



LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN, KEUANGAN, DAN SARANA PRASARANA

**UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS BAHASA, SENI, DAN BUDAYA
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

<https://penjamu.fbs.uny.ac.id/>
<https://fbsb.uny.ac.id/>

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Tujuan	3
C. Manfaat	4
BAB II METODE KEGIATAN.....	5
A. Waktu dan Mekanisme Pelaksanaan	5
B. Responden Survei.....	5
C. Instrumen dan Aspek yang Diukur	5
D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	5
E. Pelaporan dan Tindak Lanjut	6
BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISIS MENDALAM	7
A. Gambaran Umum Hasil Survei.....	7
B. Rekapitulasi Hasil Kuantitatif.....	7
C. Analisis Per Indikator Secara Mendalam	7
D. Analisis Komparatif dan Prioritas Peningkatan	8
E. Interpretasi Umum	8
BAB IV PENUTUP	9
A. Kesimpulan	9
B. Rekomendasi	9
C. Rencana Tindak Lanjut	9

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu tidak hanya ditentukan oleh kualitas proses pembelajaran, tetapi juga oleh kualitas layanan manajemen yang mendukungnya. Layanan administrasi yang responsif, sistem keuangan yang transparan, serta sarana dan prasarana yang memadai memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman akademik yang positif bagi dosen. Layanan manajemen yang efisien berkontribusi pada kelancaran proses akademik yang mendukung hasil pembelajaran yang optimal.

Untuk memastikan keberlanjutan mutu layanan, evaluasi melalui survei kepuasan dosen sangat penting dilakukan secara berkala. Survei ini memberikan umpan balik yang langsung terkait dengan persepsi dosen mengenai kualitas layanan yang diterima.

Peningkatan jumlah mahasiswa dari tahun ke tahun turut meningkatkan kompleksitas layanan administrasi dan kebutuhan terhadap fasilitas pendukung. Kondisi tersebut menuntut adanya penguatan sistem pelayanan agar tetap mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akurat. Oleh karena itu, survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen perlu dilaksanakan secara berkala untuk memastikan bahwa seluruh mekanisme pelayanan tetap berjalan sesuai standar operasional prosedur serta memenuhi harapan dosen.

B. Tujuan

Survei ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen yang ada di fakultas. Khususnya, survei ini mengidentifikasi kekuatan yang telah berjalan dengan baik

dan area yang perlu ditingkatkan. Selain itu, survei ini akan menjadi dasar untuk perbaikan layanan di periode mendatang.

C. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari survei ini antara lain:

1. Bagi pimpinan fakultas, hasil survei menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan secara terarah.
2. Bagi unit layanan administrasi, survei ini menjadi alat ukur efektivitas prosedur yang diterapkan.
3. Bagi dosen, survei ini memberikan kesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam proses peningkatan kualitas institusi.

BAB II

METODE KEGIATAN

A. Waktu dan Mekanisme Pelaksanaan

Survei dilakukan dalam periode Agustus – Desember 2025 melalui sistem daring yang memungkinkan seluruh dosen aktif untuk memberikan tanggapan terhadap berbagai aspek layanan manajemen. Sosialisasi dilakukan melalui pengumuman resmi dan sistem informasi fakultas, dengan instruksi jelas tentang cara mengisi survei.

B. Responden Survei

Survei diikuti oleh 1298 dosen aktif di lingkungan fakultas, dengan partisipasi bersifat sukarela. Data yang terkumpul memberikan gambaran yang akurat mengenai persepsi dosen terhadap kualitas layanan manajemen yang diterima.

C. Instrumen dan Aspek yang Diukur

Instrumen survei mencakup beberapa aspek penting dalam penilaian layanan manajemen:

1. Daya Tanggap (Responsiveness)
2. Keandalan (Reliability)
3. Keramahan (Empathy)
4. Kepastian Pelayanan (Assurance)
5. Sarana dan Prasarana (Tangibles)

D. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh dihitung dalam bentuk frekuensi dan persentase. Hasil tersebut kemudian dianalisis untuk menentukan area dengan tingkat kepuasan

tertinggi dan terendah. Data juga diperoleh dalam bentuk tabel rekapitulasi untuk memberikan gambaran visual yang jelas mengenai distribusi kepuasan.

