



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN  
TERHADAP PELAYANAN SDI  
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 SDI dan non-SDI untuk semester genap Tahun SDI 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 SDI dan non-SDI 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 SDIa. Kami berharap laporan ini tidak hanya menjadi bukti penyelenggaraan survei layanan SDI, 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 SDI.....	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 SDI maupun non SDI. Sesuaidengan siklus SPMI maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelaksanaan standar pendidikan melalui monitoring dan evaluasi SDI dan non SDI.

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 hasilpelaksanaan 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) SDI pada Semester Genap Tahun SDI 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 SDI yang diperoleh dari hasil survey kepuasan dosen terhadap pelayanan SDI 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 SDI.

## **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 SDI ini adalah seluruh dosen di lingkungan FTUMJ. Survey ini dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan SDI.

## **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 SDI 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 SDI. Hasil survey menunjukkan kualitas terhadap pelayanan SDI.

### 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 SDI. 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 SDI

No	Pertanyaan	Skor			
		1 Kurang	2 Cukup	3 Baik	4 Sangat baik
1	Petugas SDI memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya secara tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan tepat waktu				
2	Petugas SDI memberikan pelayanan dengan ramah dan secara profesional terkait dengan administrasi Dosen (misalnya BPJS, Pajak, Presensi Dosen, dsb)				

3	Petugas SDI melayani proses administrasi kepegawaian seperti pengajuan cuti, dan administrasi lain secara profesional				
4	Petugas SDI mendukung kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan profesionalisme dosen				
5	Petugas SDI menyampaikan informasi terkait kebijakan kepegawaian dosen dengan baik				
6	Petugas SDI mampu berkomunikasi dan tanggap penyelesaian permasalahan kerja terkait kepegawaian yang dihadapi oleh dosen				

### 2.3 Kriteria Penilaian

survey kepuasan dosen terhadap pelayanan SDI merupakan penilaian dosen terhadap kinerja SDI 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 kuisioner online oleh dosen melalui google form. Penarikan hasil kuisioner. Pengolahan data kuisioner 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

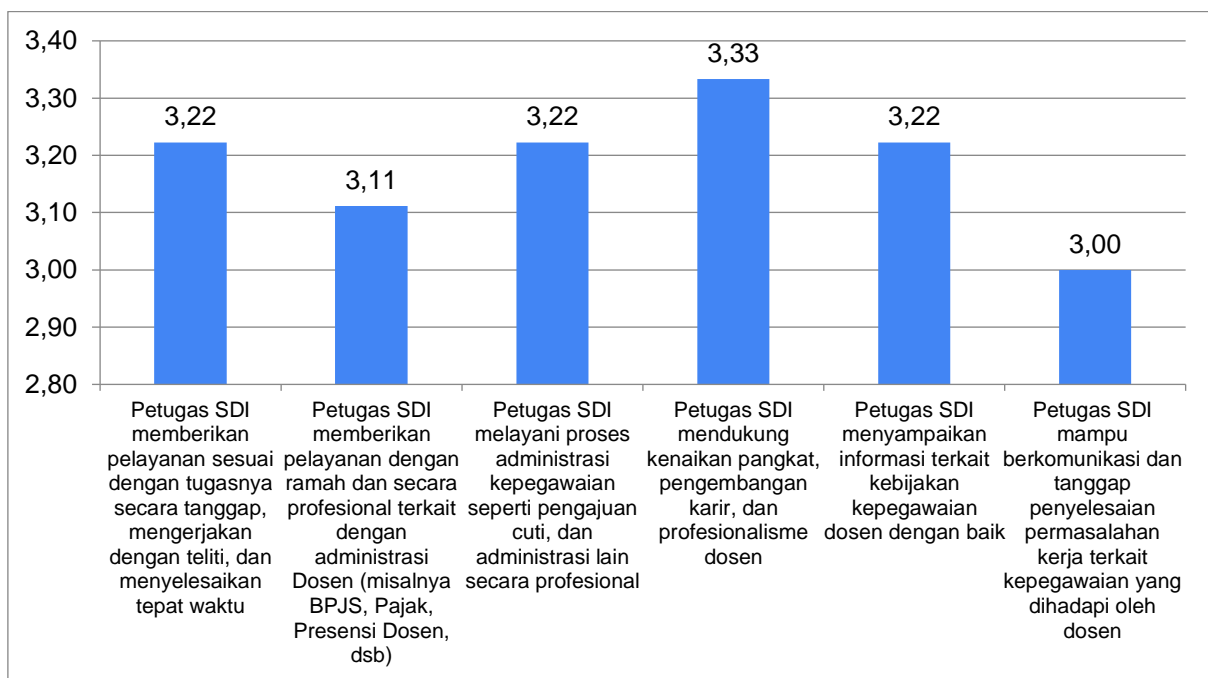
rencana operasional sesuai target yang dibuat dengan terlaksana atau tidaknya rencana tersebut. Dari grafik juga terlihat komponen operasional dari program sasaran mana yang memiliki ketercapaian maksimal, program mana yang tidak tercapai, dan program mana yang masih berproses dalam hal ini dinyatakan dengan dalam proses.

