

**LAPORAN KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN**



**GUGUS MUTU FAKULTAS
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD
SIDDIQ JEMBER
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* dan selalu memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, penyusunan Laporan Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen Akademik Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq telah dapat diselesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk Laporan Kepuasan untuk Tahun Akademik 2021/2022 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan kepada :

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Gugus Mutu Fakultas .
2. Dekan dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Gugus Mutu Fakultas .
3. Para responden yaitu Dosen Prodi Hukum Ekonomi Syariah dilingkungan Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kuesioner kepuasan serta memberikan masukan dan sarannya.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Jember, Mei 2022

Ketua Gugus Mutu Fakultas

1. Pendahuluan

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Gugus Mutu Fakultas (GMF) Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember secara periodik pada setiap akhir semester dalam upaya pengendalian dan peningkatan layanan manajemen di Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember. Sejalan dengan tujuan pengendalian dan peningkatan kualitas layanan manajemen, laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui umpan balik bagi Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember dalam memberikan layanan manajemen bagi Dosen serta untuk memberikan gambaran perbaikan yang dapat dilaksanakan oleh Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember dalam pelayanan manajemen bagi Dosen. Survey kepuasan Dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Gugus Mutu Fakultas secara periodik pada setiap akhir semester dalam upaya pengendalian dan peningkatan layanan manajemen di Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember. Sejalan dengan tujuan pengendalian dan peningkatan kualitas pengelolaan dan pengembangan SDM, maka laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui umpan balik dari Dosen untuk memberikan gambaran terhadap perbaikan yang mungkin dapat dilakukan.

Penjaringan informasi sebagai umpan balik dari Dosen dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara *online*, dimulai dari tanggal 1 Mei sampai dengan 12 Mei 2022. Responden adalah seluruh Dosen aktif pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember. Hasil pengukuran tingkat kepuasan berupa indeks kepuasan dengan skala 1-4. Data dari kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan prosedur statistik. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya dianalisis dengan teknik statistik *deskriptif* sederhana. Tahap selanjutnya dilakukan dengan melakukan penyusunan klasifikasi kepuasan untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan terhadap aspek yang dinilai sesuai skala rata-rata yang diperoleh yaitu :

1. 1,00 – 1,49 Kurang memuaskan, perlu perbaikan segera
2. 1,50 – 2,49 Cukup
3. 2,50 – 3,49 Memuaskan
4. 3,50 – 4,00 Sangat memuaskan

2. Hasil Umpan Balik Dosen Terhadap Layanan Manajemen

Responden yang telah mengisi angket kuesioner kepuasan dan pengelolaan SDM pada Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember berjumlah 21 orang Dosen. Setiap kuesioner mencakup 17 indikator pertanyaan yang terdiri dari :

1. Aspek Peningkatan Kompetensi 3 pertanyaan
2. Aspek Pengembangan Karir dan Jabatan 2 pertanyaan
3. Aspek Tugas Tambahan 3 pertanyaan
4. Aspek Suasana Kerja 4 pertanyaan
5. Aspek Penilaian dan Pengabdian 3 pertanyaan.

Sedangkan kategori penilaian terdiri dari 4 pilihan penilaian yaitu skor 4 jika responden merasa sangat memuaskan, skor 3 jika responden baik/memuaskan, skor 3 jika responden cukup memuaskan dan skor 1 jika responden kurang memuaskan untuk setiap indikator pertanyaan.

Secara keseluruhan hasil umpan balik terhadap ke lima aspek yang menunjukkan nilai 3,32 % yang bermakna rata-rata dosen memberikan nilai memuaskan terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM. Hal ini bermakna bahwa pada setiap aspek umpan balik yang diberikan menunjukkan hasil yang sama. Persentase kepuasan tertinggi adalah terdapat pada 2 (dua) aspek yaitu aspek pengembangan karir dan jabatan serta aspek penelitian dan pengabdian yang masing-masing mendapatkan respon sebesar 3,36. Yang bermakna responden memberikan nilai baik/memuaskan yang artinya bahwa dosen selaku merasa puas pada kedua aspek tersebut. Sebaran pada kelima aspek yang diukur ditunjukkan pada tabel hasil umpan balik yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.
Hasil Umpan Balik Dosen Terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM.

