

**LAPORAN SURVEI TINGKAT KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK
TERHADAP LAYANAN INSTITUSI
TAHUN 2022-2024**



**PUSAT PENJAMINAN MUTU INTERNAL DAN AKREDITASI (P2MIA)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI ENAM ENAM KENDARI
KENDARI
2024**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari upaya institusi dalam menilai kualitas layanan yang diberikan kepada sivitas akademika. Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator utama keberhasilan pengelolaan lembaga atau organisasi. Dalam konteks perguruan tinggi, dosen dan tenaga kependidikan merupakan pemangku kepentingan internal yang memiliki peran strategis dalam pencapaian visi dan misi institusi. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan mereka menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan secara berkelanjutan.

Tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan institusi diukur melalui respon yang diberikan selama satu tahun akademik. Respon tersebut mencerminkan persepsi, pengalaman, serta harapan mereka terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh institusi. Data hasil survei ini memberikan gambaran objektif mengenai kekuatan dan kelemahan layanan yang telah berjalan. Selain itu, hasil survei juga berfungsi sebagai alat evaluasi dalam rangka peningkatan mutu layanan institusi. Dengan demikian, survei kepuasan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis dalam mendukung pengembangan institusi.

Laporan hasil survei kepuasan ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pimpinan STIE Enam Enam Kendari dalam melakukan perbaikan dan pengembangan layanan ke depan. Temuan-temuan dalam laporan ini dapat dijadikan barometer untuk merumuskan kebijakan peningkatan mutu secara berkelanjutan. Melalui evaluasi yang sistematis, institusi diharapkan mampu memberikan layanan yang semakin optimal kepada dosen dan tenaga kependidikan. Pada kesempatan ini, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada tim serta seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga hasil survei ini memberikan manfaat nyata bagi peningkatan kualitas tata kelola dan layanan institusi.

Hormat Kami,

Dr. Asraf, S.E., M.M.
Ketua Penjaminan Mutu Internal dan Akreditasi

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Dosen merupakan bagian integral dari sivitas akademika perguruan tinggi yang memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan institusi. Tanggung jawab utama dosen terletak pada pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Melalui peran tersebut, dosen berkontribusi langsung terhadap mutu lulusan dan reputasi perguruan tinggi. Oleh sebab itu, dosen dapat dipandang sebagai salah satu pengguna utama layanan sumber daya manusia di lingkungan perguruan tinggi. Layanan tersebut mencakup pengembangan kompetensi, pengelolaan karier, serta pemenuhan aspek kesejahteraan.

Sebagai bentuk upaya mempertahankan dan meningkatkan kinerja dosen, perguruan tinggi menyediakan berbagai layanan pendukung. Layanan tersebut meliputi fasilitasi peningkatan kompetensi akademik dan profesional, dukungan pengembangan karier, serta kesempatan dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Selain itu, aspek kesejahteraan dosen juga menjadi perhatian penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Pemberian layanan yang optimal diharapkan mampu meningkatkan motivasi dan loyalitas dosen terhadap institusi. Dengan demikian, kualitas layanan kepada dosen akan berdampak langsung pada kualitas kinerja tridharma yang dihasilkan.

Di sisi lain, tenaga kependidikan berperan sebagai sistem pendukung utama dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Keberadaan tenaga kependidikan sangat penting dalam menjamin kelancaran layanan akademik dan administrasi institusi. Mereka terlibat langsung dalam pelayanan kepada mahasiswa serta mendukung kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Peran ini menjadikan tenaga kependidikan sebagai elemen kunci dalam sistem penjaminan mutu perguruan tinggi. Tanpa dukungan tenaga kependidikan yang profesional, proses akademik dan tata kelola institusi tidak dapat berjalan secara optimal.

Sebagaimana dosen, tenaga kependidikan juga memperoleh layanan sumber daya manusia dari institusi. Layanan tersebut meliputi pengembangan kompetensi sesuai bidang tugas, pengelolaan jenjang karier atau jabatan, serta pemenuhan kesejahteraan. Peningkatan kualitas tenaga kependidikan akan berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan institusi. Oleh karena itu, perhatian terhadap kepuasan tenaga kependidikan menjadi bagian penting dalam manajemen perguruan tinggi. Kepuasan kerja yang tinggi diharapkan mampu mendorong kinerja yang lebih baik dan berkelanjutan.

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan, dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan, menjadi instrumen penting untuk menilai kualitas layanan institusi. Melalui pengukuran tersebut, institusi dapat mengetahui apakah layanan yang diberikan telah berjalan sesuai dengan harapan pengguna. Layanan yang berkualitas diyakini mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Hal ini sejalan dengan pandangan Asnah (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik akan menghasilkan kinerja yang optimal.

Dengan demikian, survei kepuasan menjadi alat evaluasi yang strategis dalam peningkatan mutu layanan.

Kepuasan sendiri dapat dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah seseorang membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Apabila kinerja layanan berada di bawah harapan, maka pengguna akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja layanan sesuai dengan harapan, maka pengguna akan merasa puas. Bahkan, ketika kinerja layanan melebihi harapan, pengguna dapat merasakan kepuasan yang sangat tinggi atau rasa senang. Konsep kepuasan ini menjadi landasan penting dalam menilai kualitas layanan institusi perguruan tinggi.

Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, STIE Enam Enam Kendari berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan internal, khususnya dosen dan tenaga kependidikan. Untuk mewujudkan hal tersebut, STIE Enam Enam Kendari perlu mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan institusi yang telah diberikan. Berdasarkan kebutuhan tersebut, Pusat Penjaminan Mutu Internal dan akreditasi (P2MIA) melaksanakan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Institusi Tahun 2022-2024. Monitoring dan evaluasi ini mencakup penilaian terhadap layanan peningkatan tata kelola, peningkatan sumber daya manusia, keuangan serta sarana dan prasarana, layanan penelitian, dan layanan pengabdian kepada masyarakat. Hasil kegiatan ini diharapkan menjadi dasar perbaikan dan peningkatan kualitas layanan institusi secara berkelanjutan.