E. Pelaporan dan Tindak Lanjut

Setelah analisis, hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang memuat temuan-temuan utama, serta rekomendasi yang perlu ditindaklanjuti. Monitoring terhadap tindak lanjut juga dilakukan untuk memastikan implementasi perbaikan.

BAB III

HASIL SURVEI DAN ANALISIS MENDALAM

A. Gambaran Umum Hasil Survei

Survei ini diikuti oleh 1298 dosen dengan tingkat kepuasan kumulatif melebihi 94%. Secara umum, layanan manajemen berada dalam kategori sangat baik. Namun, beberapa indikator seperti administrasi keuangan dan sarana prasarana memerlukan perhatian lebih.

B. Rekapitulasi Hasil Kuantitatif

Indikator	Sangat Puas (%)	Puas (%)	Tidak Puas (%)	Sangat Tidak Puas (%)	Total Kepuasan (%)
Daya Tanggap	46.92	47.69	4.39	1.00	94.61
Keandalan	46.15	48.46	4.08	1.31	94.61
Keramahan	47.30	47.61	4.01	1.08	94.91
Kepastian Pelayanan	47.46	47.77	3.85	0.92	95.22
Ketersediaan Layanan	46.15	47.92	4.78	1.16	94.07
Administrasi Keuangan	42.37	47.61	8.47	1.54	90.14
Prasarana	42.91	48.31	7.40	1.39	91.22
Sarana Pembelajaran	46.15	48.00	4.78	1.08	94.15

C. Analisis Per Indikator Secara Mendalam

- Daya Tanggap Pelayanan: Skor 94.61%, menunjukkan respons cepat dan efektif dari petugas. Meskipun ada 5.39% ketidakpuasan, evaluasi pada masa sibuk diperlukan.
- Keandalan Pelayanan: 94.61% menyatakan puas dengan konsistensi informasi dan prosedur yang jelas. Pengawasan lebih lanjut diperlukan untuk menjaga keseragaman.

- c. Keramahan: 94.91% puas dengan keramahan petugas, yang mempengaruhi pengalaman emosional positif.
- d. Kepastian Pelayanan: Mendapatkan skor tertinggi (95.22%) untuk prosedur yang jelas. Penyederhanaan prosedur lebih lanjut tetap diperlukan.

D. Analisis Komparatif dan Prioritas Peningkatan

Berdasarkan analisis komparatif, indikator dengan capaian tertinggi adalah kepastian pelayanan, sedangkan indikator dengan capaian terendah adalah administrasi keuangan. Prioritas peningkatan mutu difokuskan pada:

1. Optimalisasi sistem administrasi keuangan.
2. Pengembangan dan pemeliharaan prasarana.
3. Penguatan digitalisasi layanan untuk meningkatkan efisiensi.

E. Interpretasi Umum

Secara keseluruhan, layanan manajemen berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata kepuasan di atas 94%. Capaian ini menunjukkan bahwa sistem tata kelola telah berjalan efektif. Namun demikian, prinsip continuous quality improvement mengharuskan fakultas untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan meskipun capaian sudah tinggi. Survei ini menjadi dasar dalam menyusun rencana tindak lanjut yang terukur dan terdokumentasi.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang melibatkan 1298 dosen, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen berada dalam kategori sangat baik. Rata-rata kepuasan melebihi 94%, dengan indikator kepastian pelayanan sebagai aspek tertinggi. Meskipun demikian, terdapat beberapa indikator yang memerlukan perhatian lebih lanjut, khususnya administrasi keuangan dan prasarana.

B. Rekomendasi

Peningkatan sistem administrasi keuangan berbasis digital perlu dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Selain itu, penyusunan rencana pengembangan prasarana secara bertahap menjadi prioritas guna menjamin kenyamanan dan kelancaran proses akademik.

C. Rencana Tindak Lanjut

Laporan hasil survei ini akan diserahkan kepada pimpinan fakultas untuk merencanakan program peningkatan layanan. Monitoring dan tindak lanjut akan dilakukan untuk memastikan perbaikan yang terus menerus.