

LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN & TENDIK TAHUN 2025

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN



Disusun oleh:
Pusat Penjaminan Mutu Fakultas





HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Survei Kepuasan Dosen & Tendik Tahun 2025

Nomor : 7995/UN17.2/JM.00/2025

Tanggal : 30 Juni 2025

Dibuat oleh : Kepala Pusat Penjaminan Mutu Fakultas,

Ainun Nimatu Rohmah, M.A.
NIP. 19910601 201903 2 025

Disetujui oleh : Pih. Dekan,

LEMBERAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS MULAWARMAN
Dr. Rida Juwita, S.IP., MHRIR.
NIP. 19910601 200501 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselenggaranya kegiatan Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan (Tendik) Tahun 2025 di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Mulawarman. Kegiatan ini merupakan bagian dari siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) dalam sistem penjaminan mutu internal fakultas untuk memastikan layanan pendidikan tinggi dilaksanakan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan mutu berkelanjutan.

Sebagai institusi pendidikan tinggi, FISIP Universitas Mulawarman menempatkan dosen dan tendik tidak hanya sebagai pelaksana layanan akademik dan administrasi, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam pengembangan institusi. Oleh karena itu, mendengarkan aspirasi, menilai tingkat kepuasan, serta mengidentifikasi kebutuhan mereka merupakan langkah penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kondusif. Tahun ini, selain mengukur enam dimensi layanan utama, survei juga menambahkan satu dimensi baru yakni aspek kesejahteraan, sebagai bentuk komitmen fakultas terhadap peningkatan kualitas hidup sumber daya manusianya.

Laporan ini memuat hasil analisis data kuantitatif dan kualitatif dari responden dosen dan tendik, yang mencakup tingkat kepuasan terhadap layanan manajemen, akademik, keuangan, sarana prasarana, keamanan, serta kesejahteraan. Hasil dan rekomendasi dari laporan ini diharapkan menjadi dasar bagi pimpinan fakultas dalam merancang kebijakan dan strategi perbaikan layanan, sehingga mampu mendukung tercapainya visi FISIP Universitas Mulawarman sebagai institusi unggul, inklusif, dan adaptif terhadap perubahan zaman.

Akhir kata, kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam survei ini, khususnya para dosen dan tendik yang telah meluangkan waktu memberikan masukan berharga.

Samarinda, 30 Juni 2025

Hormat kami,

Tim Pelaksana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Pendahuluan.....	1
B. Tujuan	2
C. Metode dan Sampel.....	3
D. Instrumen Survei.....	3
E. Pengumpulan Data	14
F. Analisis Data	14
G. Diseminasi	14
H. Linimasa.....	15
I. Tim Pelaksana	15
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
A. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	16
B. Analisis Hasil dan Pembahasan Kepuasan Dosen.....	22
C. Analisis Hasil dan Pembahasan Kepuasan Tendik	35
BAB III REKOMENDASI TINDAK LANJUT.....	47
A. Kesimpulan	47
B. Rekomendasi	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Populasi Dosen Homebase Per Genap 2024.....	3
Tabel 2 Instrumen Survei.....	4
Tabel 3 Linimasa.....	15
Tabel 4 Tim Pelaksana.....	15
Tabel 5 Uji Validitas Dimensi Layanan Manajemen.....	16
Tabel 6 Uji Validitas Dimensi Layanan Akademik (SIA dan Prodi).....	17
Tabel 7 Uji Validitas Dimensi Layanan Keuangan.....	17
Tabel 8 Uji Validitas Dimensi Layanan Ruang Baca.....	17
Tabel 9 Uji Validitas Dimensi Layanan Umum dan BMN.....	18
Tabel 10 Uji Validitas Dimensi Layanan Keamanan dan Kebersihan.....	18
Tabel 11 Uji Validitas Dimensi Layanan Keamanan dan Kebersihan.....	19
Tabel 12 Uji Validitas Dimensi Layanan Keamanan dan Kebersihan.....	19
Tabel 13 Faktor Kepuasan Dosen & Tendik (Standardized Loading Estimate).....	21
Tabel 14 Tingkat Kepuasan Dosen.....	24
Tabel 15 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen/Pimpinan.....	26
Tabel 16 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Akademik.....	27
Tabel 17 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan dan SDM.....	28
Tabel 18 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Ruang Baca.....	29
Tabel 19 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Umum & BMN.....	31
Tabel 20 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keamanan & Kebersihan.....	32
Tabel 21 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Sarana & Prasarana.....	33
Tabel 22 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Aspek Kesejahteraan.....	34
Tabel 23 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Dimensi yang Diukur.....	36
Tabel 24 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Layanan Manajemen.....	38
Tabel 25 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Layanan Unit Kerja.....	39
Tabel 26 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Layanan Keuangan & SDM.....	40
Tabel 27 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Layanan Keamanan & Kebersihan.....	42
Tabel 28 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Sarana dan Prasarana.....	43
Tabel 29 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Aspek Kesejahteraan.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Barcode link survei kepuasan	14
Gambar 2 Pie Chart Jenis Kelamin Responden.....	22
Gambar 3 Pie Chart Usia Responden.....	22
Gambar 4 Pie Chart Masa Kerja Responden	23
Gambar 5 Pie Chart Program Studi Responden	23
Gambar 6 Diagram Skor Kepuasan Dimensi yang Diukur.....	25
Gambar 7 Pie Chart Jenis Kelamin Responden.....	35
Gambar 8 Pie Chart Usia Responden.....	36
Gambar 9 Pie Chart Masa Kerja Responden	36
Gambar 10 Diagram Skor Kepuasan Dimensi yang Diukur.....	37

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Mulawarman merupakan institusi penyelenggara pendidikan tinggi yang berlokasi di Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Sebagai salah satu fakultas terbesar dan tertua di lingkungan Universitas Mulawarman, FISIP Universitas Mulawarman memiliki mandat strategis dalam menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas di bidang ilmu sosial, ilmu politik, komunikasi, psikologi, dan administrasi publik.

Sebagaimana lembaga pendidikan tinggi lainnya, FISIP Universitas Mulawarman menjadikan layanan pendidikan sebagai *core business* institusi. Dalam penyelenggaraan layanan tersebut, dosen dan tenaga kependidikan (tendik) memegang peran kunci sebagai pelaksana utama dan pendukung dalam mewujudkan sistem pendidikan yang efektif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa sebagai penerima utama layanan (*primary customer*). Namun demikian, kepuasan internal—terutama dari dosen dan tendik—juga merupakan prasyarat penting dalam mewujudkan layanan pendidikan yang unggul dan berkelanjutan. Sebab, kinerja dan motivasi mereka sangat dipengaruhi oleh kualitas lingkungan kerja, sistem tata kelola kelembagaan, serta penghargaan terhadap kontribusi profesional mereka.

FISIP Universitas Mulawarman berkomitmen untuk mewujudkan *service excellence* dalam setiap aspek pelayanan institusional, baik kepada mahasiswa, mitra kerja sama, maupun kepada sumber daya manusia internal. Dalam konteks ini, pemetaan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dosen dan tendik menjadi instrumen penting untuk mendorong perbaikan layanan secara menyeluruh—tidak hanya pada aspek akademik, tetapi juga pada aspek administratif, kesejahteraan kerja, dan komunikasi organisasi.

Selaras dengan prinsip Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan pendekatan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP), FISIP Universitas Mulawarman secara berkala melaksanakan survei kepuasan bagi seluruh pemangku kepentingan internal. Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Tahun 2025 menjadi bagian dari upaya sistematis ini. Survei ini tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan kerja sivitas non-mahasiswa, tetapi juga untuk merumuskan rekomendasi peningkatan kualitas tata kelola dan lingkungan kerja yang lebih sehat, adil, dan produktif.

Pada pelaksanaan tahun ini, cakupan survei diperluas dengan menambahkan indikator baru yang mengukur aspek kesejahteraan dosen dan tendik, seperti beban kerja, pengakuan terhadap kinerja, dukungan psikososial, dan akses terhadap pengembangan

kompetensi. Penambahan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kualitas hubungan kerja di lingkungan FISIP Universitas Mulawarman, serta mendukung perumusan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih berorientasi pada keberlanjutan mutu institusional.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Dosen dan Tendik Tahun 2025 dilaksanakan sebagai bagian dari inisiatif untuk menilai mutu dan efektivitas pengelolaan internal di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Fokus utama survei ini adalah menghimpun persepsi dosen dan tenaga kependidikan (tendik) terhadap berbagai aspek kerja, dukungan institusional, serta kualitas layanan yang memengaruhi kinerja dan kenyamanan mereka dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Pada tahun ini, survei dirancang dengan cakupan yang lebih komprehensif dibanding tahun-tahun sebelumnya. Jika sebelumnya penilaian cenderung terbatas pada fungsi administratif tertentu, maka survei tahun 2025 secara eksplisit mengakomodasi evaluasi terhadap kinerja kepemimpinan fakultas, efektivitas unit-unit penunjang akademik, serta sistem pelayanan dan komunikasi internal secara keseluruhan.

Sebagai penguatan indikator baru terkait kesejahteraan dosen dan tendik ditambahkan untuk menangkap lebih dalam aspek-aspek yang selama ini belum tersentuh secara sistematis, seperti beban kerja, dukungan terhadap keseimbangan kehidupan kerja, serta akses terhadap fasilitas pendukung kesejahteraan.

Adapun indikator yang digunakan dalam survei ini meliputi:

1. Keandalan (*Reliability*) – sejauh mana fakultas mampu memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten;
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) – kemampuan fakultas dalam merespons kebutuhan dan keluhan mahasiswa secara cepat dan tepat;
3. Kepastian (*Assurance*) – tingkat kepercayaan dan rasa aman mahasiswa terhadap kompetensi, integritas, dan sikap profesional penyelenggara layanan;
4. Empati (*Empathy*) – tingkat perhatian dan kepedulian pihak fakultas terhadap kebutuhan dan permasalahan individu mahasiswa;
5. Bukti fisik (*Tangible*) – persepsi mahasiswa terhadap kondisi fisik fasilitas, sarana-prasarana, dan penampilan lingkungan layanan akademik.

Diharapkan, hasil survei ini menjadi pijakan untuk menyusun langkah-langkah perbaikan kebijakan kepegawaian yang lebih strategis dan berorientasi pada peningkatan kualitas kehidupan kerja seluruh sivitas akademika non-mahasiswa. Fakultas berkomitmen menjadikan masukan dari para dosen dan tendik sebagai komponen penting dalam perencanaan kelembagaan yang berkelanjutan.

C. Metode dan Sampel

Survei Kepuasan Dosen dan Tendik Tahun 2025 dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik random sampling berdasarkan jumlah minimal sampel yang diperoleh dari populasi. Untuk itu telah ditetapkan populasi dan sampel dari penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1 Populasi Dosen Homebase Per Genap 2024

No	Program Studi	Jumlah Dosen
1	S1 Administrasi Publik	22
2	S1 Ilmu Pemerintahan	24
3	S1 Pembangunan Sosial	22
4	S1 Ilmu Hubungan Internasional	23
5	S1 Ilmu Komunikasi	14
6	S1 Administrasi Bisnis	18
7	S1 Psikologi	23
8	S2 Administrasi Publik	6
9	S2 Ilmu Pemerintahan	5
Total		157

Sumber: PDDIKTI (2025)

Dengan demikian dapat dihitung besaran sampel dengan menggunakan Rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus di atas, maka jumlah sampel mahasiswa untuk dosen adalah sebanyak 113 respond dengan margin of error 5%. Sementara untuk tendik dengan jumlah populasi 89, besar sampel minimal adalah 73 responden.

Adapun total respon yang diterima selama periode pengumpulan data yang kemudian dianalisis dalam laporan ini untuk dosen adalah sebanyak 71 respon dan untuk tendik sebanyak 75 respon. Setelah dilakukan perpanjangan pengumpulan data, jumlah respon dosen tidak mengalami peningkatan, sehingga analisis data dilakukan sesuai respon yang diperoleh atau 63% dari target respon.

