



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2025/2026**

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
2026**

KATA PENGANTAR

alah satu bentuk komitmen Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam mewujudkan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan mengadakan survei layanan administrasi dan non-akademik untuk semester ganjil Tahun Akademik 2025/2026. Survei ini diselenggarakan oleh Unit Kendali Mutu Fakultas Teknik sebagai langkah konkret dalam desentralisasi penjaminan mutu, dengan harapan dapat meningkatkan budaya mutu secara menyeluruh di lingkungan universitas.

Kegiatan ini juga merupakan bagian dari implementasi siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) Standar Mutu. Untuk memastikan standar akademik dan non-akademik diterapkan secara optimal, survei ini dilakukan secara berkala setiap semester. Pelaksanaan rutin ini bertujuan untuk membangun budaya mutu yang berkelanjutan.

Selain itu, survei ini melibatkan peran aktif seluruh Unit Kendali Mutu (UKM) dan Gugus Kendali Mutu (GKM) di tingkat fakultas serta program studi. Keberhasilan pelaksanaan survei ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama seluruh civitas akademika. Kami berharap laporan ini tidak hanya menjadi bukti penyelenggaraan survei layanan administrasi, tetapi juga menjadi sumber data yang mendukung Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam meningkatkan kualitas secara berkelanjutan.

Jakarta, April 2026

Ketua Unit Kendali Mutu

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Dasar Hukum.....	2
1.4 Lingkup Bahasan.....	2
1.5 Waktu dan Tempat	2
BAB II METODE PELAKSANAAN	3
2.1 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.2 Instrumen dan Pengolahan Data	3
2.3 Kriteria Penilaian.....	4
2.4 Proses Monitoring dan Evaluasi	4
BAB III HASIL PELAKSANAAN.....	5
3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan akademik.....	5
3.2. Temuan dan Rekomendasi.....	7
A. Temuan.....	8
B. Rekomendasi	9
BAB IV PENUTUP	10
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Muhammadiyah Jakarta telah memiliki dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yakni dokumen Kebijakan Mutu, Manual Mutu, Standar Mutu dan Formulir. SPMI Universitas Muhammadiyah Jakarta tersebut telah dilaksanakan pada semua level/unit lingkup Universitas. Pelaksanaan penjaminan mutu di Universitas Muhammadiyah Jakarta bertujuan untuk mencapai visi, misi dan tujuan serta memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan baik secara internal maupun eksternal. SPMI yang dilaksanakan di dasarkan karakteristik dan kekhasan Universitas Muhammadiyah Jakarta serta mengacu pada Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 dan beberapa peraturan yang berlaku. Pelaksanaan SPMI ini berlaku bagi setiap unsur yang terlibat dalam penyelenggaraan kegiatan Pendidikan. Penjaminan mutu diterapkan di seluruh aspek penyelenggaraan Pendidikan, baik akademik maupun non akademik. Sesuai dengan siklus SPMI maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelaksanaan standar pendidikan melalui monitoring dan evaluasi akademik dan non akademik.

Dalam siklus ini, monitoring merupakan pengawasan dan pemantauan pelaksanaan SPMI yang dilakukan oleh unit kerja setingkat di atasnya, dengan tujuan agar pelaksanaan SPMI tidak menyimpang dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Monitoring dilakukan secara paralel atau bersamaan dengan pelaksanaan standar mutu. Sementara evaluasi merupakan kegiatan penilaian hasil pelaksanaan yang dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja sendiri, untuk mengukur ketercapaian dan kesesuaian hasil pelaksanaan dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, UKM/GKM (Program Studi/Fakultas) menyelenggarakan kegiatan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) akademik pada Semester ganjil Tahun Akademik 2025/2026.

1.2 Tujuan

Pelaksanaan survey ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang timbul dari temuan indikator yang belum tercapai dan serta memberikan saran pemecahan masalah guna meningkatkan dan memperbaiki kinerja dalam pelaksanaan layanan dengan:

1. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja layanan bagian administrasi yang diperoleh dari hasil survey kepuasan dosen terhadap pelayanan administrasi secara berkala.
2. Memberikan laporan atas temuan pada indikator kinerja yang belum tercapai
3. Memberikan masukan atas temuan ketidaksesuaian sebagai dasar dalam pelaksanaan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan Rencana Tindak Lanjut (RTL)
4. Meningkatkan kualitas layanan kepuasan dosen terhadap pelayanan administrasi.

