LAPORAN

TINGKAT KEPUASAN DOSEN

TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DI LINGKUNGAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA



SEMESTER GANJIL 2024 - 2025

Disusun Oleh:
Satuan Penjamin Mutu

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada kita. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar kita, yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama Islam yang sempurna dan menjadi anugerah serta rahmat bagi seluruh alam semesta.

Laporan ini mengetengahkan tentang hasil Survey Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia pada Semester Ganjil 2024/2025. Laporan ini mencakup tiga bagian, yaitu: Bab I, Pendahuluan berisi latar belakang, dasar hukum, penerima manfaat pengukuran tingkat kepuasan dosen, strategi pencapaian pengukuran tingkat kepuasan dosen, dan waktu pelaksanaan; Bab II, Analisis tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia Semester Ganjil 2024/2025; dan Bab III, Penutup.

Dalam kesempatan ini tak lupa ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan universitas, fakultas, kampus daerah, Direktorat STI, yang telah memberikan dukungan moral dan material untuk penyelanggaraan survey ini. Kami haturkan terima kasih juga kepada para Dosen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia yang telah berkenan memberikan dukungan terhadap survey ini.

Kami menyadari tentunya sebagai bagian dari keseluruhan pembelajaran, maka dalam penulisan laporan ini masih memiliki banyak kekurangan baik ditinjau dari sisi pembahasan ataupun analisis, oleh karenanya segala kritik dan saran benar-benar menjadi suatu harapan yang dinantikan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Bandung, Februari 2025

TIM SPM UPI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL iv
DAFTAR GAMBAR v
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Dasar Hukum 2
C. Penerima Manfaat Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen 3
D. Strategi Pencapaian Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen 3
E. Waktu Pelaksanaan 5
BAB II ANALISIS 6
A. Metode Penilaian 6
B. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Dosen terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan UPI 8
1. Deskripsi hasil penilaian dosen terhadap tugas pokok di lingkungan UPI 8
2. Deskripsi hasil penilaian dosen terhadap sarana prasarana di lingkungan UPI 11
3. Deskripsi hasil penilaian dosen terhadap hubungan dengan pimpinan di lingkungan UPI 13
4. Deskripsi hasil penilaian dosen terhadap hak dosen di lingkungan UPI 15
5. Deskripsi hasil penilaian dosen terhadap kepedulian UPI 17
6. Deskripsi Hasil Penilaian Dosen Terhadap Kerja Sama Di Lingkungan UPI 18
BAB III PENUTUP 21
A. Kesimpulan 21
B. Rekomendasi 21

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Sebaran Dosen di Lingkungan UPI 6
Tabel 2.2. Tugas Pokok Dosen 8
Tabel 2.3. Pelayanan Sarana dan Prasarana 11
Tabel 2.4. Hubungan Dengan Pimpinan..... 13
Tabel 2.5. Hak Dosen..... 15
Tabel 2.6. Kepedulian Pimpinan..... 17
Tabel 2.7. Kerja Sama 19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Sebaran Dosen di Lingkungan UPI 7
Gambar 2.2. Tugas Pokok Dosen 10
Gambar 2.3. Pelayanan Sarana dan Prasarana 12
Gambar 2.4. Hubungan dengan Pimpinan 14
Gambar 2.5. Hak Dosen 16
Gambar 2.6. Kepedulian Pimpinan 18
Gambar 2.7. Kerja Sama 19

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Peraturan Pemerintah nomer 61 tahun 1999 tersebut tentang Perguruan Tinggi Negeri sebagai Badan Hukum, mempunyai konteks otonomi yang merupakan keinginan pemerintah untuk merevitalisasi kekuatan moral secara kelembagaan yaitu kekuatan moral yang disegani dengan membuktikan diri mampu menghasilkan produk yang bermutu, suatu perguruan tinggi akan mampu berperan sebagai kekuatan moral atau dengan kata lain perguruan tinggi harus menjamin mutu lulusan yang dikeluarkan. Mutu menjadi salah satu faktor nilai yang ditentukan oleh pelanggan dan diyakini dapat menjanjikan jaminan kelangsungan hidup suatu institusi.

Salah satu butir mutu yang harus menjadi perhatian adalah kepuasan dosen terhadap layanan manajemen pimpinan di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Pengukuran mutu ini diperlukan untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan dosen yang sangat diperlukan sebagai bahan evaluasi perguruan tinggi, dan sebagai masukan bagi pimpinan manajemen di lingkungan Universita Pendidikan Indonesia untuk meningkatkan mutu layanan yang lebih baik lagi.

Pengukuran tingkat kepuasan dosen Universitas Pendidikan Indonesia dilakukan oleh BPPU. Satuan Penjaminan Mutu memiliki tanggung jawab dan kewajiban dalam penyusunan laporan. Namun demikian, kegiatan ini mengalami berbagai kendala yang dihadapi, misalnya: tidak semua dosen mengisi kuesioner melalui google form, pengisian yang tidak tepat waktu. Kondisi demikian berdampak terhadap kelancaran dalam penyelesaian laporan.

Agar kegiatan ini dapat berjalan sesuai rencana, maka keterlibatan dan kerja sama dengan pimpinan fakultas, pimpinan UPI Kampus Daerah, Direktorat STI, dan ketua program studi untuk mendorong setiap dosen mengisi kuesioner. Selain itu, pembuatan laporan tingkat kepuasan dosen dilakukan juga pada tingkat fakultas. Hal ini sangat penting dilaksanakan untuk menjamin terselenggaranya penjaminan mutu untuk peningkatan mutu layanan manajemen secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan pentingnya pelaksanakan kegiatan pengukuran tingkat kepuasan dosen

untuk bahan evaluasi diri perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan manajemen terhadap dosen di lingkungan universitas untuk mencapai *leading and outstanding university*.