D. Instrumen Survei

Instrumen Survei Kepuasan Dosen dan Tendik Tahun 2025 disusun menggunakan lima indikator kepuasan yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*),

empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Penilaian dilakukan terhadap enam dimensi pengelolaan pelayanan yang diberikan oleh FISIP Universitas Mulawarman, yaitu:

1. Layanan Manajemen/Pimpinan
2. Layanan Akademik (SIA & Program Studi)
3. Layanan Keuangan
4. Layanan Kemahasiswaan
5. Layanan Ruang Baca
6. Layanan Barang Milik Negara (BMN)
7. Layanan Keamanan & Kebersihan
8. Sarana & Prasarana

Lima indikator kepuasan tersebut diturunkan ke dalam 67 item (dosen) dan 68 item (tenaga kependidikan) yang mengukur persepsi kepuasan, serta 16 pertanyaan terbuka yang digunakan untuk mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terkait dimensi-dimensi pelayanan tersebut di atas, sebagaimana disajikan pada Tabel 2

Tabel 2 Instrumen Survei

No	Dimensi	Item	Tipe Respon
INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN			
	Demografi	Jenis Kelamin	
		Usia	
		Program Studi	
		Masa kerja sejak awal bergabung di FISIP	
Dimensi - Layanan Manajemen			
1	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Manajemen Fakultas memberikan layanan tepat waktu (on time), mudah ditemui pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
2	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Manajemen Fakultas tidak membuat dosen menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan dosen dengan solusi yang baik	
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Manajemen Fakultas memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan dosen terhadap Fakultas	
4	Empati (<i>Empathy</i>)	Manajemen Fakultas berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian terhadap dosen	
5	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Manajemen Fakultas selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada dosen	
6		Manajemen Fakultas memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan dosen	

No	Dimensi	Item	Tipe Respon
		Sampaikan keluhan anda atas layanan Manajemen Fakultas...	Uraian singkat
		Sampaikan harapan/saran anda atas layanan Manajemen Fakultas...	Uraian singkat
Dimensi - Layanan Akademik (SIA & Prodi)			
7	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas akademik (SIA & Prodi) memberikan layanan tepat waktu (on time), mudah ditemui pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
8	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas akademik (SIA & Prodi) tidak membuat dosen menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan dosen dengan solusi yang baik	
9	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas akademik (SIA & Prodi) memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan dosen terhadap Fakultas	
10	Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas akademik (SIA & Prodi) berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian kepada dosen	
11	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Petugas akademik (SIA & Prodi) selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada dosen	
12		Petugas layanan akademik memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan dosen	
		Sampaikan keluhan anda atas Layanan Akademik di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan harapan/saran anda atas Layanan Akademik di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Layanan Keuangan			
13	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas layanan keuangan & SDM memberikan layanan tepat waktu (on time), mudah ditemui pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
14	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas layanan keuangan & SDM tidak membuat dosen menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan dosen dengan solusi yang baik	
15	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas layanan keuangan & SDM memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan dosen terhadap Fakultas	
16	Empati (<i>Empathy</i>)	Pimpinan/Petugas layanan keuangan & SDM berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian kepada dosen	

No	Dimensi	Item	Tipe Respon
17	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Petugas layanan keuangan & SDM selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada dosen	
18		Petugas layanan keuangan & SDM memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan dosen	
		Sampaikan keluhan anda atas Layanan & SDM Keuangan di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan harapan/saran anda atas Layanan Keuangan & SDM di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Layanan Ruang Baca			
19	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas layanan ruang baca memberikan layanan tepat waktu (on time), mudah ditemui pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
20	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas layanan ruang baca tidak membuat dosen menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan mahasiswa dengan solusi yang baik	
21	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas layanan ruang baca memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan dosen terhadap Fakultas	
22	Empati (<i>Empathy</i>)	Pimpinan/petugas layanan ruang baca berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian kepada dosen	
23	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Petugas layanan ruang baca selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada dosen	
24		Ruang baca memiliki ruang koleksi buku, artikel, jurnal, e-book, majalah, dan sumber referensi lainnya yang merupakan koleksi terkini serta datanya terkomputerisasi sehingga mudah diakses dosen	
25		Petugas layanan perpustakaan memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan dosen	
		Sampaikan keluhan anda atas Layanan Ruang Baca di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan harapan/saran anda atas Layanan Ruang Baca di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Layanan Umum & BMN			
26	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas layanan Umum & BMN memberikan layanan tepat waktu (on time), mudah ditemui pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup

No	Dimensi	Item	Tipe Respon
27	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas layanan Umum & BMN tidak membuat dosen menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan dosen dengan solusi yang baik	3 = Baik 4 = Sangat Baik
28	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas layanan Umum & BMN memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan dosen terhadap Fakultas	
29	Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas layanan Umum & BMN berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian kepada dosen	
30	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Petugas layanan Umum & BMN selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada dosen	
31		Petugas layanan Umum & BMN memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan dosen	
		Sampaikan keluhan anda atas Layanan Umum & BMN di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan harapan/saran anda atas Layanan Umum & BMN di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Layanan Keamanan & Kebersihan			
32	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas keamanan & kebersihan memberikan layanan tepat waktu (on time), mudah ditemui pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
33	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas keamanan & kebersihan tidak membuat dosen menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan dosen dengan solusi yang baik	
34	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas keamanan & kebersihan memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan dosen terhadap Fakultas	
35	Empati (<i>Empathy</i>)	Petugas keamanan & kebersihan berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian kepada dosen	
36	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Petugas keamanan & kebersihan selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada dosen	
		Sampaikan keluhan anda atas Layanan Keamanan & Kebersihan di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan harapan/saran anda atas Layanan Keamanan & Kebersihan di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Sarana dan Prasarana			
37	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Sarana belajar mengajar (kursi, meja, LCD, layar, spidol, lembar ujian, dan lainnya) tersedia dengan kondisi baik, serta dapat	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup

No	Dimensi	Item	Tipe Respon
		diperoleh dengan mudah dan gratis oleh dosen	3 = Baik 4 = Sangat Baik
38		Fakultas menyediakan perangkat teknis penunjang akademik (misal, WIFI, Turnitin) yang mudah diakses dan gratis oleh dosen dengan layanan cepat	
39		Website FISIP sudah informatif dan ter-update	
40		Website Prodi sudah informatif dan ter-update	
41		Website Record Center FISIP mudah diakses oleh dosen, informatif dan ter-update	
42		Ruangan kuliah memiliki fasilitas yang lengkap (meja, kursi, AC, dll) dan tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman	
43		Ruang seminar memiliki fasilitas yang lengkap (meja, kursi, AC, dll) dan tertata dengan rapi, bersih, terang dan nyaman	
44		Ruang dosen memiliki fasilitas yang lengkap (meja, kursi, AC, dll) tertata dengan rapi, bersih, terang dan nyaman	
45		Laboratorium memiliki fasilitas yang lengkap (meja, kursi, AC, dll) tertata dengan rapi, bersih, terang dan nyaman	
46		Fasilitas ibadah telah memadai, bersih dan nyaman	
47		Ruang publik (taman, kursi taman, area merokok, dll) telah memadai, bersih dan nyaman	
48		Lingkungan kampus telah tertata, bersih dan nyaman	
49		Fasilitas toilet/kamar mandi kecil telah memadai, bersih dan nyaman	
50		Tersedia kantin di FISIP yang memadai, bersih dan nyaman	
51		Tersedia sarana/prasarana olahraga di FISIP yang memadai, bersih dan nyaman	
52		Tempat parkir kendaraan bagi dosen telah mencukupi dan aman	
		Sampaikan keluhan anda atas Sarana & Prasarana di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan harapan/saran anda atas Sarana & Prasarana di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Kesejahteraan Dosen			
53	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Seberapa puas Anda dengan kebijakan Fakultas dalam menjamin kesejahteraan dosen?	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
54	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Seberapa puas Anda dengan responsivitas Fakultas dalam menangani keluhan atau permasalahan terkait kesejahteraan dosen?	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik

No	Dimensi	Item	Tipe Respon
55	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Seberapa puas Anda dengan transparansi Fakultas dalam mengelola dan menginformasikan kebijakan kesejahteraan dosen?	
56	Empati (<i>Empathy</i>)	Seberapa puas Anda dengan keterbukaan Fakultas dalam menerima masukan dari dosen terkait peningkatan kesejahteraan?	
57	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Seberapa puas Anda dengan kualitas sarana dan prasarana yang menunjang kenyamanan dalam bekerja sebagai dosen?	
58	Aspek kesejahteraan	Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan dosen berikut ini: [Skema insentif dan penghargaan kinerja dosen]	
59		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan dosen berikut ini: [Akses terhadap pendanaan penelitian dan hibah]	
60		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan dosen berikut ini: [Ketersediaan ruang kerja dan fasilitas pendukung yang layak]	
61		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan dosen berikut ini: [Beban kerja yang proporsional]	
62		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan dosen berikut ini: [Kebijakan yang mendukung pengelolaan stres kerja]	
63		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan dosen berikut ini: [Pengakuan atas prestasi akademik dan kontribusi dalam pengajaran serta penelitian]	
64		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan dosen berikut ini: [Pelatihan, workshop, atau seminar untuk peningkatan kapasitas dosen]	
65		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan dosen berikut ini: [Fasilitas atau bantuan untuk studi lanjut]	
66		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan dosen berikut ini: [Jaminan sosial seperti BPJS, asuransi kesehatan swasta, atau tunjangan pensiun]	
67		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan dosen berikut ini: [Perlindungan bagi dosen dalam hal konflik akademik atau hukum]	
		Sampaikan keluhan anda atas aspek kesejahteraan dosen di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan harapan/saran anda atas aspek kesejahteraan dosen di FISIP...	Uraian singkat

No	Dimensi	Item	Tipe Respon
INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN			
	Demografi	Jenis Kelamin	
		Usia	
		Unit Kerja	
		Masa kerja sejak awal bergabung di FISIP Universitas Mulawarman	
Dimensi - Layanan Manajemen			
1	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Manajemen memberikan layanan tepat waktu (on time), mudah ditemui pada jam kerja dan konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
2	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Manajemen Fakultas tidak membuat mahasiswa menunggu lama dalam memberikan layanan dan dapat menangani keluhan mahasiswa dengan solusi yang baik	
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Manajemen memberikan pelayanan sesuai ketentuan dan mampu membangun kepercayaan mahasiswa terhadap Fakultas	
4	Empati (<i>Empathy</i>)	Manajemen berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik, serta menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa	
5	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Manajemen Fakultas selalu berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan layanan kepada mahasiswa	
6		Manajemen Fakultas memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan tendik	
		Sampaikan KELUHAN anda atas Layanan Manajemen di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan HARAPAN/SARAN anda atas Layanan Manajemen di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Layanan Keuangan & SDM			
7	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Tendik memperoleh layanan keuangan dan SDM (gaji, uang makan, dll) tepat waktu (on time)	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
8		Pimpinan/petugas layanan keuangan memiliki kompetensi dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang jelas dan akurat	
9	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Layanan keuangan & SDM dilaksanakan dengan sigap dan tidak membuat tendik lama menunggu	
10		Pimpinan/petugas layanan keuangan & SDM menangani keluhan tendik dan memberikan solusi dengan baik	
11	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Tendik memperoleh penjelasan terkait layanan keuangan & SDM sesuai ketentuan (SOP, SK Rektor, dll)	

No	Dimensi	Item	Tipe Respon
12		Layanan keuangan & SDM yang diterima mampu membangun kepercayaan tendik terhadap Fakultas	
13	Empati (<i>Empathy</i>)	Fakultas telah melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan tendik dalam urusan keuangan & SDM (pelatihan, kegiatan pengembangan pegawai, dll)	
14		Pimpinan Fakultas/Unit dan petugas layanan keuangan & SDM berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik kepada tendik	
15	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Sistem keuangan & SDM telah tersedia dan mudah diakses oleh tendik	
16		Petugas layanan keuangan & SDM tampil rapi, bersih dan sopan saat melayani tendik	
17		Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan tendik	
		Sampaikan KELUHAN anda atas Layanan Keuangan & SDM di FISIP...	
		Sampaikan HARAPAN/SARAN anda atas Layanan Keuangan & SDM di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Layanan Keamanan & Kebersihan			
18	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Petugas keamanan & kebersihan melayani dengan tepat waktu (on time) dan mudah ditemui di lingkungan FISIP	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
19		Petugas keamanan & kebersihan memiliki kompetensi dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang jelas dan akurat	
20	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Petugas keamanan & kebersihan sigap membantu tendik	
21		Petugas keamanan & kebersihan menangani keluhan tendik dan memberikan solusi dengan baik	
22	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Petugas keamanan & kebersihan dapat memberikan informasi dan menjelaskan tugasnya sesuai ketentuan (SOP)	
23		Layanan keamanan & kebersihan yang diberikan mampu membangun kepercayaan tendik terhadap Fakultas	
24	Empati (<i>Empathy</i>)	Fakultas telah melakukan upaya untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan tendik dalam urusan keamanan & kebersihan	
25		Petugas keamanan & kebersihan berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik kepada tendik	
26	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Telah terdapat CCTV yang beroperasi dengan baik, serta tempat sampah pada lokasi-lokasi strategis di lingkungan FISIP	
27		Petugas keamanan & kebersihan tampil rapi, bersih dan sopan saat melayani tendik	

No	Dimensi	Item	Tipe Respon
28		Tersedia pos keamanan yang memadai di lingkungan FISIP	
29		Pos keamanan dalam kondisi bersih, rapi, nyaman dan mudah diakses tendik	
		Sampaikan KELUHAN anda atas Layanan Keamanan & Kebersihan di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan HARAPAN/SARAN anda atas Layanan Keamanan & Kebersihan di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Sarana dan Prasarana			
30	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Sarana (perangkat komputer, dll) yang tendik gunakan untuk melaksanakan tugas sehari-hari tersedia dengan lengkap dan mudah diakses	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
31		Fakultas menyediakan perangkat teknis penunjang tugas tendik (misal, WIFI, software komputer sesuai kebutuhan, dll) yang mudah diakses, gratis dan cepat oleh tendik	
32		Website FISIP sudah informatif dan ter-update	
33		Ruangan unit kerja telah dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan (komputer, meja-kursi tunggu, AC, dll)	
34		Ruangan unit kerja dalam kondisi bersih, rapi, terang dan nyaman	
35		Ruangan unit kerja mudah diakses oleh tendik	
36		Fasilitas ibadah telah memadai, bersih dan nyaman	
37		Ruang publik (taman, kursi taman, area merokok, dll) telah memadai, bersih dan nyaman	
38		Lingkungan kampus telah tertata, bersih dan nyaman	
39		Fasilitas toilet/kamar mandi kecil telah memadai, bersih dan nyaman	
40		Tersedia kantin di FISIP yang memadai, bersih dan nyaman	
41		Tersedia sarana olahraga di FISIP yang memadai, bersih dan nyaman	
42		Tempat parkir kendaraan bagi tendik telah mencukupi dan aman	
		Sampaikan KELUHAN anda atas Sarana & Prasarana di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan HARAPAN/SARAN anda atas Sarana & Prasarana di FISIP...	Uraian singkat
Dimensi - Kesejahteraan Tendik			
43	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	Seberapa puas Anda dengan kebijakan Fakultas dalam menjamin kesejahteraan tendik?	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup

