

SURVEY KEPUASAN PENGGUNA

Universitas Riau Tahun 2023

DOSEN



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP) DOSEN UNIVERSITAS RIAU

Pekanbaru, Desember 2023

Mengetahui:
Ketua Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan
Universitas Riau

Dr. Belli Nasution, SIP., MA
NIP. 196704052005011001

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT. karena berkat rahmat dan karunia-Nya laporan survei kepuasan dosen ini berhasil diselesaikan. Shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa manusia dalam kebodohan menjadi alam yang berilmu pengetahuan.

Laporan ini berjudul Survei Kepuasan Pengguna (SKP) Dosen Tahun 2023. Laporan ini berisi pelaksanaan survei online mulai dari tahap persiapan sampai dengan tahap tindak lanjut dari rekomendasi. Pertanyaan-pertanyaan survei diambil dari berbagai sumber. Pertanyaan-pertanyaan ini telah diuji validitas dan reabilitasnya.

Pertanyaan-pertanyaan ini menggali pendapat dosen mengenai sarana prasarana dan pelayanan yang diberikan oleh universitas. Informasi yang diberikan oleh dosen diharapkan dapat menjadi masukan yang objektif untuk memperbaiki sistem dan manajemen pengelolaan di Universitas Riau.

Kekurangan pada pelaksanaan dan laporan survei online ini tentu saja ada oleh karena itu kami berterimakasih kepada pihak-pihak yang dapat memberikan saran-saran yang membangun.

Pekanbaru, Desember 2023

Pusat Pengembangan Pendidikan
LPPMP Universitas Riau

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Pelaksanaan Survei	1
METODE PENELITIAN	2
2.1 Responden dan Kuesioner	2
2.2 Waktu dan Tempat Survei	3
2.3 Metode Pengolahan Data	3
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
KESIMPULAN.....	6
REKOMENDASI.....	7

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas secara terus menerus. Aspek-aspek yang perlu ditingkatkan antara lain adalah aspek akademik, fasilitas dan layanan, dan organisasi kemahasiswaan. Gagasan dari pimpinan akan menentukan maju atau mundurnya perguruan tinggi. Selain ide pimpinan, perguruan tinggi perlu menggali pendapat yang berasal dari dosen mengenai kondisi perguruan tinggi saat ini.

Pendapat dosen menggambarkan kondisi riil di lapangan. Dosen terlibat langsung dalam pemakaian fasilitas-fasilitas. Dosen berinteraksi secara langsung dengan mahasiswa dan keperluan mahasiswa. Dosen diduga sangat mengerti secara detail mengenai kekurangan dan keunggulan di unit kerja masing-masing. Oleh karena itu, informasi yang berasal dari dosen perlu dikumpulkan untuk kemudian dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

1.2 Tujuan Pelaksanaan Survei

Tujuan dari survei ini adalah mengumpulkan pendapat dosen mengenai adanya pola kemitraan dan kemudahan menjalankan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi, peningkatan skill, pertukaran informasi, efisiensi anggaran, topik-topik penelitian dan pengabdian kepada masyarakat menjadi terpola dan terstruktur dalam sebuah kerangka jangka panjang dari keadaan dari Universitas Riau. Pendapat dosen ini diharapkan bisa dijadikan acuan dalam memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dan meningkatkan keadaan yang telah baik.

METODE PENELITIAN


2.1 Responden dan Kuesioner

Kuisisioner yang digunakan dalam penyebaran kuisisioner kepuasan dosen sejumlah 15 (lima belas) kuisisioner. Kuisisioner untuk kepuasan dosen meliputi: kesempatan yang diberikan institusi/pimpinan untuk memberikan kesempatan untuk pelatihan/workshop/seminar, penghargaan yang diberikan institusi/pimpinan terhadap kinerja dosen, beban tugas mengajar terbagi secara merata, akses mendapatkan fasilitas perpustakaan untuk proses belajar mengajar, kenyamanan di ruangan kerja, kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan administrasi tenaga kependidikan (karyawan), kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan tenaga analis di laboratorium, kualitas dosen terhadap kualitas pelayanan tenaga perpustakaan, bantuan institusi/pimpinan untuk mendapatkan informasi penelitian, bantuan institusi/pimpinan untuk mendapatkan sumber pendanaan penelitian, bantuan institusi/pimpinan untuk memfasilitasi publikasi penelitian, akses mendapatkan fasilitas laboratorium untuk melakukan penelitian, bantuan institusi/pimpinan untuk mendapatkan informasi pengabdian, kesempatan yang diberikan institusi/pimpinan untuk meningkatkan kualitas pengabdian dosen, dan penghargaan yang diberikan institusi/pimpinan terhadap kinerja pengabdian dosen.