1.3 Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 dan Nomor 50 Tahun 2018 tentang perubahannya .
3. Surat Keputusan Rektor Nomor 194 Tahun tentang Standar Mutu Universitas Muhammadiyah Jakarta
4. Permendikbud No 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi

1.4 Lingkup Bahasan

Ruang Lingkup dalam pelaksanaan survey kepuasan dosen terhadap pelayanan administrasi ini adalah seluruh dosen di lingkungan FTUMJ. Survey ini dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan administrasi.

1.5 Waktu dan Tempat

Pengisian dilakukan secara online melalui link yang telah disediakan oleh Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta. Waktu pelaksanaan pengisian adalah di akhir Semester Ganjil Tahun 2025/2026.

BAB II

METODE PELAKSANAAN

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan pada pelaksanaan Survey ini adalah metode survei dengan pendekatan deskriptif. Metode ini mengumpulkan data tentang penilaian dosen terhadap pelayanan administrasi dengan menggunakan angket atau kuesioner yang dimuat di google form pada link berikut ini: <https://forms.gle/NgzKSK6LR6YtYYcN7>

Survey ini dilaksanakan setiap akhir semester. Setiap dosen secara tidak langsung diwajibkan untuk melakukan penilaian terhadap pelayanan administrasi. Hasil survey menunjukkan kualitas terhadap pelayanan administrasi.

2.2 Instrumen dan Pengolahan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan evaluasi ini dengan cara membagikan kuesioner kepada responden (dosen FT-UMJ). Kuesioner tersebut terdiri dari 8 item pertanyaan untuk bagian administrasi. Dosen diminta untuk menilai layanan yang telah dilaksanakan secara jujur, objektif, tidak terintimidasi, dan penuh tanggung jawab kepada setiap bagian tersebut dengan cara mengklik salah satu dari empat pilihan yang disediakan, yang menunjukkan penilaian dosen terhadap layanan yang dilakukan pada setiap pertanyaan yang dinilai. Setelah data terisi, kemudian data direkap dan diolah oleh UKM dan hasilnya diserahkan kepada Dekan di lingkungan FTUMJ untuk dianalisis lebih lanjut. Adapun instrumen dan daftar pertanyaan disajikan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Instrumen pertanyaan kepuasan dosen terhadap pelayanan administrasi

No	Pertanyaan	Skor			
		1 Kurang	2 Cukup	3 Baik	4 Sangat baik
1	Petugas administrasi bersikap ramah, peduli, dan sopan dalam memberikan pelayanan				
2	Surat yang diajukan diproses dengan cepat dan sesuai jadwal				
3	Petugas administrasi bersedia membantu apabila terjadi kendala dalam proses surat				
4	Petugas administrasi memberikan informasi yang jelas dalam pelacakan status surat (tracking)				

2.3 Kriteria Penilaian

survey kepuasan dosen terhadap pelayanan administrasi merupakan penilaian dosen terhadap kinerja administrasi dalam memberikan pelayanan. Penilaian menggunakan skala likert dengan skor sangat baik (4), baik (3), cukup (2) dan kurang (1). Deskripsi capaian indikator ditentukan berdasarkan nilai rata-rata survey setiap bagian yang tertera pada tabel 2:

Tabel 2. Capaian Indikator

NILAI RATA – RATA SURVEY	KATEGORI CAPAIAN
3,6 – 4,0	Sangat baik
3,0 – 3,5	Baik
2,75 – 2,9	Cukup
< 2,75	Kurang

2.4 Proses Monitoring dan Evaluasi

Proses monitoring dan evaluasi ini dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku di FTUMJ. Proses monev mulai dari persiapan instrumen monev yaitu memastikan bahwa instrumen monev pada google form adalah benar dan dapat diakses oleh dosen. Pengisian kuisisioner online oleh dosen melalui google form. Penarikan hasil kuisisioner. Pengolahan data kuisisioner dan pembuatan laporan.

Hasil Monitoring yang menunjukkan ketidak tercapaian atas target ataupun kinerja, dikelompokkan pada dua kriteria, berupa temuan Ketidak Sesuaian (KTS) dan Temuan Observasi (OBS).