II. Tujuan

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini dilaksanakan dengan beberapa tujuan utama, yaitu untuk menilai sejauh mana pelaksanaan dan penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh STIE Enam Enam Kendari telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kegiatan ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna utama layanan institusi. Selain itu, hasil monitoring dan evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi keunggulan maupun kelemahan kualitas pelayanan pada setiap unit kerja penyelenggara layanan. Informasi yang diperoleh selanjutnya dimanfaatkan sebagai dasar dalam penyusunan rencana tindak lanjut melalui rapat tinjauan manajemen. Dengan demikian, kegiatan ini menjadi landasan penting dalam upaya perbaikan dan peningkatan mutu layanan institusi secara berkelanjutan.

III. Manfaat

Monitoring dan Evaluasi Layanan Institusi ini memberikan sejumlah manfaat penting, antara lain meningkatkan keterlibatan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan dalam melakukan penilaian terhadap kinerja unit-unit pelayanan. Kegiatan ini juga mendorong Institusi untuk terus melakukan peningkatan kualitas layanan, khususnya yang berkaitan dengan kebutuhan dosen dan tenaga kependidikan. Selain itu, monitoring dan evaluasi menjadi stimulus bagi universitas serta unit pelayanan untuk bersikap lebih proaktif dan inovatif dalam menyelenggarakan layanan. Dengan adanya evaluasi yang berkelanjutan, setiap unit diharapkan mampu mengembangkan layanan yang

lebih responsif dan berkualitas. Pada akhirnya, manfaat tersebut berkontribusi pada terciptanya tata kelola layanan institusi yang efektif dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

IV. Aspek-Aspek yang Dinilai

A. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Tata Kelola

Tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap tata kelola institusi diukur melalui beberapa dimensi berikut:

1. Kejelasan struktur organisasi dan tata kerja yang ditetapkan oleh institusi.
2. Kejelasan tugas pokok dan fungsi yang ditetapkan bagi dosen dan tenaga kependidikan.
3. Efektivitas sistem tata kelola yang dirumuskan dan dilaksanakan oleh institusi.
4. Ketersediaan media atau saluran untuk menyampaikan pendapat, masukan, dan keluhan.
5. Tindak lanjut institusi terhadap masukan dan keluhan yang disampaikan.
6. Komitmen institusi dalam membantu penyelesaian permasalahan yang dihadapi dosen dan tenaga kependidikan.
7. Komitmen institusi dalam pencapaian target kinerja institusi.
8. Pelaksanaan regulasi pemerintah maupun regulasi internal institusi.
9. Implementasi program-program institusi.

B. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Sumber Daya Manusia

Pengukuran kepuasan terhadap aspek sumber daya manusia dilakukan melalui dimensi sebagai berikut:

1. Sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan yang diterapkan oleh institusi.
2. Pengembangan karier atau jabatan bagi dosen dan tenaga kependidikan.
3. Beban kerja dan penugasan tambahan yang diberikan kepada dosen dan tenaga kependidikan.

C. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Penilaian terhadap aspek keuangan, sarana, dan prasarana diukur melalui dimensi berikut:

1. Ketersediaan dan kualitas sarana pendukung kegiatan akademik dan nonakademik.
2. Kondisi serta kelayakan prasarana yang menunjang pelaksanaan tridharma perguruan tinggi.

D. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Penelitian

Aspek kepuasan terhadap penelitian dinilai berdasarkan dukungan institusi terhadap pelaksanaan kegiatan penelitian dosen dan tenaga kependidikan.

E. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pengabdian kepada Masyarakat

Aspek kepuasan terhadap pengabdian kepada masyarakat diukur melalui dukungan dan fasilitasi institusi dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

I. Instrumen

A. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Tata Kelola

1. Kejelasan struktur organisasi dan tata kerja yang ditetapkan oleh institusi.
2. Kejelasan tugas pokok dan fungsi yang ditetapkan bagi dosen dan tenaga kependidikan.
3. Efektivitas sistem tata kelola yang dirumuskan dan dilaksanakan oleh institusi.
4. Tindak lanjut institusi terhadap masukan dan keluhan yang disampaikan.
5. Komitmen institusi dalam membantu penyelesaian permasalahan yang dihadapi dosen dan tenaga kependidikan.
6. Komitmen institusi dalam pencapaian target kinerja institusi.
7. Pelaksanaan regulasi pemerintah maupun regulasi internal institusi.
8. Implementasi program-program institusi.

B. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Sumber Daya Manusia

1. Sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan yang diterapkan oleh institusi.
 - a) Sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai telah dilaksanakan oleh institusi sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
 - b) Informasi mengenai kebutuhan dan formasi dosen serta tenaga kependidikan disampaikan secara terbuka melalui media daring.
 - c) Proses rekrutmen dosen dan tenaga kependidikan dilaksanakan secara transparan dan akuntabel.
 - d) Institusi memberikan kesempatan yang memadai bagi dosen dan tenaga kependidikan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi.
 - e) Institusi memberikan dukungan dalam bentuk penyediaan fasilitas dan pendanaan bagi dosen untuk memperoleh sertifikat pendidik profesional, sertifikasi profesi, industri, atau kompetensi.
 - f) Institusi juga memfasilitasi tenaga kependidikan yang memerlukan keahlian khusus untuk memiliki sertifikat kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya melalui pelatihan, seminar, dan workshop baik internal maupun eksternal.
 - g) Selain itu, institusi mendukung pelaksanaan kegiatan benchmarking atau studi banding sebagai upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan mutu unit kerja.
2. Pengembangan karier atau jabatan bagi dosen dan tenaga kependidikan.
 - a) Informasi serta pelayanan terkait kenaikan jabatan fungsional dan/atau jabatan struktural diselenggarakan secara berkala oleh institusi.
 - b) Institusi menerapkan sistem sanksi yang jelas terhadap setiap pelanggaran etika maupun peraturan yang berlaku.