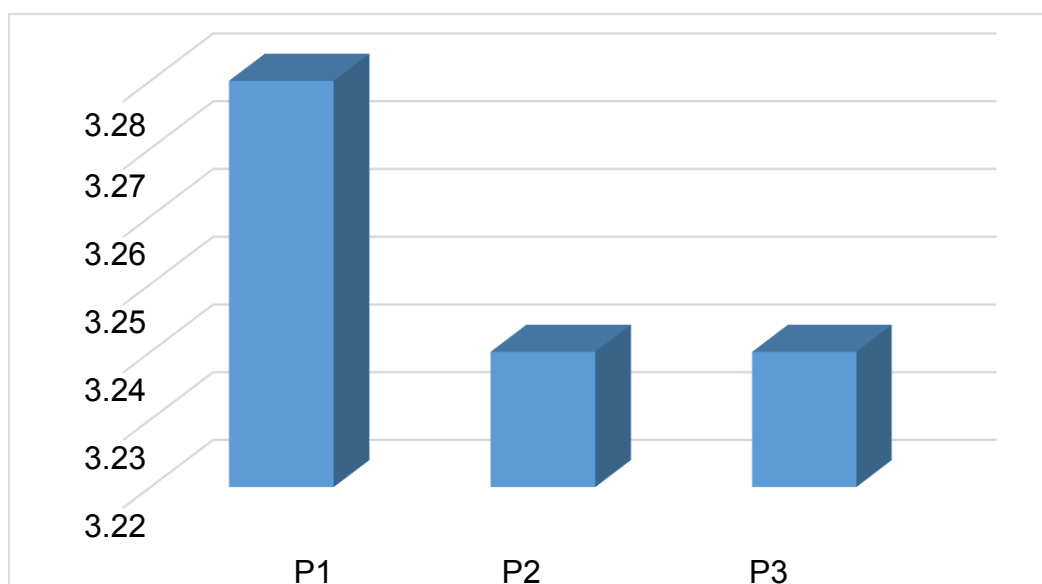
No	Aspek	Dosen
1	Peningkatan Kompetensi	3,25
2	Pengembangan Karir/Jabatan	3,36
3	Tugas Tambahan	3,32
4	Suasana Kerja	3,33
5	Penelitian Dan Pengabdian	3,36
Rata - rata Tingkat Kepuasan		3,32

Hasil analisis untuk masing – masing aspek penilaian terhadap item pertanyaan adalah sebagai berikut:

- a. Aspek Peningkatan Kompetensi

Peningkatan kompetensi adalah kemampuan untuk meningkatkan pengetahuan dan juga *skill* baik yang dilakukan secara individual dan atau yang difasilitasi oleh institusi

tempat bekerja. Peningkatan kemampuan kompetensi dosen sebagai bagian dari sumber daya manusia adalah wajib dilakukan. Hal ini bertujuan untuk adanya perubahan dan peningkatan kapasitas diri yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu serta kualitas institusi secara keseluruhan. Hasil analisis umpan balik terhadap aspek peningkatan kompetensi dosen menunjukkan bahwa responden dosen setuju kampus memberikan kemudahan terhadap proses pengajuan izin untuk melanjutkan studi baik dalam konteks izin belajar dan atau tugas belajar pada indikator pertanyaan P1. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata – rata jawaban responden sebesar 3,28. Responden dosen juga memberikan nilai memuaskan untuk pertanyaan ke-dua dan ke-tiga yaitu dengan nilai rata – rata responden sebesar 2,24 yang artinya kampus juga memfasilitasi dan memberikan kemudahan bagi dosen untuk mengikuti kursus/pelatihan serta kemudahan mengikuti seminar dan workshop. Secara keseluruhan 3,25 responden memberikan penilaian memuaskan terhadap indikator penilaian pada aspek Peningkatan Kompetensi. Hasil analisis tersebut di sajikan pada Gambar 1 berikut:

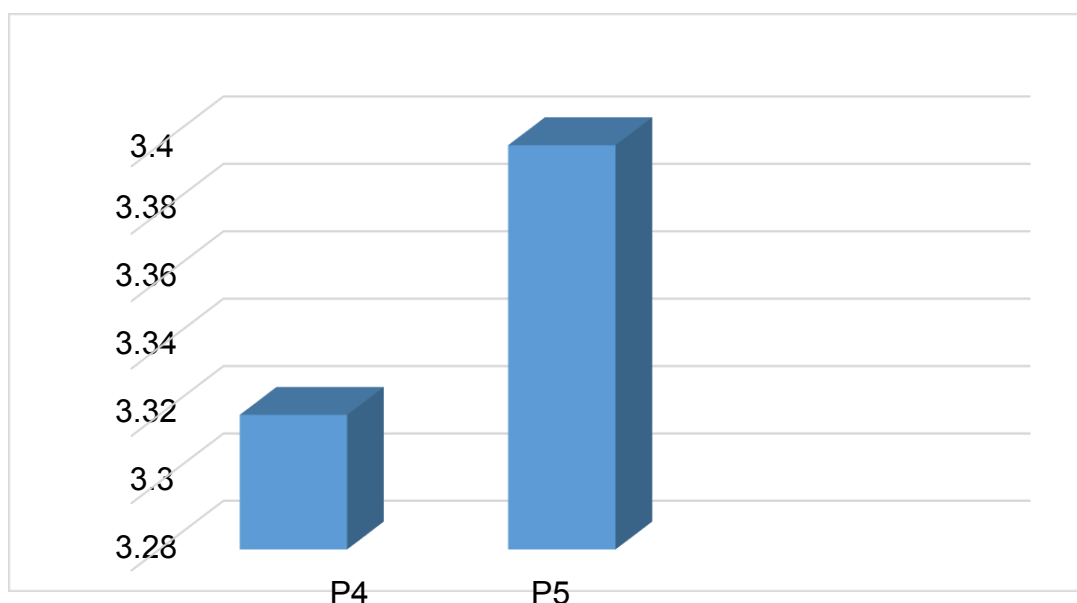


Gambar 1. Hasil analisis aspek peningkatan kompetensi per-item pertanyaan

b. Aspek Pengembangan Karir/Jabatan

Pengembangan karir dan jabatan pada sebuah institusi adalah yang biasa terjadi pada sebuah lingkungan kerja. Pada lingkungan kampus, pengembangan karir dan jabatan bermakna upaya yang dilakukan oleh kampus dalam merencanakan karir dosen yang meliputi aspek perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan jenjang karir. Aspek pengembangan karir/jabatan dinilai dengan menggunakan dua indikator pertanyaan yaitu keterbukaan kesempatan untuk peningkatan jenjang karir (P4) dan tersedianya informasi

dan layanan kenaikan pangkat (P5). Hasil analisis menunjukkan bahwa responden memberikan nilai umpan balik yang sama terhadap kedua indikator pertanyaan yaitu sebesar 3,36. Hal ini dapat diartikan bahwa selama dosen setuju bahwa di Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember adanya keterbukaan dan pemenuhan informasi tentang kenaikan pangkat sangat mudah diakses. Hal ini juga senada dengan dan kesempatan peningkatan karir/jabatan yang memungkinkan dosen untuk memiliki jenjang karir dan jabatan yang terencana dan terstruktur sedemikian rupa sesuai dengan alur penetapan karir/jabatan yang berlaku. Hasil analisis aspek *responsiveness* per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 2.