# BAB III

## HASIL PELAKSANAAN

### 3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan SDI

Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap layanan SDI adalah 3,19, yang berarti bagian SDI memberikan pelayanan yang tergolong “BAIK” kepada dosen. Adapun hasil nilai survey untuk setiap pertanyaan sebagai berikut :



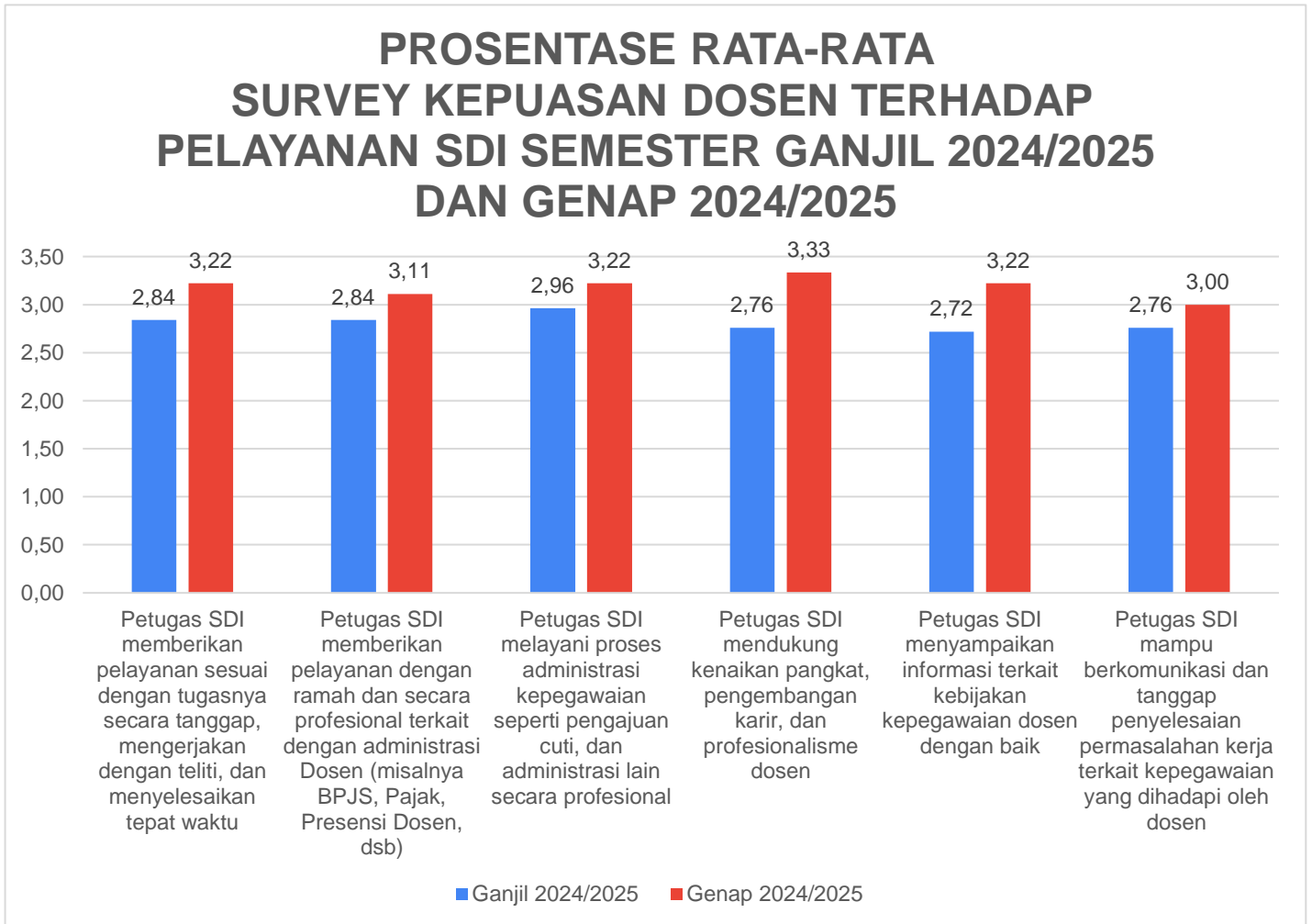
Gambar 1. Prosentase Rata – rata nilai setiap pertanyaan kepuasan dosen terhadap layanan SDI

