	Valid
34	Pimpinan memberikan informasi tentang jenjang jabatan (fungsional dan struktural)	0,720	0,194	Valid
35	Pimpinan memberikan informasi SOP kenaikan jabatan (fungsional dan struktural)	0,671	0,194	Valid
36	Petugas memberikan pelayanan yang baik sesuai SOP kenaikan jabatan(fungsional dan struktural)	0,704	0,194	Valid
37	Kompetensi/kemampuan petugas penunjang pengembangan jabatan sudah baik	0,679	0,194	Valid
38	Lama pelayanan dalam pengajuan pengembangan jabatan telah sesuai dengan SOP.	0,687	0,194	Valid
39	Dosen mendapatkan kemudahan dalam prosedur pelayanan kenaikan jabatan	0,732	0,194	Valid
40	Dosen memperoleh gaji dan pendapatan lain yang memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup	0,645	0,194	Valid
41	Dosen mendapatkan THR (Tunjangan Hari Raya) setiap hari raya Idul Fitri sesuai dengan aturan yang berlaku	0,518	0,194	Valid
42	Dosen diberi kesempatan untuk mengikuti seleksi dosen teladan setiap tahun	0,589	0,194	Valid
43	Dosen diberikan jaminan kesehatan sesuai dengan aturan yang berlaku	0,622	0,194	Valid
44	Dosen diberikan fasilitas kemudahan dalam mengurus kepangkatan akademik	0,703	0,194	Valid
45	Dosen mendapat kesempatan untuk mengikuti kegiatan seminar/pertemuan ilmiah sesuai bidang ilmu	0,607	0,194	Valid
46	Dosen mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal Fakultas atau dari pihak eksternal	0,587	0,194	Valid
47	Dosen diberikan kesempatan untuk mengikuti program sertifikasi Dosen	0,475	0,194	Valid
48	Dosen mendapat kesempatan meningkatkan jenjang karir sesuai dengan aturan yang jelas	0,697	0,194	Valid

No	Instrumen Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
49	Dosen mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja	0,666	0,194	Valid
50	Dosen mendapat bantuan apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga	0,617	0,194	Valid
51	Dosen mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan	0,674	0,194	Valid
52	Dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama Fakultas dengan pihak eksternal	0,609	0,194	Valid

Dari tabel yang disajikan dapat dilihat bahwa nilai r hitung untuk setiap pertanyaan selalu lebih besar dari r tabel. Ini menunjukkan bahwa seluruh Pertanyaan yang diajukan adalah **valid**. Untuk test reliability, survey yang mengajukan 52 pertanyaan dengan 101 sampel responden (Kepuasan dosen terhadap layanan manajemen Fakultas FMIPA Untan), hasil analisis terhadap jawaban yang diberikan oleh responden menghasilkan nilai korelasi Cronbach's alpha sebesar 0,957. Nilai korelasi ini lebih besar dari 0,6 maka digolongkan ke dalam hubungan sangat kuat sehingga survey yang dilakukan sudah **reliable atau konsisten**.

Kendala, Tantangan dan Solusi

Pada pelaksanaan pengukuran kualitas mutu layanan terhadap dosen masih terdapat kendala yang dihadapi ketika penyebaran survei-survei kepuasan tidak merata karena kurangnya koordinasi dan informasi waktu pengisian survei selain itu kendala lainnya adalah kurangnya minat responden dalam mengisi survei yang dibagikan secara daring. Sedangkan Tantangan yang dirasa cukup besar yaitu kesungguhan maupun kejujuran responden ketika mengisi survei yang diberikan terkait adanya rasa ketidakpuasan akan menyampaikan pengalaman buruknya terhadap kualitas mutu layanan di FMIPA UNTAN. Solusi yang dapat dilakukan untuk menghadapi kendala dan tantangan yang terjadi yaitu dengan menumbuhkan rasa kesadaran diri yang tinggi terhadap civitas akademik FMIPA UNTAN yang mengisi survei kualitas mutu layanan bahwa hasil survei yang diberikan tidak lain bertujuan untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan Fakultas MIPA UNTAN. Selain itu pelaksanaan pengukuran kualitas layanan dengan melakukan survei-survei kepuasan dapat dilakukan secara terprogram dan berkelanjutan setiap tahun kepada seluruh civitas akademik untuk menjangkau seluruh keluhan, saran, dan masukan. Hal ini dirasa cukup penting dilakukan sebagai umpan balik bagi perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan di fakultas MIPA.

