



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN AKADEMIK  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022-2023**

**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 2022/2023. 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 2023

## 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 2023./2024.

## **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 2022/2023, sebagai berikut:

1. Hasil Survey kepuasan dosen terhadap layanan akademik pada Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 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 2022/2023.

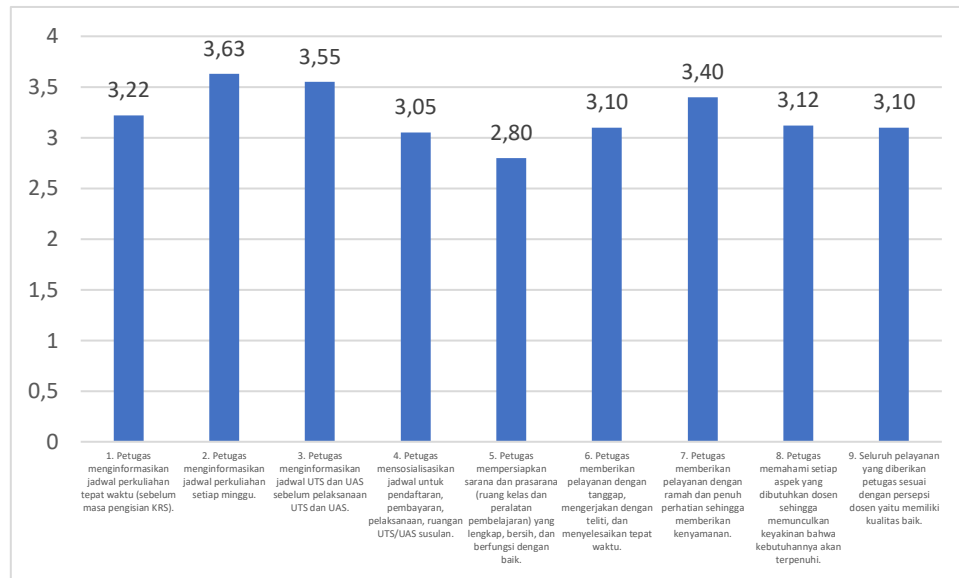
Adapun pertanyaan survey sebagai berikut :

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 3,22 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 3,05 dan 2,80, 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 petugas akademik dapat memberikan informasi terkait kegiatan perkuliahan secara lebih proaktif sehingga dosen memperoleh informasi yang lengkap dan tepat waktu.

2. Koordinasi antara bagian akademik dan dosen perlu ditingkatkan, khususnya terkait perubahan jadwal kuliah, penggunaan ruang kelas, serta pelaksanaan ujian.
3. Fasilitas pembelajaran yang tersedia di ruang kelas agar dipastikan berfungsi dengan baik sebelum perkuliahan berlangsung untuk menghindari gangguan dalam proses belajar mengajar.
4. Waktu respons petugas terhadap permintaan maupun keluhan dosen diharapkan dapat lebih cepat sehingga permasalahan yang muncul dapat segera diselesaikan.
5. Perlu dilakukan pemeliharaan dan pembaruan peralatan pembelajaran secara berkala agar kualitas layanan tetap terjaga.
6. Sistem informasi akademik diharapkan dapat terus dikembangkan sehingga lebih mudah digunakan dan mendukung kebutuhan dosen dalam menjalankan tugas akademik.
7. Ketersediaan ruang kelas dan fasilitas pendukung perkuliahan perlu mendapat perhatian agar proses pembelajaran berjalan lebih nyaman dan efektif.
8. Diharapkan adanya standar pelayanan yang lebih jelas terkait waktu penyelesaian setiap layanan akademik sehingga dosen memperoleh kepastian layanan.
9. Sosialisasi mengenai prosedur akademik, jadwal kegiatan, dan kebijakan terbaru perlu dilakukan secara berkala agar informasi dapat diterima secara merata oleh seluruh dosen.
10. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan akademik sebaiknya dilakukan secara berkesinambungan dengan melibatkan masukan dari dosen sebagai pengguna layanan utama

## 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 oleh petugas, terutama dalam hal penyampaian informasi perkuliahan dan pelayanan administrasi akademik.
2. Perlu dilakukan evaluasi layanan akademik secara berkala untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga dan terus mengalami peningkatan sesuai dengan kebutuhan dosen.
3. Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana pembelajaran perlu mendapatkan perhatian lebih melalui pemeriksaan, pemeliharaan, dan pembaruan fasilitas secara rutin.
4. Koordinasi dan komunikasi antara petugas akademik, dosen, dan unit terkait perlu ditingkatkan agar informasi akademik dapat tersampaikan secara lebih cepat, tepat, dan akurat.
5. Pengembangan sistem layanan akademik berbasis digital perlu terus dilakukan guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses layanan bagi dosen.
6. Responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan dan menindaklanjuti kebutuhan dosen perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran.
7. Masukan dan saran dari dosen perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam penyusunan program peningkatan mutu layanan akademik pada periode berikutnya..

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