Berdasarkan gambar 1 diatas, menunjukkan bahwa nilai terendah ada pada pertanyaan 6 yaitu Petugas SDI mampu berkomunikasi dan tanggap penyelesaian permasalahan kerja terkait kepegawaian yang dihadapi oleh dosen. Pertanyaan tersebut memberikan nilai 3,00, yang dapat diartikan bahwa walaupun pertanyaan tersebut nilainya paling rendah, namun layanan yang diberikan oleh bagian SDI masih dinilai BAIK.

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

1. Tolong di evaluasi, untuk SDI. Slow resp.

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



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

Hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan Subbagian Sumber Daya Insani (SDI) menunjukkan peningkatan yang konsisten di seluruh aspek pelayanan dari Semester Ganjil 2024/2025 menuju Semester Genap 2024/2025. Temuan ini mencerminkan adanya perbaikan kinerja dan profesionalisme dalam pengelolaan administrasi kepegawaian di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Pada indikator pertama, yaitu petugas SDI memberikan pelayanan sesuai dengan

tugasnya secara tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan tepat waktu, nilai rata-rata meningkat dari 2,84 pada semester ganjil menjadi 3,22 pada semester genap. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dan ketepatan dalam pelaksanaan tugas administrasi kepegawaian.

Indikator kedua, petugas SDI memberikan pelayanan dengan ramah dan secara profesional terkait dengan administrasi dosen (misalnya BPJS, Pajak, Presensi Dosen, dan sebagainya), juga mengalami peningkatan dari 2,84 menjadi 3,11. Peningkatan ini menggambarkan perbaikan dalam aspek keramahan dan profesionalitas petugas, yang berdampak positif terhadap kenyamanan dosen dalam mengurus kebutuhan administratif.

Pada indikator ketiga, petugas SDI melayani proses administrasi kepegawaian seperti pengajuan cuti dan administrasi lain secara profesional, nilai rata-rata naik dari 2,96 menjadi 3,22. Hal ini menunjukkan peningkatan keteraturan dan ketepatan pelayanan, serta meningkatnya pemahaman petugas terhadap prosedur administrasi kepegawaian.

Selanjutnya, pada indikator keempat, petugas SDI mendukung kenaikan pangkat, pengembangan karir, dan profesionalisme dosen, nilai meningkat dari 2,76 menjadi 3,33. Peningkatan ini menandakan semakin kuatnya dukungan administratif dan informatif dari SDI dalam mendorong kemajuan karir dosen melalui pelayanan yang proaktif dan terarah.

