



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN
TERHADAP PELAYANAN PERKULIAHAN
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 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, 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 perkuliahan	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 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 perkuliahan yang diperoleh dari hasil survey kepuasan dosen terhadap pelayanan perkuliahan 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 perkuliahan.

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

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 perkuliahan 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 perkuliahan. Hasil survey menunjukkan kualitas terhadap pelayanan perkuliahan.

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 perkuliahan. 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 perkuliahan

No	Pertanyaan	Skor			
		1 Kurang	2 Cukup	3 Baik	4 Sangat baik
1	Petugas Perkuliahan menginformasikan jadwal perkuliahan tepat waktu (sebelum masa pengisian KRS)				
2	Petugas Perkuliahan merespon dengan cepat terhadap keluhan dosen yang terkait dengan perkuliahan				
3	Petugas Perkuliahan memberikan pelayanan proses pembelajaran dengan tanggap,				

	mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan tepat waktu				
4	Petugas Perkuliahan memberikan pelayanan dengan ramah dan secara profesional				
5	Petugas Perkuliahan mempersiapkan sarana dan prasarana (ruang kelas dan peralatan pembelajaran) yang lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik				
6	Petugas Perkuliahan menginformasikan narahubung yang bisa dihubungi pada jam kerja				
7	Petugas Perkuliahan mengatur dan menempatkan kelas sesuai kebutuhan mata kuliah secara transparan				
8	Petugas Perkuliahan memberikan layanan teknis dalam mendukung perkuliahan daring/luring (misalnya akses internet dan perangkat SIAKAD)				

2.3 Kriteria Penilaian

survey kepuasan dosen terhadap pelayanan perkuliahan merupakan penilaian dosen terhadap kinerja perkuliahan 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).

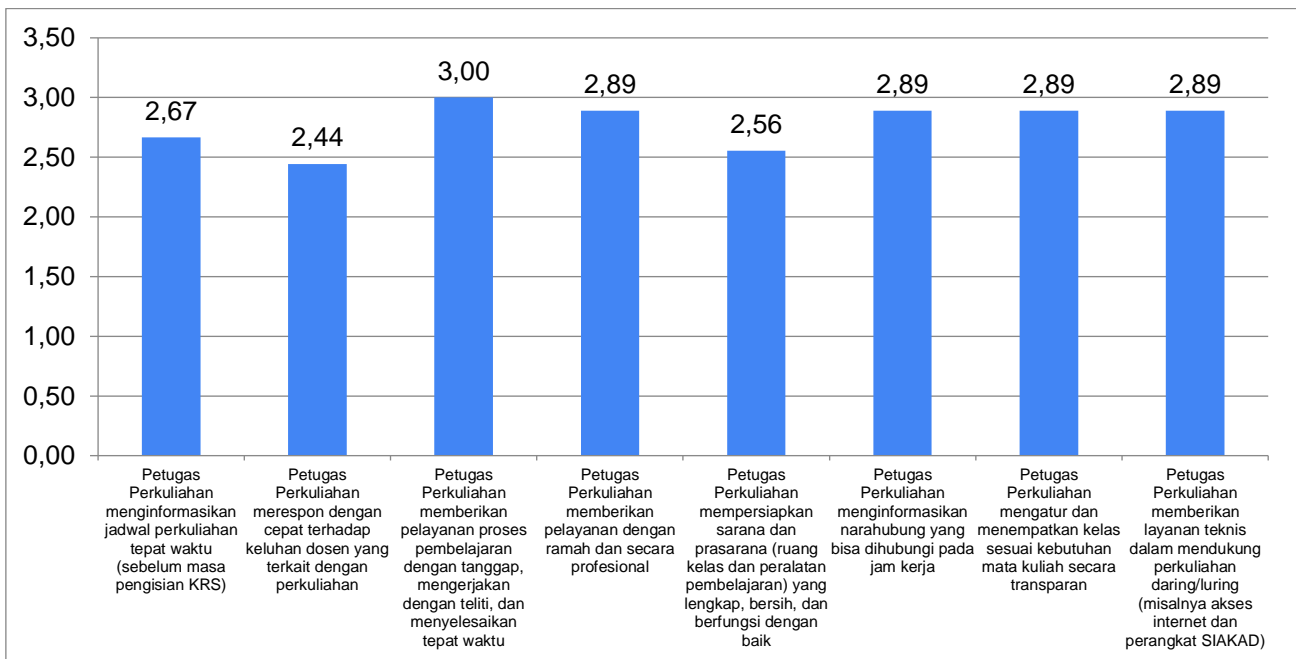
Dari temuan tersebut akan terbaca seberapa besar masalah factor internal maupun eksternal yang berpengaruh pada capaian indikator dan dapat dilihat pada grafik hasil capaian kinerja. Persentase capaian diperoleh melalui perbandingan implementasi rencana operasional sesuai target yang dibuat dengan terlaksana 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 perkuliahan

Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap layanan perkuliahan adalah 2,78, yang berarti bagian perkuliahan 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 perkuliahan

Berdasarkan gambar 1 diatas, diagram hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan perkuliahan, diperoleh bahwa nilai rata-rata pada setiap indikator berada pada rentang 2,44 hingga 3,00. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perkuliahan berada pada kategori cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Nilai tertinggi sebesar 3,00 terdapat pada indikator Petugas Perkuliahan memberikan pelayanan proses pembelajaran dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa dalam aspek

pelaksanaan proses pembelajaran, petugas telah memberikan layanan yang optimal dan sesuai dengan harapan dosen.

Beberapa indikator lainnya memperoleh nilai sebesar 2,89, yaitu pada aspek pelayanan yang ramah dan profesional, penyediaan narahubung yang dapat dihubungi pada jam kerja, pengaturan dan penempatan kelas secara transparan, serta dukungan teknis dalam perkuliahan daring/luring. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aspek pelayanan administratif dan teknis telah berjalan dengan cukup baik.

Selanjutnya, indikator penginformasian jadwal perkuliahan tepat waktu memperoleh nilai sebesar 2,67, yang menunjukkan bahwa aspek ini masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal ketepatan waktu penyampaian informasi.

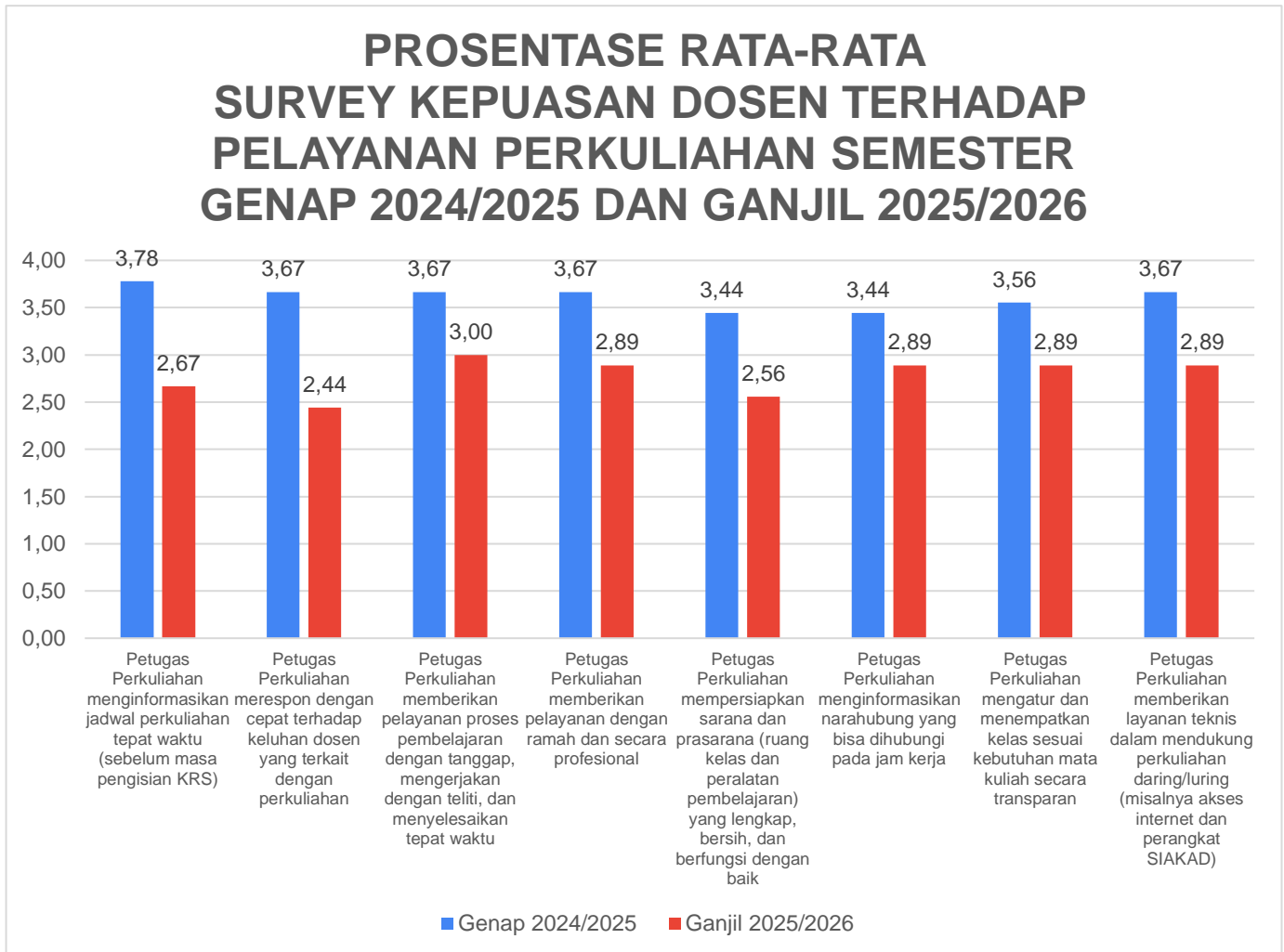