- c) Institusi memiliki mekanisme pemberian penghargaan sebagai bentuk apresiasi atas prestasi yang dicapai oleh dosen dan tenaga kependidikan.
- 3. Beban kerja dan penugasan tambahan yang diberikan kepada dosen dan tenaga kependidikan.
 - a) Beban kerja dosen dalam bidang pendidikan ditetapkan sesuai dengan kompetensi dan keahlian yang dimiliki.
 - b) Evaluasi terhadap beban kerja dosen serta pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tenaga kependidikan dilakukan secara berkala oleh pimpinan langsung.
 - c) Penugasan tambahan diberikan dengan mempertimbangkan kemampuan individu serta prinsip pemerataan dan keadilan.

C. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Keuangan, Sarana, dan Prasarana

- 1. Sarana
 - a) Tersedianya sistem perencanaan sarana yang terintegrasi dan terarah sesuai kebutuhan institusi.
 - b) Ketersediaan sarana pendukung untuk pelaksanaan proses belajar mengajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat bagi dosen, serta untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tenaga kependidikan.
 - c) Penerapan sistem inventarisasi sarana yang mencakup fasilitas laboratorium dan ruang kerja.
 - d) Adanya mekanisme perbaikan serta pemeliharaan fasilitas yang dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.
 - e) Tersedianya sistem peminjaman fasilitas yang tertib dan mudah diakses oleh pengguna.
 - f) Ketersediaan serta kemudahan akses Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
- 2. Prasarana
 - a) Tersusunnya sistem perencanaan prasarana yang dirancang secara sistematis sesuai dengan kebutuhan institusi.
 - b) Ketersediaan prasarana yang memadai untuk mendukung proses belajar mengajar, kegiatan penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat oleh dosen, serta menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tenaga kependidikan.
 - c) Diterapkannya mekanisme perbaikan dan pemeliharaan prasarana secara rutin dan berkelanjutan.
 - d) Adanya sistem pengaturan dan peminjaman prasarana, khususnya ruang, yang tertib dan mudah diakses.
 - e) Tersedianya prasarana pendukung bagi kegiatan ibadah, olahraga, parkir kendaraan, serta fasilitas kantin.
 - f) Pelayanan administrasi keuangan yang dilaksanakan secara transparan, akuntabel, dan tepat waktu.

D. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Penelitian

- a) Kejelasan perencanaan jumlah judul penelitian serta alokasi pendanaan yang bersumber dari STIE Enam Enam Kendari, institusi dalam negeri, maupun institusi luar negeri.

- b) Tersedianya pedoman pelaksanaan penelitian yang disusun secara tertulis dan disosialisasikan kepada dosen.
- c) Ketersediaan sistem dan mekanisme penilaian serta proses reviu terhadap proposal dan laporan penelitian.
- d) Diterapkannya sistem monitoring dan evaluasi penelitian secara terstruktur dan berkelanjutan.
- e) Penyediaan dukungan pendanaan dalam pengelolaan penelitian bagi pusat riset maupun kelompok riset.
- f) Pemberian layanan insentif untuk partisipasi pada seminar nasional dan internasional, serta dukungan publikasi pada jurnal nasional terakreditasi dan jurnal internasional.
- g) Layanan pendampingan dan fasilitasi penelitian yang dikelola oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.

E. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pengabdian kepada Masyarakat

- a) Penyediaan layanan pengabdian kepada masyarakat yang dikelola oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.
- b) Kejelasan perencanaan jumlah judul kegiatan pengabdian kepada masyarakat serta alokasi pendanaan yang bersumber dari dana lokal atau mandiri, institusi dalam negeri, maupun institusi luar negeri.
- c) Tersedianya pedoman pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang disusun secara tertulis dan disosialisasikan kepada dosen.
- d) Ketersediaan sistem dan mekanisme penilaian serta proses reviu terhadap proposal dan laporan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
- e) Diterapkannya sistem monitoring dan evaluasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat secara terstruktur dan berkelanjutan.
- f) Penyediaan dukungan pendanaan dalam pengelolaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat bagi pusat riset maupun kelompok riset.
- g) Pemberian layanan insentif bagi dosen yang melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
- h) Penyediaan layanan pengabdian kepada masyarakat yang berbasis kerja sama internasional.

II. Metode Pengumpulan

Instrumen survei yang dikembangkan oleh Pusat Penjaminan Mutu Internal dan Akreditasi (P2MIA) dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek layanan institusi. Aspek yang dinilai meliputi tata kelola, sumber daya manusia, keuangan, sarana dan prasarana, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Penyusunan instrumen ini dilakukan secara sistematis agar mampu menggambarkan kondisi layanan institusi secara komprehensif. Setiap butir pertanyaan disesuaikan dengan kebutuhan evaluasi internal perguruan tinggi. Dengan demikian, instrumen ini menjadi alat penting dalam mendukung sistem penjaminan mutu internal STIE Enam Enam Kendari.