Nilai pertanyaan dalam instrument kuisisioner ini terdiri atas penilaian dalam skala 1- 4. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya penilaian kepuasan dosen sangat tidak baik/tidak pernah. Nilai skala 2 adalah tidak baik/kadang-kadang, artinya responden menilai proses belajar mengajar tidak baik/kadang-kadang. Nilai skala 3 adalah baik/sering, artinya responden menilai kepuasan dosen baik/sering. Nilai skala 4 adalah sangat baik/selalu, artinya responden menilai kepuasan dosen baik. Berikut tampilan instrumen kuisisioner penilaian kepuasan dosen di portal akademik.

[\(13\) WhatsApp](#) | [Buku Panduan Program Da...](#) | [Buku Panduan Keuangan Pi...](#) | [portal unri - Google Search](#) | [Sistem Informasi Evaluasi P...](#)

[evaluasi.unri.ac.id/index.php/admin/laporan/dosen_prodi/20231](#)


[Dashboards](#) [Help](#)


Semester : **20231**
 Kulsioner : Evaluasi PBM tahun 2022/2023 Ganjil
 Tanggal pengisian : 2023-11-29 S/D 2024-01-31
 Status : A

Rekapitulasi Hasil Penilaian Dosen terhadap Manajemen

	ASSURANCE	EMPATHY	RELIABILITY	RESPONSIVENESS	TANGIBLE
UNIVERSITAS	3.4605	3.4605	3.5351	3.4868	3.4934
FAKULTAS	3.4079	3.3684	3.4035	3.3158	3.3632
JURUSAN	3.4342	3.4605	3.4539	3.5000	3.4868

[\(13\) WhatsApp](#) | [Buku Panduan Program Da...](#) | [Buku Panduan Keuangan Pi...](#) | [portal unri - Google Search](#) | [Sistem Informasi Evaluasi P...](#)

[evaluasi.unri.ac.id/index.php/admin/laporan/dosen_prodi/20231](#)



[Dashboards](#) [Help](#)

Rekapitulasi Hasil Penilaian Dosen terhadap Manajemen berdasarkan pertanyaan

PERTANYAAN	VARIABLE	UNIVERSITAS	FAKULTAS	JURUSAN	PRODI
PIMPINAN MEMBERIKAN KESEMPATAN MENGIKUTI KURSUS/PELATIHAN/SEMINAR/WORKSHOP UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI DOSEN	RELIABILITY	3.5263	3.3158	3.3421	
PIMPINAN MEMBERIKAN KESEMPATAN UNTUK STUDI LANJUT SESUAI KEILMUAN	RELIABILITY	3.5526	3.4737	3.4737	
JURUSAN/PRODI MEMBERIKAN MATAKULIAH PENGAJARAN SESUAI DENGAN BIDANG KEILMUAN	RELIABILITY			3.4737	
PIMPINAN MEMBERIKAN KESEMPATAN UNTUK MERAH DANA PENELITIAN DAN PENGABDIAN	RELIABILITY	3.5263	3.4211	3.5263	
PIMPINAN MENYEDIAKAN KEBIJAKAN DAN SOP YANG BERKAITAN DENGAN KEGIATAN AKADEMIK DAN ADMINISTRASI DOSEN	RESPONSIVENESS	3.5000	3.3158		
PIMPINAN MEMBERIKAN LAYANAN ADMINISTRASI DAN AKADEMIK SESUAI KEBUTUHAN DOSEN	RESPONSIVENESS	3.4737	3.3158	3.5000	