Adapun indikator dengan nilai relatif lebih rendah yaitu penyiapan sarana dan prasarana perkuliahan dengan nilai 2,56, serta respon cepat terhadap keluhan dosen terkait perkuliahan yang memperoleh nilai terendah sebesar 2,44. Hal ini menunjukkan bahwa aspek responsivitas terhadap keluhan serta kesiapan fasilitas pembelajaran masih menjadi titik lemah yang perlu mendapat perhatian khusus.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perkuliahan secara umum telah berjalan dengan cukup baik, terutama dalam pelaksanaan proses pembelajaran dan aspek pelayanan administratif. Namun, diperlukan peningkatan pada aspek respons terhadap keluhan, penyediaan sarana dan prasarana, serta ketepatan waktu informasi guna meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Beberapa saran dan komentar dari responden terhadap layanan perkuliahan 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 Perkuliahan Semester Genap 2024/2025 dengan Semester Ganjil 2025/2026



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

Berdasarkan gambar 2 diatas, Diagram menunjukkan perbandingan persentase rata-rata hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan perkuliahan pada Semester Genap 2024/2025 dan Semester Ganjil 2025/2026. Secara umum, terlihat bahwa seluruh indikator pada Semester Genap 2024/2025 memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan Semester Ganjil 2025/2026, yang mengindikasikan adanya penurunan tingkat kepuasan dosen pada periode terbaru.