Seluruh pertanyaan dalam instrumen survei telah terintegrasi ke dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM) STIE Enam Enam Kendari. Dosen dan tenaga kependidikan dapat mengakses kuesioner tersebut secara mandiri menggunakan akun berupa username dan password masing-masing. Integrasi ini bertujuan untuk

memudahkan proses pengisian serta menjamin keamanan dan kerahasiaan data responden. Pelaksanaan pengisian kuesioner monitoring dan evaluasi kepuasan dosen serta tenaga kependidikan dilakukan dalam rentang waktu dua bulan. Kegiatan ini dilaksanakan pada Tahun Akademik 2023/2024 di STIE Enam Enam Kendari.

Kuesioner yang telah diisi oleh responden secara otomatis terekam dalam sistem SIM. Data hasil pengisian kemudian diekstraksi dan disajikan dalam bentuk data mentah menggunakan format Microsoft Excel. Data mentah tersebut selanjutnya menjadi bahan utama dalam proses pengolahan dan analisis. Untuk memperoleh hasil analisis yang lebih akurat dan mendalam, data diolah menggunakan perangkat lunak Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Melalui tahapan ini, hasil survei dapat dianalisis secara sistematis sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan institusi.

III. Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif Frekuensi

Analisis deskriptif frekuensi digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek layanan institusi. Aspek yang dianalisis meliputi tata kelola, sumber daya manusia, keuangan, sarana dan prasarana, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Hasil analisis disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi jawaban yang terdiri atas kategori sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Selain frekuensi, setiap kategori jawaban juga ditampilkan dalam bentuk persentase untuk memberikan gambaran yang lebih proporsional. Dengan demikian, analisis ini mampu menunjukkan kecenderungan tingkat kepuasan responden secara jelas dan terukur.

Responden diminta untuk mengisi kuesioner dan memberikan penilaian terhadap setiap indikator layanan yang tersedia di STIE Enam Enam Kendari. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert yang telah ditetapkan sebagai alat ukur persepsi kepuasan. Skala ini memungkinkan responden mengekspresikan tingkat kepuasan mereka secara bertahap dan sistematis. Ketentuan mengenai skala penilaian tersebut disajikan secara rinci dalam Tabel 1.1. Penggunaan skala Likert ini diharapkan dapat meningkatkan konsistensi dan akurasi data yang diperoleh dari hasil survei.

Nilai/Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Data mentah yang telah terkumpul selanjutnya diolah secara sistematis untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan institusi. Proses pengolahan data ini dilakukan dengan menerapkan metode perhitungan yang telah ditetapkan sebelumnya. Setiap jawaban responden

dikonversi ke dalam skor sesuai dengan skala penilaian yang digunakan. Hasil perhitungan tersebut kemudian direkapitulasi untuk memperoleh nilai tingkat kepuasan pada masing-masing indikator dan aspek penilaian. Adapun tahapan dan rumus perhitungan tingkat kepuasan disajikan sebagai dasar analisis pada bagian berikut.

$$\Sigma \text{ ————— }$$

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh tingkat kepuasan untuk setiap butir pertanyaan pada masing-masing aspek layanan yang diukur. Setiap aspek dinilai secara terpisah untuk melihat variasi persepsi responden terhadap layanan yang diberikan. Nilai rata-rata dari setiap aspek pertanyaan kemudian dihitung sebagai representasi tingkat kepuasan secara keseluruhan. Nilai rerata inilah yang dijadikan sebagai hasil akhir dalam menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang dievaluasi. Dengan pendekatan ini, institusi dapat mengetahui gambaran umum kepuasan mahasiswa secara objektif dan terukur.

Analisis data dalam survei ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif untuk menyajikan hasil secara sistematis. Data yang telah diolah kemudian dituangkan ke dalam bentuk tabel dan grafik, khususnya grafik batang (bar chart). Penyajian nilai rata-rata dalam bentuk tabel bertujuan untuk memberikan ringkasan kinerja dari seluruh aspek layanan yang diukur. Melalui tabel tersebut, perbandingan antar aspek dapat dilihat secara jelas dan terstruktur. Pendekatan ini memudahkan pembaca dalam memahami kecenderungan data tanpa harus menelaah angka secara rinci.

Selain tabel, penyajian data juga dilengkapi dengan grafik untuk meningkatkan kejelasan visualisasi hasil analisis. Grafik digunakan untuk mempermudah pemahaman terhadap tingkat kepuasan mahasiswa serta perbandingan antar aspek layanan. Beberapa bentuk peraga data dimanfaatkan untuk menunjukkan level kepuasan layanan melalui tabel. Selain itu, grafik pemeringkatan digunakan untuk menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur secara lebih informatif. Dengan demikian, hasil analisis dapat dipahami secara cepat dan komprehensif.

Lebih lanjut, analisis data juga diarahkan untuk mengidentifikasi aspek-aspek kualitas layanan yang dinilai belum optimal. Temuan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan Rencana Tindak Lanjut (RTL) sebagai upaya perbaikan dan pengembangan layanan. RTL yang telah disusun kemudian direkomendasikan oleh Pusat Penjaminan Mutu Internal dan Akreditasi (P2MIA) kepada program studi sebagai unit penyelenggara layanan kemahasiswaan. Masukan serta program tindak lanjut ini selanjutnya dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat program studi. Hasil RTM tersebut juga menjadi bahan umpan balik pada RTM di tingkat perguruan tinggi untuk peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