B. Dasar Hukum

Kegiatan pengukuran kepuasan terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia dilaksanakan berlandaskan pada:

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 156, Tambahan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2013 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Badan Hukum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Pendidikan Indonesia;
7. Peraturan Presiden Nomor: 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 108 Tahun 2013 tentang Bantuan Operasional Perguruan Tinggi yang diselenggarakan oleh Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 50 Tahun 2014 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
10. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 53/PMK.02/2014 tentang Standar Biaya Tahun Anggaran 2016;
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 87 Tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi Perguruan Tinggi;

12. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor: 03/PER/MWA UPI/2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 2014 tentang Statuta UPI PTNbh;
13. Ketetapan Majelis Wali Amanat Nomor: 21/TAP/MWA UPI/2021 tentang Rencana Strategis (Renstra) Universitas Pendidikan Indonesia 2021-2025;
14. Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Penjaminan Mutu UPI Tahun 2024.

C. Penerima Manfaat Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen

1. Bagi Pimpinan fakultas/kampus daerah
   a) Sebagai bahan evaluasi dalam memberikan dan melaksanakan layanan manajemen kepada dosen dalam konteks pelaksanaan Tri Darma PT;
   b) Mendapatkan informasi dan analisis perkembangan tingkat kepuasan dosen terhadap mutu layanan manajemen;
   c) Sebagai bahan masukan dan landasan kebijakan atau strategi peningkatan mutu layanan manajemen ke pada dosen; dan
   d) Peningkatan tingkat kepuasan dosen melalui peningkatan mutu layanan manajemen secara berkelanjutan.
2. Bagi Dosen
   a) Sebagai proses evaluasi dan penilaian terhadap mutu layanan manajemen secara terbuka dan independen; dan
   b) Sebagai upaya meningkatkan mutu pelaksanaan dan hasil dari kegiatan Tri Darma PT.
3. Bagi Pimpinan UPI
   a) Sebagai bahan penilaian pimpinan universitas dalam mengevaluasi mutu layanan manajemen terhadap dosen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia;
   b) Sebagai landasan institusi menentukan kondisi dan mutu di masa depan yang diinginkan dalam mencapai visi dan misi universitas.

D. Strategi Pencapaian Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen

1. Metode Pelaksanaan

   Metode pelaksanaan pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia yaitu:
   a) Perencanaan dan penjadwalan pelaksanaan pengukuran.
   b) Pemutahiran (*Updateting*) instrumen pengukuran kepuasan dosen.

c) Koordinasi dengan Direktorat TIK, BPPU, dan pimpinan unit terkait.
d) Penyebaran dan pengisian instrumen secara daring (*google form* oleh dosen).
e) Pengolahan data dan analisis data pengukuran kepuasan dosen.
f) Pelaporan hasil pengukuran kepuasan dosen.
g) Manajemen reviu atas laporan pengukuran tingkat kepuasan dosen.
h) Tindak lanjut perbaikan hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di lngkungan Universitas Pendidikan Indonesia.

2. Tahapan Kegiatan

Kegiatan ini dilaksanakan melalui mekanisme dan rancangan sebagai berikut:

a) Persiapan

Persiapan kegiatan dilaksanakan dengan melakukan koordinasi dengan Wakil Rektor Bidang Akademik, SPM dan Direktorat STI serta pimpinan fakultas/kampus daerah, sekolah Pascasarjana baik dalam penyusunan ToR dan instrumen pengukuran kepuasan dosen maupun pelaksanaan serta pelaporan.

b) Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditetapkan di dalam ToR, setiap Dekan fakultas, Direktur Sekolah Pasca sarjana, dan Direktur UPI Kampus Daerah membantu memberikan tahukan dan mengingatkan kepada dosen untuk mengisi kuesioner.

c) Pelaporan dan Evaluasi

Pelaporan dibuat setelah data dari kuesioner terkumpul dan telah memenuhi syarat proporsional kebutuhan analisis. Laporan dilaksanakan oleh universitas/SPM , fakultas, kampus daerah, dan Sekolah Pascasarjana. Evaluasi dilaksanakan untuk melihat keberhasilan pelaksanaan pengukuran, dan untuk perbaikan serta peningkatan mutu layanan manajemen secara berkelanjutan.

E. Waktu Pelaksanaan

No	Uraian Kegiatan	Tanggal	Tempat
1	Perencanaan dan Persiapan Pengukuran kepuasan dosen Semester Ganjil 2024/2025	Agustus 2024	Kantor SPM
2	Koordinasi dengan Direktorat TIK	September 2024	SPM dan Dit. STI
3	Pemutahiran (*Updateting)* instrumen pengukuran kepuasan dosen	September-Oktober 2024	Kantor SPM
4	Penyebaran dan pengisian instrumen melalui google form oleh dosen	Desember-Januari 2025	Direktorat STI
5	Pengolahan data dan analisis data pengukuran kepuasan dosen semester Genap	Januari 2025	SPM dan Dit. STI
6	Penyusunan laporan hasil pengukuran kepuasan dosen Semester Ganjil 2024/2025	Februari 2025	SPM
7	Manajemen reviu atas laporan pengukuran	Februari 2025	SPM
8	Tindak lanjut perbaikan hasil pengukuran	Februari 2025	SPM
9	Evaluasi hasil pengukuran kepuasan dosen	Februari 2025	SPM

BAB II ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA SEMESTER GANJIL 2024/2025

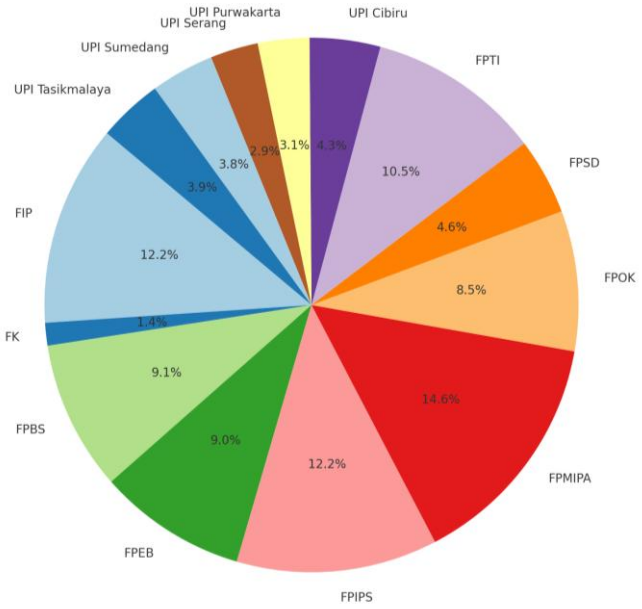
A. Metode Penilaian

Tingkat kepuasan dosen terhadap mutu layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia dilaksanakan melalui penilaian dari 1379 orang dosen dalam mendapatkan layanan pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi (PT) pada Semester Ganjil 2024/2025. Dosen yang memberikan penilaian tersebut adalah dosen pada 9 fakultas dan 5 kampus UPI daerah dengan sebaran sebagai berikut:

Tabel 2.1. Sebaran Dosen di Lingkungan UPI

NO	FAKULTAS/SPs/KAMDA	DOSEN	
		∑	%
1	Fakultas Ilmu Pendidikan	168	12,17%
2	Fakultas Kedokteran	19	1,38%
3	Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra	125	9,05%
4	Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis	124	9,02%
5	Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial	168	12,21%
6	Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	201	14,58%
7	Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan	117	8,46%
8	Fakultas Pendidikan Seni dan Desain	64	4,62%
9	Fakultas Pendidikan Teknik dan Industri	145	10,54%
10	Kampus UPI di Cibiru	59	4,26%
11	Kampus UPI di Purwakarta	43	3,11%
12	Kampus UPI di Serang	40	2,89%
13	Kampus UPI di Sumedang	53	3,82%
14	Kampus UPI di Tasikmalaya	54	3,89%
JUMLAH		**1379**	**100%**

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 2.1 tersebut, sebaran dosen berdasarkan unit kerja yakni fakultas dan kampus daerah dapat diilustrasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2.1. Sebaran Dosen di Lingkungan UPI

Gambar 2.1 menyajikan distribusi jumlah dosen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) berdasarkan unit kerja. Berdasarkan data yang ditampilkan, Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FPMIPA) memiliki jumlah dosen terbanyak, yaitu 201 orang (14,58%), diikuti oleh Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) dan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS), masing-masing dengan 168 dosen (12,17% dan 12,21%). Sedangkan Fakultas Kedokteran (FK) memiliki jumlah dosen paling sedikit, yakni 19 orang (1,38%), diikuti oleh Kampus UPI di Serang dengan 40 dosen (2,89%) dan Kampus UPI di Purwakarta dengan 43 dosen (3,11%). Dengan demikian, data sebaran dosen di lingkungan UPI menunjukkan tidak merata pada setiap unit kerja. Namun demikian, sebaran dosen juga ditentukan oleh banyaknya jumlah program studi yang terdapat di unit kerja di lingkungan UPI.

Kuesioner pengukuran tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di Lingkungan UPI meliputi enam unsur atau indikator, yaitu: tugas pokok, sarana dan prasarana, hubungan dengan pimpinan, hak dosen, kepedulian UPI, dan kerja sama. Setiap indikator tersebut disampaikan dalam bentuk pertanyaan dengan jawaban sudah disediakan terdiri atas empat alternatif, yakni: sangat puas, puas, cukup puas, dan kurang puas. Kuesioner tersebut sebelumnya telah divalidasi oleh ahli dari setiap fakultas.

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan TIK secara langsung dengan menghitung rata-rata *score* kinerja dosen per indikator kinerja yang dinilai, dan rata-rata nilai kinerja dosen per fakultas dan secara keseluruhan (UPI). Hasil pengolahan data ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik batang, sehingga lebih jelas memperlihatkan perbedaan hasil diantara indikator yang dinilai dan sebaran dosen berdasarkan unit kerja di lingkungan UPI.

B. Deskripsi dan Analisis Hasil Penilaian Dosen terhadap Layanan Manajemen di Lingkungan UPI

Pemaparan hasil penilaian dosen terhadap layanan manajemen di lingkungan UPI dalam pelaksanaan Tri Darma PT, disajikan secara keseluruhan dalam konteks dosen UPI yang melaksanakan tugas pada unit kerja di fakultas dan UPI kampus daerah dengan penyajian per indikator penilaian.

1. Deskripsi hasil penilaian dosen terhadap tugas pokok di lingkungan UPI

Berdasarkan penilaian dosen terhadap tugas pokok dalam pelaksanaan Tri Darma PT diperoleh hasil sebagaimana tertera pada Tabel 2.2 berikut.

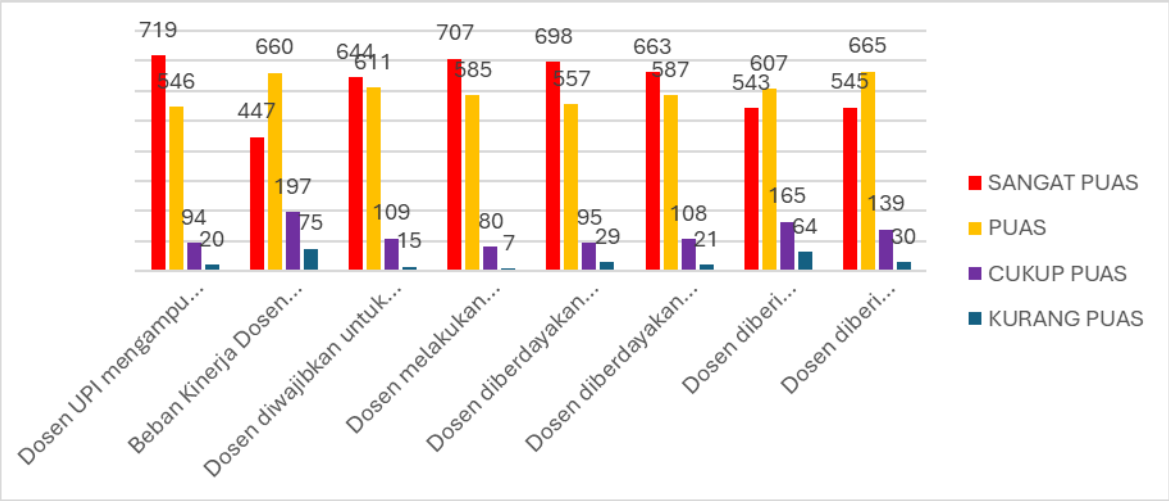
Tabel 2.2. Tugas Pokok Dosen

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT PUAS		PUAS		CUKUP PUAS		KURANG PUAS			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Dosen UPI mengampu mata kuliah sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi.	719	52%	546	40%	94	7%	20	1%	1379	12,5%
2	Beban Kinerja Dosen antara 12 s.d. 16 SKS setiap semester	447	32%	660	48%	197	14%	75	5%	1379	12,5%
3	Dosen diwajibkan untuk menyusun RPS (Rencana Pembelajaran Semester) sesuai dengan mata kuliah yang diampunya.	644	47%	611	44%	109	8%	15	1%	1379	12,5%

