



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN
TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK
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 akademik 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 akademik, 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.....	6
3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan akademik.....	6
3.2. Temuan dan Rekomendasi.....	8
A. Temuan.....	9
B. Rekomendasi	10
BAB IV PENUTUP	11
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 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 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 akademik 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 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

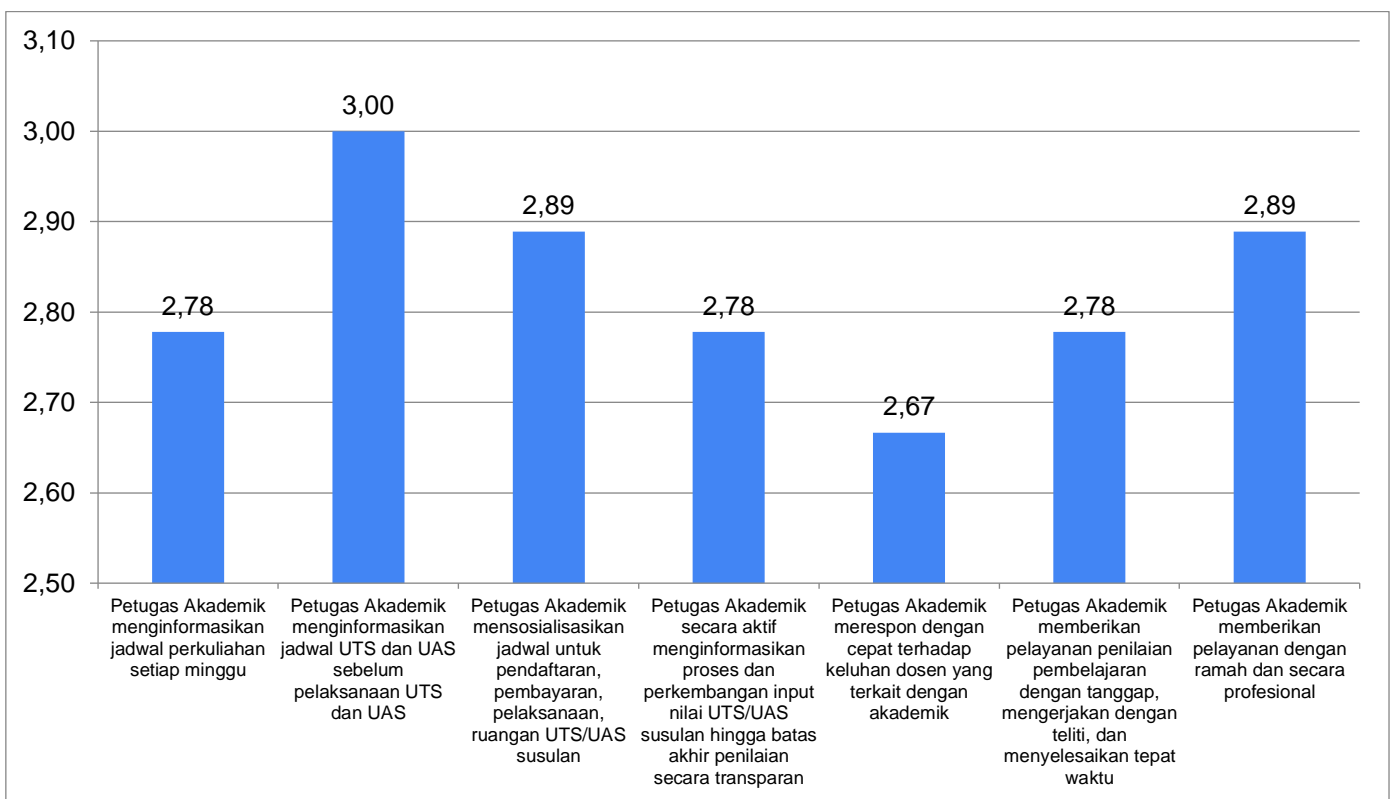
eksternal yang berpengaruh pada capaian indikator dan dapat dilihat pada grafik hasil capaian kinerja. Persentase capaian diperoleh melalui perbandingan implementasi rencana operasional sesuai target yang dibuat dengan terlaksana atau tidaknya rencana tersebut. Dari grafik juga terlihat komponen operasional 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 2,83, yang berarti bagian akademik 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 akademik

Berdasarkan gambar 1 diatas, diagram hasil penilaian terhadap kinerja Petugas Akademik, diperoleh bahwa nilai rata-rata pada setiap indikator berada pada rentang 2,67 hingga 3,00. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Petugas Akademik berada pada kategori cukup baik hingga baik.

Indikator dengan nilai tertinggi sebesar 3,00 terdapat pada aspek penyampaian informasi jadwal UTS dan UAS sebelum pelaksanaan. Hal ini menunjukkan bahwa

Petugas Akademik telah mampu memberikan informasi terkait pelaksanaan ujian secara tepat waktu dan efektif.