BAB III DESKRIPSI HASIL

No.	Deskripsi	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
Bidang Tata Kelola					
1	Kejelasan struktur organisasi dan tata kerja yang ditetapkan oleh institusi.	1	1	35	13
2	Kejelasan tugas pokok dan fungsi yang ditetapkan bagi dosen dan tenaga kependidikan.	1	0	35	14
3	Efektivitas sistem tata kelola yang dirumuskan dan dilaksanakan oleh institusi.	1	3	33	13
4	Tindak lanjut institusi terhadap masukan dan keluhan yang disampaikan.	2	0	34	14
5	Komitmen institusi dalam membantu penyelesaian permasalahan yang dihadapi dosen dan tenaga kependidikan.	0	5	34	11
6	Komitmen institusi dalam pencapaian target kinerja institusi.	4	0	32	14
7	Pelaksanaan regulasi pemerintah maupun regulasi internal institusi.	4	0	32	14
8	Implementasi program-program institusi.	2	0	34	14
Bidang Sumber Daya Manusia (SDM)					
Sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan yang diterapkan oleh institusi					
9	Sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai telah dilaksanakan oleh institusi sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.	1	5	33	11
10	Informasi mengenai kebutuhan dan formasi dosen serta tenaga kependidikan disampaikan secara terbuka melalui media daring.	0	6	33	11

No.	Deskripsi	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
11	Proses rekrutmen dosen dan tenaga kependidikan dilaksanakan secara transparan dan akuntabel.	2	4	34	10
12	Institusi memberikan kesempatan yang memadai bagi dosen dan tenaga kependidikan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi.	0	0	35	15
13	Institusi memberikan dukungan dalam bentuk penyediaan fasilitas dan pendanaan bagi dosen untuk memperoleh sertifikat pendidik profesional, sertifikasi profesi, industri, atau kompetensi.	3	3	34	10
14	Institusi juga memfasilitasi tenaga kependidikan yang memerlukan keahlian khusus untuk memiliki sertifikat kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya melalui pelatihan, seminar, dan workshop baik internal maupun eksternal.	3	3	34	10
Pengembangan karier atau jabatan bagi dosen dan tenaga kependidikan.					
15	Informasi serta pelayanan terkait kenaikan jabatan fungsional dan/atau jabatan struktural diselenggarakan secara berkala oleh institusi.	5	0	34	11
16	Institusi menerapkan sistem sanksi yang jelas terhadap setiap pelanggaran etika maupun peraturan yang berlaku.	3	0	32	15
17	Institusi memiliki mekanisme pemberian penghargaan sebagai bentuk apresiasi atas prestasi yang dicapai oleh dosen dan tenaga kependidikan.	5	10	25	10
Beban kerja dan penugasan tambahan yang diberikan kepada dosen dan tenaga kependidikan.					
18	Beban kerja dosen dalam bidang pendidikan ditetapkan sesuai dengan kompetensi dan keahlian yang dimiliki.	4	4	32	10
19	Evaluasi terhadap beban kerja dosen serta pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tenaga kependidikan dilakukan secara berkala oleh pimpinan langsung.	2	4	34	10
20	Penugasan tambahan diberikan dengan mempertimbangkan kemampuan individu serta prinsip pemerataan dan keadilan.	4	4	32	10

No.	Deskripsi	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Keuangan, Sarana, dan Prasarana					
Sarana					
21	Tersedianya sistem perencanaan sarana yang terintegrasi dan terarah sesuai kebutuhan institusi.	6	2	32	10
22	Ketersediaan sarana pendukung untuk pelaksanaan proses belajar mengajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat bagi dosen, serta untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tenaga kependidikan.	2	2	31	15
23	Penerapan sistem inventarisasi sarana yang mencakup fasilitas laboratorium dan ruang kerja.	5	5	30	10
24	Adanya mekanisme perbaikan serta pemeliharaan fasilitas yang dilakukan secara berkala dan berkelanjutan.	0	1	36	13
25	Tersedianya sistem peminjaman fasilitas yang tertib dan mudah diakses oleh pengguna.	1	1	35	13
26	Ketersediaan serta kemudahan akses Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.	0	0	35	15
Prasarana					
27	Tersusunnya sistem perencanaan prasarana yang dirancang secara sistematis sesuai dengan kebutuhan institusi.	1	1	35	13
28	Ketersediaan prasarana yang memadai untuk mendukung proses belajar mengajar, kegiatan penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat oleh dosen, serta menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tenaga kependidikan.	1	0	36	13
29	Diterapkannya mekanisme perbaikan dan pemeliharaan prasarana secara rutin dan berkelanjutan.	0	0	35	15
30	Adanya sistem pengaturan dan peminjaman prasarana, khususnya ruang, yang tertib dan mudah diakses.	0	2	33	15

No.	Deskripsi	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
31	Tersedianya prasarana pendukung bagi kegiatan ibadah, olahraga, parkir kendaraan, serta fasilitas kantin.	1	3	34	12
32	Pelayanan administrasi keuangan yang dilaksanakan secara transparan, akuntabel, dan tepat waktu.	5	10	30	5
Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Penelitian					
35	Kejelasan perencanaan jumlah judul penelitian serta alokasi pendanaan yang bersumber dari STIE Enam Enam Kendari, institusi dalam negeri, maupun institusi luar negeri.	1	1	35	13
36	Tersedianya pedoman pelaksanaan penelitian yang disusun secara tertulis dan disosialisasikan kepada dosen.	1	1	35	13
37	Ketersediaan sistem dan mekanisme penilaian serta proses revidi terhadap proposal dan laporan penelitian.	5	6	30	9
38	Diterapkannya sistem monitoring dan evaluasi penelitian secara terstruktur dan berkelanjutan.	5	5	30	10
39	Penyediaan dukungan pendanaan dalam pengelolaan penelitian bagi pusat riset maupun kelompok riset.	5	7	33	7
40	Pemberian layanan insentif untuk partisipasi pada seminar nasional dan internasional, serta dukungan publikasi pada jurnal nasional terakreditasi dan jurnal internasional.	10	10	20	10
41	Layanan pendampingan dan fasilitasi penelitian yang dikelola oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.	15	15	10	10
Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pengabdian kepada Masyarakat					
42	Penyediaan layanan pengabdian kepada masyarakat yang dikelola oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat.	17	13	10	10
43	Kejelasan perencanaan jumlah judul kegiatan pengabdian kepada masyarakat serta alokasi pendanaan yang bersumber dari dana lokal atau mandiri, institusi dalam negeri, maupun institusi luar negeri.	18	12	10	10