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT PUAS		PUAS		CUKUP PUAS		KURANG PUAS			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
4	Dosen melakukan evaluasi pembelajaran secara objektif dan transparan.	707	51%	585	42%	80	6%	7	1%	1379	12,5%
5	Dosen diberdayakan untuk menjadi DPA (Dosen Pembimbing Akademik) mahasiswa sesuai ketentuan	698	51%	557	40%	95	7%	29	2%	1379	12,5%
6	Dosen diberdayakan untuk menjadi pembimbing dan penguji tugas akhir mahasiswa sesuai ketentuan	663	48%	587	43%	108	8%	21	2%	1379	12,5%
7	Dosen diberi kesempatan untuk melakukan penelitian dan pengabdian sesuai dengan keahlian baik didanai oleh internal UPI maupun pihak eksternal.	543	39%	607	44%	165	12%	64	5%	1379	12,5%
8	Dosen diberi kesempatan untuk menyusun hand out modul buku ajar atau artikel ilmiah.	545	40%	665	48%	139	10%	30	2%	1379	12,5%
Rata-rata		**620,75**	**45%**	**602,25**	**43,7%**	**123,38**	**8,9%**	**32,63**	**2,4%**	**1379**	**12,5%**

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 2.2 tersebut, menunjukkan bahwa mayoritas dosen UPI merasa sangat puas (45%) dan puas (43,7%) terhadap berbagai aspek terkait kinerja, beban kerja, dan kesempatan pengembangan akademik. Aspek yang mendapatkan kepuasan tertinggi adalah kesesuaian mata kuliah dengan kompetensi dosen (52% sangat puas) dan evaluasi pembelajaran yang objektif dan transparan (51% sangat puas). Sementara itu, aspek dengan tingkat kepuasan relatif lebih rendah adalah kesempatan melakukan penelitian dan pengabdian serta penyusunan bahan ajar, dengan tingkat sangat puas masing-masing 39% dan 40%. Meskipun

mayoritas dosen merasa puas, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam memberikan kesempatan lebih luas bagi dosen untuk melakukan penelitian dan publikasi ilmiah, mengingat ada rata-rata 8,9% dosen yang hanya merasa cukup puas dan 2,4% yang kurang puas terhadap berbagai aspek yang dinilai. Tingkat kepuasan dosen dalam mendapatkan pelayanan manajemen pada indikator tugas pokok di lingkungan UPI, juga dapat divusualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2.2. Tugas Pokok Dosen

Berdasarkan Gambar 2.2 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen pada indikator tugas pokok di lingkungan UPI berada pada kategori Sangat Baik. Namun demikian masih terdapat pada penilaian dosen yang berada pada kategori Dosen diberi kesempatan untuk melakukan penelitian dan pengabdian sesuai dengan keahlian baik didanai oleh internal UPI maupun pihak eksternal serta indikator Beban Kinerja Dosen antara 12 s.d. 16 SKS setiap semester yakni masing-masing sebesar 5%.

Untuk pengukuran Indikator tugas pokok di lingkungan UPI secara keseluruhan bisa diukur dengan menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x45%) + (3x43,7%) + (2x8,9%) + 2,4%)/4 = 87,28%. Nilai ini melampaui nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

2. Deskripsi hasil penilaian dosen terhadap sarana prasarana di lingkungan UPI

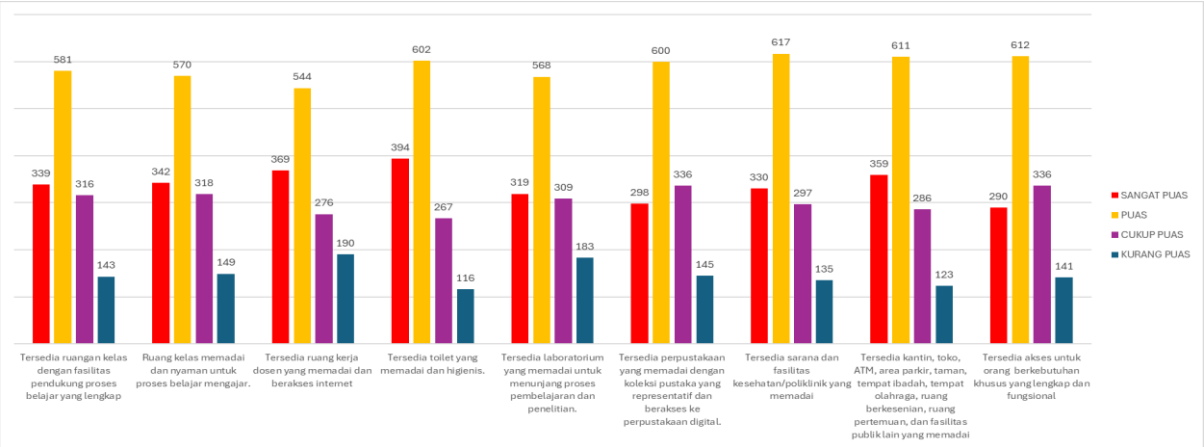
Berdasarkan penilaian dosen terhadap pelayanan manajemen pada indikator sarana dan prasaran bagi pelaksanaan Tri Darma PT diperoleh data sebagaimana tertera pada Tabel 2.3 berikut.