No	Dimensi	Item	Tipe Respon
44	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Seberapa puas Anda dengan responsivitas Fakultas dalam menangani keluhan atau permasalahan terkait kesejahteraan tendik?	3 = Baik 4 = Sangat Baik
45	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Seberapa puas Anda dengan transparansi Fakultas dalam mengelola dan menginformasikan kebijakan kesejahteraan tendik?	
46	Empati (<i>Empathy</i>)	Seberapa puas Anda dengan keterbukaan Fakultas dalam menerima masukan dari tendik terkait peningkatan kesejahteraan?	
47	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Seberapa puas Anda dengan kualitas sarana dan prasarana yang menunjang kenyamanan dalam bekerja sebagai tendik?	
48	Aspek kesejahteraan	Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan tendik di FISIP berikut ini: [Skema insentif dan penghargaan kinerja dosen]	
49		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan tendik di FISIP berikut ini: [Akses terhadap dana atau fasilitas tambahan (seperti uang lembur, tunjangan transportasi, atau insentif khusus)]	
50		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan tendik di FISIP berikut ini: [Ketersediaan ruang kerja dan fasilitas pendukung yang layak]	
51		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan tendik di FISIP berikut ini: [Beban kerja yang proporsional]	
52		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan tendik di FISIP berikut ini: [Kebijakan yang mendukung pengelolaan stres kerja]	
53		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan tendik di FISIP berikut ini: [Apresiasi dan pengakuan yang diberikan Fakultas atas kontribusi tendik]	
54		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan tendik di FISIP berikut ini: [Kesempatan pelatihan atau pengembangan kompetensi]	
55		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan tendik di FISIP berikut ini: [Kebijakan yang mendukung pengembangan keterampilan tendik melalui seminar, workshop, atau pendidikan lanjutan]	
56		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan tendik di FISIP berikut ini: [Jaminan sosial seperti BPJS, asuransi kesehatan swasta, atau tunjangan pensiun]	

No	Dimensi	Item	Tipe Respon
57		Berikan penilaian kepuasan anda atas aspek-aspek kesejahteraan tendik di FISIP berikut ini: [Kebijakan yang menjamin keamanan kerja dan perlindungan terhadap pemutusan hubungan kerja (PHK)]	
		Sampaikan keluhan anda atas aspek kesejahteraan tendik di FISIP...	Uraian singkat
		Sampaikan harapan/saran anda atas aspek kesejahteraan tendik di FISIP...	Uraian singkat

E. Pengumpulan Data

Instrumen survei diinput dalam kuesioner dengan perangkat Google Form yang dapat diisi secara online oleh dosen dan tenaga kependidikan. Link kuesioner tersebut dapat diakses melalui URL dan barcode berikut: <https://bit.ly/surveikepuasanfisip>.



Gambar 1 Barcode link survei kepuasan

F. Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat SPSS untuk memperoleh penilaian kepuasan yang akurat, serta memprediksi dimensi atau indikator yang menjadi kelemahan dan kekuatan pelayanan FISIP Universitas Mulawarman.

G. Diseminasi

Hasil dan analisis survei yang dituangkan dalam Laporan Kepuasan Dosen dan Tendik Tahun 2025 disusun oleh Pusat Penjamin Mutu FISIP Universitas Mulawarman untuk kemudian disampaikan kepada Dekan FISIP Universitas Mulawarman dengan tembusan kepada seluruh Program Studi dan Unit Kerja sebagai upaya diseminasi hasil penelitian secara resmi.

H. Linimasa

Kegiatan Laporan Kepuasan Dosen dan Tendik Tahun 2025 dilaksanakan dengan linimasa yang disajikan pada tabel 3.

Tabel 3 Linimasa

Kegiatan	Waktu
Penyusunan Instrumen	5 – 9 Mei 2025
Pilot & Penetapan Instrumen	10 – 17 Mei 2025
Pengisian Survei	24 Mei s.d. 15 Juni 2025
Analisis Data	16 April – 21 Juni 2025
Penyusunan Laporan	23 – 26 Juni 2025
Diseminasi	30 Juni 2025

I. Tim Pelaksana

Tabel 4 Tim Pelaksana

Penanggung jawab	: Dr. Finnah Fourqoniah, M.Si.	Dekan
Pengarah	: Dr. Rina Juwita, S.IP., MHRIR.	Wakil Dekan I
	Dr. Diah Rahayu, S.Sos., M.Si.	Wakil Dekan II
	Daryono, S.Sos., M.Si., Ph.D.	Wakil Dekan III
Ketua	: Ainun Nimatu Rohmah, M.A.	Kepala P2MF
Anggota	: 1. Harry Isra Muhammad, S.S., M.A.	Dosen
	2. Dyah Kuntorini Dwi Angreni, S.I.P., M.KP	Dosen
	3. Anif Muchlashin, S.Sos., M.A	Dosen
	4. Rosyid Nurrohman, S.M., M.AB	Dosen
	5. Muhammad Rasyid Ridho, S.I.P., M.A.	Dosen
	6. Frida Zakiyya Harasuna, S.Psi., M.Psi., Psikolog	Dosen

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas dan reliabilitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat dapat dengan cermat mengukur apa yang ingin diukur. Dalam survei ini, dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Pearson dengan taraf signifikansi

0,05 (r tabel 0,1026) untuk menggambarkan tingkat keterpercayaan data. Sementara uji reliabilitas menguji reliabilitas instrumen penelitian bila digunakan untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dalam survei ini, digunakan uji Cronbach Alpha dengan nilai acuan 0,70 untuk mengetahui reliabilitas instrumen penelitian. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap item-item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap dimensi-dimensi layanan FISIP Universitas Mulawarman.

a. Dimensi Layanan Manajemen

Dimensi ini terdiri dari 6 item pernyataan. Seluruh item menunjukkan nilai r hitung jauh melebihi nilai kritis untuk jumlah responden 71. Artinya, setiap pernyataan yang diajukan memiliki keterkaitan kuat terhadap konstruk “kepuasan terhadap layanan manajemen”. Validitas item-item ini menunjukkan bahwa dosen memiliki persepsi yang konsisten terhadap keandalan, empati, daya tanggap, jaminan, serta kemudahan akses online dalam layanan manajerial fakultas.

Tabel 5 Uji Validitas Dimensi Layanan Manajemen

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_1	0,826	Valid
Item_2	0,760	Valid
Item_3	0,763	Valid
Item_4	0,854	Valid
Item_5	0,862	Valid
Item_6	0,775	Valid

b. Dimensi Layanan Akademik (SIA dan Prodi)

Dimensi ini terdiri atas 6 item dengan nilai r hitung berkisar antara 0,758 hingga 0,846. Seluruh item valid, mengindikasikan bahwa setiap aspek yang diukur — dari ketepatan waktu, penanganan keluhan, sikap petugas, hingga layanan daring— mampu merepresentasikan pengalaman dosen secara signifikan.

Validitas tinggi ini memperkuat keyakinan bahwa tanggapan dosen mencerminkan kualitas layanan akademik yang sebenarnya.

Tabel 6 Uji Validitas Dimensi Layanan Akademik (SIA dan Prodi)

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_7	0,812	Valid
Item_8	0,841	Valid
Item_9	0,837	Valid
Item_10	0,833	Valid
Item_11	0,846	Valid
Item_12	0,758	Valid

c. Dimensi Layanan Keuangan

Sebanyak 6 item diuji dalam dimensi ini, dan seluruhnya menunjukkan nilai r hitung valid antara 0,812–0,873. Validitas yang tinggi menunjukkan bahwa aspek layanan keuangan dan administrasi SDM, seperti kejelasan informasi, kecepatan layanan, serta sikap petugas dinilai secara konsisten oleh para responden. Ini penting mengingat layanan keuangan sangat berpengaruh pada kepuasan kerja dosen.

Tabel 7 Uji Validitas Dimensi Layanan Keuangan

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_13	0,844	Valid
Item_14	0,828	Valid
Item_15	0,812	Valid
Item_16	0,859	Valid
Item_17	0,873	Valid
Item_18	0,866	Valid

d. Dimensi Layanan Ruang Baca

Dimensi ini memiliki 7 item, dan semuanya valid dengan r hitung di atas 0,82. Artinya, indikator terkait koleksi perpustakaan, akses daring, serta kualitas interaksi petugas ruang baca secara nyata mampu mengukur kepuasan dosen terhadap layanan ini. Validitas ini memperkuat asumsi bahwa ruang baca masih menjadi fasilitas penting dalam mendukung kegiatan tridarma.

Tabel 8 Uji Validitas Dimensi Layanan Ruang Baca

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_19	0,832	Valid
Item_20	0,848	Valid

Item_21	0,836	Valid
Item_22	0,821	Valid
Item_23	0,834	Valid
Item_24	0,844	Valid
Item_25	0,856	Valid

e. Dimensi Layanan Umum dan Barang Milik Negara (BMN)

Dimensi ini memiliki 6 butir pertanyaan. Setiap item menunjukkan korelasi signifikan (r hitung $> 0,81$) terhadap total skor dimensi. Validitas ini menandakan bahwa responden mampu membedakan dan menilai aspek keandalan dan profesionalitas petugas umum serta sarana daring yang menunjang administrasi barang milik negara. Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa seluruh item valid untuk digunakan sesuai tujuan survei ini, sebagaimana dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 9 Uji Validitas Dimensi Layanan Umum dan BMN

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_26	0,811	Valid
Item_27	0,839	Valid
Item_28	0,842	Valid
Item_29	0,850	Valid
Item_30	0,833	Valid
Item_31	0,841	Valid

f. Dimensi Layanan Keamanan dan Kebersihan

Pada dimensi ini terdapat 6 item yang semuanya valid. Nilai r hitung berada pada kisaran 0,766 hingga 0,854. Hasil ini menunjukkan bahwa dosen secara konsisten mengevaluasi layanan keamanan dan kebersihan sebagai bagian penting dari kenyamanan kerja. Validitas tinggi memperkuat keandalan hasil survei dalam mengukur kepuasan di aspek ini. Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa seluruh item valid untuk digunakan sesuai tujuan survei ini, sebagaimana dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 10 Uji Validitas Dimensi Layanan Keamanan dan Kebersihan

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_32	0,829	Valid
Item_33	0,841	Valid
Item_34	0,826	Valid
Item_35	0,854	Valid
Item_36	0,766	Valid

g. Dimensi Sarana dan Prasarana

Dimensi dengan 16 item ini menunjukkan validitas sangat kuat. Seluruh item memiliki korelasi tinggi terhadap total skor dimensi. Hal ini mencerminkan bahwa dosen memiliki pemahaman dan persepsi yang seragam terhadap beragam aspek sarana seperti ruang kerja, ruang kuliah, laboratorium, toilet, dan area publik.

Tabel 11 Uji Validitas Dimensi Layanan Keamanan dan Kebersihan

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_37	0,848	Valid
Item_38	0,859	Valid
Item_39	0,832	Valid
Item_40	0,842	Valid
Item_41	0,834	Valid
Item_42	0,849	Valid
Item_43	0,837	Valid
Item_44	0,762	Valid
Item_45	0,851	Valid
Item_46	0,845	Valid
Item_47	0,832	Valid
Item_48	0,860	Valid
Item_49	0,864	Valid
Item_50	0,871	Valid
Item_51	0,843	Valid
Item_52	0,855	Valid

h. Dimensi Kesejahteraan

Dengan 15 item, dimensi ini menunjukkan validitas yang sangat baik. Semua item memiliki r hitung di atas ambang batas. Variabel seperti beban kerja, insentif, akses hibah, dan jaminan sosial dinilai secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi ini sangat representatif dalam menjangkau persepsi dosen terkait kesejahteraan kerja. Berdasarkan uji validitas diketahui bahwa seluruh item valid untuk digunakan sesuai tujuan survei ini, sebagaimana dijelaskan pada tabel 12.

Tabel 12 Uji Validitas Dimensi Layanan Keamanan dan Kebersihan

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_53	0,818	Valid
Item_54	0,841	Valid
Item_55	0,828	Valid
Item_56	0,853	Valid

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item_57	0,860	Valid
Item_58	0,866	Valid
Item_59	0,849	Valid
Item_60	0,856	Valid
Item_61	0,843	Valid
Item_62	0,851	Valid
Item_63	0,859	Valid
Item_64	0,848	Valid
Item_65	0,764	Valid
Item_66	0,838	Valid
Item_67	0,771	Valid

Berdasarkan hasil analisis uji validitas, seluruh item pernyataan dalam instrumen survei yang mencakup delapan dimensi utama menunjukkan nilai r hitung antara 0,764 – 0,866. Hal ini berarti semua item dinyatakan valid karena memiliki korelasi signifikan terhadap skor total dimensi, dan dengan demikian mampu mengukur konstruk kepuasan secara akurat sesuai tujuan pengukuran.

