



SURVEI KEPUASAN DOSEN UNIVERSITAS PANCASILA



UNIVERSITAS PANCASILA

Pengukuran Kepuasan Dosen

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan dosen dilaksanakan satu kali dalam setiap semester, berdasarkan [SOP No PR 7-9.1.2-4.405-07](#). Tabel di bawah ini merupakan atribut mutu dalam survei kepuasan dosen yang akan ditanyakan kepada dosen.

Tabel. Atribut Mutu Kepuasan Dosen

No	Atribut Mutu Kepuasan Dosen	Dimensi
1	Kualitas ruang kerja dosen	Tangible
2	Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma	Tangible
3	Kualitas fasilitas umum (seperti toilet, tempat parkir, kantin, tempat ibadah).	Tangible
4	Kualitas sistem informasi.	Tangible
5	Kerapihan penampilan tenaga kependidikan.	Tangible
6	Kesempatan dalam pengembangan kompetensi dan karir dosen yang diberikan oleh UPPS.	Reability
7	Ketepatan waktu dalam pembayaran insentif, tunjangan, dan gaji.	Reability
8	Ketepatan jam operasional pelayanan.	Reability
9	Penegakan aturan yang telah ditetapkan.	Reability
10	Ketepatan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan agenda yang ditetapkan.	Reability
11	UPPS memberikan tanggapan atas permintaan yang diajukan.	Responsiveness
12	Kecepatan respon UPPS dalam memberikan informasi layanan.	Responsiveness
13	Kecepatan respon UPPS terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami.	Responsiveness
14	Kecepatan respon UPPS terhadap kendala terkait keuangan (insentif, tunjangan, dan gaji).	Responsiveness
15	Inisiatif tenaga kependidikan mengantisipasi/menyelesaikan masalah.	Responsiveness
16	Keramahan tenaga kependidikan.	Assurance
17	Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh UPPS.	Assurance

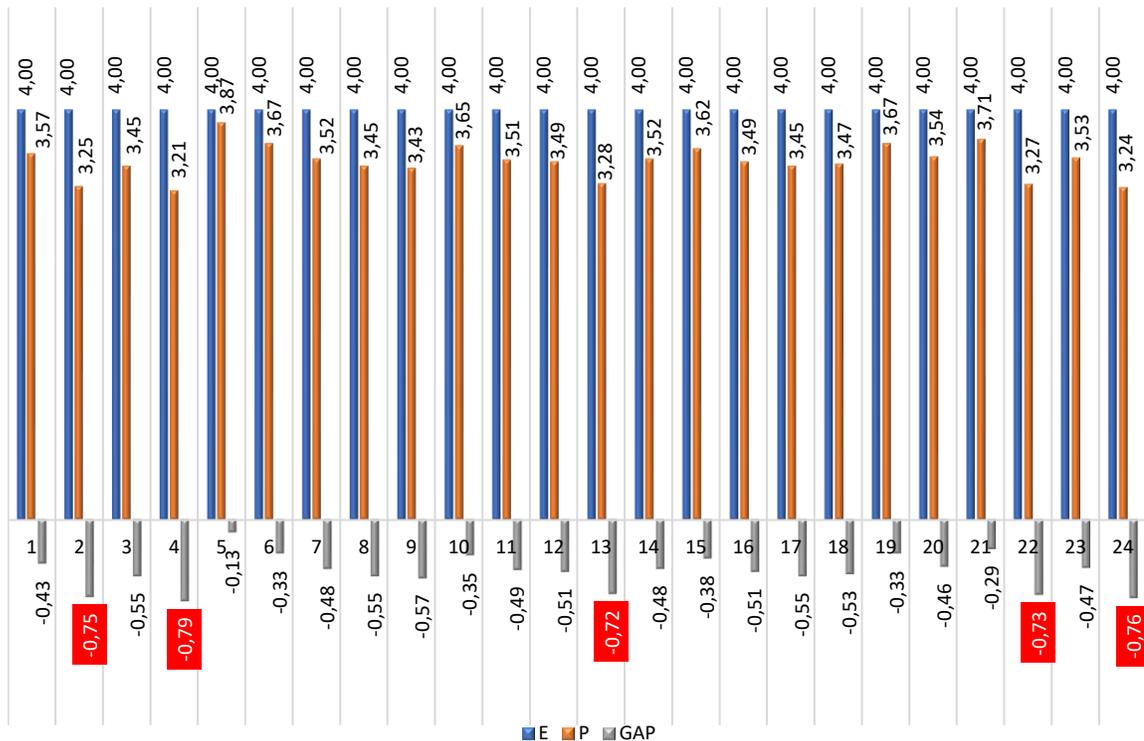
No	Atribut Mutu Kepuasan Dosen	Dimensi
18	Kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan menyelesaikan masalah.	Assurance
19	Kesempatan diskusi/dialog dengan UPPS.	Assurance
20	Pemenuhan kebutuhan tridarma dan penunjang kegiatan dosen oleh UPPS.	Emphaty
21	Perhatian secara personal kepada masing-masing dosen oleh UPPS.	Emphaty
22	Perhatian UPPS terhadap kondisi kesehatan fisik.	Emphaty
23	Motivasi yang diberikan oleh UPPS untuk mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif.	Emphaty
24	Perhatian UPPS terhadap kesejahteraan psikologis.	Emphaty