Tabel 2.3. Pelayanan Sarana dan Prasarana

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT PUAS		PUAS		CUKUP PUAS		KURANG PUAS			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Tersedia ruangan kelas dengan fasilitas pendukung proses belajar yang lengkap	339	25%	581	42%	316	23%	143	10%	1379	11,1%
2	Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar.	342	25%	570	41%	318	23%	149	11%	1379	11,1%
3	Tersedia ruang kerja dosen yang memadai dan berakses internet	369	27%	544	39%	276	20%	190	14%	1379	11,1%
4	Tersedia toilet yang memadai dan higienis.	394	29%	602	44%	267	19%	116	8%	1379	11,1%
5	Tersedia laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran dan penelitian.	319	23%	568	41%	309	22%	183	13%	1379	11,1%
6	Tersedia perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif dan berakses ke perpustakaan digital.	298	22%	600	44%	336	24%	145	11%	1379	11,1%
7	Tersedia sarana dan fasilitas kesehatan/poliklinik yang memadai	330	24%	617	45%	297	22%	135	10%	1379	11,1%
8	Tersedia kantin, toko, ATM, area parkir, taman, tempat ibadah, tempat olahraga, ruang berkesenian, ruang pertemuan, dan fasilitas publik lain yang memadai	359	26%	611	44%	286	21%	123	9%	1379	11,1%

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT PUAS		PUAS		CUKUP PUAS		KURANG PUAS			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
9	Tersedia akses untuk orang berkebutuhan khusus yang lengkap dan fungsional	290	21%	612	44%	336	24%	141	10%	1379	11,1%
Rata-rata		**337,78**	**24,5%**	**589,44**	**42,7%**	**304,56**	**22,1%**	**147,22**	**10,7%**	**1379**	**11,1%**

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 2.3 tersebut, menunjukkan bahwa dosen memberikan penilaian kepuasan terhadap sarana dan prasarana di lingkungan UPI, mayoritas dosen merasa puas (42,7%) terhadap fasilitas yang tersedia, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada fasilitas kesehatan (45%) dan toilet (44%). Sementara itu, 24,5% dosen menyatakan sangat puas, terutama terhadap ketersediaan toilet yang higienis (29%). Namun, masih terdapat sekitar 22,1% dosen yang hanya merasa cukup puas, terutama terkait akses untuk orang berkebutuhan khusus (24%) dan koleksi perpustakaan digital (24%). Ketidakpuasan juga masih ada, dengan 10,7% dosen merasa kurang puas, khususnya terkait fasilitas laboratorium (13%) dan ruang kerja dosen yang berakses internet (14%). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen cukup tinggi, namun ada aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam penyediaan laboratorium yang lebih memadai dan akses yang lebih baik bagi dosen berkebutuhan khusus. Tingkat kepuasan dosen dalam mendapatkan pelayanan manajemen pada indikator sarana dan prasarana, juga dapat divusualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2.3. Pelayanan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Gambar 2.3 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen pada indikator sarana dan prasarana di lingkungan UPI berada pada kategori Baik. Namun demikian masih terdapat penilaian dosen yang berada pada kategori kurang dalam Tersedianya ruang kerja dosen yang memadai dan berakses internet yakni sebesar 14%.

Untuk pengukuran Indikator sarana prasarana di lingkungan perguruan tinggi secara keseluruhan, maka bisa diukur dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x25%) + (3x43%) + (2x22%) + 11%)/4 = 81,30%. Nilai ini masih dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

3. Deskripsi hasil penilaian dosen terhadap hubungan dengan pimpinan di lingkungan UPI

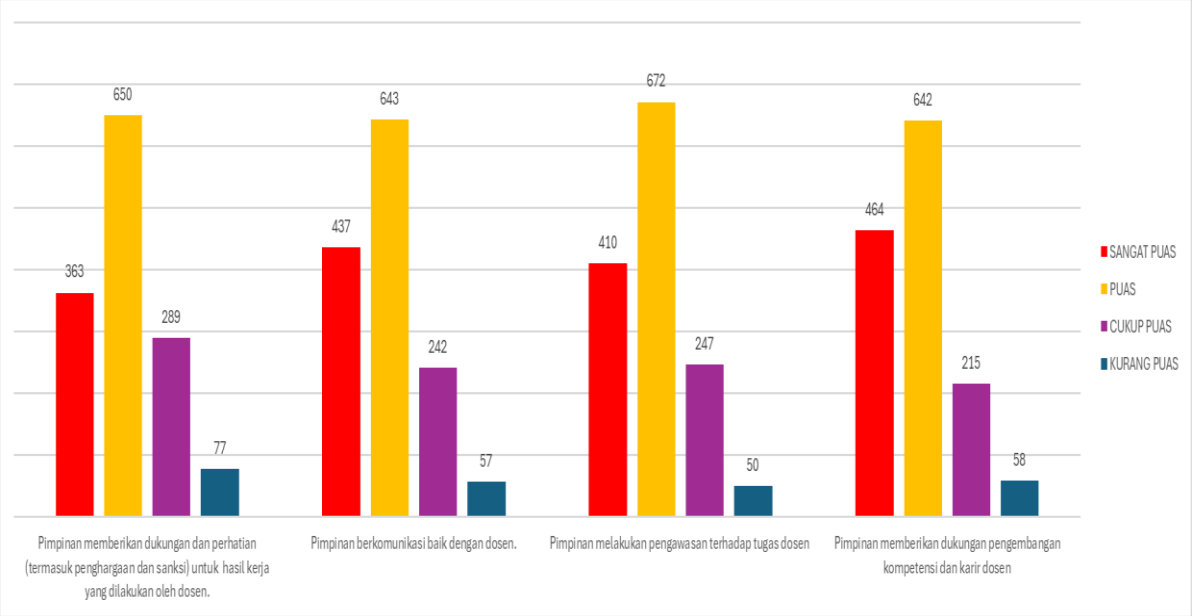
Berdasarkan penilaian dosen terhadap pelayanan manajemen pada indikator hubungan dengan pimpinan dalam pelaksanaan Tri Darma PT diperoleh data sebagaimana tertera pada Tabel 2.4 berikut.