Lebih lanjut, hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan item dalam instrumen menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,995, yang jauh melampaui batas minimum 0,700. Nilai ini menandakan bahwa seluruh pernyataan dalam instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen survei kepuasan dosen FISIP Universitas Mulawarman Tahun 2025 telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, serta layak digunakan sebagai alat ukur untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan institusi terhadap dosen di berbagai aspek layanan akademik, administrasi, sarana prasarana, dan kesejahteraan kerja.

2. Kesesuaian Model / Fit Indices

Berdasarkan analisis Confirmatory Factor Analysis (CFA) terhadap data Survei Kepuasan Dosen yang memuat 67 item dalam delapan dimensi layanan, diperoleh nilai Chi-Square = 113,297 dengan signifikansi $p = 0,000 (< 0,05)$, yang menunjukkan bahwa model secara statistik signifikan. Nilai indeks kecocokan lainnya seperti GFI = 0,926, CFI = 0,961, dan TLI = 0,948 mengindikasikan bahwa model memiliki tingkat kecocokan yang baik terhadap data. Namun demikian, nilai AGFI = 0,872 dan RMSEA = 0,089 menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek kecocokan model yang masih bisa ditingkatkan, terutama dari sisi residual error dan goodness-of-fit adjusted.

Meskipun tidak semua indeks kecocokan berada dalam kategori ideal (misalnya RMSEA idealnya $< 0,08$), menurut panduan Solimun (2006), model CFA tetap dapat dinyatakan layak digunakan jika mayoritas indikator goodness-of-fit telah terpenuhi, terutama GFI, TLI, dan CFI yang nilainya melebihi 0,90. Oleh karena itu, model konstruk kepuasan dosen FISIP Universitas Mulawarman dinilai cukup baik untuk menggambarkan keterukuran dimensi yang dianalisis dalam survei ini. Kendati demikian, hasil ini tetap perlu dibaca dengan mempertimbangkan jumlah responden ($n=71$), yang relatif kecil untuk model CFA dengan item cukup banyak, sehingga interpretasi model perlu dilakukan secara hati-hati.

3. Loading Factor Kepuasan Dosen & Tendik

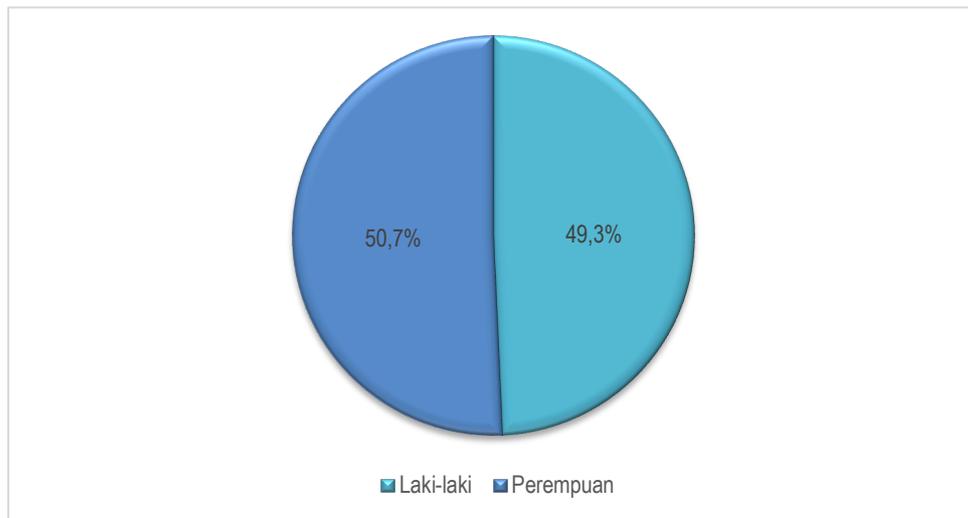
Tabel 13 Faktor Kepuasan Dosen & Tendik (Standardized Loading Estimate)

Indikator	Estimate
Layanan Manajemen	0,914
Layanan Akademik (SIA & Prodi)	0,929
Layanan Keuangan & SDM	0,948
Layanan Ruang Baca	0,801
Layanan Umum & BMN	0,887
Layanan Keamanan & Kebersihan	0,789
Layanan Sarana dan Prasarana	0,779
Layanan Kesejahteraan Dosen	0,882

Nilai loading factor menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki kontribusi kuat terhadap konstruk kepuasan dosen, dengan nilai di atas 0,7. Dimensi layanan keuangan & SDM serta layanan akademik (SIA & Prodi) memiliki pengaruh paling kuat terhadap persepsi kepuasan dosen, mencerminkan pentingnya keandalan dan kejelasan tata kelola administratif dalam membangun kepuasan dosen di lingkungan kampus. Sebaliknya, dimensi layanan sarana dan prasarana serta layanan keamanan dan kebersihan menunjukkan kontribusi yang sedikit lebih rendah, walaupun tetap dalam batas kontribusi yang signifikan. Temuan ini memberikan arah kebijakan bahwa perbaikan pada layanan fisik dan lingkungan kerja masih diperlukan guna menciptakan ekosistem kerja yang lebih mendukung kesejahteraan dosen secara menyeluruh.

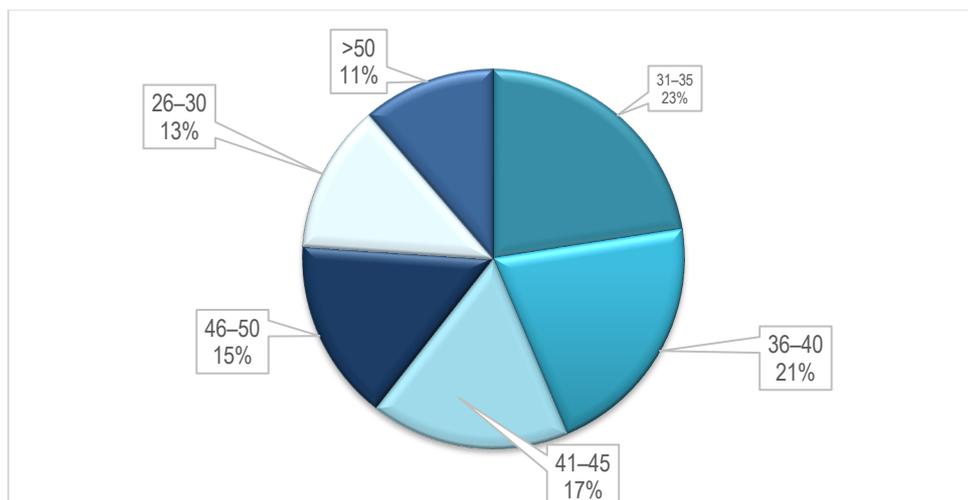
B. Analisis Hasil dan Pembahasan Kepuasan Dosen

1. Demografi Responden



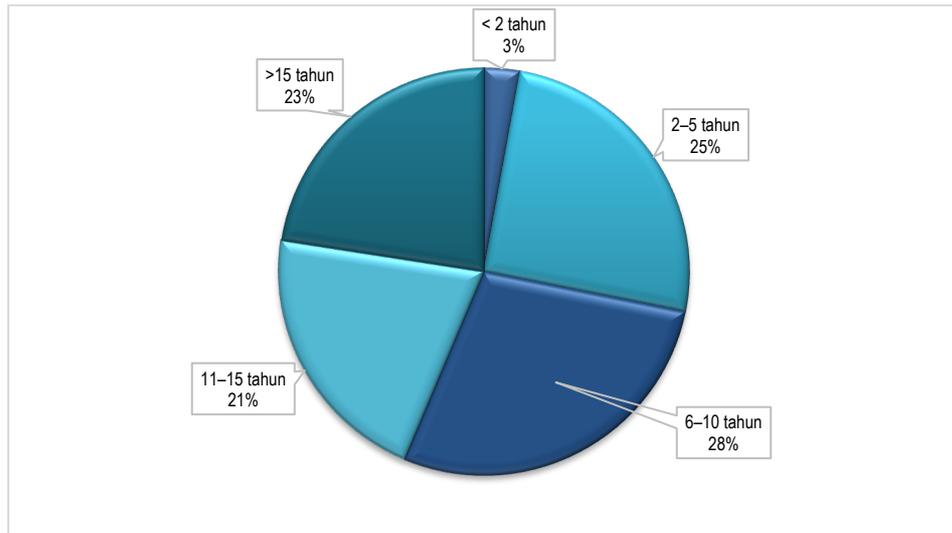
Gambar 2 Pie Chart Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan *pie chart* di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari 71 dosen FISIP Universitas Mulawarman yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan yaitu 36 dosen dengan persentase 50,7% dan laki-laki sebanyak 35 dosen dengan persentase 49,3%. Hal ini mengindikasikan bahwa representasi gender dalam pengambilan data cukup merata dan dapat mencerminkan persepsi kepuasan dosen dari perspektif gender secara proporsional.



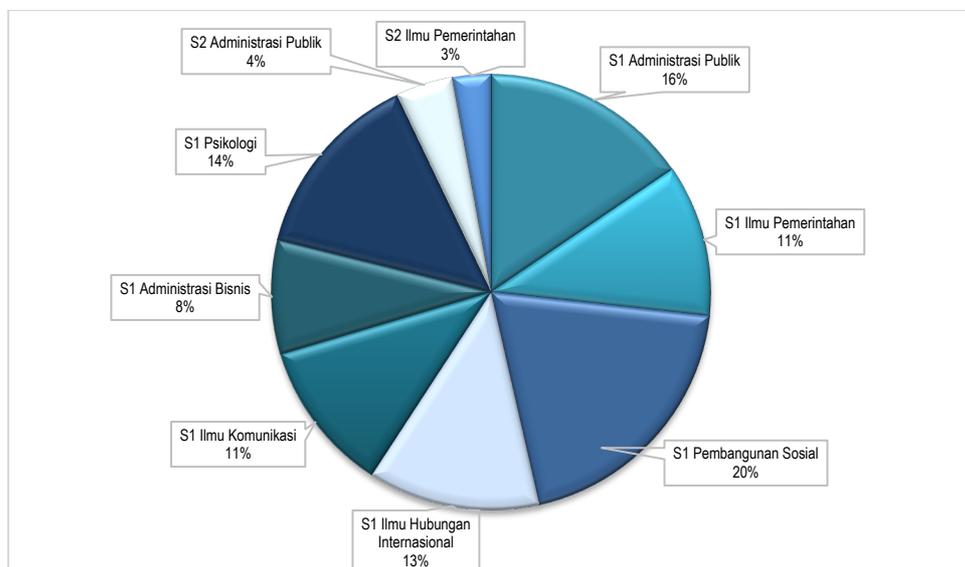
Gambar 3 Pie Chart Usia Responden

Berdasarkan *pie chart* di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari 71 dosen FISIP Universitas Mulawarman yang menjadi responden berusia 31-35 tahun yaitu 16 responden dengan persentase 22,5% dan berusia 36-40 tahun sebanyak 15 responden dengan persentase 21,1%.



Gambar 4 Pie Chart Masa Kerja Responden

Sementara itu jika dilihat dari masa kerja sebagian besar responden memiliki pengalaman mengajar lebih dari 5 tahun. Kelompok masa kerja 6–10 tahun merupakan yang terbanyak (28,2%), diikuti oleh kelompok 2–5 tahun (25,4%) dan >15 tahun (22,5%). Sementara itu, dosen dengan masa kerja di bawah 2 tahun hanya 2,8%. Temuan ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman cukup panjang, sehingga persepsi terhadap layanan fakultas dapat dianggap matang dan berdasarkan pengalaman kerja yang cukup luas.



Gambar 5 Pie Chart Program Studi Responden

Sebaran responden berdasarkan program studi menunjukkan keterwakilan dari seluruh program studi di FISIP Universitas Mulawarman. Responden terbanyak berasal dari Prodi S1 Pembangunan Sosial (19,7%), disusul oleh S1 Administrasi

Publik (15,5%) dan S1 Psikologi (14,1%). Sementara itu, dua program magister masing-masing berkontribusi relatif kecil: S2 Administrasi Publik (4,2%) dan S2 Ilmu Pemerintahan (2,8%). Hal ini mengindikasikan perlunya perhatian khusus dalam memastikan partisipasi merata dari jenjang magister pada survei di masa mendatang.