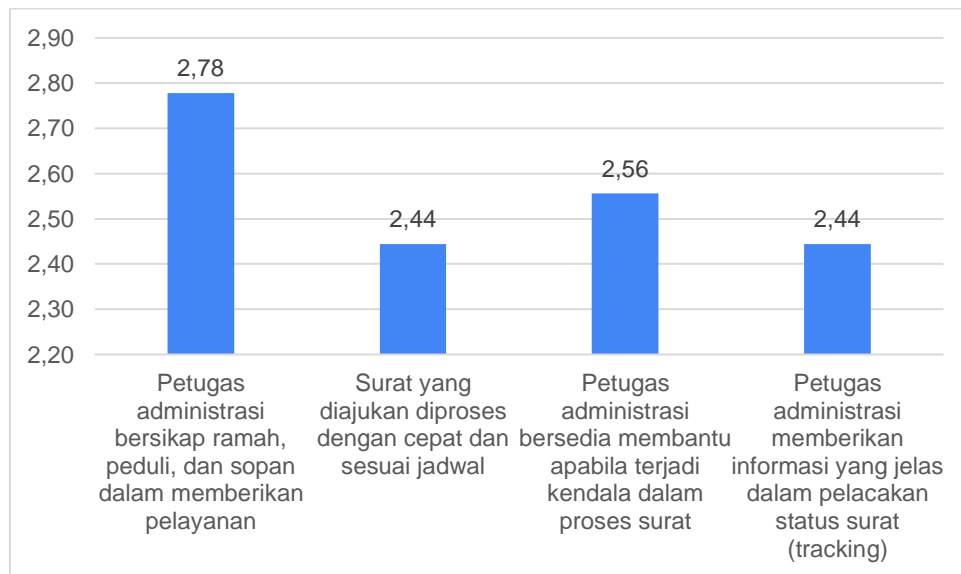
Dari temuan tersebut akan terbaca seberapa besar masalah factor internal maupun eksternal yang berpengaruh pada capaian indikator dan dapat dilihat pada grafik hasil capaian kinerja. Persentase capaian diperoleh melalui perbandingan implementasi rencana operasional sesuai target yang dibuat dengan terlaksana atau tidaknya rencana tersebut. Dari grafik juga terlihat komponen operasional dari program sasaran mana yang memiliki ketercapaian maksimal, program mana yang tidak tercapai, dan program mana yang masih berproses dalam hal ini dinyatakan dengan dalam proses.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN

3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan administrasi

Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap layanan administrasi adalah 2,56, yang berarti bagian administrasi memberikan pelayanan yang tergolong “CUKUP” kepada dosen. Adapun hasil nilai survey untuk setiap pertanyaan sebagai berikut :



Gambar 1. Rata – rata nilai setiap pertanyaan kepuasan dosen terhadap layanan administrasi

Berdasarkan gambar 1 diatas, diagram hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan administrasi persuratan, diperoleh bahwa nilai rata-rata pada setiap indikator berada pada rentang 2,44 hingga 2,78. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi persuratan berada pada kategori cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek.

Nilai tertinggi sebesar 2,78 terdapat pada indikator petugas administrasi bersikap ramah, peduli, dan sopan dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sikap pelayanan telah dinilai baik oleh responden.

Selanjutnya, indikator petugas administrasi bersedia membantu apabila terjadi kendala dalam proses surat memperoleh nilai sebesar 2,56, yang menunjukkan bahwa

dukungan petugas dalam membantu permasalahan sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan.