Kecukupan Data, Uji Validitas dan Uji Realiabilitas.

Pelaksanaan Kepuasan Dosen tahun 2020/2021 diisi oleh seluruh dosen aktif sebanyak 329 dosen, sedangkan pada tahun 2021/2022, dosen yang mengisi kuesioner kepuasan dosen sebanyak 334 dosen. Pelaksanaan uji validitas diperoleh nilai sebesar 0,62 syarat minimal 0,60 (terpenuhi). Sedangkan uji realibilitas diperoleh nilai sebesar 0,63 syarat minimal 0,60 (terpenuhi).

Hasil Pengelolaan survei

Hasil survei kepuasan dosen tahun akademik 2020/2021 dan tahun akademik 2021/2022 disajikan dalam gambar di bawah ini:



Gambar. Survei Kepuasan Dosen TA. 2020/2021

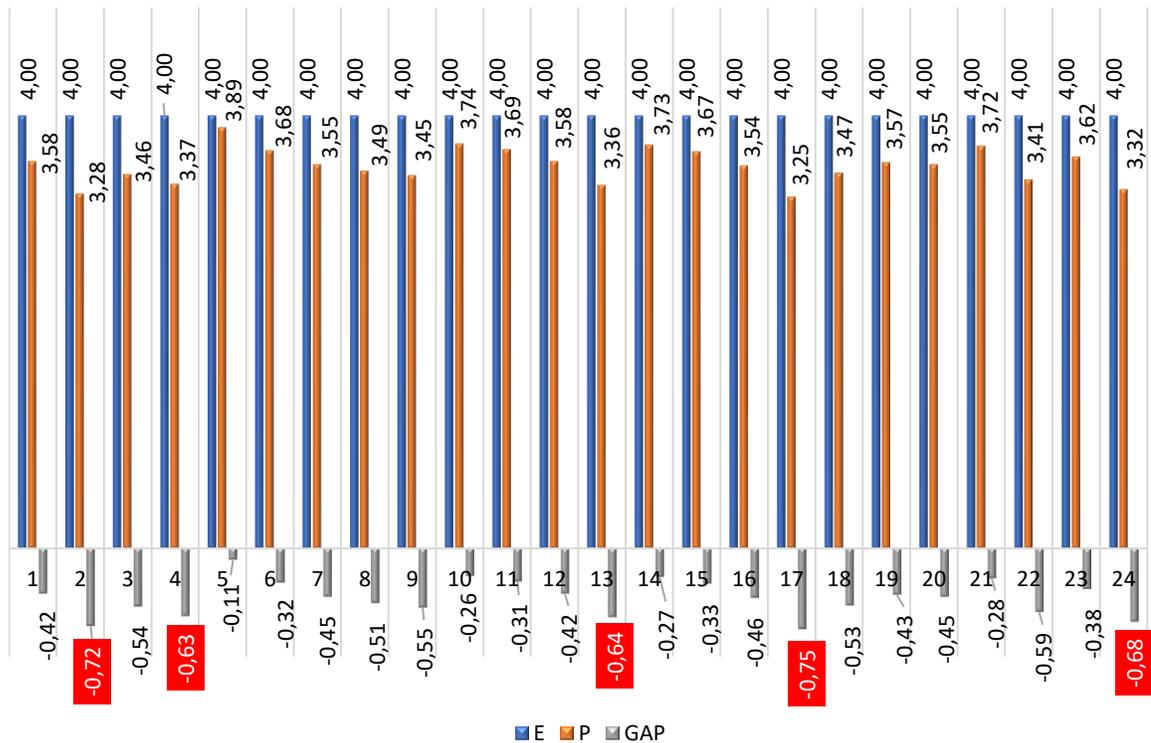
Berdasarkan pengukuran survei kepuasan dosen tahun akademik 2020/2021 diperoleh informasi bahwa ada 5 (lima) atribut mutu yang memiliki nilai GAP yang tinggi yaitu:

- 1) Kualitas sistem informasi, sebesar -0.79
- 2) Perhatian UPPS terhadap kesejahteraan psikologis, sebesar -0,76
- 3) Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma, sebesar -0,75
- 4) Perhatian UPPS terhadap kondisi kesehatan fisik, sebesar -0,73
- 5) Kecepatan respon UPPS terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami, sebesar -0,72

Upaya yang dilakukan Universitas Pancasila bidang SDM permasalahan tersebut di atas, sebagai berikut:

- 1) Peningkatan kualitas dari sistem informasi yang ada di Universitas Pancasila
- 2) Memperhatikan kesejahteraan secara psikologis
- 3) Memperbaiki fasilitas untuk penunjang proses belajar mengajar
- 4) Memperhatikan kesehatan para dosen
- 5) Adanya Layanan untuk perbaikan sarana prasarana penunjang bagi dosen.

Program kerja tersebut dilakukan oleh bidang SDM, hasil memberikan dampak positif terhadap kinerja dosen. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengukuran kepuasan dosen pada tahun 2021/2022, sebagai berikut:



Gambar. Survei Kepuasan Dosen TA. 2021/2022

Hasil pengukuran kepuasan dosen tahun 2021/2022 dan kaitkan dengan peningkatan mutu layanan untuk dosen tahun akademik 2020/2021, adanya penurunan nilai GAP sebagai berikut:

- 1) Kualitas sistem informasi nilai gap semula, -0,79 menjadi -0.63
- 2) Perhatian UPPS terhadap kesejahteraan psikologis nilai gap semula -0,76 menjadi -0.68
- 3) Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma nilai gap semula -0,75 menjadi -0.72
- 4) Perhatian UPPS terhadap kondisi kesehatan fisik nilai gap semula -0.73 menjadi -0.72
- 5) Kecepatan respon UPPS terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami nilai gap semula – 0,72 menjadi -0,59

Berdasarkan informasi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa program kerja bidang SDM untuk meningkatkan mutu kinerja dosen cukup efektif. Selanjutnya peningkatan kinerja dosen oleh bidang SDM dilakukan sesuai dengan hasil pengukuran kepuasan dosen tahun akademik 2021/2022 dengan prioritas sebagai berikut:

- 1) Transparansi informasi dan kebijakan yang diambil oleh UPPS. -0,75
- 2) Kualitas fasilitas yang mendukung kegiatan tridarma, sebesar -0,72
- 3) Perhatian UPPS terhadap kesejahteraan psikologis. sebesar -0,68
- 4) Kecepatan respon UPPS terhadap kendala sarana dan prasarana yang dialami. sebesar -0,64
- 5) Kualitas sistem informasi, sebesar – 0,63