2. Tingkat Kepuasan Dosen

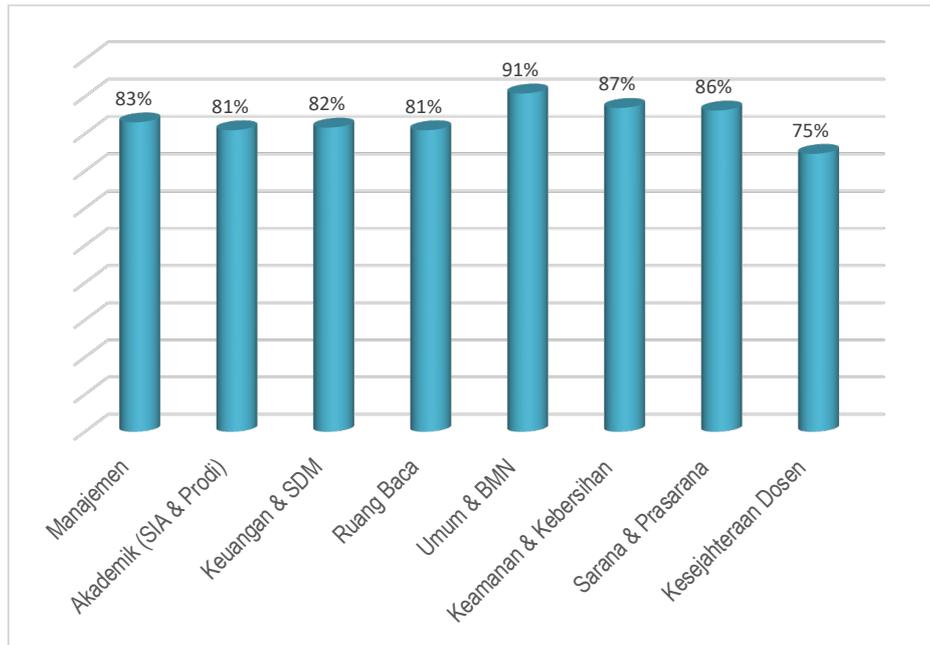
a. Analisis Indikator Kepuasan

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, kepuasan dosen pada survei ini diukur dengan menggunakan lima indikator kepuasan. Hasil pengukuran disampaikan pada tabel 14.

Tabel 14 Tingkat Kepuasan Dosen

Dimensi	Kriteria				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
Manajemen	38%	56%	6%	0%	100%
Akademik (SIA & Prodi)	35%	54%	11%	0%	100%
Keuangan & SDM	34%	59%	7%	0%	100%
Ruang Baca	30%	65%	6%	0%	100%
Umum & BMN	63%	37%	0%	0%	100%
Keamanan & Kebersihan	48%	52%	0%	0%	100%
Sarana & Prasarana	49%	46%	4%	0%	100%
Kesejahteraan Dosen	21%	56%	23%	0%	100%

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan dosen FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 83%.



Gambar 6 Diagram Skor Kepuasan Dimensi yang Diukur

Hasil Survei Kepuasan Dosen FISIP Universitas Mulawarman Tahun 2025 menunjukkan bahwa secara umum dosen merasa cukup puas terhadap layanan yang disediakan fakultas. Delapan dimensi layanan yang diukur menunjukkan mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori “Baik”, meskipun terdapat variasi dalam tingkat kepuasan.

Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi ditunjukkan oleh Layanan Umum & BMN serta Layanan Keamanan dan Kebersihan, dengan masing-masing 39% dan 38% penilaian “Sangat Baik”, diikuti oleh Layanan Akademik (SIA & Prodi) sebesar 35%. Hal ini menunjukkan bahwa tata kelola fasilitas umum dan pelayanan akademik dinilai sangat responsif dan profesional oleh dosen. Layanan Manajemen Fakultas, Ruang Baca, dan Layanan Keuangan & SDM juga memperoleh dominasi pada kategori “Baik”, menunjukkan bahwa sistem manajerial, akses literatur, serta proses keuangan dan sumber daya manusia cukup memuaskan.

Namun demikian, Sarana dan Prasarana serta Kesejahteraan Dosen merupakan dua dimensi dengan tingkat kepuasan terendah. Hanya 21% yang menilai sarpras sebagai “Sangat Baik”, dan hanya 7% yang menyatakan sangat puas terhadap aspek kesejahteraan. Meskipun sebagian besar tetap menyatakan “Baik”, rendahnya skor ini mencerminkan perlunya peningkatan signifikan pada penyediaan fasilitas kerja, insentif, beban kerja yang adil, dan jaminan sosial. Tidak ada responden yang menyatakan “Kurang” pada semua dimensi, menandakan tidak adanya ketidakpuasan ekstrem. Namun, fakultas perlu

segera menindaklanjuti dua dimensi terendah tersebut guna menjaga semangat, kinerja, dan retensi dosen di masa mendatang.

Tingkat kepuasan yang diukur berdasarkan masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

a. Layanan Manajemen/Pimpinan

Tabel 15 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen/Pimpinan

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	31,0%	60,6%	8,5%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	39,4%	57,7%	2,8%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	32,4%	60,6%	7,0%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	43,7%	53,5%	2,8%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	42,3%	46,5%	11,3%	0,0%	100%
Rata-rata	37,75%	55,77%	6,48%	0,00%	100%

Berdasarkan Tabel 15, tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di lingkungan FISIP Universitas Mulawarman secara umum berada pada kategori tinggi, dengan proporsi terbesar responden memberikan penilaian “Baik” (rata-rata 55,77%) dan “Sangat Baik” (rata-rata 37,75%) pada lima indikator SERVQUAL. Indikator empati (*Empathy*) menempati posisi tertinggi dalam kategori “Sangat Baik” (43,7%), menunjukkan bahwa mayoritas dosen merasakan kepedulian dan perhatian manajemen terhadap kebutuhan personal maupun profesional mereka. Responsiveness atau daya tanggap juga memperoleh apresiasi kuat, dengan 39,4% responden menyatakan “Sangat Baik” dan 57,7% “Baik”, mencerminkan kecepatan dan kesiapan manajemen dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan dosen.

Selanjutnya, indikator jaminan—yang mengukur rasa aman, kepercayaan, dan kompetensi manajemen—juga menunjukkan performa positif, dengan 32,4% responden menilai “Sangat Baik” dan 60,6% “Baik”. Keterandalan sebagai indikator konsistensi dan ketepatan waktu layanan, juga mendapatkan skor baik, yakni 31,0% “Sangat Baik” dan 60,6% “Baik”. Namun demikian, bukti fisik (*Tangibles*) menempati posisi terendah, dengan 42,3% “Sangat Baik” dan 46,5% “Baik”, serta memiliki proporsi tertinggi dalam kategori “Cukup” (11,3%). Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk

peningkatan aspek visual, fasilitas fisik, dan atribut profesionalisme dalam penyampaian layanan manajemen.

Secara keseluruhan, tidak terdapat responden yang menilai layanan manajemen dalam kategori “Kurang”, yang menunjukkan bahwa layanan manajemen telah memenuhi ekspektasi dasar dosen. Namun, proporsi “Cukup” yang masih muncul pada aspek bukti fisik dan jaminan menjadi perhatian penting. Oleh karena itu, pimpinan fakultas disarankan untuk memperkuat standar visual dan teknis layanan, memperbaharui fasilitas pendukung, dan terus mengembangkan kualitas interpersonal manajerial guna menjaga kepuasan serta loyalitas sivitas akademika.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan dosen terhadap layanan manajemen FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 83%.

b. Layanan Akademik (SIA & Program Studi)

Tabel 16 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Akademik

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (Reliability)	31,0%	60,6%	8,5%	0,0%	100%
Daya tanggap (Responsiveness)	43,7%	46,5%	9,9%	0,0%	100%
Jaminan (Assurance)	31,0%	60,6%	8,5%	0,0%	100%
Empati (Empathy)	32,4%	53,5%	14,1%	0,0%	100%
Bukti fisik (Tangibles)	38,0%	46,5%	15,5%	0,0%	100%
Rata-rata	35,21%	53,52%	11,27%	0,00%	100%

Berdasarkan Tabel 16, dapat disimpulkan bahwa kepuasan dosen berada pada tingkat yang sangat baik secara keseluruhan. Rata-rata tingkat kepuasan tertinggi berada pada kategori “Sangat Baik” (35,21%) dan “Baik” (53,52%), sementara kategori “Cukup” hanya 11,27%, dan tidak terdapat responden yang menyatakan “Kurang”.

Indikator daya tanggap menempati posisi tertinggi dari sisi persepsi positif, dengan 43,7% responden menyatakan “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa staf akademik, baik di tingkat program studi maupun SIA, dinilai sangat cepat dan tanggap dalam memberikan layanan serta menyelesaikan keluhan dosen. Disusul oleh bukti fisik yang memperoleh 38,0% penilaian “Sangat Baik”, yang berarti aspek penampilan profesional dan kerapian

pelayanan juga diapresiasi tinggi. Selanjutnya, indikator Empati, Jaminan, dan Keterandalan juga menunjukkan performa sangat memuaskan, dengan lebih dari 30% responden menilai “Sangat Baik”, dan lebih dari 50% menilai “Baik”. Ini menandakan bahwa dosen merasa dilayani dengan sopan dan penuh perhatian, serta percaya terhadap kualitas dan konsistensi layanan akademik yang diberikan.

Secara keseluruhan, tidak ada keluhan yang signifikan dalam layanan akademik. Namun, proporsi dosen yang memberi penilaian “Cukup” pada indikator Empati (14,1%) dan *Tangibles* (15,5%) masih dapat menjadi bahan evaluasi. Peningkatan komunikasi interpersonal dan peningkatan kualitas sarana layanan akademik dapat lebih mengoptimalkan kepuasan dosen di masa mendatang.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan dosen terhadap layanan akademik FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 81%.

c. Layanan Keuangan dan SDM

Tabel 17 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keuangan dan SDM

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	31,0%	63,4%	5,6%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	38,0%	49,3%	12,7%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	29,6%	59,2%	11,3%	0,0%	101%
Empati (<i>Empathy</i>)	32,4%	63,4%	4,2%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	39,4%	57,7%	2,8%	0,0%	100%
Rata-rata	34,08%	58,59%	7,32%	0,00%	100%

Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan Keuangan dan SDM di FISIP Universitas Mulawarman secara umum berada pada kategori baik, sebagaimana tercermin dalam rata-rata tanggapan responden sebesar 58,59% untuk kategori “Baik” dan 34,08% untuk “Sangat Baik”, serta hanya 7,32% yang menilai “Cukup”. Tidak terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan (“Kurang”), menunjukkan bahwa layanan ini telah memenuhi standar dasar kepuasan dosen. Empati memperoleh nilai tertinggi dalam

kategori “Baik” (63,4%) dan cukup kuat dalam kategori “Sangat Baik” (32,4%), yang menandakan bahwa perhatian personal dan komunikasi petugas dinilai positif oleh mayoritas dosen.

Keterandalan juga menunjukkan performa memuaskan, dengan 63,4% menyatakan “Baik” dan 31,0% “Sangat Baik”, mencerminkan persepsi dosen terhadap konsistensi prosedur dan ketepatan waktu pengelolaan layanan. Namun demikian, daya tanggap—meski mencatat angka tinggi dalam kategori “Sangat Baik” (38,0%)—juga menunjukkan adanya porsi “Cukup” sebesar 12,7%, yang mengindikasikan sebagian dosen menilai respons terhadap kebutuhan belum sepenuhnya cepat atau tepat. Jaminan memperoleh 59,2% “Baik” dan 29,6% “Sangat Baik”, namun tetap menunjukkan 11,3% respon “Cukup”, yang menjadi catatan atas aspek transparansi dan kejelasan prosedur layanan.

Bukti fisik menjadi indikator paling unggul, dengan 39,4% “Sangat Baik” dan hanya 2,8% “Cukup”, menandakan bahwa fasilitas layanan dan tampilan profesional staf keuangan dan SDM telah memenuhi ekspektasi. Meski demikian, upaya peningkatan tetap diperlukan pada aspek *responsiveness* dan *assurance*, terutama terkait ketepatan respon, kejelasan informasi, serta pemahaman hak dan prosedur layanan dosen agar seluruh aspek manajemen keuangan dan SDM semakin transparan, tanggap, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan dosen terhadap layanan keuangan dan SDM FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 82%.

d. Layanan Ruang Baca

Tabel 18 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Ruang Baca

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	23,9%	73,2%	2,8%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	40,8%	53,5%	5,6%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	29,6%	67,6%	2,8%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	19,7%	73,2%	7,0%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	33,8%	56,3%	9,9%	0,0%	100%
Rata-rata	29,58%	64,79%	5,63%	0,00%	100%

Berdasarkan Tabel 18, tingkat kepuasan dosen terhadap layanan ruang baca di FISIP Universitas Mulawarman tergolong baik. Sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori “Baik” (64,79%) dan “Sangat Baik” (29,58%), sementara hanya 5,63% yang memberikan penilaian “Cukup”, dan tidak ada responden yang menilai “Kurang”. Komposisi ini mencerminkan bahwa layanan ruang baca telah memenuhi harapan mayoritas dosen, terutama dalam hal aksesibilitas dan dukungan terhadap aktivitas akademik.

Indikator daya tanggap mencatat tingkat kepuasan “Sangat Baik” tertinggi sebesar 40,8%, menunjukkan bahwa dosen merasa dilayani dengan cepat dan responsif oleh petugas ruang baca. Aspek ini menjadi keunggulan utama dalam pelayanan langsung yang bersifat administratif maupun teknis. Di sisi lain, indikator jaminan juga memperoleh apresiasi tinggi dengan 29,6% penilaian “Sangat Baik” dan 67,6% “Baik”, mencerminkan bahwa petugas dianggap kompeten, prosedur layanan terpercaya, dan dukungan informasi berjalan efektif.