Tabel 2.4. Hubungan Dengan Pimpinan

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT PUAS		PUAS		CUKUP PUAS		KURANG PUAS			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Pimpinan memberikan dukungan dan perhatian (termasuk penghargaan dan sanksi) untuk hasil kerja yang dilakukan oleh dosen.	363	26%	650	47%	289	21%	77	6%	1379	25%
2	Pimpinan berkomunikasi baik dengan dosen.	437	32%	643	47%	242	18%	57	4%	1379	25%
3	Pimpinan melakukan pengawasan terhadap tugas dosen	410	30%	672	49%	247	18%	50	4%	1379	25%
4	Pimpinan memberikan dukungan pengembangan kompetensi dan karir dosen	464	34%	642	47%	215	16%	58	4%	1379	25%
Rata-rata		**418,50**	**30,3%**	**651,75**	**47,3%**	**248,25**	**18,0%**	**60,50**	**4,4%**	**1379**	**25%**

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 2.4 tersebut, menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap kepemimpinan, mayoritas dosen merasa puas dengan kepemimpinan di lingkungan UPI, dengan rata-rata 47,3% responden menyatakan puas dan 30,3% menyatakan sangat puas. Aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah dukungan pimpinan terhadap pengembangan kompetensi dan karir dosen, di mana 34% dosen merasa sangat puas. Sementara itu, aspek dengan tingkat kepuasan relatif lebih rendah adalah pengawasan terhadap tugas dosen, dengan 30% sangat puas. Meskipun tingkat kepuasan cukup tinggi, masih terdapat sekitar 18% dosen yang hanya cukup puas dan 4,4% yang kurang puas, terutama dalam hal komunikasi dan dukungan terhadap hasil kerja. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pimpinan sudah memberikan perhatian yang baik, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam meningkatkan transparansi komunikasi dan pemberian apresiasi terhadap kinerja dosen.

Tingkat kepuasan dosen dalam mendapatkan pelayanan manajemen pada indikator hubungan dengan pimpinan, juga dapat divusualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2.4. Hubungan dengan Pimpinan

Berdasarkan Gambar 2.4 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen pada indikator hubungan dengan pimpinan di lingkungan UPI berada pada kategori Sangat

Baik. Namun demikian masih terdapat penilaian dosen yang berada pada kategori Pimpinan memberikan dukungan dan perhatian (termasuk penghargaan dan sanksi) untuk hasil kerja yang dilakukan oleh dosen sebesar 6%.

Untuk pengukuran Indikator hubungan dengan pimpinan di lingkungan UPI secara keseluruhan bisa diukur dengan menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x47,30%) + (3x30,3%) + (2x18%) + 4,4%)/4 = 89,13%%. Nilai ini diatas nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

4. Deskripsi hasil penilaian dosen terhadap hak dosen di lingkungan UPI

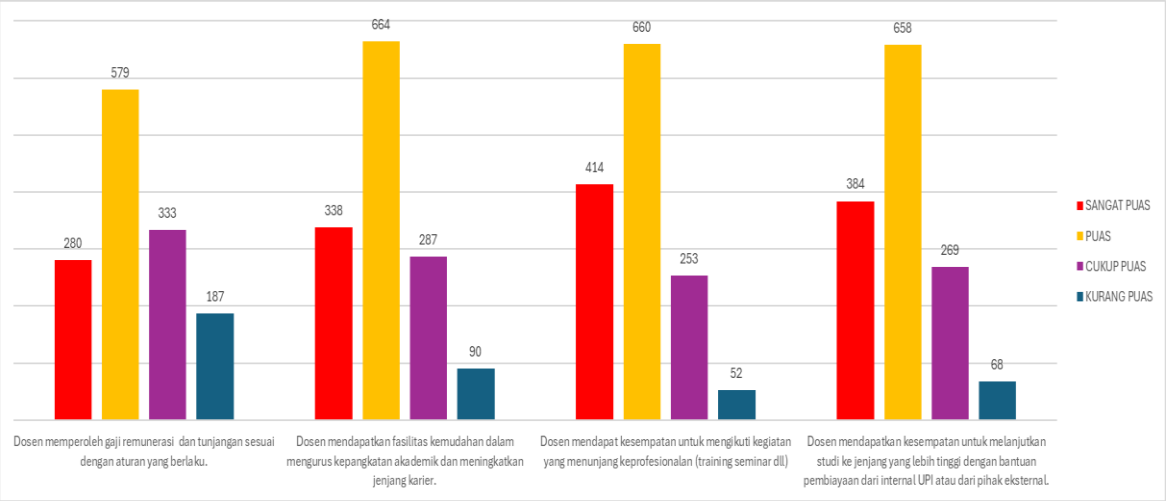
Berdasarkan penilaian dosen terhadap pelayanan manajemen pada indikator hak dosen dalam pelaksanaan Tri Darma PT diperoleh data sebagaimana tertera pada Tabel 2.5 berikut.

Tabel 2.5. Hak Dosen

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT PUAS		PUAS		CUKUP PUAS		KURANG PUAS			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Dosen memperoleh gaji remunerasi dan tunjangan sesuai dengan aturan yang berlaku.	280	20%	579	42%	333	24%	187	14%	1379	25%
2	Dosen mendapatkan fasilitas kemudahan dalam mengurus kepangkatan akademik dan meningkatkan jenjang karier.	338	25%	664	48%	287	21%	90	7%	1379	25%
3	Dosen mendapat kesempatan untuk mengikuti kegiatan yang menunjang keprofesionalan (*training* seminar dll)	414	30%	660	48%	253	18%	52	4%	1379	25%
4	Dosen mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan bantuan pembiayaan dari internal UPI atau dari pihak eksternal.	384	28%	658	48%	269	20%	68	5%	1379	25%
Rata-rata		**354,00**	**25,7%**	**640,25**	**46,4%**	**285,50**	**20,7%**	**99,25**	**7,2%**	**1379**	**25%**

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 2.5 tersebut, menunjukkan bahwa mayoritas dosen merasa puas terhadap berbagai aspek kesejahteraan dan pengembangan karier mereka, dengan rata-rata 46,4% responden menyatakan puas. Aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah kesempatan mengikuti kegiatan profesional (seminar, *training*, dll.), di mana 78% dosen menyatakan sangat puas atau puas. Kesempatan untuk melanjutkan studi dengan bantuan pembiayaan juga mendapatkan apresiasi tinggi dengan 76% dosen menyatakan puas atau sangat puas. Namun, kepuasan terhadap gaji, remunerasi, dan tunjangan relatif lebih rendah, dengan hanya 62% dosen merasa puas atau sangat puas, sementara 14% menyatakan kurang puas. Secara keseluruhan, meskipun tingkat kepuasan cukup tinggi, aspek kesejahteraan finansial dan kemudahan pengurusan kepangkatan akademik masih memiliki ruang untuk perbaikan agar kesejahteraan dosen dapat lebih optimal.

