



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
2025**

KATA PENGANTAR

alah satu bentuk komitmen Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam mewujudkan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan mengadakan survei layanan akademik dan non-akademik untuk semester genap Tahun Akademik 2024/2025. 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 akademik, tetapi juga menjadi sumber data yang mendukung Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam meningkatkan kualitas secara berkelanjutan.

Jakarta, 7 Oktober 2025

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.....	6
3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan akademik.....	6
3.2. Temuan dan Rekomendasi.....	7
A. Temuan.....	9
B. Rekomendasi	9
BAB IV PENUTUP	10
LAMPIRAN.....	12

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 Genap Tahun Akademik 2024/2025.

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 akademik yang diperoleh dari hasil survey kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik 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 akademik.

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 akademik ini adalah seluruh dosen di lingkungan FTUMJ. Survey ini dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan akademik.

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 Genap Tahun 2024/2025.

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 akademik dengan menggunakan angket atau kuesioner yang dimuat di google form pada link berikut ini: <https://forms.gle/3BXRBFthL7NFxEa6>.

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

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 akademik. 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 akademik

No	Pertanyaan	Skor			
		1 Kurang	2 Cukup	3 Baik	4 Sangat baik
1	Petugas Akademik menginformasikan jadwal perkuliahan setiap minggu				
2	Petugas Akademik menginformasikan jadwal UTS dan UAS sebelum pelaksanaan UTS dan UAS				
3	Petugas Akademik mensosialisasikan jadwal untuk pendaftaran, pembayaran, pelaksanaan, ruangan UTS/UAS susulan				

4	Petugas Akademik secara aktif menginformasikan proses dan perkembangan input nilai UTS/UAS susulan hingga batas akhir penilaian secara transparan				
5	Petugas Akademik merespon dengan cepat terhadap keluhan dosen yang terkait dengan akademik				
6	Petugas Akademik memberikan pelayanan penilaian pembelajaran dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan tepat waktu				
7	Petugas Akademik memberikan pelayanan dengan ramah dan secara profesional				

2.3 Kriteria Penilaian

survey kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik merupakan penilaian dosen terhadap kinerja akademik 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

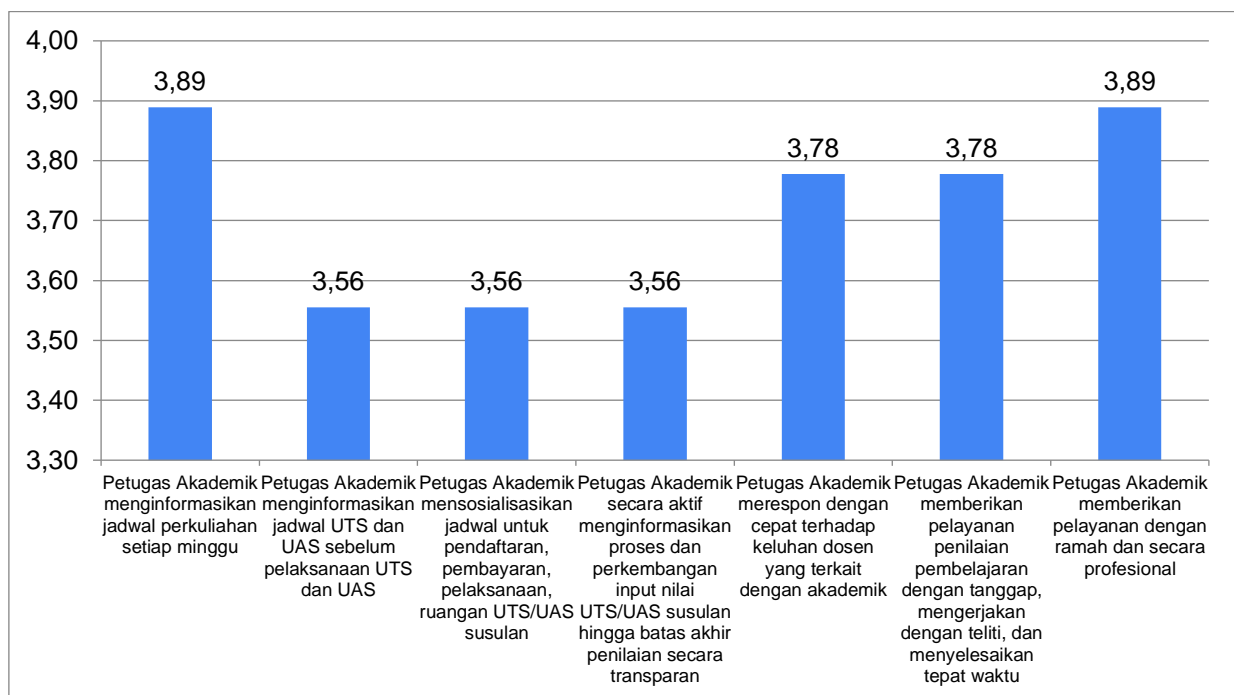
eksternal yang berpengaruh pada capaian indikator dan dapat dilihat pada grafik hasil capaian kinerja. Persentase capaian diperoleh melalui perbandingan implementasi rencana operasional sesuai target yang dibuat dengan terlaksana atau tidaknya rencana tersebut. Dari grafik juga terlihat komponen operasional 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 akademik

Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap layanan akademik adalah 3,71, yang berarti bagian akademik memberikan pelayanan yang tergolong “SANGAT BAIK” kepada dosen. Adapun hasil nilai survey untuk setiap pertanyaan sebagai berikut :



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

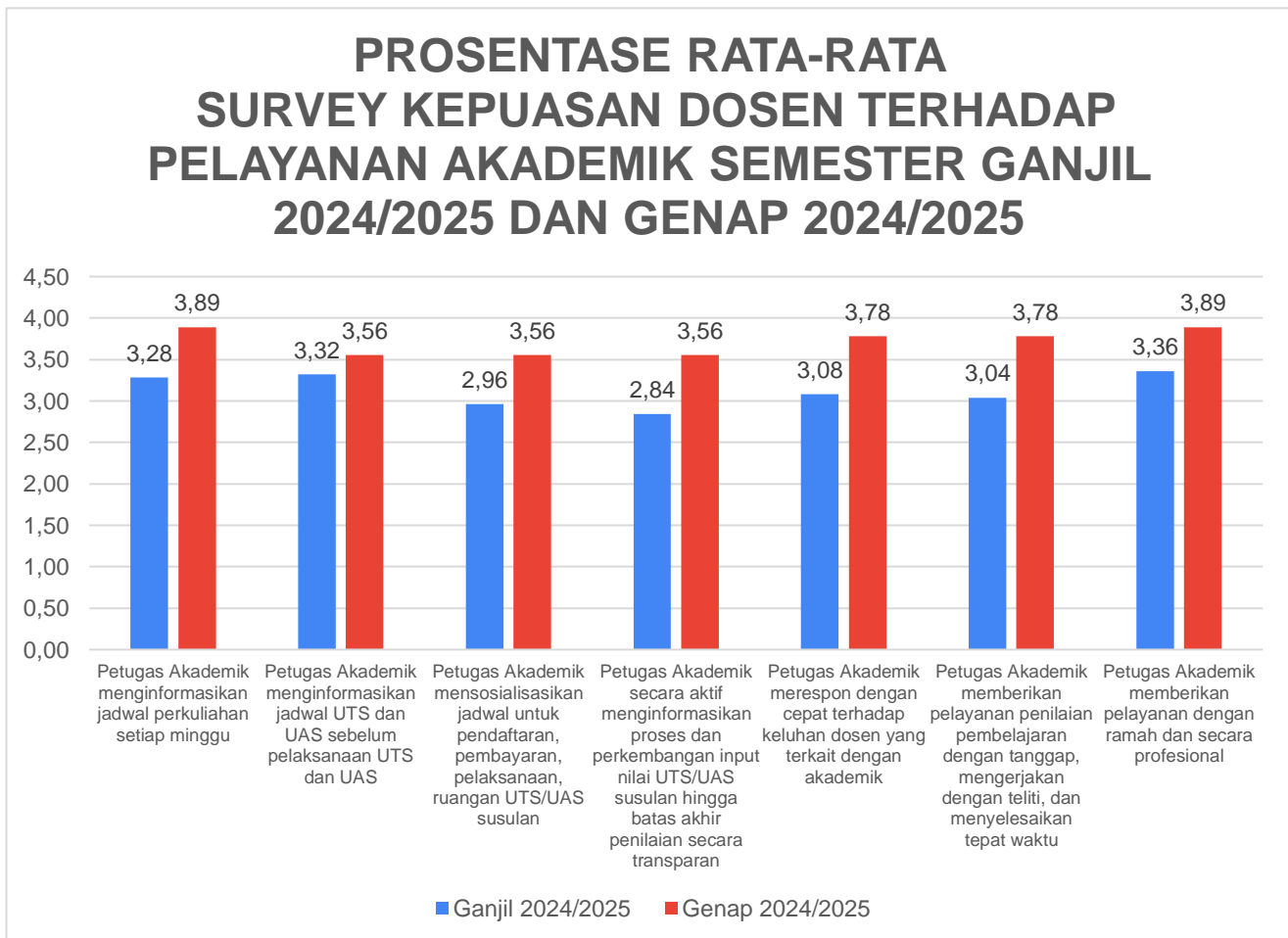
Berdasarkan gambar 1 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 2, 3, dan 4 yaitu Petugas Akademik menginformasikan jadwal UTS dan UAS sebelum pelaksanaan UTS dan UAS, Petugas Akademik mensosialisasikan jadwal untuk pendaftaran, pembayaran, pelaksanaan, ruangan UTS/UAS susulan, Petugas Akademik secara aktif menginformasikan proses dan perkembangan input nilai UTS/UAS susulan hingga batas akhir penilaian secara transparan. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 3,56, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian akademik masih

