



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN DOSEN
TERHADAP PELAYANAN SDI
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 SDI dan non-SDI untuk semester ganjil Tahun SDI 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 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, 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 SDI.....	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 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 Ganjil Tahun SDI 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 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 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 SDI 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 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 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

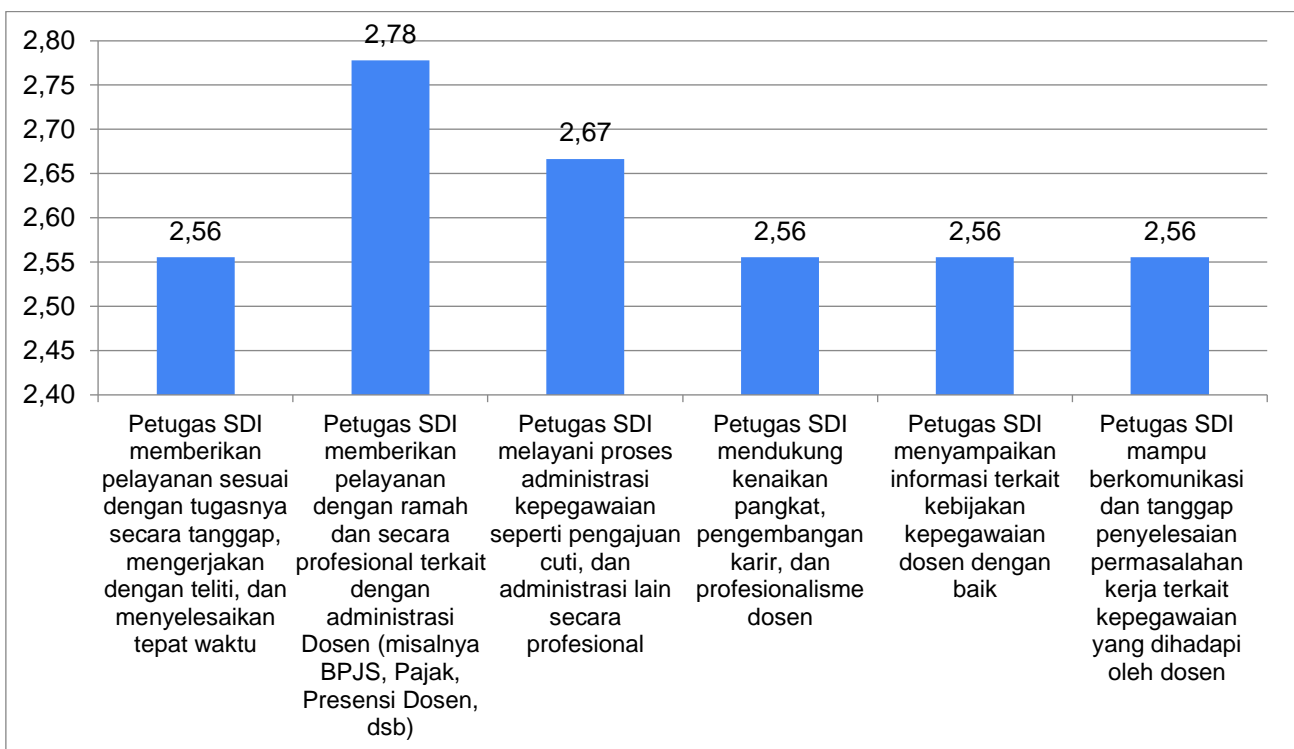
rencana operasional sesuai target yang dibuat dengan terlaksana atau tidaknya rencana tersebut. Dari grafik juga terlihat komponen operasional dari program sasaran mana yang memiliki ketercapaian maksimal, program mana yang tidak tercapai, dan program mana yang masih berproses dalam hal ini dinyatakan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

BAB III

HASIL PELAKSANAAN

3.1. Paparan Hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan SDI

Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap layanan SDI adalah 2,61, 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, diagram hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan SDI (Sumber Daya Insani), diperoleh bahwa nilai rata-rata pada setiap indikator berada pada rentang 2,56 hingga 2,78. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SDI berada pada kategori cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek.

Nilai tertinggi sebesar 2,78 terdapat pada indikator Petugas SDI memberikan pelayanan dengan ramah dan secara profesional terkait administrasi dosen. Hal ini

menunjukkan bahwa aspek sikap pelayanan dan profesionalisme petugas dalam melayani administrasi dosen telah berjalan dengan baik.

Selanjutnya, indikator Petugas SDI melayani proses administrasi kepegawaian seperti pengajuan cuti dan administrasi lainnya secara profesional memperoleh nilai sebesar 2,67, yang menunjukkan bahwa layanan administrasi kepegawaian sudah cukup baik namun masih dapat ditingkatkan.