[\(13\) WhatsApp](#) | [Buku Panduan Program Da...](#) | [Buku Panduan Keuangan Pi...](#) | [portal unri - Google Search](#) | [Sistem Informasi Evaluasi P...](#)

[evaluasi.unri.ac.id/index.php/admin/laporan/dosen_prodi/20231](#)


[Dashboards](#) [Help](#)

PIMPINAN MEMEGANG PRINSIP KEADILAN (EQUITAS) DALAM PENGEMBANGAN KARIR DOSEN	ASSURANCE	3.4474	3.3684	3.4474	
PIMPINAN MENENTUKAN JENJANG KARIR DOSEN BERDASARKAN KINERJA	ASSURANCE	3.4737	3.4474	3.4211	
PIMPINAN MEMBERIKAN DUKUNGAN DAN LAYANAN UNTUK KENAIKAN PANGKAT ATAU JABATAN DOSEN	EMPATHY	3.4474	3.3158	3.4474	
PIMPINAN MENERIMA KRITIK DAN SARAN DARI DOSEN	EMPATHY	3.5000	3.3158	3.3947	
PIMPINAN MENGAPRESIASI PRESTASI DAN MEMOTIVASI DOSEN	EMPATHY	3.4474	3.3684	3.4737	
PIMPINAN MENYEDIAKAN WAKTU UNTUK MELAYANI KEBUTUHAN DOSEN PADA JAM KERJA	EMPATHY	3.4474	3.4737	3.5263	
PIMPINAN MEMAHAMI KENDALA DAN PERMASALAHAN DOSEN	TANGIBLE	3.4474	3.2895	3.5000	
PIMPINAN MENYEDIAKAN SARANA DAN PRASARANA UNTUK MENJALANKAN KEGIATAN PENGAJARAN YANG MEMADAI	TANGIBLE	3.5263	3.3421		

Aspek	Kategori	Score 1	Score 2	Score 3
PIMPINAN MENGAPRESIASI PRESTASI DAN MEMOTIVASI DOSEN	EMPATHY	3.4474	3.3684	3.4737
PIMPINAN MENYEDIAKAN WAKTU UNTUK MELAYANI KEBUTUHAN DOSEN PADA JAM KERJA	EMPATHY	3.4474	3.4737	3.5263
PIMPINAN MEMAHAMI KENDALA DAN PERMASALAHAN DOSEN	TANGIBLE	3.4474	3.2895	3.5000
PIMPINAN MENYEDIAKAN SARANA DAN PRASARANA UNTUK MENJALANKAN KEGIATAN PENGAJARAN YANG MEMADAI	TANGIBLE	3.5263	3.3421	
PIMPINAN MENYEDIAKAN SARANA DAN PRASARANA UNTUK MENJALANKAN KEGIATAN PENELITIAN YANG MEMADAI	TANGIBLE	3.4737	3.3947	
PIMPINAN MENYEDIAKAN SARANA DAN PRASARANA UNTUK MENJALANKAN KEGIATAN PENGABDIAN YANG MEMADAI	TANGIBLE	3.5263	3.3684	
PIMPINAN MENYEDIAKAN RUANG KERJA YANG LAYAK	TANGIBLE		3.4211	3.4737

2.2 Waktu dan Tempat Survei

Pelaksanaan pengukuran kuisioner kepuasan dosen dilakukan pada portal akademik dosen yaitu <http://evaluasi.unri.ac.id> pada saat setiap awal semester ganjil dan genap. Pengisian kuisioner ini menjadi syarat untuk melakukan persetujuan kartu rencana studi (KRS) mahasiswa. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan di lingkungan kampus Universitas Riau. Pengukuran kuisioner ini dilakukan pada setiap dosen pada 10 fakultas dan 1 program pascasarjana sehingga berjumlah 11.

2.3 Metode Pengolahan Data

Perekaman data kepuasan dosen dilakukan secara sistematis dan otomatis dari sistem portal akademik <http://evaluasi.unri.ac.id>.