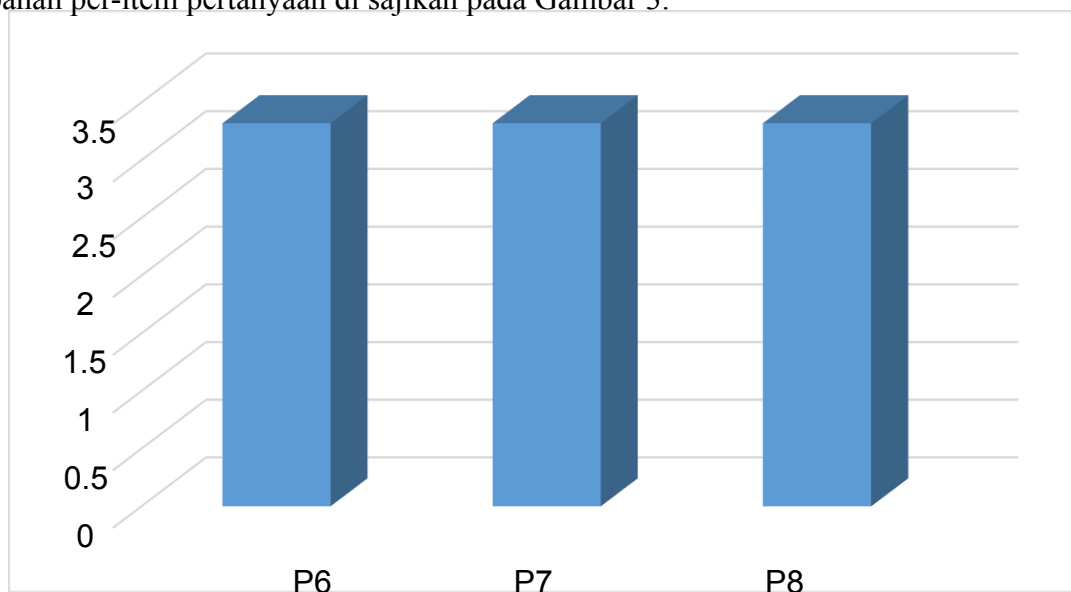


Gambar 2. Hasil analisis aspek peningkatan karir/jabatan per-item pertanyaan

c. Aspek Tugas Tambahan

Tugas tambahan dimaksudkan adanya keterlibatan dan keikutsertaan dosen pada kegiatan tertentu secara individu atau berkelompok baik dalam lingkungan kampus dan atau diluar kampus. Aspek tugas tambahan dinilai dengan menggunakan 3 indikator pertanyaan yaitu keterlibatan sebagai panitia universitas (P6), kepanitiaan dan penugasan kegiatan luar kampus (P7), dan dukungan menjadi anggota asosiasi profesi (P8). Hasil analisis terhadap aspek tugas tambahan menunjukkan bahwa responden dosen memberikan tanggapan serupa dimana kampus memberikan kesempatan dan keleluasaan dan kebebasan untuk menerima dan atau menolak tugas tambahan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata – rata responden sebesar 3,32 dan responden memberikan penilaian yang sama pada ketiga indikator pertanyaan dengan nilai rata – rata responden sebesar 3,32 Secara keseluruhan responden dosen memberikan penilaian memuaskan terhadap

indikator penilaian aspek tugas tambahan yaitu sebesar 3,32. Hasil analisis aspek tugas tambahan per-item pertanyaan di sajikan pada Gambar 3.