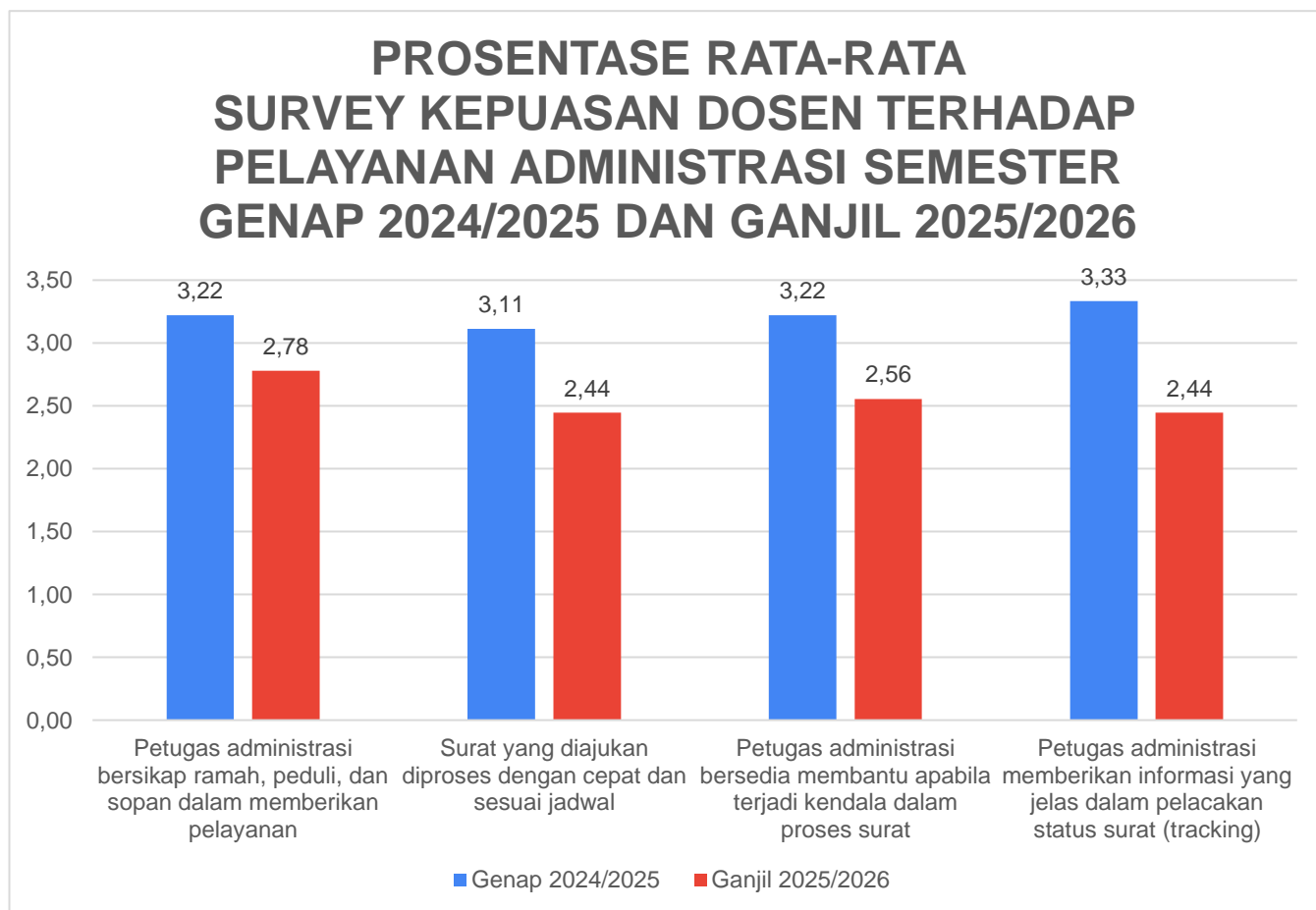
Sementara itu, dua indikator dengan nilai terendah sebesar 2,44 yaitu pada aspek kecepatan dan ketepatan proses surat sesuai jadwal serta kejelasan informasi dalam pelacakan status surat (tracking). Nilai ini mengindikasikan bahwa aspek efisiensi proses dan transparansi informasi masih belum optimal dan memerlukan perhatian khusus.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi persuratan secara umum telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek sikap pelayanan. Namun, perlu dilakukan peningkatan pada aspek kecepatan proses, ketepatan waktu, serta kejelasan informasi terkait status surat guna meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Beberapa saran dan komentar dari responden terhadap layanan administrasi yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi antara lain :

1. tidak ada
2. Di evaluasi setiap kesalahannya
3. Diharapkan adanya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap seluruh layanan, serta peningkatan koordinasi antar unit kerja agar pelayanan yang diberikan semakin profesional dan mendukung kinerja dosen secara optimal.
4. mohon SDI lebih aktif dan menjalankan tupoksinya dan merespon apapun yang berkaitan dengan SDM. Terkait pengajuan surat2 dan SK apapun tolong diproses dan ditindaklanjuti secepatnya
5. Sudah cukup baik
6. Semua bagian harus meningkatkan profesionalisme
7. cukup baik