Pelaksanaan pengukuran kuisioner kepuasan dosen dilakukan pada tautan <http://evaluasi.unri.ac.id> pada saat setiap awal semester ganjil dan genap. Kuisioner ini berisikan penilaian dosen terhadap manajemen universitas, fakultas dan jurusan/prodi. Pengisian kuisioner ini menjadi syarat untuk melakukan persetujuan kartu rencana studi (KRS) mahasiswa. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan di lingkungan kampus Universitas Riau. Pengukuran kuisioner ini dilakukan pada setiap dosen pada 10 fakultas dan 1 program pascasarjana sehingga berjumlah 11 unit.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen terhadap manajemen Universitas, Fakultas dan Jurusan/Prodi berupa indeks kepuasan (1-4) dapat dilihat pada Tabel 15. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan Teknik statistic descriptive. Selanjutnya dibuatkan table klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan dosen terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun table klasifikasi skala kepuasan dosen terhadap manajemen Universitas, Fakultas dan Jurusan/Prodi sebagai berikut:

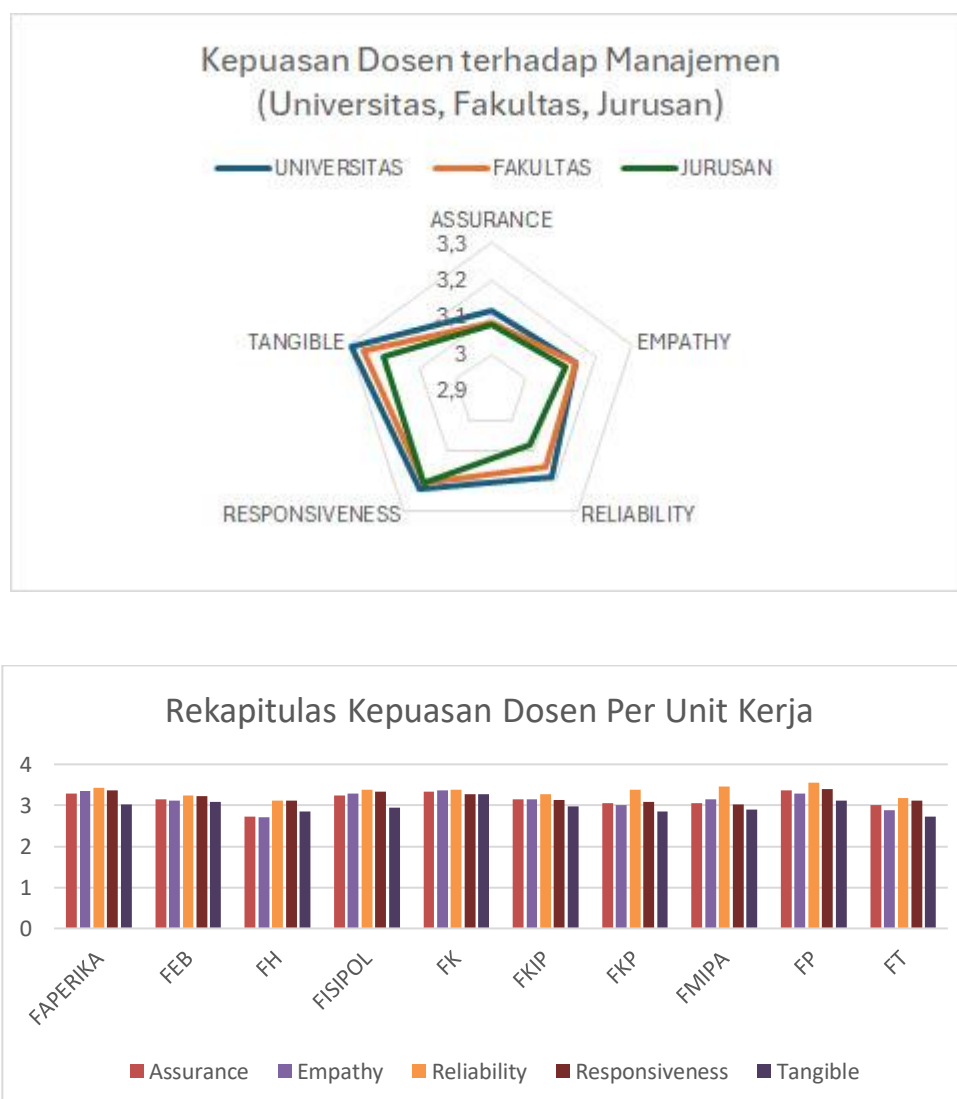
Tabel 1. Skala Kepuasan Dosen Terhadap Manajemen Universitas, Fakultas dan Jurusan/Prodi