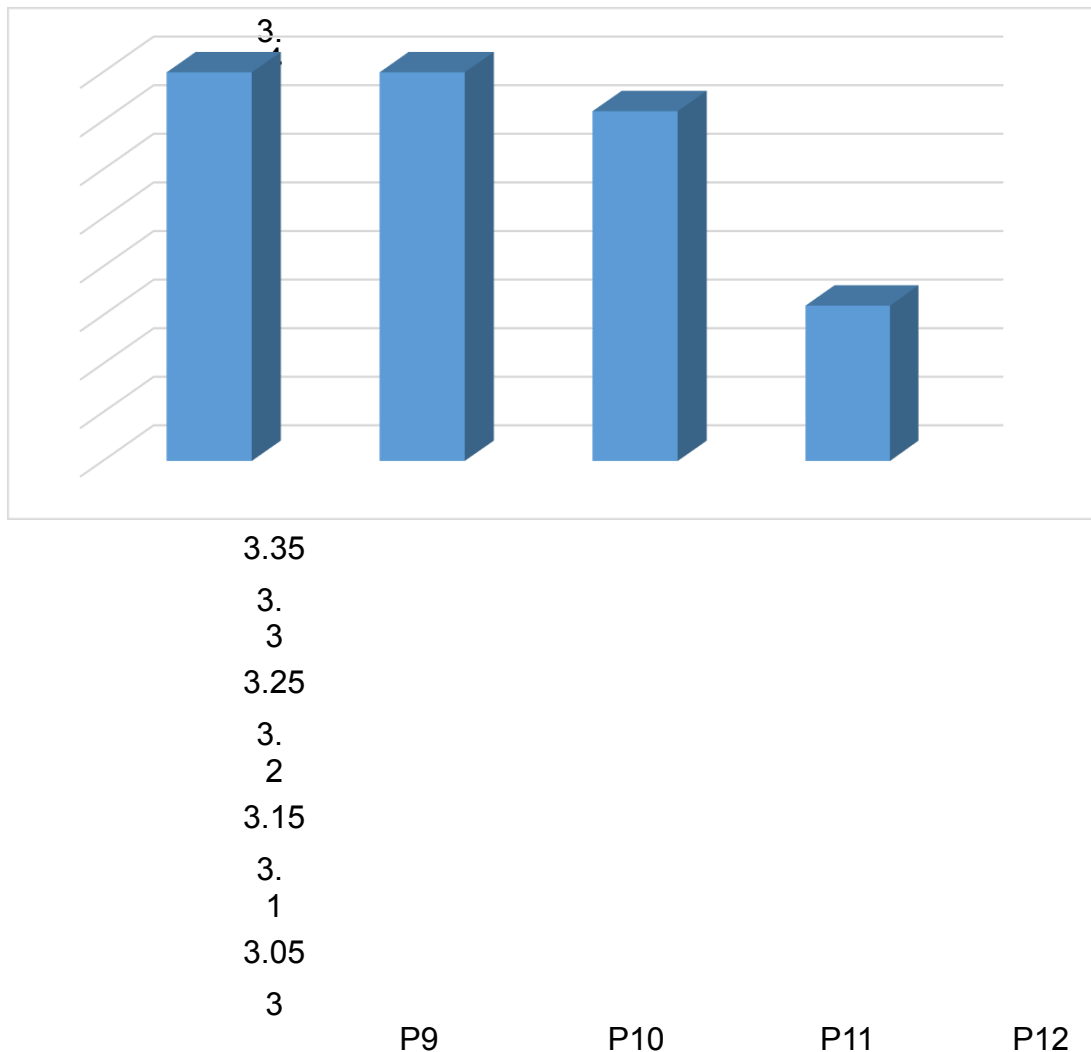


Gambar 3. Hasil analisis aspek tugas tambahan per-item pertanyaan

d. Aspek Suasana Kerja

Suasana kerja adalah keadaan dimana para pekerja dilingkungan tersebut memberikan kenyamanan dilingkungan dia bekerja yang secara langsung ataupun tidak dapat berpengaruh terhadap produktifitas dan efektifitas dalam melakukan pekerjaan. Aspek suasana kerja dinilai dengan menggunakan 4 indikator pertanyaan yaitu Kenyamanan lingkungan fisik untuk bekerja (P9), Keharmonisan hubungan dengan rekan kerja (P10), Kesempatan menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan (P11) dan Ketersediaan akses jaringan internet (P12). Hasil analisis menunjukkan bahwa responden setuju bahwa Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember memberikan kenyamanan lingkungan fisik untuk bekerja dan merupakan tempat kerja yang memberikan keharmonisan hubungan diantara sesama rekan kerja yang ditunjukkan dengan dengan nilai rata – rata yang sama pada kedua indikator tersebut yaitu sebesar 3,24. Sementara itu, pada kedua indikator lainnya responden dosen juga memberikan penilaian yang sangat positif yaitu dengan rata-rata nilai 3, 4 untuk pertanyaan P9 dan P10. Hal ini dapat diartikan bahwa dosen merasa Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember adalah tempat yang sangat nyaman dan kondusif untuk bekerja dan sesama rekan dosen memiliki hubungan yang sangat harmonis. Penilaian dosen sangat baik terkait keterterbukaan terhadap keluhan, pendapat dan juga masukan yang diberikan dosen. Namun penilaian responden dosen menurun pada indikator pertanyaan P12 terkait akses akses internet yaitu sebesar 3,16. Secara keseluruhan 3,3 responden memberikan

penilaian memuaskan terhadap indikator penilaian aspek suasana kerja. Hasil analisis per-item pertanyaan di sajikan pada Gambar 4.

