

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN FAKULTAS PERTANIAN**



**universitas
MALIKUSSALEH**

**GUGUS JAMINAN MUTU
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH
2023**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyusun Laporan Evaluasi Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Fakultas Pertanian Tahun 2023 dengan baik. Kegiatan evaluasi ini merupakan bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal Fakultas Pertanian yang dilaksanakan oleh Gugus Jaminan Mutu Fakultas bekerjasama dengan Unit Jaminan Mutu Program Studi. Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan evaluasi ini adalah untuk meninjau tingkat kepuasan kecepatan pelayanan, kualitas informasi yang diberikan, kemudahan akses pelayanan, kompetensi petugas/pengelola, ketersediaan sarana dan prasarana, pelayanan administrasi, kesesuaian program dengan kebutuhan dosen, sikap dan keramahan petugas, tindak lanjut terhadap masukan, dan kepuasan umum terhadap pelayanan yang berlangsung di Fakultas Pertanian.

Laporan Evaluasi Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Fakultas Pertanian ini dapat menjadi tolok ukur Fakultas Pertanian dalam mendukung pengembangan aspek pendukung bagi dosen di lingkungan Fakultas Pertanian. Disamping itu pula, laporan ini dapat menjadi landasan dalam pelaksanaan pelayanan di Fakultas Pertanian. Semoga laporan ini dapat berguna bagi sivitas akademika dalam mencapai pengembangan aspek pendukung dosen. Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan bantuan seluruh sivitas akademika dalam pelaksanaan kegiatan evaluasi ini. Berkat kerjasama yang baik dari seluruh sivitas akademika Fakultas Pertanian maka kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar.

Reuleut, Oktober 2023

Ketua Gugus Jaminan Mutu,



Rachmawati Rusydi, S.Pi., M.Sc

NIP. 198804242014042002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Manfaat	2
2. METODE EVALUASI.....	3
2.1 Waktu dan Tempat.....	3
2.2 Material.....	3
2.3 Metode Evaluasi	3
3. HASIL EVALUASI DAN PEMBAHASAN	7
Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Dosen	7
4. KESIMPULAN DAN SARAN.....	9
4.1 Kesimpulan	9
4.2 Saran	9
LAMPIRAN.....	10

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan prinsip penjaminan mutu, yakni PPEPP (perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengontrolan, dan peningkatan) merupakan keharusan yang dilaksanakan untuk mencapai kualitas yang diinginkan. Salah satu dari prinsip tersebut adalah tahapan evaluasi. Evaluasi merupakan tahapan peninjauan untuk melihat kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan dari kegiatan sehingga menghasilkan kepuasan dalam mencapai kualitas dari kegiatan.

Evaluasi tingkat kepuasan dosen terhadap layanan untuk dosen merupakan bentuk prinsip penjaminan mutu yang dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan dosen terhadap perencanaan dan pelaksanaan di Fakultas Pertanian. Hasil evaluasi ini dapat menjadi masukan kepada Fakultas Pertanian sebagai unit kerja yang menaungi dosen tersebut untuk berbenah dan melakukan peningkatan terhadap pengembangan layanan di Fakultas Pertanian.

Bersama dengan Gugus Jaminan Mutu, Fakultas Pertanian berupaya untuk membangun Sistem Penjaminan Mutu Internal yang berkelanjutan untuk mencapai visi dan misi Fakultas Pertanian. Kegiatan evaluasi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dosen Fakultas Pertanian terhadap layanan dan dukungan Fakultas Pertanian dalam mengembangkan sumber daya manusia.

1.2 Tujuan

Kegiatan evaluasi tingkat kepuasan dosen ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan dosen Fakultas Pertanian terhadap layanan dan dukungan Fakultas Pertanian dalam mengembangkan sumber daya manusia. Selain itu pula, kegiatan ini bertujuan untuk meninjau faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dosen yang perlu untuk ditingkatkan menjadi lebih baik di masa mendatang.

1.3 Manfaat

Adapun manfaat dari kegiatan evaluasi tingkat kepuasan dosen terhadap layanan Fakultas Pertanian adalah:

1. Menjadi masukan dan saran Fakultas Pertanian untuk memberikan layanan dan dukungan lebih baik
2. Menjadi dasar penentuan program peningkatan dan pengembangan Dosen.
3. Menjadi dorongan terhadap sivitas akademika untuk memberikan hal terbaik dalam menjalankan kegiatan akademik dan non-akademik di lingkup Fakultas Pertanian.

2. METODE EVALUASI

2.1 Waktu dan Tempat

Kegiatan evaluasi kepuasan dosen dilaksanakan pada tanggal Bulan Oktober 2023 di lingkungan Fakultas Pertanian Universitas Malikussaleh.

2.2 Material

Evaluasi kepuasan dosen menggunakan kuesioner yang dikeluarkan oleh Gugus Jaminan Mutu Fakultas Pertanian. Pengolahan data hasil kuesioner secara deskriptif menggunakan Microsoft Excel.