Pernyataan	Nilai
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang	1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi hasil penilaian kepuasan dosen pada tahun 2020 dengan jumlah dosen sebanyak 1.117 yang mengisi kuisioner, didapatkan rata-rata 3.14 yang artinya penilaian kepuasan dosen masuk pada kategori cukup baik.

Perekaman data kepuasan dosen (Gambar 33) dilakukan secara sistematis dan otomatis dari system portal akademik <http://evaluasi.unri.ac.id>.



Gambar 1 Hasil Kuisioner Kepuasan Dosen pada Tahun 2023

Rekapitulasi hasil penilaian kepuasan dosen pada tahun 2023 dengan jumlah dosen sebanyak 1.117 yang mengisi kuisioner, untuk komponen *assurance* mencapai nilai 3.44 pada level universitas, 3.39 pada fakultas dan 3.42 pada jurusan, komponen *empathy* mencapai nilai 3.44 pada level universitas, 3.35 pada level fakultas dan 3.44 untuk tingkat jurusan. Komponen *reliability* untuk tingkat universitas mencapai angka 3.52, fakultas di angka 3.39 dan jurusan mencapai nilai 3.44. Untuk komponen *responsiveness*, 3.47 (universitas), 3.30 (fakultas), dan 3.48 (jurusan). Terakhir, untuk komponen *tangible* indeks kepuasan tendik mencapai nilai 3.48 (universitas), 3.35 (fakultas) dan 3.47 (jurusan).

Rekapitulasi hasil penilaian kepuasan dosen pada tahun 2021 dengan jumlah dosen sebanyak 1.044 yang mengisi kuisioner, didapatkan rata-rata 3.12 yang artinya penilaian kepuasan dosen masuk pada kategori cukup baik.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari survei kepuasan ini antara lain:

1. Hasil penilaian kepuasan dosen dalam tiga tahun terakhir dari semester ganjil tahun 2020 sampai dengan semester genap tahun 2023, penilaian kepuasan dosen masuk pada kategori cukup baik.
2. Pemanfaatan dari hasil survey dosen yang dijadikan sebagai pengambilan keputusan yaitu 1) kenyamanan di ruangan kerja, dan 2) akses mendapatkan fasilitas laboratorium untuk melakukan penelitian.
3. Responden yang tidak puas umumnya terkait: Tindak lanjut dari kritik dan saran yang disampaikan oleh dosen, fasilitas penelitian dan laboratorium, serta ketersediaan fasilitas kantor yang memadai.

REKOMENDASI

1. Berdasarkan hasil survei kepuasan ini Universitas Riau masih perlu meningkatkan pelayanan dan fasilitas agar kepuasan dosen dapat meningkat. Universitas, Fakultas, Prodi, Lembaga dan Biro-biro di lingkungan Universitas Riau sedapat mungkin memperbaiki dan menanggapi kritik dan saran dari dosen. Universitas, Fakultas dan Prodi menyediakan sarana penelitian, laboratorium dan sarana kerja dosen yang memadai.
2. Kesimpulan dan saran direkomendasikan untuk dievaluasi dan ditindak lanjuti oleh pihak-pihak terkait.

LAMPIRAN

Umpan Balik Dari	Isi Umpan Balik	Tindak Lanjut
Dosen	Peningkatan kenyamanan di ruangan kelas	Melakukan kegiatan pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan di masing-masing kelas.
	Peningkatan akses mendapatkan fasilitas laboratorium untuk melakukan penelitian	Melakukan kegiatan revitalisasi laboratorium secara terintegrasi