No.	Deskripsi	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
44	Tersedianya pedoman pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang disusun secara tertulis dan disosialisasikan kepada dosen.	5	10	20	15
45	Ketersediaan sistem dan mekanisme penilaian serta proses reviu terhadap proposal dan laporan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.	15	17	15	13
46	Diterapkannya sistem monitoring dan evaluasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat secara terstruktur dan berkelanjutan.	17	13	10	10
47	Penyediaan dukungan pendanaan dalam pengelolaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat bagi pusat riset maupun kelompok riset.	15	15	20	5
48	Pemberian layanan insentif bagi dosen yang melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.	15	10	20	5
49	Penyediaan layanan pengabdian kepada masyarakat yang berbasis kerja sama internasional.	15	15	10	10

A. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Tata Kelola

Berdasarkan hasil survei pada bidang tata kelola, dapat dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap kejelasan struktur organisasi dan tata kerja yang ditetapkan oleh institusi. Dari total responden, sebanyak 35 orang menyatakan puas dan 13 orang sangat puas, sementara hanya sebagian kecil yang menyatakan tidak puas dan kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum struktur organisasi dan tata kerja telah dipahami dan diterima dengan baik oleh dosen dan tenaga kependidikan. Jumlah responden yang menyatakan ketidakpuasan relatif sangat kecil. Dengan demikian, aspek kejelasan struktur organisasi dinilai positif oleh sebagian besar responden.

Pada indikator kejelasan tugas pokok dan fungsi yang ditetapkan bagi dosen dan tenaga kependidikan, hasil survei juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebanyak 35 responden menyatakan puas dan 14 responden menyatakan sangat puas. Hanya satu responden yang menyatakan tidak puas dan tidak terdapat responden yang menyatakan kurang puas. Data ini menunjukkan bahwa pembagian tugas dan fungsi yang ditetapkan institusi telah berjalan dengan jelas. Secara umum, responden menilai bahwa tugas pokok dan fungsi telah sesuai dengan peran masing-masing.

Selanjutnya, pada indikator efektivitas sistem tata kelola yang dirumuskan dan dilaksanakan oleh institusi, mayoritas responden juga memberikan penilaian positif. Sebanyak 33 responden menyatakan puas dan 13 responden menyatakan sangat puas. Namun demikian, masih terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem tata

kelola dinilai efektif oleh sebagian besar responden, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam pelaksanaannya. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan tetap lebih dominan dibandingkan ketidakpuasan.

Pada indikator tindak lanjut institusi terhadap masukan dan keluhan yang disampaikan, sebagian besar responden menyatakan puas dan sangat puas. Tercatat 34 responden merasa puas dan 14 responden sangat puas terhadap tindak lanjut yang diberikan institusi. Meskipun demikian, masih terdapat dua responden yang menyatakan tidak puas. Data ini menunjukkan bahwa mekanisme tindak lanjut keluhan telah berjalan dengan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Respon ketidakpuasan yang muncul menjadi catatan penting untuk peningkatan layanan ke depan.

Adapun pada indikator komitmen institusi dalam membantu penyelesaian permasalahan serta pencapaian target kinerja dan implementasi regulasi serta program institusi, hasil survei menunjukkan kecenderungan yang sama. Mayoritas responden berada pada kategori puas dan sangat puas pada seluruh indikator tersebut. Jumlah responden yang menyatakan kurang puas atau tidak puas relatif kecil dibandingkan responden yang puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum komitmen institusi dalam tata kelola dinilai baik oleh dosen dan tenaga kependidikan. Dengan demikian, aspek tata kelola institusi secara keseluruhan memperoleh penilaian positif dari mayoritas responden.

B. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil survei pada aspek sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan yang diterapkan oleh institusi, mayoritas responden menyatakan puas dan sangat puas. Pada indikator pelaksanaan sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku, tercatat 33 responden menyatakan puas dan 11 responden sangat puas. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara umum proses seleksi dan penempatan telah berjalan sesuai harapan sebagian besar responden. Namun, adanya respon ketidakpuasan menjadi catatan untuk perbaikan.

Pada indikator penyampaian informasi mengenai kebutuhan dan formasi dosen serta tenaga kependidikan secara terbuka melalui media daring, hasil survei juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebanyak 33 responden menyatakan puas dan 11 responden sangat puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas, meskipun masih terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang puas. Data ini menunjukkan bahwa transparansi informasi formasi telah dirasakan cukup baik oleh responden. Secara keseluruhan, mayoritas responden menilai aspek ini positif.

Selanjutnya, pada indikator pelaksanaan rekrutmen dosen dan tenaga kependidikan secara transparan dan akuntabel, sebagian besar responden menyatakan puas. Tercatat 34 responden berada pada kategori puas dan 10 responden pada kategori sangat puas. Namun, masih terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun transparansi rekrutmen telah diterapkan dengan baik, masih terdapat persepsi berbeda dari sebagian kecil responden. Secara umum, penilaian positif tetap lebih dominan.

Pada indikator kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Seluruh responden berada pada kategori puas dan sangat puas, dengan 35 responden menyatakan puas dan 15 responden sangat puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas maupun kurang puas pada indikator ini. Temuan ini menunjukkan bahwa kesempatan studi lanjut dinilai sangat baik oleh responden. Aspek ini menjadi salah satu indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi.