2.3 Metode Evaluasi

Kegiatan evaluasi menggunakan metode survey melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan google form. Responden yang digunakan adalah dosen yang ada di lingkungan Fakultas Pertanian dengan jumlah 30 orang yang dianggap memahami dalam pengisian kuesioner.

Kuesioner terdiri atas beberapa parameter pengukuran, yakni kecepatan pelayanan, kualitas informasi yang diberikan, kemudahan akses pelayanan, kompetensi petugas/pengelola, ketersediaan sarana dan prasarana, pelayanan administrasi, kesesuaian program dengan kebutuhan dosen, sikap dan keramahan petugas, tindak lanjut terhadap masukan, dan kepuasan umum terhadap pelayanan Fakultas. Responden mengisi tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dari parameter tersebut sesuai dengan pelaksanaan yang telah berlangsung di lingkungan Fakultas Pertanian. Skala penilaian menggunakan skala likert yang terdiri atas lima skala, yakni (1) Sangat tidak puas/ Sangat tidak baik, (2) Tidak puas/ Tidak baik, (3) Netral/ Cukup, (4) Puas/ Baik, (5) Sangat Puas/ Sangat Baik. Adapun bentuk kuesioner evaluasi tingkat kepuasan dosen adalah sebagai berikut.

**LEMBAR EVALUASI KEPUASAN
DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
TAHUN 20_____**

Identitas Responden (Berikan Tanda \surd pada Pilihan Jawaban)

Jenis Kelamin : L P

Status Bapak/ Ibu/ Sdr/i : Dosen Tenaga Kependidikan

Unit Kerja : Fakultas Program Studi

Masa Kerja : < 1 tahun 1-5 tahun 5-10

tahun

>10 tahun

Keterangan:

Skala 1 : Sangat tidak puas/ Sangat tidak baik

Skala 2 : Tidak puas/ Tidak baik

Skala 3 : Netral

Skala 4 : Puas/ Baik

Skala 5 : Sangat puas/ Sangat Baik

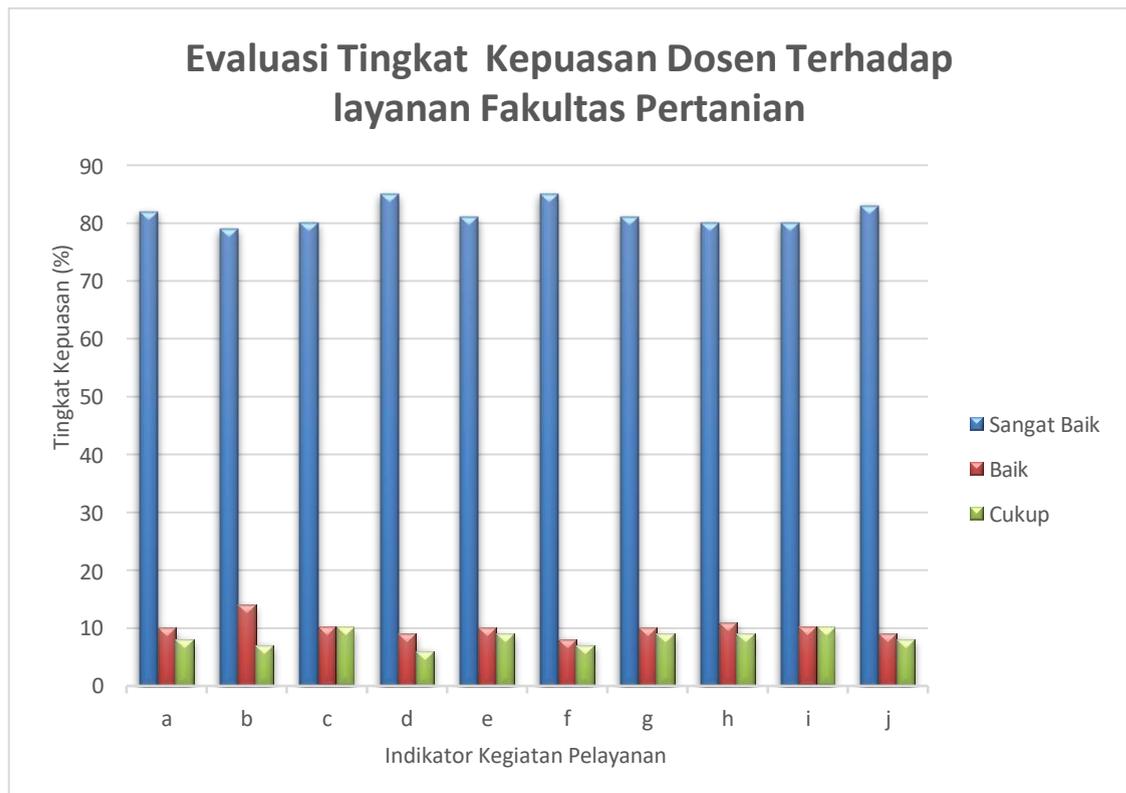
Isilah penilaian pernyataan pada kolom skala kepuasan dan kepentingan dengan memberikan tanda \surd pada pilihan jawaban!