Tingkat kepuasan dosen dalam mendapatkan pelayanan manajemen pada indikator hak dosen, juga dapat divusualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2.5. Hak Dosen

Berdasarkan Gambar 2.5 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen pada indikator mendapatkan hak dosen berada pada kategori cukup baik. Namun demikian masih terdapat penilaian dosen yang berada pada kategori kurang dalam memperoleh gaji remunerasi dan tunjangan sesuai dengan aturan yang berlaku yakni sebesar 14%.

Untuk pengukuran Indikator hak dosen di lingkungan UPI secara keseluruhan bisa diukur dengan menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x25,7%) + (3x46,4%) + (2x20,7%) + 7,2%)/4 = 83%. Nilai ini masih sama dengan nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

5. Deskripsi hasil penilaian dosen terhadap kepedulian UPI

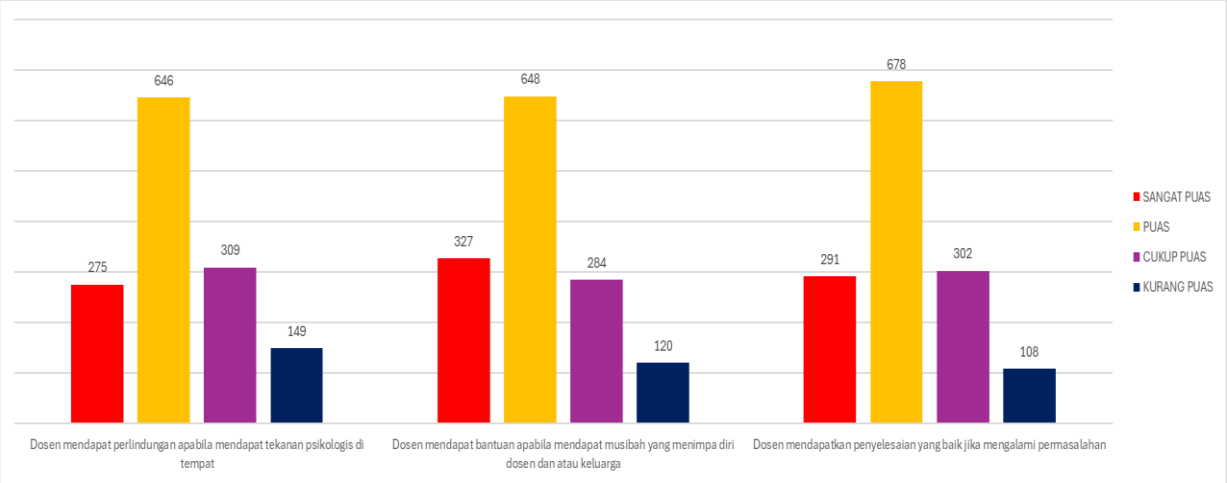
Berdasarkan penilaian dosen terhadap pelayanan manajemen pada indikator kepedulian pimpinan dalam pelaksanaan Tri Darma PT diperoleh data sebagaimana tertera pada Tabel 2.6 berikut.

Tabel 2.6. Kepedulian Pimpinan

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT PUAS		PUAS		CUKUP PUAS		KURANG PUAS			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Dosen mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikologis di tempat	275	20%	646	47%	309	22%	149	11%	1379	33%
2	Dosen mendapat bantuan apabila mendapat musibah yang menimpa diri dosen dan atau keluarga	327	24%	648	47%	284	21%	120	9%	1379	33%
3	Dosen mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan	291	21%	678	49%	302	22%	108	8%	1379	33%
Rata-rata		**297,67**	**21,6%**	**657,33**	**47,7%**	**298,33**	**21,6%**	**125,67**	**9,1%**	**1379**	**33%**

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 2.6 tersebut, menunjukkan bahwa mayoritas dosen merasa puas terhadap aspek perlindungan psikologis, bantuan saat musibah, dan penyelesaian masalah, dengan rata-rata 47,7% menyatakan puas. Selain itu, 21,6% dosen merasa sangat puas, menunjukkan bahwa sebagian besar dosen merasakan manfaat dari sistem dukungan yang ada. Namun, masih terdapat 21,6% dosen yang hanya merasa cukup puas dan 9,1% yang kurang puas, terutama dalam aspek penyelesaian masalah dan perlindungan psikologis. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum layanan perlindungan dan bantuan bagi

dosen sudah cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam memberikan solusi yang lebih efektif bagi dosen yang mengalami tekanan atau permasalahan. Tingkat kepuasan dosen dalam mendapatkan pelayanan manajemen pada indikator kepedulian pimpinan, juga dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2.6. Kepedulian Pimpinan

Berdasarkan Gambar 2.6 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen pada indikator kepedulian pimpinan berada pada kategori baik. Namun demikian, masih terdapat penilaian dosen yang berada pada kategori kurang yakni Dosen mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikologis di tempat sebesar 11%.

Untuk pengukuran Indikator kepedulian pimpinan di lingkungan UPI secara keseluruhan bisa diukur dengan menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x21,60%) + (3x47,70%) + (2x21,60%) + 9,1%)/4 = 81,25%. Nilai ini masih dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