Kesimpulan

1. Responden yang telah mengisi jawaban sebanyak 101 responden dari total 119 dosen FMIPA UNTAN atau berkisar 84.9%, meningkat dari tahun lalu hanya 77 responden.
2. Hasil pengukuran kualitas terhadap pelayanan yang telah dilakukan Tim Penjamin Mutu FMIPA UNTAN memberikan hasil rata -rata hitung baik. Perhitungan nilai interval kualitas pelayanan menunjukkan bahwa aspek pelayanan sudah berada pada interval 2,32-3,75 Artinya mutu layanan sudah masuk ke dalam kategori Kurang Baik – Sangat Baik.
3. Dari 52 total layanan 1 layanan (1,89%) dengan kategori kurang baik, 30 layanan (56,6%) dengan kategori baik dan 19 layanan (35,8%) dengan kategori sangat baik.

Dari total 52 layanan, 32 layanan (61,5%) terjadi peningkatan dan 20 layanan (38,46%) terjadi penurunan.

4. Layanan dengan kategori kurang baik adalah :
 - Dosen memperoleh layanan peningkatan kebugaran jasmani melalui sarana prasarana olahraga.

Layanan dengan kategori sangat baik diantaranya:

- Dosen mengampu mata kuliah sesuai dengan kompetensi
 - Dosen mengajar, meneliti, melaksanakan PKM serta penunjang lainnya minimal 12 sks setiap semester
 - Dosen diberdayakan untuk menjadi Pembimbing Akademik mahasiswa
 - Dosen diberdayakan untuk menjadi pembimbing dan penguji tugas akhir mahasiswa
 - Pimpinan memberikan informasi tentang jenjang jabatan (fungsional dan struktural)
 - Dosen diberi informasi untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan sumber pendanaan baik internal maupun eksternal
5. Beberapa layanan yang meningkat dari kategori baik menjadi sangat baik diantaranya:
 - Pimpinan memberikan informasi tentang jenjang jabatan (fungsional dan struktural)

- Pimpinan memberikan informasi SOP kenaikan jabatan (fungsional dan struktural)
 - Petugas memberikan pelayanan yang baik sesuai SOP kenaikan jabatan(fungsional dan struktural)
 - Dosen diberikan fasilitas kemudahan dalam mengurus kepangkatan akademik
6. Beberapa layanan yang menurun dari kategori sangat baik menjadi baik diantaranya:
- Fakultas menyediakan pelatihan penulisan proposal penelitian dan PKM
 - Dosen mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu unit, dll)
 - Dosen mendapatkan kesempatan dalam tugas tambahan
 - Dosen memperoleh pemerataan dalam mendapatkan tugas tambahan

Masukan dan Saran

Kebersihan dan kelayakan toilet di lantai 3 mohon menjadi perhatian (8 responden dengan masukan yang sama)

Dimaksimalkan kesetaraan

Pelayanan kurang adil dan kurang transparan.

Perlu untuk melakukan pengadaan kanopi (selain kanopi untuk mobil Dekan) di area parkir mobil dosen.

Perlu dibangun sistem/aplikasi untuk memudahkan para dosen yang melakukan pengajuan kenaikan jabatan/pangkat untuk memonitor (kelengkapan berkas) proses kenaikan pangkat yang dilakukan.

Mohon perhatian utk sarana dan prasarana ruang kelas pada gedung lama FMIPA
mohon ditambahkan jaringan internet menjadi lebih baik untuk menunjang kerja dosen dan staf di lingkungan FMIPA Untan

Untuk ruangan kuliah lantai 3 gedung baru, kondisi sangat panas sehingga mengganggu konsentrasi dosen maupun siswa dalam belajar.

F3 dan F4 ruangnya sangat panas dan pengap. Mohon ditambah kapasitas ACnya.

Diperlukan kantin yang cukup besar dan sarana olahraga (gym) di kampus.

ruang kuliah lantai tiga gedung baru perlu dilengkapi AC.

Peningkatan sarana laboratorium di Prodi Geofisika

Fakultas menyampaikan program tindak lanjut berdasarkan hasil survey pada tahun sebelumnya

Perlu peningkatan pengaturan lokasi parkir

Bisa lebih fokus ke pelayanan terhadap kegiatan mahasiswa atau layanan untuk mahasiswa, seperti sarana dan pra-sarana laboratorium, kegiatan-kegiatan mahasiswa yang untuk kesejahteraan mahasiswa, karena UKT mahasiswa yang cukup mahal

Fasilitas AC ada di setiap ruang kelas sehingga proses belajar-mengajar menjadi lebih nyaman, pemeliharaan LCD di setiap kelas dilakukan sebulan sekali sehingga bisa segera diperbaiki jika ada yang rusak.