Pada indikator kelima, petugas SDI menyampaikan informasi terkait kebijakan kepegawaian dosen dengan baik, nilai kepuasan meningkat dari 2,72 menjadi 3,22. Kenaikan ini menunjukkan adanya peningkatan transparansi dan kualitas komunikasi internal dalam penyampaian informasi kebijakan, baik yang bersifat teknis maupun strategis.

Terakhir, indikator keenam, yaitu petugas SDI mampu berkomunikasi dan tanggap terhadap penyelesaian permasalahan kerja terkait kepegawaian yang dihadapi oleh dosen, juga mengalami kenaikan dari 2,76 menjadi 3,00. Hal ini menandakan adanya perbaikan dalam kemampuan komunikasi, empati, dan responsivitas petugas terhadap keluhan dan kebutuhan dosen.

Secara keseluruhan, rata-rata nilai kepuasan dosen terhadap pelayanan SDI mengalami kenaikan pada seluruh aspek dengan selisih antara 0,2 hingga 0,5 poin, yang menunjukkan adanya perbaikan kualitas layanan secara menyeluruh. Peningkatan ini menjadi indikator positif bahwa unit SDI telah berhasil meningkatkan kinerja dan pelayanan berbasis prinsip continuous improvement dalam sistem penjaminan mutu internal (SPMI).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan SDI pada Semester Genap 2024/2025 menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dibandingkan Semester Ganjil 2024/2025, baik dari aspek ketepatan waktu, profesionalitas, komunikasi, maupun dukungan terhadap pengembangan karir dosen.

### **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 SDI berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan:

1. Melakukan rapat evaluasi rutin agar kendala slow response dapat segera diperbaiki.

## BAB IV PENUTUP

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

Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan oleh Unit Kendali Mutu Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta, tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan Subbagian Sumber Daya Insani (SDI) pada Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025 menunjukkan hasil “Baik” dengan nilai rata-rata 3,19. Capaian ini mencerminkan bahwa secara umum pelayanan SDI telah berjalan sesuai dengan standar mutu yang berlaku, dengan tingkat profesionalitas dan ketepatan kerja yang cukup memadai.

Dibandingkan dengan hasil survei pada Semester Ganjil 2024/2025, seluruh indikator mengalami peningkatan positif dengan selisih rata-rata antara 0,2 hingga 0,5 poin. Hal ini menandakan adanya upaya nyata dari unit SDI dalam meningkatkan kinerja, ketepatan waktu, serta kualitas komunikasi dan layanan administrasi kepegawaian. Peningkatan paling menonjol terjadi pada aspek:

- Ketepatan waktu dan ketelitian pelayanan administrasi kepegawaian,
- Profesionalitas dan keramahan dalam memberikan layanan kepada dosen, serta
- Dukungan terhadap pengembangan karir dan kenaikan pangkat dosen.

Sementara itu, aspek dengan nilai relatif terendah adalah kemampuan komunikasi dan ketanggapan terhadap penyelesaian permasalahan kepegawaian, dengan skor 3,00, yang meskipun masih dalam kategori baik, perlu menjadi perhatian untuk ditingkatkan melalui peningkatan koordinasi internal dan kecepatan respon terhadap kebutuhan dosen.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa pelayanan SDI Fakultas Teknik UMJ telah menunjukkan perbaikan yang berkelanjutan (continuous improvement) dan berkontribusi dalam mendukung implementasi siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) pada sistem penjaminan mutu internal (SPMI).

Dengan demikian, survei ini menjadi bahan evaluasi penting bagi fakultas dalam rangka memperkuat budaya mutu, meningkatkan efektivitas pelayanan, serta mewujudkan tata kelola sumber daya insani yang profesional, tanggap, dan berorientasi pada kepuasan sivitas akademika.

Laporan ini dibuat untuk memberikan kemanfaatan bagi seluruh sivitas SDI 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