6. Deskripsi Hasil Penilaian Dosen Terhadap Kerja Sama Di Lingkungan UPI

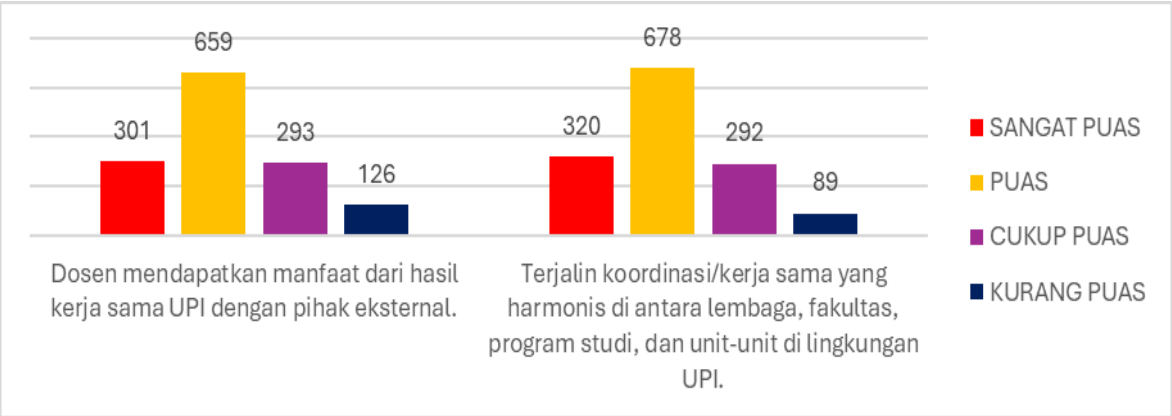
Berdasarkan penilaian dosen terhadap pelayanan manajemen pada indikator kerja sama dalam pelaksanaan Tri Darma PT diperoleh hasil sebagaimana tertera pada Tabel 2.7 berikut.

Tabel 2.7. Kerja Sama

NO	PERTANYAAN	KATEGORI								JUMLAH	
		SANGAT PUAS		PUAS		CUKUP PUAS		KURANG PUAS			
		∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
1	Dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerja sama UPI dengan pihak eksternal.	301	22%	659	48%	293	21%	126	9%	1379	50%
2	Terjalin koordinasi/kerja sama yang harmonis di antara lembaga, fakultas, program studi, dan unit-unit di lingkungan UPI.	320	23%	678	49%	292	21%	89	6%	1379	50%
Rata-rata		**310,50**	**22,5%**	**668,50**	**48,5%**	**292,50**	**21,2%**	**107,50**	**7,8%**	**1379**	**50%**

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 2.7 tersebut, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap manfaat hasil kerja sama UPI dengan pihak eksternal serta koordinasi antar unit di lingkungan UPI cenderung positif. Sebagian besar dosen menyatakan puas dengan kedua aspek tersebut, dengan rata-rata 48,5% menyatakan puas dan 22,5% sangat puas. Sementara itu, 21,2% dosen merasa cukup puas, dan hanya 7,8% yang menyatakan kurang puas. Meskipun mayoritas dosen merasa puas dengan manfaat kerja sama eksternal dan koordinasi internal, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam memperkuat sinergi antar unit di lingkungan UPI guna meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Tingkat kepuasan dosen mendapatkan pelayanan manajemen pada indikator kerja sama, juga dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 2.7. Kerja Sama

Berdasarkan gambar 2.7 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen pada indikator kerja sama berada pada kategori Baik. Namun demikian, masih terdapat penilaian dosen yang berada pada kategori kurang yakni Dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerja sama UPI dengan pihak eksternal sebesar 9%.

Untuk pengukuran Indikator kerjasama di lingkungan UPI secara keseluruhan bisa diukur dengan menggunakan rumus tingkat kepuasan yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x22,50%) + (3x48,5%) + (2x21,2%) + 7,8%)/4 = 82,03%%. Nilai ini masih dibawah nilai standar yang ditargetkan yaitu sebesar 83% pada tahun 2024.

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan rumus yang ditetapkan oleh BAN-PT, rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) untuk keenam indikator yang dinilai adalah 87,28**%**. Nilai ini melampaui nilai standar yang ditargetkan sebesar 83% pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas dosen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun masih ada beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal di semua indikator.
2. Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah Indikator Hubungan dengan Pimpinan**,** yang memperoleh nilai 89,13%**.** Kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa mayoritas dosen merasa puas dengan dukungan, perhatian, serta komunikasi yang diberikan oleh pimpinan UPI. Aspek ini mendapatkan apresiasi yang baik dari dosen, terutama dalam hal pengembangan kompetensi dan karir yang didukung oleh pimpinan.
3. Sementara itu, Indikator Sarana dan Prasarana memperoleh tingkat kepuasan terendah dengan nilai 81,30%**.** Meskipun masih berada dalam kategori baik, ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki dan diperhatikan lebih lanjut, seperti penyediaan laboratorium yang memadai dan akses yang lebih baik bagi dosen berkebutuhan khusus. Peningkatan di sektor ini sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan dan mendukung proses pembelajaran dan penelitian di lingkungan UPI.

B. Rekomendasi

Beradasarkan hasil survey tentang kepuasan dosen terhadap pelayanan manajemen di lingkungan UPI memberikan gambaran bahwa layanan terhadap dosen mendapat respon Baik dan Sangat Baik. Namun demikian masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang mendapat respon cukup dan kurang, sehingga perlu mendapatkan perhatian dari pihak manajemen di lingkungan UPI untuk meningkatkan pelayanan manajemen agar pada waktu mendatang mendapatkan respon lebih baik.

1. Berdasarkan hasil survei, rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di lingkungan UPI mencapai 87,28%, yang melampaui standar target sebesar 83% pada tahun 2024. Meskipun demikian, terdapat beberapa indikator yang memperoleh nilai di bawah ekspektasi, seperti Sarana dan Prasarana dengan nilai 81,30% dan Kepedulian Pimpinan dengan nilai 81,25%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas dosen merasa puas, ada beberapa area yang perlu perhatian lebih, terutama terkait dengan penyediaan fasilitas yang memadai dan dukungan psikologis serta penyelesaian masalah yang lebih efektif.
2. Indikator Hubungan dengan Pimpinan memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dengan 89,13%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar dosen merasa puas dengan dukungan dan perhatian yang diberikan oleh pimpinan UPI dalam mendukung pengembangan karir dan kompetensi mereka. Sebaliknya, Indikator Sarana dan Prasarana memperoleh tingkat kepuasan terendah dengan 81,30%, yang menunjukkan bahwa terdapat ruang untuk perbaikan terutama dalam menyediakan fasilitas yang lebih memadai untuk mendukung kegiatan pengajaran, penelitian, dan kesejahteraan dosen secara keseluruhan.


UPI
The
Education
University