Selanjutnya, indikator dengan nilai relatif tinggi sebesar 2,89 terdapat pada aspek sosialisasi jadwal pendaftaran, pembayaran, pelaksanaan, serta ruangan UTS/UAS susulan, serta pada aspek pelayanan yang ramah dan profesional. Hal ini mengindikasikan bahwa Petugas Akademik telah menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan informasi teknis serta dalam aspek sikap pelayanan kepada pengguna layanan.

Beberapa indikator lainnya memperoleh nilai sebesar 2,78, yaitu pada aspek penyampaian jadwal perkuliahan setiap minggu, keaktifan dalam menginformasikan proses dan perkembangan input nilai UTS/UAS susulan hingga batas akhir penilaian secara transparan, serta pelayanan dalam penilaian pembelajaran yang dilakukan secara tanggap, teliti, dan tepat waktu. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pada aspek-aspek tersebut sudah cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan untuk mencapai hasil yang optimal.

Adapun indikator dengan nilai terendah sebesar 2,67 terdapat pada aspek respon terhadap keluhan dosen yang berkaitan dengan bidang akademik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek responsivitas terhadap keluhan masih perlu mendapatkan perhatian khusus guna meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Petugas Akademik secara umum telah berjalan dengan baik, terutama dalam hal penyampaian informasi dan sikap pelayanan. Namun demikian, diperlukan upaya peningkatan, khususnya dalam hal penanganan keluhan dan peningkatan konsistensi layanan, agar mutu pelayanan akademik dapat terus ditingkatkan.

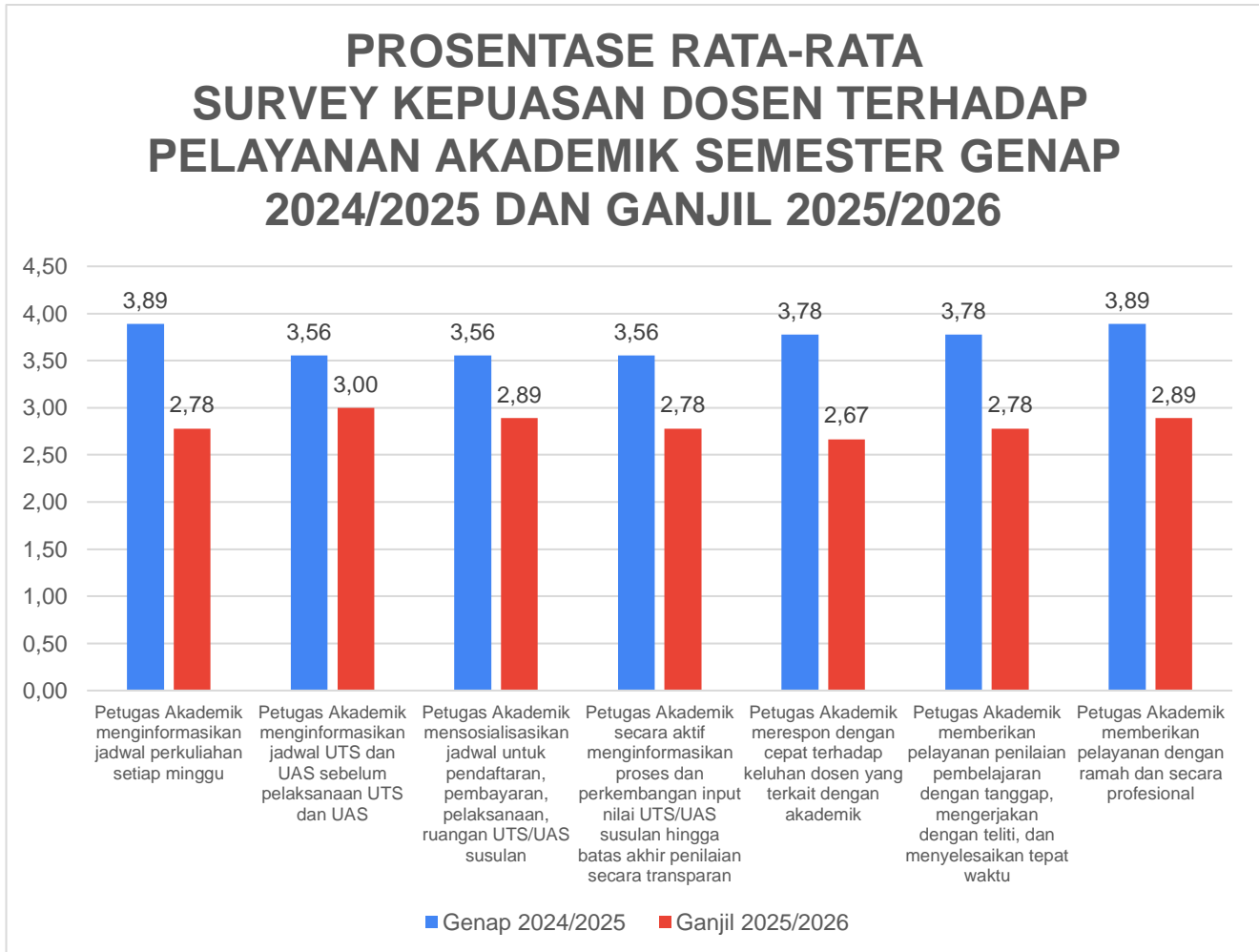
Beberapa saran dan komentar dari responden terhadap layanan akademik yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi antara lain :