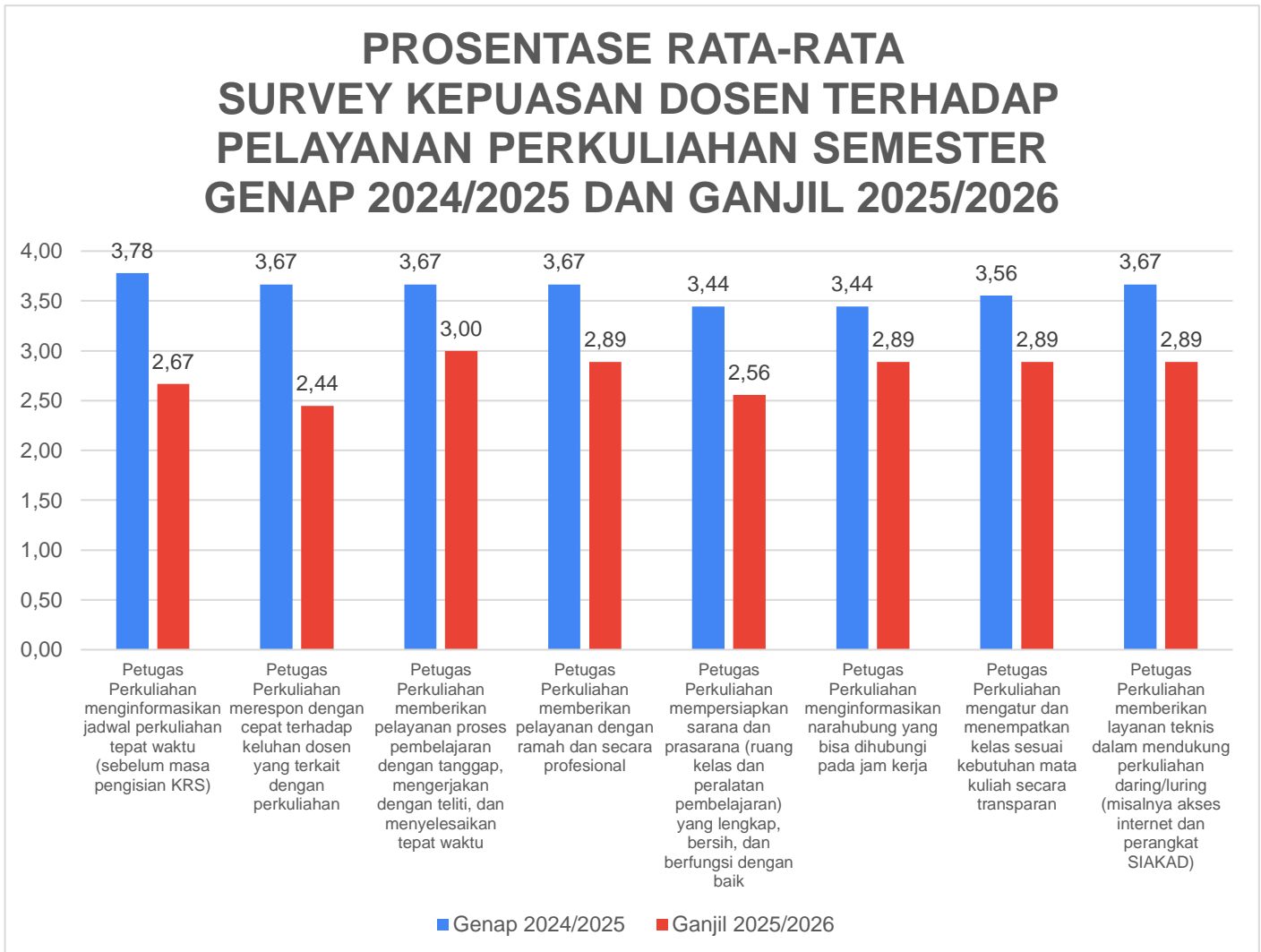
Sementara itu, empat indikator lainnya memperoleh nilai yang sama, yaitu 2,56, meliputi aspek ketepatan dan ketelitian dalam pelayanan, dukungan terhadap kenaikan pangkat dan pengembangan karir dosen, penyampaian informasi kebijakan kepegawaian, serta kemampuan komunikasi dalam penyelesaian permasalahan kepegawaian. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa aspek-aspek tersebut masih berada pada tingkat cukup dan memerlukan perhatian lebih untuk peningkatan kualitas layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan SDI secara umum telah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek keramahan dan profesionalisme pelayanan administrasi dosen. Namun, diperlukan upaya peningkatan pada aspek komunikasi, penyampaian informasi, dukungan pengembangan karir, serta ketepatan dan ketelitian layanan agar kualitas pelayanan SDI dapat lebih optimal.

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



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

Berdasarkan gambar 2 di atas, 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 dengan 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. Beberapa indikator lain seperti respons terhadap keluhan, pelayanan proses pembelajaran, pelayanan yang ramah dan profesional, serta dukungan teknis memperoleh nilai sebesar 3,67, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berada pada kategori baik. Selain itu, indikator terkait penyediaan sarana dan prasarana serta ketersediaan narahubung masing-masing memperoleh nilai sebesar 3,44, sedangkan pengaturan kelas secara transparan memperoleh nilai sebesar 3,56.

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

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun pelayanan perkuliahan pada kedua semester berada pada kategori cukup baik hingga baik, terdapat tren penurunan kepuasan dosen pada Semester Ganjil 2025/2026. Oleh karena itu, diperlukan upaya evaluasi dan perbaikan, khususnya pada aspek respons terhadap keluhan, kesiapan sarana dan prasarana, serta ketepatan penyampaian informasi, guna meningkatkan kualitas pelayanan perkuliahan secara berkelanjutan.

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:

Petugas Perkuliahan merespon dengan cepat terhadap keluhan dosen yang terkait dengan perkuliahan dengan nilai sebesar 2,44.

Petugas Perkuliahan mempersiapkan sarana dan prasarana (ruang kelas dan peralatan pembelajaran) yang lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik dengan nilai sebesar 2,56.

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 terstruktur serta penetapan standar waktu respon yang jelas. Selain itu, perlu dilakukan optimalisasi kesiapan sarana dan prasarana perkuliahan agar lebih lengkap, bersih, dan berfungsi dengan baik. Ketepatan waktu dalam penyampaian jadwal perkuliahan juga perlu ditingkatkan melalui perencanaan yang lebih matang dan koordinasi yang efektif. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perkuliahan secara keseluruhan.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap pelayanan perkuliahan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara umum 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, dan optimalisasi kinerja petugas perkuliahan. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan perkuliahan dapat terus ditingkatkan guna 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.