3.2. Perbandingan Hasil Evaluasi Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Administrasi Semester Genap 2024/2025 dengan Semester Ganjil 2025/2026



Gambar 2. Prosentase Rata – Rata Survey Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Administrasi Semester Genap 2024/2025 dan Ganjil 2025/2026

Berdasarkan Gambar 2 diatas, Diagram menunjukkan perbandingan persentase rata-rata hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan administrasi pada Semester Genap 2024/2025 dan Semester Ganjil 2025/2026. Secara umum, seluruh indikator pada Semester Genap 2024/2025 memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan Semester Ganjil 2025/2026, yang menunjukkan adanya penurunan tingkat kepuasan dosen pada periode terbaru.

Pada Semester Genap 2024/2025, nilai tertinggi sebesar 3,33 terdapat pada indikator petugas administrasi memberikan informasi yang jelas dalam pelacakan status surat (tracking). Selain itu, indikator sikap pelayanan memperoleh nilai 3,22, diikuti oleh kesediaan membantu dalam kendala proses surat sebesar 3,22, serta kecepatan dan

ketepatan proses surat sebesar 3,11. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pada periode tersebut berada dalam kategori baik.

Sebaliknya, pada Semester Ganjil 2025/2026, nilai indikator berada pada rentang 2,44 hingga 2,78. Nilai tertinggi sebesar 2,78 terdapat pada aspek sikap pelayanan yang ramah, peduli, dan sopan. Sementara itu, indikator kesediaan membantu memperoleh nilai 2,56, dan dua indikator dengan nilai terendah sebesar 2,44 terdapat pada aspek kecepatan proses surat serta kejelasan informasi dalam pelacakan status surat.

Penurunan nilai yang terjadi pada seluruh indikator menunjukkan adanya penurunan kualitas pelayanan administrasi yang dirasakan oleh dosen pada Semester Ganjil 2025/2026. Secara khusus, aspek kecepatan proses dan transparansi informasi menjadi titik lemah yang perlu mendapatkan perhatian.

Dengan demikian, meskipun pelayanan administrasi masih berada pada kategori cukup baik, diperlukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam hal efisiensi proses surat dan kejelasan informasi, guna meningkatkan kepuasan dosen pada periode selanjutnya.

3.3. Temuan dan Rekomendasi

A. Temuan

Temuan merupakan perolehan hasil survey yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan penetapan standar mutu pendidikan, nilai rata-rata setiap pertanyaan yang ditetapkan $\geq 2,75$. Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan administrasi pada Semester Ganjil 2025/2026, terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai di bawah 2,75, yaitu:

1. Surat yang diajukan diproses dengan cepat dan sesuai jadwal dengan nilai sebesar 2,44.
2. Petugas administrasi bersedia membantu apabila terjadi kendala dalam proses surat dengan nilai sebesar 2,56.
3. Petugas administrasi memberikan informasi yang jelas dalam pelacakan status surat (tracking) dengan nilai sebesar 2,44.

Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa aspek kecepatan proses surat, kejelasan

informasi pelacakan, serta dukungan dalam penanganan kendala masih berada pada kategori kurang optimal dibandingkan indikator lainnya.

Dengan demikian, efisiensi proses administrasi, transparansi informasi, serta respons dalam membantu penyelesaian kendala menjadi fokus utama yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada periode selanjutnya.

B. Rekomendasi

Berdasarkan temuan pada Semester Ganjil 2025/2026, diperlukan peningkatan pada aspek kecepatan dan ketepatan proses surat melalui penyederhanaan alur layanan serta pemanfaatan sistem administrasi yang lebih efektif. Selain itu, perlu ditingkatkan kejelasan informasi pelacakan status surat melalui sistem tracking yang transparan dan mudah diakses. Petugas administrasi juga perlu meningkatkan responsivitas dalam membantu penyelesaian kendala melalui penguatan koordinasi dan pelayanan yang lebih proaktif. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi secara keseluruhan.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan administrasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara umum berada pada kategori cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada kecepatan proses surat, kejelasan informasi pelacakan, serta respons dalam membantu penyelesaian kendala.

Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan melalui optimalisasi sistem layanan, peningkatan transparansi informasi, serta penguatan kinerja petugas administrasi. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan administrasi dapat terus ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan dan harapan dosen secara lebih optimal.

Demikian laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan administrasi di masa yang akan datang.

