



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

**PAPM LPMPP SURVEI KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN KEUANGAN DAN
SARANA PRASARANA**

Unit Kerja : Fakultas Ilmu Budaya

Tgl Survei 29-01-2024 sd 02-02-2024

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN
PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN**

Kata Pengantar

Perguruan Tinggi di Indonesia saat ini memiliki tingkat persaingan yang cukup ketat dan dinamis dalam upaya menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing. Universitas Jember menjadi salah satu perguruan tinggi negeri yang memiliki predikat Unggul dituntut untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas dari waktu ke waktu. Evaluasi dilaksanakan dalam rangka mengukur atau mengidentifikasi apakah proses yang terdiri atas input, transformasi dan output yang terlaksana telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Apabila belum tercapai maka akan dilakukan beberapa langkah yang diperlukan agar tujuan dapat tercapai, namun apabila tercapai maka bisa dilakukan peningkatan untuk menjaga kualitas. Salah satu instrumen dalam evaluasi adalah dengan mengukur kepuasan dosen di Fakultas dalam lingkungan Universitas Jember. Mahasiswa adalah subjek utama dalam pendidikan di sebuah perguruan tinggi. Perkembangan mahasiswa di perguruan tinggi menggambarkan kualitas pendidikan yang diberikan;

I. Pendahuluan

I.1. Latar Belakang

Pendidikan Tinggi harus memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menjalankan tri dharma Perguruan tinggi khususnya dalam Kesuksesan institusi dalam menjalankan Tri dharma Perguruan Tinggi dibutuhkan transparansi dan akuntabilitas serta SDM yang mumpuni dalam menunjang kinerja dosen di Unit pengelola program studi memiliki tanggung jawab dalam mengelola SDM dan dipergunakan sepenuhnya dalam memberikan kepuasan pelanggan yaitu dosen, mahasiswa, stakeholder, dan staf dosen. Sebagai salah satu institusi yang bergerak di bidang Pendidikan, mahasiswa mengambil peran utama dalam mensukseskan program-program prodi yang juga terlibat langsung dalam penggunaan SDM yang tersedia.

Sebagai salah satu upaya untuk menjaga dan meningkatkan mutu layanan adalah dengan melakukan evaluasi melalui proses identifikasi kepuasan dosen atas layanan sarana dan prasarana untuk pengembangan SDM di Perguruan Tinggi. Sebagai salah satu unsur penunjang keberhasilan perguruan tinggi, pemberian layanan terbaik kepada harus selalu di evaluasi, dikendalikan dan ditingkatkan dari waktu ke waktu. Bentuk evaluasi akan dilakukan dengan pengisian survei kepuasan melalui layanan survei di SISTER. Kemudian hasil survei dianalisis tingkat kepuasannya, diidentifikasi kelemahannya dan dibuatkan rekomendasi dan tindaklanjut perbaikannya dalam bentuk laporan. Laporan ini akan menjadi bahan masukan Gugus Penjaminan Mutu maupun Unit Penjaminan Mutu Fakultas maupun Pimpinan Universitas Jember dalam pelaksanaan evaluasi dan perbaikan layanannya.

I.2. Tujuan

Memberikan laporan hasil pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember. Laporan ini bermanfaat dalam:

- a. Mengetahui Hasil Survei Kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di Lingkungan Universitas Jember berdasarkan masing-masing Indikator di setiap pertanyaan;
- b. Mengetahui Data hasil Deskripsi keseluruhan penyimpulan kepuasankepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember.
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari layanan kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di Lingkungan Universitas Jember;

d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan layanan kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di Lingkungan Universitas Jember;

e. Memberikan Umpan balik atau rekomendasi dalam memperbaiki dan meningkatkan kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember.

I.3. Luaran Yang Diharapkan

a. Mendorong partisipasi dosen untuk menilai kepuasan terhadap layanan terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember. di Lingkungan Universitas Jember.

b. Mendorong Fakultas, unit maupun Lembaga di lingkungan Jember untuk meningkatkan kualitas/mutu layanan.

c. Mendorong Pimpinan Universitas Jember untuk melakukan tindak lanjut berdasarkan laporan hasil pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember.

II. Metodologi Survei

II.1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan meliputi pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember. Kepuasan ditinjau dari perspektif dosen dari berbagai Fakultas, Lembaga dan Unit di Universitas Jember. Penyajian hasil survei kepuasan akan disajikan dalam bentuk data deskriptif dalam bentuk persentase dan numerik untuk data indeks kepuasannya.

Data yang digunakan merupakan data primer. Sumber data primer dalam hal ini berupa opini subyek yang dikumpulkan secara individual dari responden melalui link survei yang sudah tersistem melalui laman SISTER. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan poin, dengan rating 1 (Tidak puas), 2 (Kurang puas), 3 (Cukup puas), 4 (Puas) dan 5 (Sangat Puas) dengan bantuan sistem informasi berbasis web yang dapat diakses pada laman <https://siakad.unej.ac.id/>. *Link survei* kepuasan tersebut dapat diisi oleh dosen melalui SISTER masing-masing yang sudah tersistem sangat baik. Kepala LPMPP mengirimkan pemberitahuan kepada pimpinan masing-masing Fakultas dan Lembaga untuk menginformasikan perihal pengisian survei tersebut kepada responden.