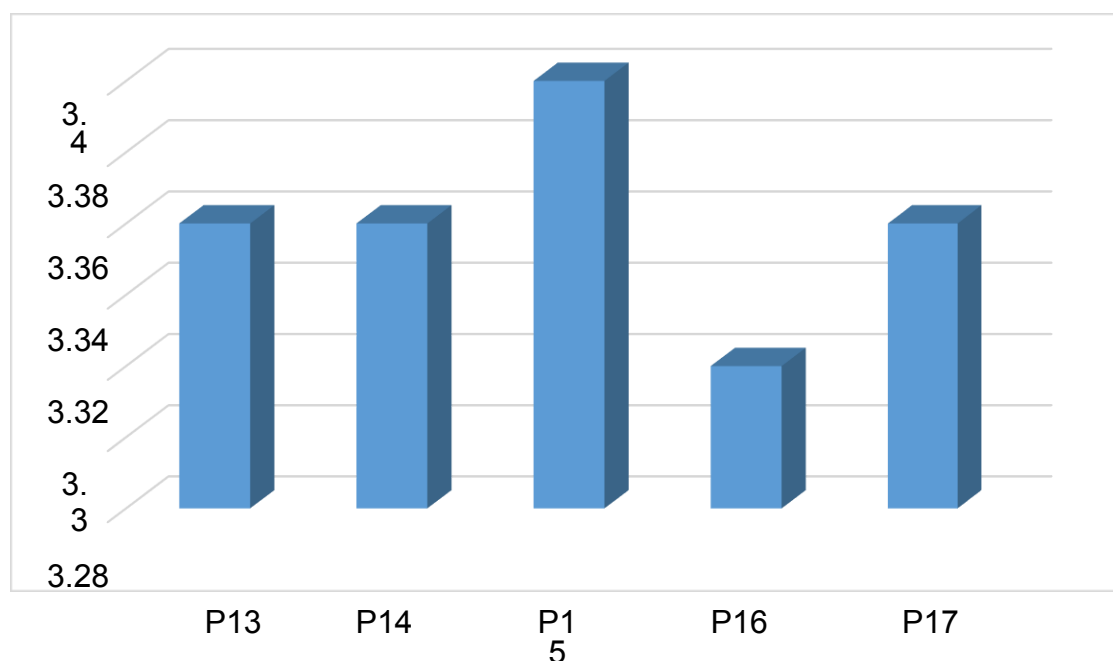


Gambar 4. Hasil analisis aspek suasana kerja per-item pertanyaan

e. Aspek Penelitian Pengabdian

Aspek penelitian dan pengabdian ditunjukkan dengan adanya kemudahan informasi terhadap kegiatan penelitian dan pengabdian serta adanya dukungan terhadap kegiatan bimbingan proposal dan publikasi hasil penelitian dan pengabdian pada jurnal-jurnal ilmiah terkreditasi baik nasional dan internasional. Aspek penelitian dan pengabdian dinilai dengan menggunakan 5 indikator pertanyaan yaitu Tersedianya informasi penelitian dan pengabdian masyarakat (P13), Tersedianya tersedia sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat (P14), Tersedianya kesempatan mengikuti bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan akhir (P15), Tersedianya media publikasi hasil penelitian dan pengabdian dosen dan Ketersediaan mengases/mendapatkan jurnal terakreditasi (P17). Hasil analisis

menunjukkan bahwa responden dosen setuju bahwa kampus sangat terbuka terkait penyediaan informasi terkait skema kegiatan penelitian dan pengabdian dengan nilai rata-rata 3,36 untuk indikator pertanyaan P13, P14 dan juga P17. Hal ini bermakna bahwa dosen setuju bahwa kampus memberikan akses dan kesempatan untuk membuat publikasi ilmiah dan memberikan akses terhadap bahan rujukan untuk mendukung penulisan artikel dan publikasi ilmiah. Penilaian tertinggi diberikan pada indikator pertanyaan P15 sebesar 3,4. Hal ini bermakna dosen setuju bahwa pihak kampus memberikan keleluasan untuk mengikuti pelatihan peningkatan skill penulisan jurnal dan publikasi ilmiah. Secara keseluruhan 3,36 responden memberikan penilaian memuaskan terhadap indikator penilaian pada aspek penelitian dan pengabdian. Hasil analisis aspek tangible per item pertanyaan di sajikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Hasil analisis aspek penelitian dan pengabdian per item pertanyaan

3. Kesimpulan dan Rekomendasi

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM yang telah dilakukan maka diperoleh nilai ke lima aspek yang menunjukkan tingkat kepuasan dosen terhadap pengelolaan dan pengembangan SDM mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Secara umum sebaran pada kelima aspek tersebut adalah sebagai berikut:

1. Aspek peningkatan kompetensi : 3,25
2. Aspek pengembangan karir/jabatan : 3,36

- 3. Aspek tugas tambahan : 3,32
- 4. Aspek suasana kerja : 3,33
- 5. Aspek penelitian dan pengabdian : 3,36

b. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan, rekomendasi yang dapat disampaikan ke pimpinan sebagai berikut :

1. Melakukan peningkatan jumlah kegiatan untuk peningkatan kompetensi dan pengembangan karir.
2. Memperbaiki akses internet sehingga dosen mudah mengakses referensi untuk keperluan publikasi jurnal dan artikel ilmiah.
3. Meninjau kembali sistem tata kelola organisasi tingkat universitas dengan melaksanakan analisis jabatan sehingga dapat diketahui unit-unit kerja yang beban kerja lebih tinggi, sehingga dapat memenuhi jumlah SDM yang dibutuhkan.