



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021-2022**

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

KATA PENGANTAR

Salah satu wujud komitmen Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam merealisasikan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan melaksanakan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Kegiatan Akademik dan non akademik semester ganjil ganjil Tahun Akademik 2021/2022. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Unit Kendali Mutu Fakultas Teknik. Hal ini merupakan langkah konkret dari desentralisasi penjaminan mutu, yang diharapkan dapat meningkatkan budaya mutu secara menyeluruh di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jakarta. Kegiatan ini sekaligus sebagai wujud implementasi siklus kegiatan PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) Standar Mutu. Dalam rangka implementasi pelaksanaan standar akademik dan non akademik, kegiatan Monitoring dan Evaluasi merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara periodik setiap semester. Pelaksanaan kegiatan secara periodik seperti ini dimaksudkan untuk menciptakan budaya mutu yang berkelanjutan. Selain itu, kegiatan ini melibatkan peran aktif dari semua Unit Kendali Mutu (UKM) dan Gugus Kendali Mutu (GKM) di tingkat Fakultas dan Program Studi. Kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan dan kerjasama semua civitas akademika. Kami berharap, laporan ini selain dapat menjadi bukti penyelenggaraan kegiatan Monitoring dan Evaluasi kegiatan Akademik, juga dapat menjadi sumber data menuju Universitas Muhammadiyah Jakarta yang semakin bermutu

Jakarta, Maret 2022

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

D. Latar Belakang

E. Dasar Hukum

F. Lingkup Bahasan

G. Peserta Kegiatan

BAB II PELAKSANAAN

C. Paparan Hasil Monitoring dan Evaluasi (MONEV) (Akademik/Non Akademik)

D. Rekomendasi

BAB III PENUTUP

LAMPIRAN

A. 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 2021/2022.

B. 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

C. Lingkup Bahasan

Lingkup bahasan Survey Kepuasan Dosen terhadap layanan Akademik tahun 2021/2022, sebagai berikut:

1. Hasil Survey kepuasan dosen terhadap layanan akademik pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022 meliputi nilai rata – rata tingkat kepuasan dosen terhadap layanan akademik secara umum dan secara spesifik untuk setiap pertanyaan
2. Rekomendasi

D. Peserta Kegiatan

Pelaksana kegiatan survey kepuasan dosen terhadap layanan akademik ini melibatkan dosen sebagai responden yang menilai pelayanan akademik yang terdiri dari bagian akademik, perkuliahan dan administrasi

BAB II PELAKSANAAN

A. Paparan Hasil survey kepuasan dosen terhadap layanan akademik

Survey kepuasan dosen terhadap layanan akademik dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dosen terhadap layanan akademik yang telah ada selama semester Ganjil tahun 2021/2022.

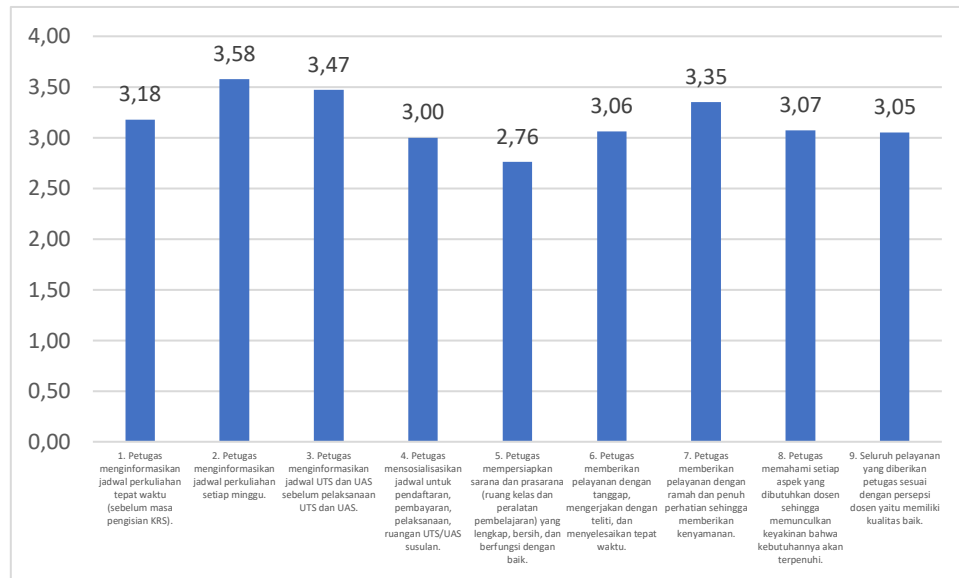
Adapun pertanyaan survey sebagai berikut :

1. Petugas menginformasikan jadwal perkuliahan tepat waktu (sebelum masa pengisian KRS)
2. Petugas menginformasikan jadwal perkuliahan setiap minggu
3. Petugas menginformasikan jadwal UTS dan UAS sebelum pelaksanaan UTS dan UAS
4. Petugas mensosialisasikan jadwal untuk pendaftaran, pembayaran, pelaksanaan, ruangan UTS/UAS susulan
5. Petugas mempersiapkan sarana dan prasarana (ruang kelas dan peralatan pembelajaran) yang lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik
6. Petugas memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan tepat waktu
7. Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian sehingga memberikan kenyamanan
8. Petugas memahami setiap aspek yang dibutuhkan dosen sehingga memunculkan keyakinan bahwa kebutuhannya akan terpenuhi
9. Seluruh pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan persepsi dosen yaitu memiliki kualitas baik

Seluruh pertanyaan tersebut dinilai menggunakan skala likert mulai 1 (kurang) hinggan 4 (sangat baik).

