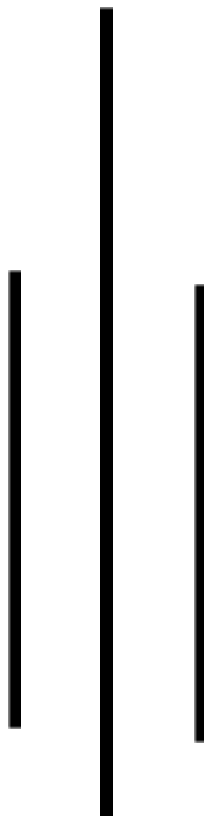


**LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN,
KEUANGAN, DAN SARANA PRASARANA**



**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2025**

SUMMARY HASIL SURVEY

Tahun 2025 | Unit: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Skor Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen



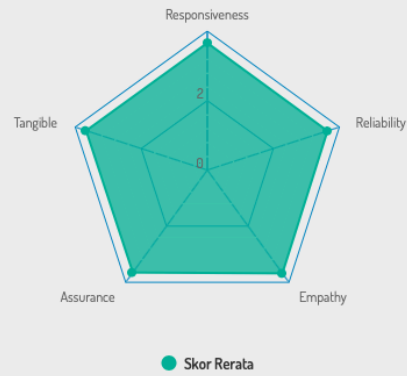
Skor Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan



Skor Kepuasan Dosen terhadap Sarana Prasarana



DISTRIBUSI SKOR KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN



143 responden dosen

SUMMARY HASIL SURVEY

Tahun 2025 | Unit: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Skor Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen



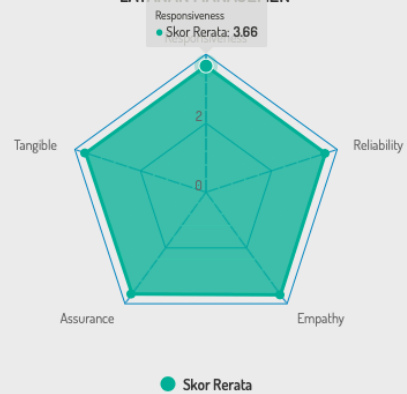
Skor Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan



Skor Kepuasan Dosen terhadap Sarana Prasarana



DISTRIBUSI SKOR KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN



143 responden dosen

SUMMARY HASIL SURVEY

Tahun 2025 | Unit: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Skor Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen



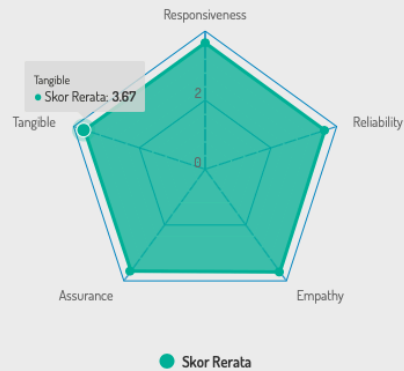
Skor Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan



Skor Kepuasan Dosen terhadap Sarana Prasarana



DISTRIBUSI SKOR KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN



143 responden dosen

SUMMARY HASIL SURVEY

Tahun 2025 | Unit: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Skor Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen



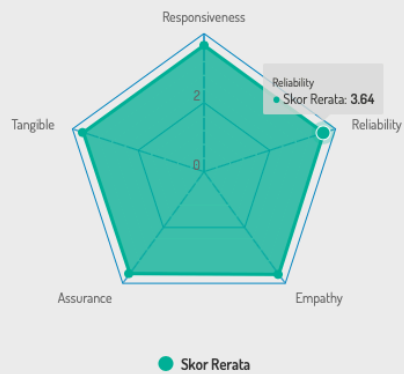
Skor Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan



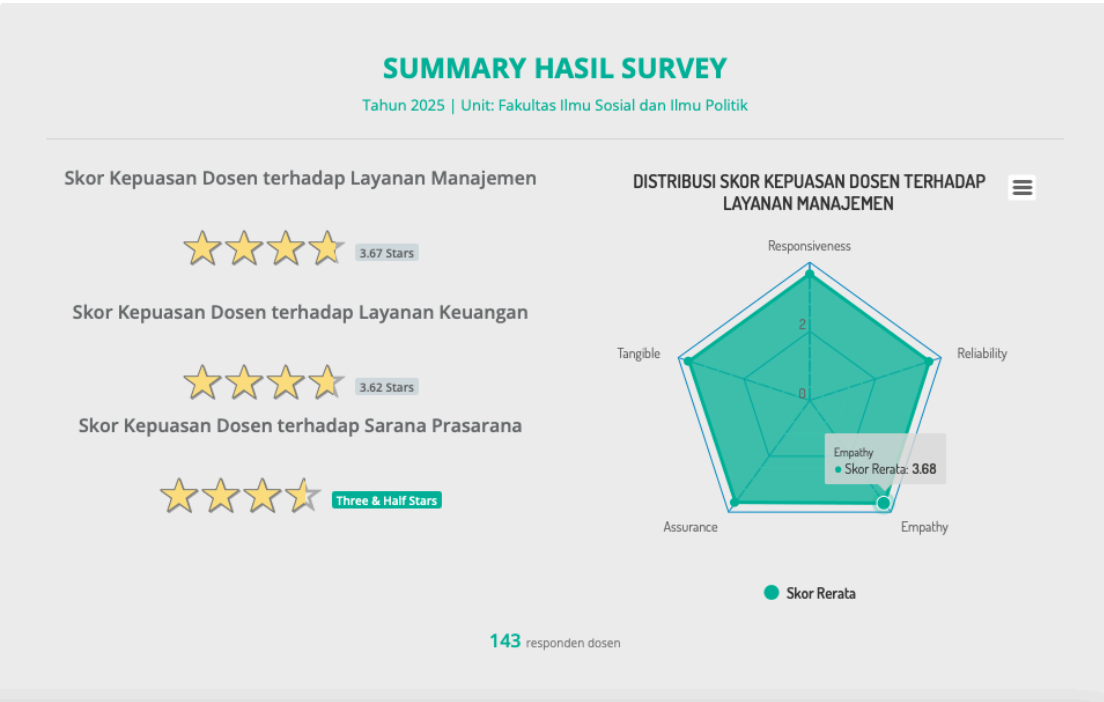
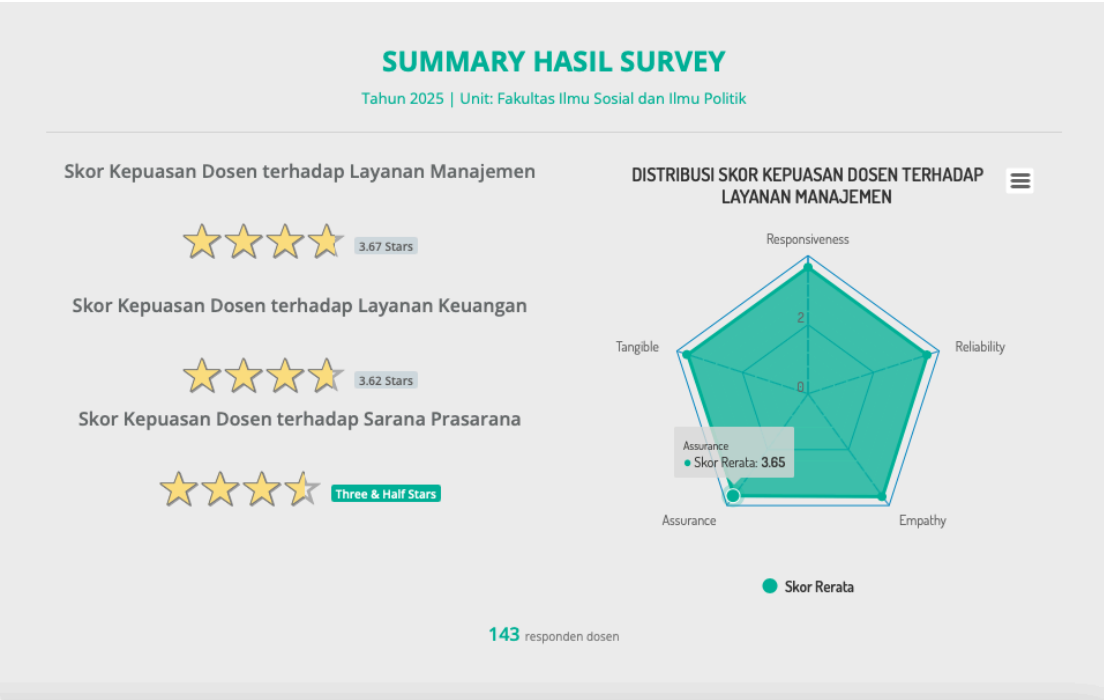
Skor Kepuasan Dosen terhadap Sarana Prasarana