Harap jumlah ruangan kelas ditambah. Berikan pendingin ruangan yang sesuai di ruang kelas. Papan tulis juga ditambah. Kebersihan Lab dan kelas harap selalu diutamakan

Kursi kayu sebaiknya diganti secara bertahap dengan yang lebih baik. Jika ada dosen yang tertimpa musibah diberi bantuan.

Perlu dilakukan penambahan ruang dosen karena dengan rekrutmen dosen baru kapasitas ruangan yang sudah ada sekarang tidak mencukupi

Pembagian mata kuliah sesuai dengan kepakarannya

Bagian sarana dan prasarana masih banyak yang harus diperbaiki, terutama ruang kelas, tempat diskusi mhs yang nyaman, aula bersama, tempat dosen rapat dan berdiskusi. Untuk kepanitiaan dan tim tingkat fakultas sering kali dipilih berdasarkan kedekatan dengan pimpinan, tidak ada open rekrutmen yang jelas dan sesuai dengan kompetensi

Mohon fasilitas perkuliahan terutama ruang kelas dan proyektor ditambah lagi.

Ruang dosen siskom bawah juga mohon bantuannya segera direnovasi platform ruangnya demi meningkatkan kenyamanan pelayanan di ruang dosen. Banyak mahasiswa dan stakeholder yang sering datang ke ruangan dan menanyakan kenapa tidak diperbaiki.

Sarana parkir ditingkatkan, misal petugas yang ada diberdayakan untuk merapikan kendaraan. Diharapkan pimpinan tidak kaku dalam memimpin dan lebih banyak keluar untuk kerjasama.

Terkait informasi mengenai pengembangan karir dosen agar transparan

Sebaiknya pemeliharaan fasilitas lebih ditingkatkan

Untuk internet khusus nya di lantai 3 sangat sulit di akses

Sebaiknya ada fasilitas kesehatan, seperti ruang UKS agar jika mahasiswa tiba2 sakit bisa diberikan pertolongan pertama pada ruang tersebut. Hal ini pernah terjadi ketika ada mahasiswa sesak napas, mau dibawa ke ruang apa jadi bingung.

tingkatkan lagi kualitas layanan

Melibatkan dan mengakomodir kerjasama yang diinisiasi dan lakukan oleh dosen

Kuisiornya sudah disusun dengan sangat baik, harapannya semoga hasil kuisiornya dapat menjadi pembahasan dalam rapat fakultas dan ada tindak lanjut dari hasil kuisiornya ini. Terima kasih.

untuk sarana kelas biasanya terjadi ketimpangan antara kapasitas dan jumlah mhs, terutama di kelas C. mahasiswa yang mengikuti pembelajaran sesak, ditambah flow udara yang kurang menjadikan tidak nyaman bagi mhs dan dosen yang mengajar

Perlu peningkatan fasilitas laboratorium biologi

Tata kelola perlu di tingkatkan. Pemerataan tugas

Fasilitas mengajar baik ruangan dan fasilitas lainnya khusus untuk gedung lama masih sangat perlu untuk diperbaiki serta ditambah untuk kenyamanan perkuliahan

perlu peningkatan fasilitas dan sarpras ruang kuliah dan lab

Daftar Pustaka

- Andriani, Y., Djamil M, 2018, “Pengaruh kompetensi dan motivasi tenaga kesehatan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening terhadap kualitas pelayanan di rsud cileungsi,” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol.2, No.3, pp 1-16.
- Gugus Kendali Mutu, 2019 . Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa.Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha, Bandung.
- UU Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
- Permenristekdikti No. 62 Tahun2016 tentang SistemPenjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
- Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- Permenristekdikti No. 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
- Permenristekdikti No. 61 Tahun 2016 tentang Pangkalan Data Dikti
- Permenristekdikti No. 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Dikti
- Permenristekdikti No. 100 Tahun 2016 tentang Pendirian, Perubahan Pembubaran PTN dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin PTS
- Per-BAN-PT No. 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Dikti
- Satuan Penjamin Mutu., 2019. Laporan Survei Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di Politeknik Negri Jakarta.Politeknik Negri, Jakarta.
- Shofiyani,A., dkk, 2020. Penelitian Penjamin Mutu Fakultas. Laporan Penelitian. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Tanjungpura, Pontianak.
- Suhendar, Endang., dan Suroto. 2015. Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB. *Faktor Exacta* Vol. 7 (IV). Htm. 372-386.
- Zahir, A, Saputra, S, 2019, “*Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo,*” *Prosiding Seminar Nasional.*, Vol. 2, No. 1, pp. 645–656.