Penyebaran kuisisioner survey kepuasan dosen terhadap layanan akademik tersebut menggunakan google form melalui ka prodi di lingkungan FTUMJ.

Hasil penyebaran kuisioner tersebut berupa rata – rata tingkat kepuasan dosen terhadap layanan yaitu sebesar 3,17 yang dapat diartikan bahwa bagian akademik memberikan pelayanan yang “BAIK” kepada dosen. Hasil nilai survey untuk setiap pertanyaan sebagai berikut :



Gambar 1. Rata – rata nilai setiap pertanyaan

Berdasarkan gambar diatas , menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 4 yaitu Petugas mensosialisasikan jadwal untuk pendaftaran, pembayaran, pelaksanaan, ruangan UTS/UAS susulan, dan pertanyaan 5 yaitu Petugas mempersiapkan sarana dan prasarana (ruang kelas dan peralatan pembelajaran) yang lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik. Kedua pertanyaan tersebut memberikan nilai 3,00 dan 2,76, yang dapat diartikan bahwa walaupun kedua pertanyaan tersebut nilainya paling rendah , namun layanan yang diberikan oleh bagian akademik masih dinilai BAIK.

Beberapa saran dari responden yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi antara lain :

1. Diharapkan adanya layanan informasi akademik terpadu sehingga dosen dapat memperoleh seluruh informasi penting melalui satu media yang mudah diakses.
2. Petugas akademik diharapkan dapat melakukan konfirmasi ulang terhadap perubahan jadwal atau kegiatan akademik untuk menghindari kesalahpahaman informasi.
3. Perencanaan penggunaan ruang kuliah perlu dilakukan lebih baik agar tidak terjadi benturan jadwal atau perpindahan ruang yang mendadak.
4. Diperlukan peningkatan kualitas layanan administrasi akademik agar proses pengajuan dokumen dan kebutuhan akademik dapat diselesaikan dengan lebih efisien.
5. Fasilitas pendukung pembelajaran seperti jaringan internet, perangkat audio, dan perangkat presentasi perlu dipastikan berfungsi dengan baik sebelum digunakan.
6. Diharapkan adanya layanan bantuan teknis yang dapat dihubungi dengan cepat apabila

terjadi kendala selama proses pembelajaran berlangsung.

7. Petugas akademik perlu terus meningkatkan kemampuan pelayanan melalui pelatihan yang mendukung peningkatan kualitas layanan kepada dosen.
8. Informasi mengenai kegiatan akademik yang melibatkan dosen sebaiknya disampaikan dengan waktu yang cukup sehingga persiapan dapat dilakukan secara optimal.
9. Perlu adanya sistem monitoring terhadap kualitas sarana dan prasarana agar kerusakan atau kekurangan fasilitas dapat segera ditindaklanjuti.
10. Diharapkan proses koordinasi antarunit kerja yang terkait dengan layanan akademik dapat berjalan lebih efektif untuk mendukung kelancaran kegiatan perkuliahan.
11. Pelaksanaan evaluasi layanan akademik sebaiknya tidak hanya dilakukan pada akhir periode, tetapi juga secara berkala untuk memperoleh masukan yang lebih komprehensif.
12. Inovasi dalam pelayanan akademik perlu terus dikembangkan guna meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan kualitas layanan yang diterima oleh dosen.
13. Diharapkan adanya penyederhanaan prosedur administrasi tertentu sehingga dosen dapat lebih fokus pada pelaksanaan tridarma perguruan tinggi.
14. Komunikasi antara petugas akademik dan dosen perlu dibangun secara lebih intensif melalui forum atau media komunikasi yang efektif.
15. Kualitas layanan yang telah baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan untuk mendukung terciptanya lingkungan akademik yang profesional dan produktif.

B. Rekomendasi

Survey Kepuasan Dosen terhadap layanan akademik ini memberikan gambaran pelaksanaan pengelolaan mutu di FTUMJ. Adapun kesimpulan dan rekomendasi, yaitu:

1. Secara umum dosen merasa puas terhadap layanan akademik yang diberikan, baik dalam aspek pelayanan administrasi, penyampaian informasi, maupun dukungan terhadap kegiatan perkuliahan.
2. Kualitas komunikasi dan koordinasi antara petugas akademik dengan dosen perlu terus ditingkatkan agar informasi akademik dapat tersampaikan secara tepat, cepat, dan akurat.
3. Pengelolaan sarana dan prasarana pembelajaran perlu mendapat perhatian melalui pemeliharaan, pemeriksaan, dan pembaruan fasilitas secara berkala untuk mendukung kenyamanan proses pembelajaran.
4. Pengembangan sistem layanan akademik berbasis teknologi informasi perlu terus dilakukan guna meningkatkan efektivitas pelayanan, kemudahan akses informasi, serta efisiensi proses administrasi akademik.
5. Kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan layanan perlu terus ditingkatkan agar kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi dosen dapat ditangani secara lebih responsif.
6. Evaluasi terhadap mutu layanan akademik perlu dilaksanakan secara berkala sebagai upaya untuk mengidentifikasi kekuatan dan area yang masih memerlukan perbaikan.
7. Masukan dan saran dari dosen perlu dijadikan sebagai dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu layanan sehingga perbaikan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.
8. Inovasi dan penyempurnaan layanan akademik perlu terus dikembangkan guna menciptakan pelayanan yang lebih profesional, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan dosen..

Laporan ini dibuat untuk memberikan kemanfaatan bagi seluruh sivitas akademik FTUMJ menjadi lebih baik dan berkembang.