dinilai BAIK.

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

1. Perlu channel resmi pengumuman-pengumuman yang berkaitan dengan dosen
2. pertahankan
3. dijaga dan ditingkatkan lagi
4. Ok
5. sudah baik
6. Untuk pengajuan jadwal UTS UAS semoga bisa disederhanakan lagi
7. Sudah cukup baik

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



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

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik, terjadi peningkatan signifikan pada seluruh aspek pelayanan dari Semester Ganjil 2024/2025 ke Semester Genap 2024/2025. Grafik menunjukkan bahwa rata-rata nilai kepuasan pada setiap indikator mengalami kenaikan yang konsisten, mencerminkan adanya perbaikan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas akademik.

Pada indikator pertama, yaitu petugas akademik menginformasikan jadwal perkuliahan setiap minggu, nilai rata-rata meningkat dari 3,28 pada semester ganjil menjadi 3,89 pada semester genap. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan efektivitas komunikasi dan ketepatan waktu dalam penyampaian informasi jadwal perkuliahan.

Indikator kedua, petugas akademik menginformasikan jadwal UTS dan UAS sebelum pelaksanaan, juga mengalami kenaikan dari 3,32 menjadi 3,56, yang mengindikasikan bahwa proses koordinasi dan pemberitahuan kegiatan akademik semakin baik dan terencana.

Selanjutnya, pada indikator ketiga, petugas akademik mensosialisasikan jadwal untuk pendaftaran, pembayaran, pelaksanaan, dan ruangan UTS/UAS susulan, terjadi peningkatan dari 2,96 menjadi 3,56. Kenaikan ini mencerminkan perbaikan sistem informasi akademik yang lebih menyeluruh dan transparan, khususnya dalam pelayanan administrasi ujian susulan.

Pada indikator keempat, petugas akademik secara aktif menginformasikan proses dan perkembangan input nilai UTS/UAS susulan hingga batas akhir penilaian secara transparan, nilai rata-rata meningkat dari 2,84 menjadi 3,56. Peningkatan ini menggambarkan adanya komitmen petugas dalam menjaga keterbukaan dan akuntabilitas proses akademik, terutama dalam pelaporan hasil penilaian.

Indikator kelima, petugas akademik merespon dengan cepat terhadap keluhan dosen yang terkait dengan akademik, menunjukkan peningkatan dari 3,08 menjadi 3,78. Hal ini menandakan peningkatan kecepatan dan ketepatan dalam penanganan masalah serta komunikasi dua arah antara dosen dan petugas akademik.

Pada indikator keenam, petugas akademik memberikan pelayanan penilaian pembelajaran dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan tepat

waktu, nilai meningkat dari 3,04 menjadi 3,78. Peningkatan ini menunjukkan profesionalisme dan kedisiplinan yang semakin baik dalam menjalankan tugas administrasi akademik.