Namun demikian, indikator empati menunjukkan ruang perbaikan. Meskipun 73,2% dosen menilai aspek ini sebagai “Baik”, hanya 19,7% yang menyatakan “Sangat Baik” dan 7,0% memberikan penilaian “Cukup”. Hal ini mengisyaratkan bahwa sikap komunikatif, keramahan, serta perhatian personal dari petugas ruang baca masih dapat ditingkatkan untuk menciptakan suasana layanan yang lebih humanis dan akomodatif.

Indikator bukti fisik juga menunjukkan tantangan tersendiri. Meskipun 90,1% dosen menilai “Baik” dan “Sangat Baik”, sebesar 9,9% memberikan penilaian “Cukup”, mengindikasikan bahwa fasilitas fisik—seperti kenyamanan ruang baca, ketersediaan koleksi referensi, dan akses digital—masih perlu ditingkatkan untuk mencapai standar layanan akademik yang lebih tinggi.

Secara keseluruhan, meskipun layanan ruang baca telah dinilai memadai dan positif, FISIP Universitas Mulawarman direkomendasikan untuk meningkatkan dimensi empati dan kelengkapan fasilitas guna memastikan ruang baca berfungsi optimal sebagai pusat dukungan pembelajaran dan penelitian bagi sivitas akademika.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan dosen terhadap layanan ruang baca FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 81%.

e. Layanan Umum & BMN

Berdasarkan data Tabel 19, tingkat kepuasan dosen terhadap layanan Umum dan Barang Milik Negara (BMN) FISIP Universitas Mulawarman tergolong sangat baik. Sebanyak 63,10% responden memberikan penilaian “Sangat

Baik”, dan 36,90% menyatakan “Baik”, tanpa adanya responden yang menilai “Cukup” maupun “Kurang”. Capaian ini mencerminkan bahwa pelaksanaan layanan umum dan pengelolaan BMN telah berjalan dengan efektif, efisien, dan sesuai prosedur yang diharapkan sivitas akademika.

Tabel 19 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Umum & BMN

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	78,9%	21,1%	0,0%	0,0%	99%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	63,4%	36,6%	0,0%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	57,7%	42,3%	0,0%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	54,9%	45,1%	0,0%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	60,6%	39,4%	0,0%	0,0%	100%
Rata-rata	63,10%	36,90%	0,00%	0,00%	100%

Secara lebih rinci, indikator Keterandalan memperoleh nilai “Sangat Baik” tertinggi sebesar 78,9%, menandakan bahwa dosen menilai layanan umum dilakukan dengan tingkat konsistensi dan ketepatan yang tinggi. Daya tanggap juga dinilai unggul, dengan 63,4% menyatakan “Sangat Baik” dan 36,6% “Baik”, menegaskan kecepatan dan responsivitas petugas dalam menangani kebutuhan layanan umum.

Indikator Jaminan (*Assurance*) dan Empati sama-sama memperoleh persepsi yang sangat positif, dengan skor “Sangat Baik” masing-masing sebesar 57,7% dan 54,9%. Hal ini menunjukkan adanya kepercayaan terhadap prosedur layanan serta sikap komunikatif dan perhatian petugas terhadap dosen. Sementara itu, Bukti Fisik dinilai sangat baik oleh 60,6% responden dan baik oleh sisanya, mengindikasikan bahwa fasilitas, dokumen, dan penampilan layanan sudah tertata rapi dan representatif.

Dengan hasil yang sangat dominan pada kategori “Baik” dan “Sangat Baik”, maka layanan Umum dan BMN telah menunjukkan performa prima. Namun demikian, untuk mempertahankan bahkan meningkatkan mutu, penting bagi unit layanan terus menjaga standar keramahan, profesionalitas staf, serta ketertiban administrasi dan sarana pendukung, seiring dengan meningkatnya ekspektasi sivitas akademika di masa mendatang.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan dosen terhadap layanan umum & BMN FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 91%.

f. Layanan Keamanan dan Kebersihan

Tabel 20 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Keamanan & Kebersihan

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	52,1%	47,9%	0,0%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	54,9%	45,1%	0,0%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	43,7%	56,3%	0,0%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	43,7%	56,3%	0,0%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	45,1%	54,9%	0,0%	0,0%	100%
Rata-rata	47,89%	52,11%	0,00%	0,00%	100%

Berdasarkan Tabel 20, tingkat kepuasan dosen terhadap layanan Keamanan dan Kebersihan di FISIP Universitas Mulawarman tergolong sangat tinggi. Rata-rata sebesar 47,89% responden memberikan penilaian “Sangat Baik” dan 52,11% menyatakan “Baik”, tanpa ada satu pun responden yang menilai “Cukup” maupun “Kurang”. Hal ini menunjukkan bahwa unit layanan ini telah menjalankan tugasnya secara optimal, baik dari sisi fungsional maupun responsivitas dalam menjaga lingkungan kampus yang aman dan bersih.

Indikator daya tanggap mencatat tingkat “Sangat Baik” tertinggi sebesar 54,9%, menandakan bahwa petugas keamanan dan kebersihan dinilai mampu merespons secara cepat dan sigap terhadap berbagai kebutuhan maupun potensi gangguan di lingkungan fakultas. Ini merupakan fondasi penting dalam menciptakan suasana kerja yang nyaman dan produktif bagi seluruh sivitas akademika.

Indikator lainnya—Keterandalan, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik—juga memperoleh persepsi positif yang merata, dengan skor “Sangat Baik” di atas 43% dan sisanya “Baik”. Konsistensi layanan, sikap ramah petugas, serta kondisi fasilitas dan lingkungan yang bersih dan representatif menjadi faktor penunjang utama kepuasan tersebut.

Secara keseluruhan, layanan keamanan dan kebersihan di FISIP Universitas Mulawarman telah berhasil memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna layanan. Ke depan, konsistensi kualitas layanan, pemeliharaan sarana kebersihan, dan pembinaan petugas untuk menjaga profesionalisme interpersonal perlu terus dipertahankan agar lingkungan kampus tetap menjadi ruang yang aman, nyaman, dan sehat untuk mendukung kegiatan akademik.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan dosen terhadap layanan keamanan dan kebersihan FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 87%.

g. Sarana & Prasarana

Tabel 21 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Sarana & Prasarana

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	49,3%	47,9%	2,8%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	54,9%	42,3%	2,8%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	52,1%	42,3%	5,6%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	43,7%	52,1%	4,2%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	46,5%	47,9%	5,6%	0,0%	100%
Rata-rata	49,30%	46,48%	4,23%	0,00%	100%

Dimensi kepuasan terhadap layanan sarana dan prasarana di lingkungan Tingkat kepuasan dosen terhadap sarana dan prasarana FISIP Universitas Mulawarman berada pada kategori sangat baik, tercermin dari dominasi penilaian “Baik” (rata-rata 46,48 %) dan “Sangat Baik” (49,30 %) di seluruh dimensi; hanya 4,23 % responden menilai “Cukup” dan tidak ada yang memilih “Kurang”. Daya tanggap menonjol dengan 54,9 % “Sangat Baik”, menandakan kecepatan petugas dalam memenuhi permintaan serta menangani keluhan fasilitas. Keterandalan (49,3 % SB; 47,9 % B) mengindikasikan ketersediaan dan konsistensi layanan ruang, peralatan, serta jadwal pemakaian yang tepat waktu. Jaminan (52,1 % SB; 42,3 % B) menunjukkan dosen merasa aman dan percaya pada prosedur pemeliharaan serta kualitas sarpras. Empati memiliki porsi “Baik” tertinggi (52,1 %), menegaskan kepedulian pengelola terhadap kenyamanan pengguna, meski 4,2 % “Cukup” memberi sinyal perlunya komunikasi lebih personal. Bukti fisik masih menjadi catatan: meski 46,5 % menilai “Sangat Baik”, persentase “Cukup” terbesar (5,6 %) mengindikasikan kebutuhan peningkatan kualitas ruang kelas, kebersihan, dan kelengkapan fasilitas pendukung.

Secara keseluruhan, hasil ini mengonfirmasi bahwa sistem pengelolaan sarana-prasarana telah berjalan baik dan responsif, namun fakultas tetap perlu memprioritaskan pembaruan fasilitas fisik—khususnya ruang belajar

dan area pendukung—serta menjaga standar perawatan agar kesan positif dosen dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan dosen terhadap layanan sarana dan prasarana FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 86%.

h. Kesejahteraan Dosen

Tabel 22 Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Aspek Kesejahteraan

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	32,4%	45,1%	22,5%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	28,2%	50,7%	21,1%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	23,9%	63,4%	12,7%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	12,7%	64,8%	22,5%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	5,6%	57,7%	36,6%	0,0%	100%
Rata-rata	20,56%	56,34%	23,10%	0,00%	100%

Tingkat kepuasan dosen terhadap aspek kesejahteraan di lingkungan FISIP Universitas Mulawarman secara umum berada pada kategori cukup baik, dengan mayoritas responden memberikan penilaian “Baik” (56,34%) dan “Cukup” (23,10%), sementara hanya 20,56% yang menilai “Sangat Baik” dan tidak ada yang memberikan penilaian “Kurang”. Komposisi ini mencerminkan bahwa meskipun layanan telah berjalan sesuai standar dasar, persepsi dosen terhadap upaya kesejahteraan belum sepenuhnya optimal atau memuaskan.

Indikator jaminan memperoleh skor “Baik” tertinggi sebesar 63,4%, menunjukkan bahwa aspek kepastian prosedural dan rasa aman dalam layanan kesejahteraan sudah mulai terbentuk. Indikator keterandalan dan daya tanggap masing-masing diikuti oleh skor “Baik” sebesar 45,1% dan 50,7%, namun catatan penting tetap muncul dari proporsi “Cukup” yang cukup tinggi (di atas 20%) pada kedua indikator tersebut. Ini menandakan perlunya peningkatan kejelasan dan konsistensi dalam penyediaan tunjangan, akses beasiswa, serta transparansi kebijakan kesejahteraan lainnya.

Indikator empati mendapat nilai “Sangat Baik” terendah (12,7%) dan “Cukup” cukup besar (22,5%), mengisyaratkan bahwa perhatian personal, komunikasi

empatik, serta keterlibatan aktif dalam mendengar kebutuhan dosen masih dapat ditingkatkan. Sementara itu, bukti fisik menjadi dimensi dengan persepsi paling rendah: hanya 5,6% responden memberikan penilaian “Sangat Baik”, sedangkan 36,6% menyatakan “Cukup”. Hal ini mengarah pada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kenyamanan dan kelengkapan fasilitas kerja, seperti ruang dosen yang layak, peralatan pendukung, serta akses teknologi.

Secara keseluruhan, hasil survei ini merekomendasikan agar penguatan aspek kesejahteraan difokuskan pada peningkatan sarana pendukung fisik, kecepatan respons pengelola, serta keterbukaan komunikasi, agar kesejahteraan dosen tidak hanya terpenuhi secara administratif, tetapi juga dirasakan secara emosional dan profesional dalam aktivitas tridarma mereka.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan dosen terhadap kesejahteraan dosen FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 75%.

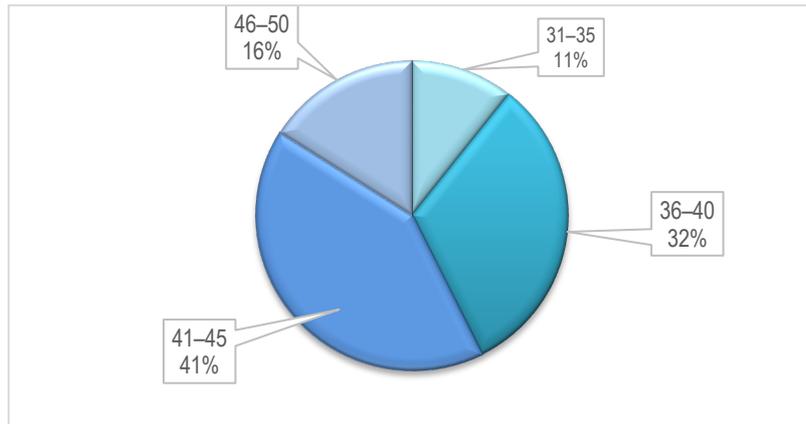
C. Analisis Hasil dan Pembahasan Kepuasan Tendik

1. Demografi responden



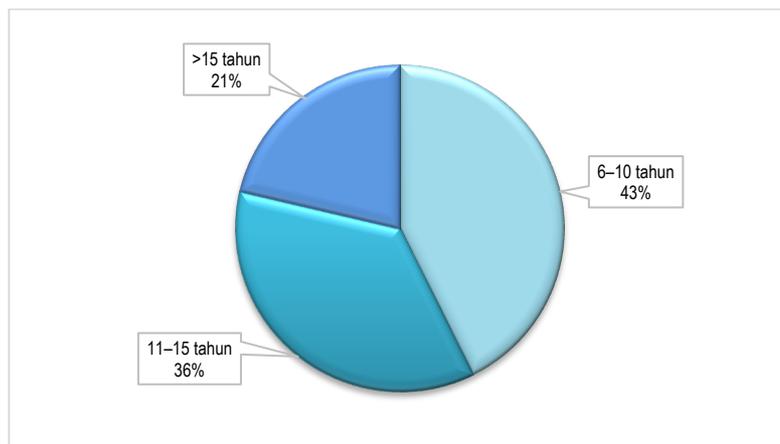
Gambar 7 Pie Chart Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan *pie chart* di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu 46 dosen dengan persentase 61,3% dan laki-laki sebanyak 29 responden dengan persentase 38,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa representasi keterlibatan tendik laki-laki sebagai responden perlu ditingkatkan untuk menyeimbangkan sebaran gender pada survei berikutnya.