Adapun pada indikator dukungan institusi dalam bentuk fasilitas dan pendanaan untuk sertifikasi pendidik profesional, profesi, industri, dan kompetensi, mayoritas responden juga menyatakan puas dan sangat puas. Sebanyak 34 responden menyatakan puas dan 10 responden menyatakan sangat puas. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas. Data ini menunjukkan bahwa dukungan institusi telah dirasakan positif oleh sebagian besar responden. Namun, persepsi ketidakpuasan yang muncul tetap menjadi perhatian dalam peningkatan layanan SDM.

C. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Berdasarkan hasil survei pada aspek sarana, mayoritas responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap sistem perencanaan sarana yang disusun oleh institusi. Pada indikator ketersediaan sistem perencanaan sarana yang terintegrasi dan terarah, sebagian besar responden berada pada kategori puas dan sangat puas, meskipun masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas dan kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa sistem perencanaan sarana telah berjalan dengan cukup baik. Namun demikian, masih terdapat ruang perbaikan untuk meningkatkan kepuasan secara menyeluruh. Secara umum, persepsi responden terhadap perencanaan sarana cenderung positif.

Pada indikator ketersediaan sarana pendukung untuk pelaksanaan proses belajar mengajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, sebagian besar responden juga menyatakan puas dan sangat puas. Jumlah responden yang merasa puas dan sangat puas lebih dominan dibandingkan yang tidak puas dan kurang puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa sarana pendukung dinilai telah mampu menunjang aktivitas tridharma perguruan tinggi. Meski demikian, masih terdapat sejumlah kecil responden yang menyatakan ketidakpuasan. Hal ini menjadi catatan untuk peningkatan kualitas dan pemerataan sarana.

Selanjutnya, pada indikator penerapan sistem inventarisasi sarana yang memadai dan berkelanjutan, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif baik. Mayoritas responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap sistem inventarisasi yang diterapkan. Namun, masih terdapat sebagian responden yang menyatakan tidak puas dan kurang puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem inventarisasi telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh seluruh responden. Secara keseluruhan, persepsi positif tetap lebih dominan.

Pada indikator sistem perbaikan dan pemeliharaan fasilitas serta ketersediaan sistem peminjaman fasilitas, responden didominasi oleh kategori puas dan sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme perawatan dan peminjaman fasilitas dinilai cukup baik oleh mayoritas responden. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pada kedua indikator tersebut. Meskipun demikian, masih ditemukan sejumlah kecil responden yang menyatakan

ketidakpuasan. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi layanan fasilitas.

Pada aspek prasarana dan layanan keuangan, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dan sangat puas terhadap ketersediaan prasarana yang dirancang secara sistematis, prasarana penunjang pembelajaran, penelitian, dan pengabdian, serta dukungan terhadap kegiatan akademik dan nonakademik. Selain itu, pelayanan administrasi keuangan dinilai cukup transparan dan akuntabel oleh sebagian besar responden. Namun, indikator layanan administrasi keuangan masih menunjukkan adanya responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas dalam jumlah yang relatif lebih tinggi dibanding indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan keuangan telah berjalan cukup baik, masih diperlukan perbaikan pada aspek tertentu. Secara keseluruhan, kepuasan terhadap keuangan, sarana, dan prasarana berada pada kategori baik.

D. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Penelitian

Berdasarkan hasil survei, indikator ketersediaan pedoman pelaksanaan penelitian yang disusun secara tertulis dan disosialisasikan kepada dosen menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori puas dan sangat puas. Jumlah responden yang menyatakan puas dan sangat puas lebih dominan dibandingkan dengan yang tidak puas dan kurang puas. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas dan kurang puas dalam jumlah terbatas. Hal ini mengindikasikan bahwa pedoman penelitian telah tersedia dan dipahami oleh sebagian besar responden. Namun, penyempurnaan dalam sosialisasi dan implementasi tetap diperlukan.

Pada indikator ketersediaan sistem dan mekanisme penilaian serta proses review terhadap proposal dan laporan penelitian, mayoritas responden menyatakan puas. Responden yang merasa sangat puas juga cukup signifikan jumlahnya. Akan tetapi, masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas dan kurang puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem penilaian dan review telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya memenuhi harapan semua responden. Secara umum, tingkat kepuasan pada indikator ini berada pada kategori baik.

Selanjutnya, pada indikator ketersediaan sistem monitoring dan evaluasi penelitian secara terstruktur dan berkelanjutan, hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori puas dan sangat puas. Jumlah responden yang tidak puas dan kurang puas relatif lebih kecil. Hal ini menandakan bahwa proses monitoring dan evaluasi penelitian telah diterapkan dengan cukup baik. Meskipun demikian, adanya responden yang belum puas menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi pelaksanaan sistem tersebut. Secara keseluruhan, persepsi responden terhadap monitoring penelitian tergolong positif.

Pada indikator penyediaan dukungan pendanaan dalam pengelolaan penelitian bagi pusat riset maupun kelompok riset, tingkat kepuasan responden didominasi oleh kategori puas. Namun, jumlah responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas masih cukup terlihat. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan pendanaan telah tersedia, tetapi belum sepenuhnya dirasakan merata oleh seluruh responden. Responden yang menyatakan sangat puas jumlahnya relatif lebih sedikit dibandingkan indikator lainnya. Kondisi ini menjadi catatan penting dalam penguatan dukungan pendanaan penelitian.

Pada indikator layanan insentif seminar nasional dan internasional serta dukungan publikasi jurnal, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang cenderung lebih rendah dibandingkan indikator penelitian lainnya. Jumlah responden yang menyatakan puas masih lebih banyak dibandingkan kategori lainnya, namun responden yang tidak puas dan kurang puas juga cukup signifikan. Selain itu, indikator layanan pendampingan dan fasilitasi penelitian oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat menunjukkan sebaran jawaban yang relatif berimbang antara puas, kurang puas, dan tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan pendukung penelitian masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Secara keseluruhan, aspek penelitian dinilai cukup baik, namun beberapa indikator memerlukan peningkatan kualitas layanan.

E. Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pengabdian kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil survei pada indikator penyediaan layanan pengabdian kepada masyarakat yang dikelola oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, sebagian besar responden menyatakan berada pada kategori puas dan sangat puas. Namun demikian, jumlah responden yang menyatakan tidak puas dan kurang puas juga masih terlihat cukup signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan pengabdian telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya optimal dirasakan oleh seluruh dosen dan tenaga kependidikan. Tingkat kepuasan yang bervariasi mencerminkan adanya perbedaan pengalaman responden dalam mengakses layanan tersebut. Secara umum, persepsi responden terhadap layanan pengabdian berada pada kategori cukup.

Indikator kejelasan perencanaan jumlah judul kegiatan pengabdian masyarakat serta alokasi pendanaan dari berbagai sumber, hasil survei menunjukkan bahwa responden yang menyatakan tidak puas dan kurang puas masih cukup dominan dibandingkan dengan kategori puas dan sangat puas. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang merasa puas dan sangat puas terhadap perencanaan kegiatan pengabdian. Hal ini mengindikasikan bahwa perencanaan telah dilakukan, namun belum sepenuhnya dipahami atau dirasakan merata oleh responden. Perbedaan persepsi ini menunjukkan perlunya kejelasan dalam perencanaan dan pendanaan kegiatan pengabdian. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pada indikator ini cenderung sedang.

Selanjutnya, pada indikator ketersediaan pedoman pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang disusun secara tertulis dan disosialisasikan kepada dosen, sebagian besar responden berada pada kategori puas dan sangat puas. Jumlah responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas relatif lebih kecil. Hal ini menunjukkan bahwa pedoman pengabdian telah tersedia dan dapat diakses oleh responden. Meskipun masih terdapat responden yang belum puas, mayoritas responden menilai pedoman tersebut sudah cukup membantu. Dengan demikian, indikator ini menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif baik.

Sementara pada indikator ketersediaan sistem dan mekanisme penilaian serta proses review terhadap proposal dan laporan kegiatan pengabdian, hasil survei menunjukkan sebaran jawaban yang cukup merata. Responden yang menyatakan tidak puas dan kurang puas jumlahnya hampir seimbang dengan responden yang

menyatakan puas dan sangat puas. Kondisi ini menandakan bahwa sistem penilaian dan review telah diterapkan, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh responden. Persepsi yang beragam menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam pelaksanaan sistem tersebut. Secara umum, tingkat kepuasan pada indikator ini berada pada kategori cukup.

Pada indikator ketersediaan sistem monitoring dan evaluasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat secara terstruktur dan berkelanjutan, sebagian besar responden menyatakan puas dan sangat puas. Namun, masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas dan kurang puas dalam jumlah yang cukup berarti. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme monitoring dan evaluasi telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya konsisten dirasakan oleh seluruh responden. Tingkat kepuasan yang dominan pada kategori puas mengindikasikan penerimaan yang cukup baik terhadap sistem yang ada. Secara keseluruhan, aspek pengabdian kepada masyarakat dinilai cukup memuaskan, meskipun masih memerlukan peningkatan pada beberapa indikator.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

I. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat, secara umum tingkat kepuasan responden berada pada kategori cukup hingga baik. Mayoritas responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap ketersediaan pedoman pengabdian, layanan yang dikelola oleh unit terkait, serta sistem monitoring dan evaluasi yang telah diterapkan. Hal ini menunjukkan bahwa secara struktural dan administratif, pengelolaan kegiatan pengabdian telah berjalan dan dapat diakses oleh dosen serta tenaga kependidikan.

Namun demikian, hasil survei juga menunjukkan masih terdapat proporsi responden yang menyatakan kurang puas dan tidak puas, terutama pada aspek kejelasan perencanaan jumlah kegiatan dan pendanaan, serta sistem penilaian dan proses review proposal maupun laporan pengabdian. Perbedaan persepsi ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem telah tersedia, implementasi dan sosialisasinya belum dirasakan merata oleh seluruh responden. Dengan demikian, layanan pengabdian kepada masyarakat masih memerlukan penyempurnaan agar dapat memenuhi harapan seluruh sivitas akademika secara optimal.

II. Rekomendasi Perbaikan

1. Peningkatan Kejelasan Perencanaan dan Pendanaan
Institusi perlu memperjelas perencanaan jumlah judul kegiatan pengabdian serta skema pendanaan dari berbagai sumber, baik internal maupun eksternal, melalui sosialisasi yang lebih terstruktur dan berkala.
2. Penguatan Sistem Penilaian dan Review
Mekanisme penilaian dan review proposal serta laporan pengabdian perlu diperjelas, distandardisasi, dan dikomunikasikan secara terbuka agar dipahami secara seragam oleh seluruh dosen dan tenaga kependidikan.
3. Optimalisasi Monitoring dan Evaluasi
Sistem monitoring dan evaluasi pengabdian sebaiknya diperkuat dengan jadwal yang konsisten dan umpan balik yang jelas, sehingga pelaksanaan kegiatan dapat dievaluasi secara berkelanjutan dan berdampak pada peningkatan mutu.
4. Peningkatan Sosialisasi Pedoman dan Layanan

Pedoman pelaksanaan pengabdian dan layanan yang tersedia perlu terus disosialisasikan melalui berbagai media agar mudah diakses dan dipahami oleh seluruh responden.

5. Penguatan Dukungan Institusi

Institusi disarankan untuk meningkatkan dukungan dalam bentuk fasilitasi, pendampingan, dan insentif agar partisipasi dosen dan tenaga kependidikan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat semakin meningkat.