NO	Parameter	Skala Kepentingan				
		1	2	3	4	5
1.	Kecepatan Pelayanan					
2.	Kualitas Informasi yang Diberikan					
3.	Kemudahan Akses Pelayanan					
4.	Kompetensi Petugas/Pengelola					
5.	Ketersediaan Sarana dan Prasarana					
6.	Pelayanan Administrasi					
7.	Kesesuaian Program dengan Kebutuhan Dosen					
8.	Sikap dan Keramahan Petugas					
9.	Tindak Lanjut Terhadap Masukan					
10.	Kepuasan Umum Terhadap Pelayanan Fakultas					

3. HASIL EVALUASI DAN PEMBAHASAN

Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Dosen

Evaluasi tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan aspek pendukung yang diberikan oleh Fakultas Pertanian disajikan pada Gambar 1 berikut. Responden dosen yang mengikuti kegiatan evaluasi ini adalah dosen dengan masa kerja: > 10 tahun (61,54%), 6-10 tahun (15,38%), 1-5 tahun (15,38%), dan < 1 tahun (7,69%). Penilaian ini meliputi kecepatan pelayanan, kualitas informasi yang diberikan, kemudahan akses pelayanan, kompetensi petugas/pengelola, ketersediaan sarana dan prasarana, pelayanan administrasi, kesesuaian program dengan kebutuhan dosen, sikap dan keramahan petugas, tindak lanjut terhadap masukan, dan kepuasan umum terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Pertanian.



Gambar 1. Hasil Survey Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Fakultas Pertanian

Keterangan :

(a) Kecepatan pelayanan, (b) kualitas informasi yang diberikan, (c) kemudahan akses pelayanan, (d) kompetensi petugas/pengelola, (e) ketersediaan sarana dan prasarana, (f) pelayanan administrasi, (g) kesesuaian program dengan kebutuhan dosen, (h) sikap dan keramahan petugas, (i) tindak lanjut terhadap masukan, dan (j) kepuasan umum terhadap pelayanan Fakultas.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Pertanian secara umum dinilai “Sangat puas”, dimana sebagian besar dosen sudah memperoleh layanan yang baik dari Fakultas Pertanian dan masih memerlukan tingkat pelayanan dan perhatian/dukungan lebih baik lagi

Hasil evaluasi kecepatan pelayanan fakultas pertanian dalam merespon dan menyelesaikan permintaan atau kebutuhan dosen menunjukkan hasil yang sangat baik. Kualitas informasi yang diberikan menunjukkan tingkat kejelasan, ketepatan serta kelengkapan informasi yang disampaikan sudah sangat baik/puas untuk memenuhi kebutuhan dosen. Kemudahan akses pelayanan bagi dosen juga menunjukkan tanggapan sangat puas baik akses pelayanan secara langsung maupun online. Dosen juga memberi penilaian sangat baik terhadap kemampuan, pengetahuan dan profesionalisme staf dalam memberikan pelayanan. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki sudah sangat baik/puas dalam pelayanan terhadap dosen. Ketertiban dalam proses administratif serta kesesuaian program dengan kebutuhan dosen dalam pengembangan pembelajaran yang disediakan sangat sesuai dengan kebutuhan dosen. Penilaian terhadap kesopanan, keramahan, dan keterbukaan staf dalam melayani dosen juga mendapat nilai yang sangat baik/puas. Fakultas juga menindaklanjuti kritik, saran maupun laporan dari dosen dengan sangat baik. Secara umum penilaian keseluruhan terhadap mutu layanan yang diberikan oleh fakultas Pertanian sudah sangat baik.

Secara keseluruhan Fakultas Pertanian dinilai telah memberikan pelayanan dan dukungan yang memuaskan. Hal ini bernilai positif terhadap pengembangan spesifik dosen dalam mencapai kualitas pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang lebih baik. Namun, rekomendasi dari evaluasi tingkat kepuasan dosen dapat dilakukan melalui:

1. Memberikan dukungan untuk mengikuti pelatihan yang dibutuhkan.

2. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana spesifik bagi dosen
3. Dukungan untuk peningkatan jenjang akademik dosen

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Penilaian tingkat kepuasan dosen Fakultas Pertanian terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Pertanian secara umum “sangat memuaskan”. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan dan dukungan dari Fakultas Pertanian telah memenuhi tingkat kepuasan dosen dalam mengembangkan kualitas diri dosen.

4.2 Saran

Fakultas Pertanian hendaknya merespon hasil evaluasi ini dan berupaya meningkatkan layanan dan dukungannya terhadap pengembangan diri dosen di lingkup Fakultas Pertanian.