Gambar 8 Pie Chart Usia Responden

Berdasarkan *pie chart* di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 41-45 tahun yaitu 31 responden dengan persentase 41% dan berusia 36-40 tahun sebanyak 24 responden dengan persentase 32%.



Gambar 9 Pie Chart Masa Kerja Responden

2. Analisis Indikator Kepuasan

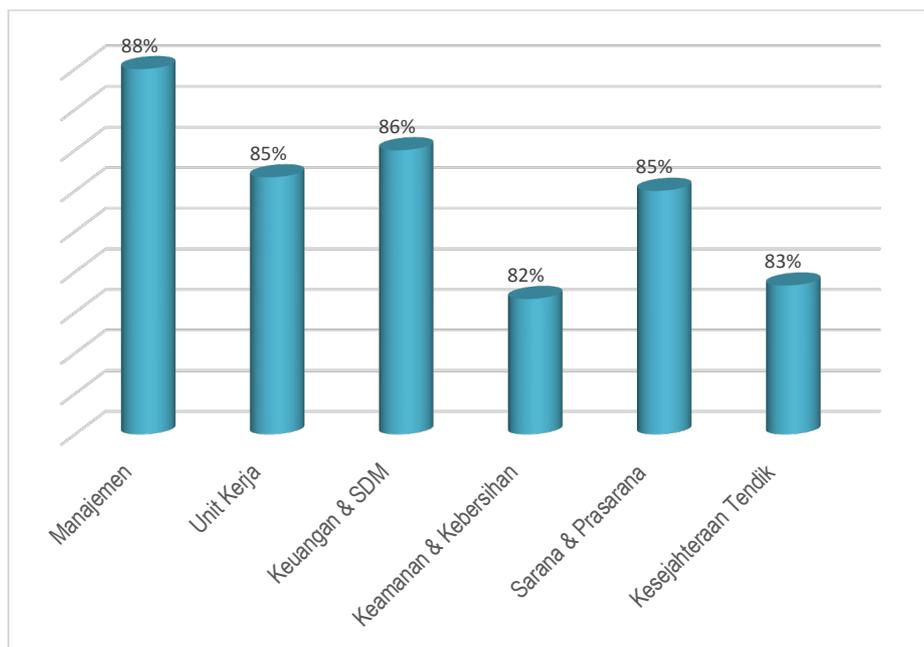
Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, kepuasan tendik pada survei ini diukur dengan menggunakan lima indikator kepuasan terhadap 6 (enam) dimensi. Hasil pengukuran disajikan pada tabel 23.

Tabel 23 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Dimensi yang Diukur

Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Manajemen	52%	48%	0%	0%	100%
Unit Kerja	44%	53%	3%	0%	100%
Keuangan & SDM	35%	60%	5%	0%	100%
Keamanan & Kebersihan	44%	56%	0%	0%	100%

Dimensi	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Sarana & Prasarana	45%	49%	5%	0%	100%
Kesejahteraan Tendik	40%	51%	9%	0%	100%

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan tendik FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 85%.



Gambar 10 Diagram Skor Kepuasan Dimensi yang Diukur

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap tenaga kependidikan (tendik) di FISIP Universitas Mulawarman, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan secara umum tergolong tinggi. Seluruh dimensi yang diukur menunjukkan proporsi terbesar pada kategori “Baik” dan “Sangat Baik”, tanpa adanya responden yang memilih kategori “Kurang”. Hal ini mencerminkan bahwa para tendik secara umum menilai layanan internal fakultas sudah berjalan dengan baik dan tanpa keluhan ekstrem.

Dimensi manajemen fakultas memperoleh capaian tertinggi, dengan 52% menyatakan “Sangat Baik” dan 48% “Baik”, menunjukkan bahwa pimpinan fakultas dinilai responsif dan dapat diandalkan dalam menyelenggarakan tata kelola kelembagaan. Disusul oleh dimensi keamanan dan kebersihan dengan 44% “Sangat Baik” dan 56% “Baik”, yang mengindikasikan bahwa lingkungan kerja yang aman dan bersih telah dijaga secara konsisten dan menjadi faktor penting dalam mendukung kenyamanan kerja.

Dimensi unit kerja mendapat apresiasi sebesar 44% “Sangat Baik” dan 53% “Baik”, mencerminkan koordinasi internal dan relasi kerja antarstaf berjalan efektif. Namun demikian, muncul 3% penilaian “Cukup” yang mengisyaratkan perlunya penguatan komunikasi atau pengelolaan tugas di unit tertentu.

Pada dimensi keuangan dan SDM, tingkat kepuasan relatif baik (35% “Sangat Baik”, 60% “Baik”), namun terdapat 5% yang menilai “Cukup”. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan dianggap cukup memuaskan, peningkatan dalam hal transparansi, kecepatan pelayanan, atau keterbukaan komunikasi masih diperlukan.

Demikian pula pada sarana dan prasarana, sebanyak 45% tendik menilai “Sangat Baik” dan 49% “Baik”, dengan 5% menyatakan “Cukup”. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas kerja sudah cukup memadai, namun aspek kenyamanan, aksesibilitas, atau pemeliharaan masih dapat diperbaiki.

Terakhir, kesejahteraan tendik menjadi dimensi dengan distribusi paling beragam: 40% “Sangat Baik”, 51% “Baik”, dan 9% “Cukup”. Meskipun mayoritas responden puas, sepertiga lainnya belum sepenuhnya merasakan manfaat kesejahteraan secara merata, menjadikan dimensi ini sebagai prioritas peningkatan melalui evaluasi kebijakan insentif, pengembangan kapasitas, serta akses terhadap program kesejahteraan berkelanjutan.

Tingkat kepuasan yang diukur berdasarkan masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

a. Layanan Manajemen

Tabel 24 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Layanan Manajemen

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	53,3%	46,7%	0,0%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	44,0%	56,0%	0,0%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	52,0%	48,0%	0,0%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	50,7%	49,3%	0,0%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	58,7%	41,3%	0,0%	0,0%	100%
Rata-rata	51,73%	48,27%	0,00%	0,00%	100%

Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan manajemen di FISIP Universitas Mulawarman menunjukkan capaian yang sangat baik. Seluruh indikator memperoleh penilaian 100% pada

kategori “Sangat Baik” dan “Baik”, tanpa satu pun responden yang menyatakan “Cukup” atau “Kurang”. Hal ini mencerminkan bahwa manajemen fakultas dinilai profesional, komunikatif, dan mampu memenuhi ekspektasi dasar para tendik secara konsisten.

Secara rata-rata, 51,73% responden menilai “Sangat Baik” dan 48,27% menilai “Baik”. Indikator bukti fisik menjadi aspek dengan skor tertinggi dalam kategori “Sangat Baik” (58,7%), yang menunjukkan bahwa penampilan, sarana penunjang kerja, dan kesiapan dokumen administrasi telah dikelola dengan baik dan dihargai oleh tendik. Disusul oleh indikator keterandalan sebesar 53,3% dan jaminan sebesar 52,0%, yang mencerminkan keyakinan tendik terhadap komitmen manajemen dalam menjaga kualitas dan konsistensi kebijakan maupun prosedur layanan.

Indikator empati dan daya tanggap juga memperoleh skor tinggi—masing-masing 50,7% dan 44,0% untuk kategori “Sangat Baik”—yang menunjukkan bahwa interaksi interpersonal dan kecepatan respons terhadap kebutuhan tendik telah dijalankan secara efektif.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa layanan manajemen di FISIP Universitas Mulawarman telah memenuhi standar ekspektasi tenaga kependidikan dengan sangat baik. Meski demikian, konsistensi kualitas layanan dan komunikasi yang inklusif tetap perlu dijaga agar tingkat kepuasan yang tinggi ini dapat dipertahankan dalam jangka panjang.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan tendik terhadap layanan manajemen FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 88%.

b. Layanan Unit Kerja

Tabel 25 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Layanan Unit Kerja

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	46,7%	52,0%	1,3%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	40,0%	56,0%	4,0%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	46,7%	50,7%	2,7%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	42,7%	54,7%	2,7%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	45,3%	49,3%	5,3%	0,0%	100%
Rata-rata	44,27%	52,53%	3,20%	0,00%	100%

Berdasarkan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan unit kerja di lingkungan FISIP Universitas Mulawarman, secara umum menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Mayoritas responden menilai “Baik” (52,53%) dan “Sangat Baik” (44,27%), sementara hanya 3,20% yang menilai “Cukup” dan tidak terdapat responden yang memberikan penilaian “Kurang”. Hal ini menandakan bahwa koordinasi, pelayanan administratif, dan dukungan antarunit kerja secara umum telah berjalan dengan baik dan sesuai ekspektasi tendik.

Indikator keterandalan dan jaminan sama-sama mencatat skor “Sangat Baik” tertinggi, masing-masing sebesar 46,7%, mencerminkan persepsi positif terhadap konsistensi dan kepastian prosedur kerja yang diterapkan di tingkat unit. Empati (42,7%) dan bukti fisik (45,3%) juga mendapat apresiasi yang baik dari responden, menandakan bahwa interaksi antarindividu serta kondisi lingkungan kerja dinilai cukup mendukung.

Namun demikian, indikator bukti fisik mencatat proporsi penilaian “Cukup” tertinggi, yakni 5,3%, diikuti oleh daya tanggap sebesar 4,0% dan empati (2,7%). Meskipun angkanya kecil, temuan ini mengindikasikan masih adanya ruang untuk peningkatan—khususnya dalam hal kelengkapan sarana kerja, kecepatan layanan administratif, dan perhatian personal di lingkungan unit masing-masing.

Secara keseluruhan, layanan unit kerja di FISIP Universitas Mulawarman telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang responsif, kolaboratif, dan relatif memuaskan bagi tenaga kependidikan. Upaya perbaikan ke depan dapat difokuskan pada penguatan interaksi kerja yang lebih empatik, peningkatan kualitas fasilitas fisik, dan penyederhanaan prosedur internal guna mendukung produktivitas tendik secara berkelanjutan.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan tendik terhadap layanan manajemen FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 85%.

c. Layanan Keuangan & SDM

Tabel 26 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Layanan Keuangan & SDM

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	36,0%	61,3%	2,7%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	37,3%	53,3%	6,7%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	42,7%	46,7%	9,3%	0,0%	100%

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Empati (<i>Empathy</i>)	42,7%	53,3%	4,0%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	16,0%	81,3%	2,7%	0,0%	100%
Rata-rata	34,93%	59,20%	5,07%	0,00%	100%

Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan keuangan dan sumber daya manusia (SDM) di FISIP Universitas Mulawarman menunjukkan kecenderungan yang sangat positif. Mayoritas responden memberikan penilaian “Baik” (rata-rata 59,20%) dan “Sangat Baik” (34,93%), sementara hanya 5,07% yang menyatakan “Cukup”, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian “Kurang”. Hal ini mencerminkan bahwa secara umum layanan keuangan dan SDM telah dijalankan secara profesional dan memenuhi harapan tendik.

Indikator empati dan jaminan memperoleh nilai “Sangat Baik” tertinggi, masing-masing sebesar 42,7%, menunjukkan bahwa petugas dinilai mampu menunjukkan perhatian personal serta memberikan kepastian prosedural yang baik dalam proses layanan. Indikator daya tanggap juga menonjol, dengan 37,3% menyatakan “Sangat Baik”, mencerminkan kecepatan dan efektivitas respon terhadap permintaan atau keluhan tendik.

Sementara itu, indikator bukti fisik mencatat skor “Baik” tertinggi di antara semua indikator, yaitu 81,3%, meskipun proporsi “Sangat Baik”-nya tergolong paling rendah (16,0%). Hal ini menunjukkan bahwa tampilan layanan dan fasilitas fisik dinilai cukup memadai, namun belum memberikan kesan luar biasa atau unggul di mata tendik. Indikator keterandalan juga mencatat kepuasan tinggi, dengan 61,3% “Baik” dan 36,0% “Sangat Baik”, mencerminkan konsistensi pelayanan yang dapat diandalkan.

Secara keseluruhan, layanan keuangan dan SDM di FISIP Universitas Mulawarman dinilai telah berjalan dengan baik dan mendukung kinerja administratif tenaga kependidikan. Ke depan, peningkatan dapat difokuskan pada penguatan komunikasi interpersonal, peningkatan impresi profesionalisme layanan, dan pengayaan fitur layanan berbasis teknologi, guna mendorong kepuasan maksimal dari sisi pengguna layanan internal.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan tendik terhadap layanan manajemen FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 83%.

d. Layanan Keamanan dan Kebersihan

Tabel 27 di bawah ini menunjukkan bahwa tendik FISIP Universitas Mulawarman sangat puas terhadap layanan keamanan dan kebersihan. Seluruh responden memberikan penilaian dalam kategori Sangat Baik dan Baik, tanpa ada yang menyatakan Cukup maupun Kurang. Rata-rata tingkat kepuasan pada lima indikator berada pada 34,21% (Sangat Baik) dan 64,74% (Baik), dengan total kepuasan mencapai 99%.