Terakhir, indikator ketujuh, petugas akademik memberikan pelayanan dengan ramah dan secara profesional, juga mengalami kenaikan dari 3,36 menjadi 3,89. Hal ini menggambarkan peningkatan aspek etika pelayanan dan kepuasan interpersonal antara dosen dan petugas akademik.

Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik menunjukkan tren positif dan meningkat pada seluruh aspek, dengan selisih peningkatan berkisar antara 0,2 hingga 0,7 poin. Hasil ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan akademik di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta telah berjalan efektif, mencerminkan komitmen terhadap penerapan prinsip continuous improvement dalam sistem penjaminan mutu internal (SPMI).

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 survey diatas, nilai rata-rata setiap pertanyaan $>$ dari 2,75. Sehingga tidak ada temuan yang memiliki nilai $<$ dari 2,75.

B. Rekomendasi

Berdasarkan saran dan komentar dari responden terhadap layanan akademik berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan:

1. Membuat satu kanal resmi komunikasi (misalnya: grup WhatsApp/Telegram resmi fakultas, mailing list dosen, atau portal akademik online) yang menjadi pusat informasi.
2. Melakukan evaluasi rutin tiap akhir semester untuk memastikan sistem pengajuan semakin sederhana dan user-friendly.

BAB IV PENUTUP

Survey Kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik ini memberikan gambaran pelaksanaan pengelolaan mutu di FTUMJ. Adapun kesimpulannya sebagai berikut :

Berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan oleh Unit Kendali Mutu Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta terhadap layanan akademik semester genap tahun akademik 2024/2025, diperoleh rata-rata tingkat kepuasan dosen sebesar 3,71, yang berada pada kategori “Sangat Baik.” Hasil ini mencerminkan bahwa pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan akademik secara umum telah berjalan dengan baik, profesional, dan sesuai standar mutu yang ditetapkan oleh universitas.

Seluruh indikator penilaian menunjukkan peningkatan dibandingkan semester ganjil sebelumnya, dengan rata-rata kenaikan skor antara 0,2 hingga 0,7 poin. Peningkatan paling menonjol terlihat pada aspek kecepatan respon terhadap keluhan dosen, ketepatan penginformasian jadwal perkuliahan, serta profesionalitas dan keramahan petugas akademik. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan signifikan dalam kualitas pelayanan, komunikasi, dan transparansi administrasi akademik.

Meskipun secara keseluruhan hasil tergolong sangat baik, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian untuk peningkatan lebih lanjut, terutama pada indikator yang memperoleh nilai relatif lebih rendah, yaitu:

- Informasi jadwal UTS/UAS dan ujian susulan,
- Sosialisasi pendaftaran dan pelaksanaan ujian susulan,
- Transparansi perkembangan input nilai UTS/UAS susulan.

Aspek-aspek tersebut tetap berada dalam kategori baik dengan skor 3,56, namun perlu disempurnakan agar mencapai standar layanan optimal.

Dengan demikian, hasil survei ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan akademik di Fakultas Teknik UMJ telah berjalan efektif dan menunjukkan tren positif. Laporan ini diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) serta bahan pembahasan pada Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) guna memastikan keberlanjutan continuous improvement pada sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta. Laporan ini dibuat

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

LAMPIRAN

Petugas Perkuliahan menginformasikan jadwal perkuliahan tepat waktu (sebelum masa pengisian KRS)	Petugas Perkuliahan merespon dengan cepat terhadap keluhan dosen yang terkait dengan perkuliahan	Petugas Perkuliahan memberikan pelayanan proses pembelajaran dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan tepat waktu	Petugas Perkuliahan memberikan pelayanan dengan ramah dan secara profesional	Petugas Perkuliahan mempersiapkan sarana dan prasarana (ruang kelas dan peralatan pembelajaran) yang lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik	Petugas Perkuliahan menginformasikan narahubung yang bisa dihubungi pada jam kerja	Petugas Perkuliahan mengatur dan menempatkan kelas sesuai kebutuhan mata kuliah secara transparan	Petugas Perkuliahan memberikan layanan teknis dalam mendukung perkuliahan daring/luring (misalnya akses internet dan perangkat SIAKAD)
4	4	4	4	4	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	3	3	3	4