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 Akademik Semester Genap 2024/2025 dengan Semester Ganjil 2025/2026



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

Berdasarkan Gambar 2 diatas, Diagram menunjukkan perbandingan persentase rata-rata hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik 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 dengan Semester Ganjil 2025/2026, yang mengindikasikan adanya penurunan tingkat kepuasan

dosen pada periode terbaru.

Pada Semester Genap 2024/2025, nilai tertinggi sebesar 3,89 terdapat pada dua indikator, yaitu aspek penyampaian informasi jadwal perkuliahan setiap minggu serta pelayanan yang ramah dan profesional. Selain itu, aspek respons cepat terhadap keluhan dosen serta pelayanan penilaian pembelajaran juga menunjukkan nilai tinggi, masing-masing sebesar 3,78. Sementara itu, beberapa indikator lainnya, seperti penyampaian jadwal UTS/UAS, sosialisasi jadwal akademik, serta transparansi proses input nilai, memperoleh nilai sebesar 3,56 yang masih berada dalam kategori baik.

Sebaliknya, pada Semester Ganjil 2025/2026, seluruh indikator mengalami penurunan nilai dengan rentang antara 2,67 hingga 3,00. Nilai tertinggi sebesar 3,00 terdapat pada aspek penyampaian jadwal UTS dan UAS sebelum pelaksanaan. Sementara itu, indikator lainnya berada pada kisaran 2,78 hingga 2,89, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen berada pada kategori cukup baik. Adapun nilai terendah sebesar 2,67 terdapat pada aspek respons terhadap keluhan dosen terkait bidang akademik.

Penurunan nilai yang terjadi secara konsisten pada seluruh indikator menunjukkan adanya penurunan kualitas layanan akademik yang dirasakan oleh dosen pada Semester Ganjil 2025/2026. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan, khususnya pada aspek responsivitas terhadap keluhan, konsistensi penyampaian informasi, serta peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Dengan demikian, meskipun pelayanan akademik pada kedua periode masih berada dalam kategori cukup baik hingga baik, terdapat kecenderungan penurunan kepuasan yang perlu segera ditindaklanjuti guna menjaga dan meningkatkan mutu layanan akademik di masa mendatang.

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 akademik pada Semester Ganjil 2025/2026, terdapat indikator yang memiliki

nilai di bawah 2,75, yaitu pada aspek Petugas Akademik merespon dengan cepat terhadap keluhan dosen yang terkait dengan bidang akademik dengan nilai sebesar 2,67.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen pada aspek responsivitas terhadap keluhan masih berada pada kategori kurang optimal dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa proses penanganan keluhan dosen belum berjalan secara efektif, baik dari segi kecepatan maupun ketepatan respon yang diberikan.

Temuan ini menjadi perhatian penting karena respons terhadap keluhan merupakan bagian krusial dalam pelayanan akademik yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan, seperti peningkatan sistem pengelolaan pengaduan, percepatan alur koordinasi, serta peningkatan kompetensi petugas dalam menangani keluhan secara profesional dan solutif.

Dengan demikian, aspek respons terhadap keluhan dosen perlu menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan akademik pada periode selanjutnya.

B. Rekomendasi

Berdasarkan temuan tersebut, diperlukan upaya peningkatan pada aspek respons terhadap keluhan dosen melalui penguatan sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi, penetapan standar waktu respon (SLA), serta peningkatan kompetensi petugas dalam penanganan keluhan secara profesional. Selain itu, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala guna memastikan setiap keluhan ditangani secara cepat, tepat, dan efektif.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan akademik, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas layanan berada pada kategori cukup baik hingga baik. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan, khususnya dalam hal respons terhadap keluhan dosen.

Oleh karena itu, diperlukan komitmen berkelanjutan dari seluruh pihak terkait untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan akademik. Melalui evaluasi yang konsisten dan implementasi rekomendasi yang tepat, diharapkan mutu pelayanan akademik dapat terus ditingkatkan sehingga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan dosen secara optimal.

Demikian laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan akademik di masa mendatang.