Tabel 27 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Layanan Keamanan & Kebersihan

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	46,7%	53,3%	0,0%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	38,7%	61,3%	0,0%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	45,3%	54,7%	0,0%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	49,3%	50,7%	0,0%	0,0%	100%
Rata-rata	44,00%	56,00%	0,00%	0,00%	100%

Hasil survei menunjukkan bahwa tenaga kependidikan (tendik) FISIP Universitas Mulawarman memberikan penilaian yang sangat positif terhadap layanan keamanan dan kebersihan. Seluruh responden menilai layanan ini dalam kategori "Sangat Baik" dan "Baik", tanpa ada yang menyatakan "Cukup" maupun "Kurang". Rata-rata tingkat kepuasan berada pada 44,00% (Sangat Baik) dan 56,00% (Baik), menandakan bahwa layanan ini telah memenuhi ekspektasi secara menyeluruh.

Indikator bukti fisik mendapatkan skor "Sangat Baik" tertinggi sebesar 49,3%, menunjukkan bahwa tampilan, perlengkapan kerja petugas, serta kondisi fisik lingkungan kampus dinilai sangat representatif dan terawat. Disusul oleh indikator keterandalan dengan 46,7% "Sangat Baik", mencerminkan konsistensi dan ketepatan pelaksanaan tugas oleh petugas keamanan dan kebersihan.

Aspek empati juga menonjol dengan 45,3% "Sangat Baik", yang mengindikasikan bahwa interaksi petugas dilakukan secara sopan, ramah, dan memperhatikan kenyamanan tendik. Sementara itu, daya tanggap dan jaminan masing-masing memperoleh 40,0% dan 38,7% "Sangat Baik", dengan sisanya 100% pada kategori "Baik". Ini memperlihatkan bahwa kecepatan merespons permintaan serta jaminan terhadap rasa aman dirasakan sangat memadai.

Secara keseluruhan, data ini mencerminkan bahwa layanan keamanan dan kebersihan di FISIP Universitas Mulawarman berada pada kategori sangat

memuaskan. Tidak hanya karena tidak adanya respon negatif, tetapi juga karena setiap dimensi layanan menunjukkan proporsi tinggi dalam kepuasan maksimal, terutama pada aspek fisik, keandalan, dan kepedulian interpersonal. Kinerja para petugas dinilai profesional, tanggap, dan berkontribusi besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan mendukung produktivitas sivitas akademika.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan tendik terhadap layanan manajemen FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 86%.

e. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan data Tabel 28, tingkat kepuasan tenaga kependidikan (tendik) FISIP Universitas Mulawarman terhadap layanan sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik dan baik. Mayoritas responden menyatakan puas, dengan 45,33% memberikan penilaian “Sangat Baik” dan 49,33% menyatakan “Baik”, sementara hanya 5,33% yang menilai “Cukup”, dan tidak ada penilaian “Kurang”. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung kerja secara umum dinilai layak, fungsional, dan mendukung pelaksanaan tugas tendik.

Tabel 28 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Sarana dan Prasarana

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				Total
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	42,7%	53,3%	4,0%	0,0%	100%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	44,0%	52,0%	4,0%	0,0%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	49,3%	46,7%	4,0%	0,0%	100%
Empati (<i>Empathy</i>)	44,0%	46,7%	9,3%	0,0%	100%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	46,7%	48,0%	5,3%	0,0%	100%
Rata-rata	45,33%	49,33%	5,33%	0,00%	100%

Indikator jaminan memperoleh proporsi tertinggi untuk kategori “Sangat Baik” sebesar 49,3%, mencerminkan bahwa sarana yang tersedia memberikan kepastian dan kepercayaan dalam mendukung pelaksanaan tugas kerja. Disusul oleh bukti fisik dengan 46,7% “Sangat Baik” dan 48,0% “Baik”, yang menunjukkan bahwa tampilan, kelengkapan, serta kualitas fasilitas fisik seperti ruang kerja, peralatan kantor, dan fasilitas penunjang lainnya dipandang representatif dan memadai.

Indikator daya tanggap dan empati juga menunjukkan performa positif, masing-masing dengan 44,0% dan 44,0% “Sangat Baik”, yang mengindikasikan bahwa pengelola fasilitas dinilai cukup sigap merespons kebutuhan serta memberikan perhatian terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna. Namun demikian, indikator empati mencatat proporsi “Cukup” tertinggi sebesar 9,3%, menjadi catatan untuk peningkatan kualitas interaksi dan komunikasi interpersonal dalam pengelolaan fasilitas.

Secara keseluruhan, layanan sarana dan prasarana di FISIP Universitas Mulawarman dinilai memuaskan oleh tenaga kependidikan, baik dari segi kelayakan fasilitas, kecepatan respons, maupun perhatian terhadap kenyamanan kerja. Meski tingkat kepuasan sangat tinggi, evaluasi dan peningkatan berkala tetap diperlukan, khususnya dalam mempertahankan reliabilitas sistem dan memperkuat dimensi empati dalam pelayanan fasilitas kerja.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan tendik terhadap layanan manajemen FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 85%.

f. Kesejahteraan Tendik

Berdasarkan Tabel 29, tingkat kepuasan tendik FISIP Universitas Mulawarman terhadap aspek kesejahteraan berada pada kategori cukup tinggi, dengan 40,27% responden menyatakan “Sangat Baik” dan 51,20% menyatakan “Baik”. Namun demikian, masih terdapat 8,53% responden yang memberikan penilaian “Cukup”, menunjukkan bahwa meskipun tren kepuasan relatif positif, terdapat ruang perbaikan yang perlu diperhatikan secara serius.

Tabel 29 Tingkat Kepuasan Tendik terhadap Aspek Kesejahteraan

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Total
Keterandalan (Reliability)	40,0%	52,0%	8,0%	0,0%	100%
Daya tanggap (Responsiveness)	44,0%	49,3%	6,7%	0,0%	100%
Jaminan (Assurance)	34,7%	53,3%	12,0%	0,0%	100%
Empati (Empathy)	37,3%	56,0%	6,7%	0,0%	100%
Bukti fisik (Tangibles)	45,3%	45,3%	9,3%	0,0%	100%
Rata-rata	40,27%	51,20%	8,53%	0,00%	100%

Indikator daya tanggap mencatat skor “Sangat Baik” tertinggi sebesar 44,0%, menandakan bahwa unit pengelola dinilai cukup sigap dalam merespons kebutuhan dan aspirasi terkait kesejahteraan tendik. Hal ini merupakan indikator yang paling kuat dalam mencerminkan perhatian manajemen terhadap pelayanan secara langsung.

Namun, indikator jaminan dan bukti fisik menunjukkan tantangan tersendiri. Sebanyak 12,0% responden menilai jaminan hanya “Cukup”, dan indikator tangibles juga mencatat 9,3% penilaian “Cukup”, yang menunjukkan bahwa kepastian sistem kesejahteraan serta kondisi fasilitas pendukung kenyamanan kerja belum sepenuhnya optimal. Di sisi lain, indikator empati mendapat 6,7% penilaian “Cukup”, yang menunjukkan bahwa perhatian terhadap kebutuhan emosional dan personalisasi layanan masih bisa ditingkatkan.

Secara umum, layanan kesejahteraan tendik telah menunjukkan performa yang memadai, namun masih perlu ditingkatkan baik dari segi ketersediaan fasilitas, kebijakan insentif yang lebih adaptif, maupun pendekatan yang lebih empatik dan partisipatif. Perlu strategi berkelanjutan yang menyeimbangkan antara penguatan fasilitas fisik dan pengakuan non-material, sehingga kesejahteraan tendik tidak hanya terpenuhi secara administratif, tetapi juga dirasakan secara personal dan profesional.

Berdasarkan perhitungan skor tertimbang (*weighted score*), maka dapat disimpulkan skor kepuasan tendik terhadap layanan manajemen FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 adalah 83%.

D. Analisis Keluhan dan Saran

Selain respon secara kuantitatif yang analisisnya telah dipaparkan sebelumnya, terdapat pula respon kualitatif terkait keluhan dan saran yang turut disampaikan oleh responden melalui survei ini. Sebanyak 20 tanggapan keluhan dan saran disampaikan oleh dosen dan tenaga kependidikan (tendik) terhadap berbagai dimensi layanan yang diukur dalam survei ini. Secara tematik, tanggapan tersebut dikelompokkan ke dalam lima topik utama, yaitu sarana dan prasarana (35%), kepegawaian/SDM (25%), kesejahteraan (20%), layanan lainnya (15%), dan akademik (5%).

Jika dibandingkan dengan survei tahun sebelumnya yang menunjukkan dominasi topik sarana prasarana (44%) dan layanan (24%), tahun ini tren serupa masih terlihat pada keluhan terkait sarana dan prasarana, terutama mengenai keterbatasan kualitas jaringan internet (WIFI) di beberapa ruang dosen dan ruang mengajar yang kurang stabil. Selain itu, keluhan mencakup kebutuhan akan fasilitas kerja individu seperti akses aplikasi cek plagiarisme, langganan jurnal, loker dosen, dan sistem kerja administratif yang lebih efisien, serta ketersediaan kantin representatif yang mendukung penguatan Zona Integritas di lingkungan FISIP Universitas Mulawarman.

Pada topik kepegawaian/SDM, responden menyoroti kebutuhan akan sistem reward yang adil, kejelasan hak dan kewajiban, serta dorongan peningkatan kapasitas dan penambahan SDM di unit-unit pelayanan. Sementara itu, topik kesejahteraan, yang sebelumnya tidak muncul dominan, kini mengemuka dengan saran terkait tunjangan dan fasilitas pendukung keseimbangan kerja-hidup. Respon terhadap layanan umum menyoroti harapan agar pengelolaan keluhan lebih proaktif dan transparan, termasuk sosialisasi SOP yang menyangkut alur layanan dan peran masing-masing unit. Adapun topik akademik, yang menurun dibanding tahun sebelumnya (dari 12% menjadi 5%), tetap mencatat usulan tentang peningkatan sistem evaluasi kinerja dosen dan pengelolaan kehadiran.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan infrastruktur pendukung dan penguatan aspek manajemen SDM tetap menjadi prioritas dalam persepsi dan harapan dosen serta tendik FISIP Universitas Mulawarman.

BAB III

REKOMENDASI TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Hasil survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan (tendik) FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 menunjukkan bahwa secara umum layanan manajerial, akademik, dan pendukung berada pada kategori kepuasan tinggi, dengan mayoritas responden menyatakan penilaian pada tingkat “Baik” dan “Sangat Baik”. Dosen memberikan apresiasi positif terhadap layanan akademik dan fasilitas pendukung seperti ruang baca, layanan keamanan, dan kebersihan, yang dinilai konsisten, responsif, dan ramah. Namun, terdapat catatan penting terkait aspek kesejahteraan dan mutu sarana prasarana, yang masih menyisakan ruang perbaikan, terutama dalam hal kenyamanan kerja, bukti fisik fasilitas, dan perhatian empatik.

Sementara itu, tendik menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan manajemen, keamanan, dan keuangan-SDM, namun juga menggarisbawahi perlunya peningkatan dalam penataan sarana kerja, kejelasan kebijakan internal, serta keberlanjutan program kesejahteraan. Dimensi empati dan tangibles menjadi indikator yang relatif lebih rendah, menandakan kebutuhan peningkatan kualitas interaksi, komunikasi personal, dan kenyamanan fisik lingkungan kerja.

Masukan kualitatif menguatkan bahwa beberapa isu krusial masih berulang dari tahun ke tahun, seperti akses terhadap fasilitas kerja personal, ketimpangan dukungan teknologi, dan sistem SDM yang belum sepenuhnya adaptif terhadap tuntutan akademik modern. Hal ini menuntut perbaikan yang bersifat terstruktur, sistemik, dan berkelanjutan agar seluruh sivitas dapat menjalankan fungsinya secara optimal.

B. Rekomendasi

Berikut adalah rekomendasi tindak lanjut hasil survei kepuasan dosen dan tendik FISIP Universitas Mulawarman tahun 2025 yang disusun berdasarkan data dan analisis yang telah dipaparkan:

1. Meningkatkan fasilitas kerja individu dosen dan tendik, termasuk ruang kerja yang memadai, loker, akses jurnal ilmiah, serta aplikasi pendukung kegiatan akademik dan administrasi.
2. Merancang skema peningkatan kesejahteraan dosen dan tendik yang bertahap, adil, dan berorientasi pada kebutuhan nyata di lapangan.
3. Memperbaiki dan menstabilkan jaringan internet, khususnya di ruang-ruang mengajar dan kerja yang sering mengalami gangguan teknis.

4. Menyusun sistem insentif dan pengembangan kapasitas SDM berbasis kinerja terukur dan prinsip meritokrasi, guna mendorong motivasi dan profesionalisme kerja.
5. Melakukan sosialisasi prosedur layanan secara rutin kepada dosen dan tendik agar pemahaman terhadap peran unit kerja dan mekanisme layanan semakin kuat dan seragam.
6. Membangun sistem pengelolaan keluhan dan masukan yang bersifat proaktif, transparan, dan cepat tanggap, termasuk melalui digitalisasi layanan umpan balik.
7. Meningkatkan jumlah dan sebaran responden dosen dalam survei kepuasan berikutnya agar data lebih representatif dan mencerminkan kondisi lintas program studi secara menyeluruh.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Dosen dan Tendik Tahun 2025 ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagai dasar kebijakan dan strategi FISIP Universitas Mulawarman dalam rangka peningkatan layanan di masa depan.