Pada Semester Genap 2024/2025, nilai tertinggi sebesar 3,78 terdapat pada aspek ketepatan waktu dalam penyampaian jadwal perkuliahan. Selain itu, beberapa indikator

seperti respons terhadap keluhan, pelayanan proses pembelajaran, pelayanan yang ramah dan profesional, serta dukungan teknis memperoleh nilai sebesar 3,67, yang menunjukkan kinerja pelayanan berada pada kategori baik. Sementara itu, indikator terkait penyediaan sarana dan prasarana serta ketersediaan narahubung memperoleh nilai sebesar 3,44, dan pengaturan kelas secara transparan memperoleh nilai 3,56.

Sebaliknya, pada Semester Ganjil 2025/2026, seluruh indikator mengalami penurunan dengan rentang nilai antara 2,44 hingga 3,00. Nilai tertinggi sebesar 3,00 terdapat pada aspek pelayanan proses pembelajaran yang tanggap, teliti, dan tepat waktu. Beberapa indikator lain berada pada kisaran 2,89, seperti pelayanan yang ramah dan profesional, ketersediaan narahubung, pengaturan kelas, serta dukungan teknis. Sementara itu, aspek ketepatan informasi jadwal perkuliahan memperoleh nilai 2,67 dan penyediaan sarana prasarana sebesar 2,56.

Adapun nilai terendah sebesar 2,44 terdapat pada aspek respons terhadap keluhan dosen terkait perkuliahan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek responsivitas terhadap keluhan menjadi titik lemah yang perlu segera mendapatkan perhatian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun pelayanan perkuliahan pada kedua semester masih berada dalam kategori cukup baik hingga baik, terdapat penurunan tingkat kepuasan dosen pada Semester Ganjil 2025/2026. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, khususnya pada aspek respons terhadap keluhan, penyediaan sarana dan prasarana, serta ketepatan informasi, guna meningkatkan kepuasan dosen secara keseluruhan.

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 perkuliahan pada Semester Ganjil 2025/2026, terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai di bawah 2,75, yaitu:

1. Petugas Perkuliahan merespon dengan cepat terhadap keluhan dosen yang terkait dengan perkuliahan dengan nilai sebesar 2,44.
2. Petugas Perkuliahan mempersiapkan sarana dan prasarana (ruang kelas dan peralatan pembelajaran) yang lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik dengan nilai sebesar 2,56.
3. Petugas Perkuliahan menginformasikan jadwal perkuliahan tepat waktu (sebelum masa pengisian KRS) dengan nilai sebesar 2,67.

Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut masih berada pada kategori kurang optimal dibandingkan indikator lainnya. Secara khusus, aspek respons terhadap keluhan dosen menjadi indikator dengan nilai terendah, yang mengindikasikan perlunya peningkatan dalam kecepatan dan efektivitas penanganan keluhan.

Dengan demikian, aspek responsivitas layanan, kesiapan sarana dan prasarana, serta ketepatan waktu penyampaian informasi menjadi fokus utama yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan perkuliahan pada periode selanjutnya.

B. Rekomendasi

Berdasarkan temuan pada Semester Ganjil 2025/2026, diperlukan peningkatan pada aspek respons terhadap keluhan dosen melalui penerapan sistem pengaduan yang lebih terstruktur serta penetapan standar waktu respon. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan dalam penyediaan sarana dan prasarana perkuliahan agar lebih siap, lengkap, dan berfungsi optimal. Ketepatan waktu dalam penyampaian jadwal perkuliahan juga perlu ditingkatkan melalui penguatan koordinasi dan perencanaan yang lebih baik. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perkuliahan secara keseluruhan.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan perkuliahan, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas layanan berada pada kategori cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada respons terhadap keluhan, kesiapan sarana dan prasarana, serta ketepatan waktu penyampaian informasi.

Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan melalui peningkatan sistem layanan, penguatan koordinasi, serta optimalisasi kinerja petugas perkuliahan. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan perkuliahan dapat terus ditingkatkan sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan dosen secara lebih optimal.

Demikian laporan ini disusun sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan perkuliahan di masa yang akan datang.

