



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
SEMESTER GENAP 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 genap genap 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, September 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 Genap 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 Genap 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 Genap tahun 2021/2022.

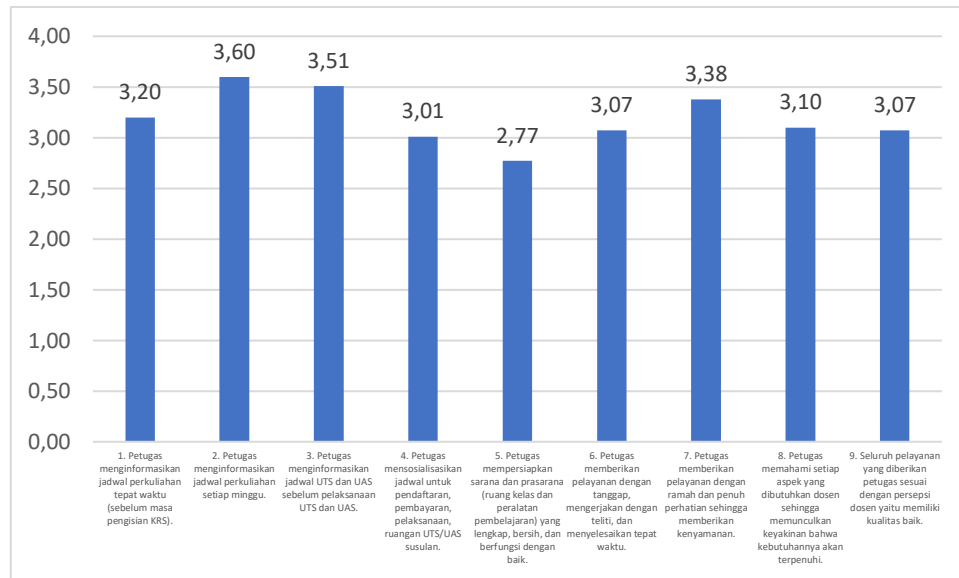
Adapun pertanyaan survey sebagai berikut :

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 3,19 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 3,01 dan 2,77, 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 informasi terkait kegiatan akademik, jadwal perkuliahan, dan pelaksanaan ujian dapat disampaikan lebih awal sehingga dosen memiliki waktu yang cukup untuk melakukan persiapan.
2. Petugas akademik diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dengan dosen dalam menangani perubahan jadwal, penggunaan ruang kuliah, dan kebutuhan administrasi lainnya.
3. Sarana dan prasarana pembelajaran perlu diperiksa secara rutin untuk memastikan seluruh fasilitas dapat digunakan dengan baik selama proses perkuliahan berlangsung.
4. Pelayanan akademik diharapkan dapat diberikan secara lebih cepat dan responsif, khususnya dalam menindaklanjuti permohonan maupun kendala yang disampaikan oleh dosen.

5. Perlu dilakukan pemeliharaan fasilitas pembelajaran secara berkala agar kualitas layanan dan kenyamanan dalam proses belajar mengajar tetap terjaga.
6. Sistem informasi akademik perlu terus disempurnakan agar lebih mudah diakses, informatif, dan mampu mendukung kebutuhan dosen secara optimal.
7. Ketersediaan fasilitas pendukung perkuliahan seperti perangkat presentasi, jaringan internet, dan ruang kelas yang nyaman perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan.
8. Diharapkan adanya peningkatan ketepatan waktu dalam penyelesaian berbagai layanan akademik sehingga dosen memperoleh kepastian dan kemudahan dalam menjalankan tugasnya.
9. Sosialisasi mengenai kebijakan, prosedur, dan layanan akademik perlu dilakukan secara lebih intensif dan berkelanjutan agar informasi dapat dipahami dengan baik oleh seluruh dosen.
10. Perlu adanya mekanisme monitoring dan evaluasi layanan secara rutin untuk mengidentifikasi kendala serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.
11. Petugas akademik diharapkan terus mempertahankan sikap ramah, profesional, dan komunikatif dalam memberikan pelayanan kepada dosen.
12. Kualitas layanan akademik yang telah baik perlu terus ditingkatkan melalui inovasi layanan dan pemanfaatan teknologi guna mendukung efektivitas pelaksanaan kegiatan akademik

B. Rekomendasi

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

1. Secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap layanan akademik berada pada kategori baik, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan dosen.
2. Penyampaian informasi akademik perlu terus ditingkatkan agar lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh dosen, terutama terkait jadwal perkuliahan, ujian, dan kegiatan akademik lainnya.
3. Koordinasi antara bagian akademik, program studi, dan dosen perlu diperkuat untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan akademik dan meminimalkan kendala komunikasi.
4. Sarana dan prasarana pembelajaran perlu mendapatkan perhatian melalui pemeliharaan dan pemeriksaan rutin agar selalu dalam kondisi siap digunakan dan mendukung proses pembelajaran secara optimal.
5. Pengembangan dan optimalisasi sistem informasi akademik perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan serta kemudahan akses informasi bagi dosen.
6. Standar pelayanan akademik perlu terus ditingkatkan, terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, dan responsivitas petugas dalam menindaklanjuti kebutuhan maupun permasalahan yang dihadapi dosen.
7. Evaluasi kualitas layanan akademik perlu dilakukan secara berkala dengan melibatkan dosen sebagai pengguna layanan agar perbaikan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.
8. Budaya pelayanan yang profesional, ramah, dan berorientasi pada kepuasan pengguna perlu dipertahankan dan terus dikembangkan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan akademik..

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