DISTRIBUSI SKOR KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN



143 responden dosen



Sebagai bentuk komitmen penjaminan mutu internal dan evaluasi berkala kinerja tata kelola perguruan tinggi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) telah melaksanakan Survei Kepuasan Dosen Tahun 2025. Evaluasi ini dilakukan untuk mengukur persepsi serta tingkat kepuasan tenaga pendidik terhadap tiga pilar utama operasional, yaitu Layanan Manajemen, Layanan Keuangan, serta Layanan

Sarana Prasarana. Mengingat keberhasilan proses belajar mengajar dan riset sangat bergantung pada kualitas ketiga aspek tersebut, hasil survei ini menjadi acuan strategis dalam perencanaan perbaikan mutu organisasi secara berkelanjutan.

Pengumpulan data survei ini melibatkan sebanyak 143 responden dosen aktif di lingkungan FISIP yang berpartisipasi memberikan penilaian serta umpan balik objektif. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala penilaian berbasis bintang dan skor rerata dalam rentang 1 hingga 4. Evaluasi khusus pada aspek manajemen ditinjau melalui lima dimensi kualitas pelayanan ServQual (Service Quality), yaitu Responsiveness (ketanggapan), Reliability (keandalan), Tangible (bukti fisik), Assurance (kepastian/jaminan), dan Empathy (empati/kepedulian).

Secara umum, Layanan Manajemen FISIP berhasil mencatatkan skor akumulasi tertinggi di antara ketiga kategori yang diuji, yakni mencapai 3,67 Bintang (Stars). Angka ini mencerminkan apresiasi yang sangat positif dari para dosen terhadap efektivitas kepemimpinan, administrasi operasional, serta kejelasan alur birokrasi di tingkat fakultas. Kinerja manajemen dianggap telah berjalan optimal, profesional, dan akuntabel dalam memfasilitasi kebutuhan kerja sehari-hari dosen.

Ditinjau dari dimensi kepuasan manajemen, indikator Responsiveness (ketanggapan) memperoleh skor rerata 3,66, sementara dimensi Reliability (keandalan) mencatatkan skor 3,64. Skor ketanggapan menunjukkan bahwa pimpinan dan staf administrasi dinilai cepat tanggap dalam merespons pertanyaan, permintaan, serta kendala yang dihadapi dosen. Sementara itu, nilai keandalan menegaskan bahwa sistem administrasi dan prosedur pelayanan yang dijalankan memiliki konsistensi serta akurasi yang memadai.

Pada tiga dimensi manajemen lainnya, dimensi Tangible (bukti fisik/sarana penunjang manajemen) meraih skor 3,67, Assurance (jaminan kepastian layanan) meraih skor 3,65, dan Empathy (kepedulian layanan) mencatatkan nilai tertinggi yaitu 3,68. Tingginya skor Empathy menandakan adanya rasa saling menghargai, komunikasi yang ramah, serta perhatian personal yang baik dari pengelola fakultas terhadap kebutuhan akademik maupun personal para dosen.

Pada kategori Layanan Keuangan, tingkat kepuasan dosen berada pada kategori sangat baik dengan perolehan skor sebesar 3,62 Bintang (Stars). Hasil ini menunjukkan bahwa tata kelola anggaran, kejelasan pencairan dana penelitian dan pengabdian, transparansi insentif, serta kemudahan mekanisme klaim keuangan di FISIP telah dinilai transparan dan memuaskan oleh sebagian besar responden.