Pengukuran Indeks Kepuasan layanan di Lingkungan Universitas Jember menggunakan rujukan **Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004** yang dimodifikasi menyesuaikan kebutuhan instrument survei kepuasan di lingkungan Universitas Jember. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang = $\text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur}$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$\text{IKM} = (\text{Total nilai persepsi per unsur} / \text{Total responden}) \times \text{Nilai Penimbang}$

Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 5, maka

konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Konversi IKM} = \text{Nilai IKM} / 20$$

Tabel dibawah ini merupakan kategorisasi mutu layanan terhadap IKM :

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan;

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	1,00-1,80	20,00 - 36,00	E	Tidak Puas
2	1.81-2,60	36,10 - 52,00	D	Kurang Puas
3	2,61-3,40	52,10 - 68,00	C	Cukup Puas
4	3,41-4,20	68,10 - 84,00	B	Puas
5	4,21-5,00	84,10 - 100	A	Sangat Puas

II.2. Tahapan Survei

- a. Perencanaan, mencakup penyusunan instrumen survei kepuasan dan pedoman pelaksanaan survei kepuasan;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei kepuasan;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Melaporkan hasil survei.

II.3. Waktu Survei

Waktu pelaksanaan survei mulai tanggal 1 Februari 2024 sampai dengan 15 Februari 2024.

II.4. Pelaksanaan Survei

- a. Populasi. Populasi dari survei ini adalah semua dosen di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember.
- b. Teknik Sampling. Teknik sampling pada survei ini menggunakan random sampling dari sistem informasi terpadu (SISTER) UNEJ.
- c. Metode Pengumpulan Data. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei online dengan menggunakan kuesioner elektronik pada SISTER;

III. Analisis Data

III.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Instrumen survei kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember sudah memenuhi uji kesahihan. Untuk memenuhi hal tersebut, maka uji validitas sudah dilakukan untuk mengukur keabsahan dan validitas kuesioner pada penilaian ini. Uji validitas dilakukan melalui validitas item dengan mengacu pada korelasi item dengan skor total item. Dari hasil perhitungan korelasi ini didapatkan hasil uji validitas dan reliabilitas survei kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember sudah dinyatakan valid dan reliabel.

a. Hasil Uji Validitas

Sebelum item pertanyaan terkait Survei kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember disebarakan maka perlu dilakukan uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan atau kesesuaian item pertanyaan sebagai pengukur dalam memperoleh data dari responden. Uji validitas disini akan digunakan *product moment pearson correlation*. Pada prinsipnya uji ini dilakukan dengan melakukan korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor totalnya.

Hasil *output* yang disajikan pada tabel berikut menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai sig. $0,0001 < 0 >$ valid dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data yang akurat terkait variabel kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember

Tabel Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai Sig	Keterangan
Ketersediaan alokasi dana yang ditujukan untuk mendukung kegiatan Tri Dharma	0.808	0.0001	Valid
Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan	0.825	0.0001	valid
Ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas	0.849	0.0001	valid

Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pembelajaran dan praktikum	0.779	0.0001	valid
Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana	0.815	0.0001	valid
Ketersediaan informasi layanan keuangan untuk dosen	0.837	0.0001	valid
Birokrasi layanan keuangan yang berkaitan dengan dosen	0.825	0.0001	valid
Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pengabdian	0.833	0.0001	valid
Keberlangsungan perawatan (maintenance) sarana dan prasarana yang tersedia	0.876	0.0001	Valid
Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian	0.842	0.0001	valid
Ketepatan waktu pencairan honorarium dan dana kegiatan	0.753	0.0001	valid

b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Kolom *cronbach's alpha if item deleted* menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember, item pertanyaan memiliki nilai $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa sepuluh item pertanyaan reliabel. Nilai *cronbach's alpha* sebesar $0,953 > 0,70$ dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan terkait kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember reliabel atau konsisten.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Keterangan
Ketersediaan alokasi dana yang ditujukan untuk mendukung kegiatan Tri Dharma	0.759	0.953	reliable
Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan	0.785	0.953	reliable

Ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas	0.815	0.952	reliable
Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pembelajaran dan praktikum	0.726	0.952	reliable
Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana	0.763	0.952	reliable
Ketersediaan informasi layanan keuangan untuk dosen	0.783	0.952	reliable
Birokrasi layanan keuangan yang berkaitan dengan dosen	0.817	0.952	reliable
Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pengabdian	0.863	0.952	reliable
Keberlangsungan perawatan (maintenance) sarana dan prasarana yang tersedia	0.833	0.952	reliable
Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian	0.802	0.952	reliable
Ketepatan waktu pencairan honorarium dan dana kegiatan	0.703	0.952	reliable