Sementara itu, Layanan Sarana dan Prasarana memperoleh skor 3,50 Bintang (Three & Half Stars). Meskipun tetap berada pada kategori memuaskan, nilai pada aspek fasilitas fisik ini merupakan yang terendah jika dibandingkan dengan Layanan Manajemen dan Keuangan. Hal ini memberikan sinyal bahwa sektor sarana prasarana merupakan area prioritas utama yang membutuhkan perhatian dan alokasi pembenahan lebih lanjut.

Berdasarkan pendalaman data internal dan aspirasi responden, beberapa indikator fisik kelas dan fasilitas mengajar seperti keandalan pendingin udara (AC), LCD proyektor, koneksi internet/Wi-Fi di ruang kuliah, serta ketersediaan ruang belajar yang memadai menjadi sorotan utama. Dosen mengharapkan adanya perawatan berkala dan pemenuhan sarana mengajar yang lebih cepat agar kegiatan belajar mengajar dapat berlangsung nyaman tanpa perlu menjadwalkan perkuliahan hingga larut sore akibat keterbatasan ruang.

Menindaklanjuti hasil survei ini, manajemen FISIP berkomitmen merumuskan langkah perbaikan terukur. Untuk aspek sarana prasarana, tindakan berfokus pada modernisasi fasilitas ruang kelas dan pemeliharaan rutin. Pada aspek keuangan, penyederhanaan alur pelaporan administratif akan terus ditingkatkan. Sedangkan pada aspek manajemen, fakultas akan mempertahankan standar kualitas Empathy dan Responsiveness yang sudah dicapai dengan baik melalui pelatihan berkala bagi tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Dosen FISIP Tahun 2025 terhadap 143 responden memperlihatkan tingkat kepuasan yang tinggi dan berimbang pada ketiga pilar layanan. Capaian ini menunjukkan iklim kerja dan dukungan institusional di FISIP sudah berada pada jalur yang benar. Catatan dan evaluasi pada sektor sarana prasarana akan dijadikan pijakan utama dalam penyusunan anggaran dan program

kerja tahun berikutnya demi mewujudkan lingkungan akademik yang unggul dan berdaya saing.

Menindaklanjuti capaian survei kepuasan tingkat fakultas tersebut, Departemen Ilmu Komunikasi FISIP UNY merespons secara spesifik untuk memastikan kualitas layanan manajemen SDM, keuangan, dan sarana-prasarana terimplementasi secara optimal di tingkat program studi. Hasil penilaian fakultas yang menempatkan dimensi *Empathy* (3,68) dan *Responsiveness* (3,66) pada posisi tertinggi menjadi acuan Departemen Ilmu Komunikasi dalam mempertahankan pola komunikasi yang ramah, transparan, serta responsif terhadap kebutuhan dosen, baik dalam pemenuhan beban kerja akademis maupun pengembangan karir.

Terkait catatan evaluasi sarana dan prasarana yang memperoleh skor 3,50 khususnya mengenai keandalan fasilitas mengajar Departemen Ilmu Komunikasi mengambil langkah konkrit dengan melakukan inventarisasi berkala terhadap ruang kelas dan fasilitas laboratorium spesifik ilmu komunikasi (seperti Laboratorium Radio, TV, dan *Public Relations*). Departemen secara aktif mengajukan koordinasi dan usulan pemeliharaan rutin fasilitas pendingin udara (AC), LCD proyektor, serta penguatan koneksi internet ke bagian sarana dan prasarana FISIP guna menjamin kenyamanan proses belajar mengajar tanpa kendala teknis. Selain itu, penataan jadwal kuliah di tingkat departemen dioptimalkan agar ketersediaan ruang belajar tercukupi dan meminimalisasi perkuliahan hingga sore hari.

Pada aspek manajemen SDM dan keuangan, Departemen Ilmu Komunikasi menindaklanjutinya dengan memfasilitasi alur pendampingan administrasi pencairan dana penelitian, pengabdian, serta insentif karya ilmiah dosen secara lebih ringkas di tingkat prodi. Pengikutsertaan tenaga kependidikan departemen dalam pelatihan pelayanan prima dan digitalisasi administrasi juga terus didorong guna menjaga konsistensi keandalan (*Reliability*) dan kepastian layanan (*Assurance*) bagi seluruh dosen Ilmu Komunikasi FISIP UNY.