III.2. Hasil Survei Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Penilaian kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember. di lingkungan Universitas Jember melibatkan 65 responden yang telah mengisi kuesioner yang tersedia di laman SISTER yang disajikan berdasarkan indikator masing-masing pertanyaan sebagai berikut;

Tabel Hasil Survei berdasar tingkat kepuasan

No.	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan dalam persen					Jumlah Responden
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Ketersediaan alokasi dana yang ditujukan untuk mendukung kegiatan Tri Dharma	1.54	10.77	20	43.08	24.62	65

2	Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan	0	10.77	30.77	43.08	15.38	65
3	Ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas	1.54	12.31	27.69	41.54	16.92	65
4	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pembelajaran dan praktikum	0	6.15	27.69	44.62	21.54	65
5	Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana	0	10.77	27.69	46.15	15.38	65
6	Ketersediaan informasi layanan keuangan untuk dosen	3.08	9.23	24.62	43.08	20	65
7	Birokrasi layanan keuangan yang berkaitan dengan dosen	1.54	10.77	27.69	41.54	18.46	65
8	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pengabdian	0	4.62	24.62	47.69	23.08	65
9	Keberlangsungan perawatan (maintenance) sarana dan prasarana yang tersedia	3.08	9.23	30.77	43.08	13.85	65
10	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian	0	3.08	30.77	40	26.15	65
11	Ketepatan waktu pencairan honorarium dan dana kegiatan	0	18.46	16.92	38.46	26.15	65

III.2. Hasil Survei Berdasarkan Analisis Indeks Kepuasan (IKM)

Penilaian kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan sarana prasarana di FIB Universitas Jember. di lingkungan Universitas Jember melibatkan 65 responden yang telah mengisi kuesioner yang tersedia di laman SISTER yang disajikan berdasarkan indikator masing-masing pertanyaan sebagai berikut;

Tabel Hasil Survei berdasar analisa Indeks Kepuasan

No.	Pertanyaan	Indeks Kepuasan			
		Nilai IKM	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	Ketersediaan alokasi dana yang ditujukan untuk mendukung kegiatan Tri Dharma	3.78	75.69	B	Puas
2	Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan	3.63	72.62	B	Puas
3	Ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas	3.60	72.00	B	Puas
4	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pembelajaran dan praktikum	3.82	76.31	B	Puas
5	Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana	3.66	73.23	B	Puas
6	Ketersediaan informasi layanan keuangan untuk dosen	3.68	73.54	B	Puas
7	Birokrasi layanan keuangan yang berkaitan dengan dosen	3.65	72.92	B	Puas
8	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pengabdian	3.89	77.85	B	Puas
9	Keberlangsungan perawatan (maintenance) sarana dan prasarana yang tersedia	3.55	71.08	B	Puas
10	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian	3.89	77.85	B	Puas
11	Ketepatan waktu pencairan honorarium dan dana kegiatan	3.72	74.46	B	Puas

III.3. Rencana Tindak Lanjut

No.	Pertanyaan	Tindak Lanjut
1	Ketersediaan alokasi dana yang ditujukan untuk mendukung kegiatan Tri Dharma	Bisa diterapkan

2	Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan keuangan	perlu ada strategi untuk penanganan solusi yang lebih baik
3	Ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas	Fasilitas untuk disabilitas perlu ditingkatkan
4	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pembelajaran dan praktikum	dapat dilanjutkan
5	Ketepatan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana	dapat dilanjutkan dan perlu terus ditingkatkan
6	Ketersediaan informasi layanan keuangan untuk dosen	dapat dilanjutkan
7	Birokrasi layanan keuangan yang berkaitan dengan dosen	dapat dilanjutkan
8	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pengabdian	dapat dilanjutkan
9	Keberlangsungan perawatan (maintenance) sarana dan prasarana yang tersedia	perlu perhatian yang serius untuk perawatan sarana prasarana di lingkungan FIB
10	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan penelitian	dapat dilanjutkan
11	Ketepatan waktu pencairan honorarium dan dana kegiatan	dapat dilanjutkan

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian oleh responden, secara umum pelaksanaan penilaian direspon dengan baik. Secara keseluruhan, penilaian tertinggi diberikan pada aspek ketersediaan sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pengabdian. Sementara itu, penilaian tentang keberlangsungan perawatan (maintenance) sarana dan prasarana yang tersedia mendapatkan penilaian terendah dari para responden. Adanya beberapa kekurangan menurut para responden ini kemudian akan ditindaklanjuti dengan pemberian saran yang bertujuan untuk perbaikan Universitas Jember.

Beberapa masukan perlu dipertimbangkan, yaitu.

- a. Peningkatan kualitas sarana prasarana untuk disabel
- b. Peningkatan maintenance sarana prasarana di FIB UNEJ
- c. Disediaknya informasi tentang keuangan kepada dosen