

# LAPORAN SURVEI

KEPUASAN DOSEN & TENDIK



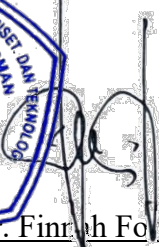
TAHUN 2024



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MULAWARMAN



**HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN & TENDIK  
TAHUN 2024**

Tanggal	:	3 Juni 2024
Dibuat oleh	:	Kepala Pusat Penjamin Mutu,  <u>Aminun Nimatu Rohmah, M.A.</u> NIP. 19910601 201903 2 025
Disetujui oleh	:	Dekan,   <u>Dr. Finrah Fauqoniah, S.Sos., M.Si.</u> NIP. 19800709 200604 2 001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat-Nya Laporan Survei Kepuasan Dosen & Tendik Tahun 2024 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman (FISIP Unmul) dapat diselesaikan dengan baik. Dokumen Laporan Survei Kepuasan Dosen & Tendik ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan, kualitas sumber daya manusia, dan pengelolaan akademik bagi seluruh unsur di FISIP Unmul. Adapun aspek-aspek yang telah memperoleh penilaian kepuasan baik dan sangat baik, kemudian perlu dipertahankan dan terus dimonitor kualitasnya di masa yang akan datang.

Masukan dan kritik untuk Laporan Survei Kepuasan Dosen & Tendik Tahun 2024 sangat diharapkan agar kedepan menjadi bahan pertimbangan untuk strategi-strategi peningkatan kualitas pelayanan di FISIP Unmul. Masukan maupun kritik atas laporan ini, dapat disampaikan melalui email [gimffisipunmul@gmail.com](mailto:gimffisipunmul@gmail.com).

Akhir kata, semoga Laporan Survei Kepuasan Dosen & Tendik Tahun 2024 ini dapat bermanfaat untuk menjadi umpan balik (*feedback*) bagi Manajemen demi kemajuan FISIP Unmul di masa yang akan datang.

Samarinda, 3 Juni 2024

Kepala Pusat Penjamin Mutu  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>I</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>II</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>III</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>IV</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM.....</b>	<b>V</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>VI</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. PENDAHULUAN .....	1
B. TUJUAN.....	1
C. METODOLOGI.....	2
D. DISEMINASI .....	15
E. LINIMASA .....	15
F. TIM PELAKSANA .....	16
<b>BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>17</b>
A. KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	17
B. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	21
C. DISTRIBUSI FREKUENSI PER DIMENSI .....	27
D. TINGKAT KEPUASAN DOSEN.....	32
E. TINGKAT KEPUASAN TENDIK .....	38
F. ANALISIS KELUHAN DAN SARAN .....	43
<b>BAB III REKOMENDASI TINDAK LANJUT .....</b>	<b>44</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Populasi Dosen FISIP Unmul.....	2
Tabel 2 Instrumen Kepuasan Dosen .....	3
Tabel 3 Instrumen Kepuasan Tendik.....	11
Tabel 4 Linimasa Kegiatan Survei.....	16
Tabel 5 Tim Pelaksana.....	16
Tabel 6 Hasil Validitas Alat Ukur Kepuasan Dosen .....	21
Tabel 7 <i>Loading</i> Faktor Kepuasan Dosen.....	24
Tabel 8 Hasil Validitas dan Reliabilitas Alat ukur Kepuasan Tendik .....	25
Tabel 9 <i>Loading</i> Faktor Kepuasan Tendik .....	27
Tabel 10 Tingkat Kepuasan Dosen.....	33
Tabel 11 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi.....	33
Tabel 12 Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen/Pimpinan .....	34
Tabel 13 Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan .....	35
Tabel 14 Tingkat Kepuasan Layanan Ruang Baca.....	36
Tabel 15 Tingkat Kepuasan Layanan Umum & BMN.....	37
Tabel 16 Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan & Kebersihan.....	38
Tabel 17 Tingkat Kepuasan Tendik.....	39
Tabel 18 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi.....	39
Tabel 19 Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen .....	40
Tabel 20 Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan .....	41
Tabel 21 Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan & Kebersihan.....	42

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Jenis Kelamin Responden (Dosen).....	17
Diagram 2 Usia Responden (Dosen) .....	17
Diagram 3 Program Studi Responden (Dosen).....	18
Diagram 4 Masa Kerja Responden (Dosen) .....	18
Diagram 5 Jenis Kelamin Responden (Tendik).....	19
Diagram 6 Usia Responden (Dosen) .....	19
Diagram 7 Unit Kerja Responden (Tendik).....	20
Diagram 8 Masa Kerja Responden (Tendik).....	20
Diagram 9 Distribusi Frekuensi Layanan Manajemen (Dosen) .....	27
Diagram 10 Distribusi Frekuensi Layanan Keuangan dan SDM (Dosen).....	28
Diagram 11 Distribusi Frekuensi Layanan Ruang Baca (Dosen).....	28
Diagram 12 Distribusi Frekuensi Layanan Umum dan BMN (Dosen) .....	29
Diagram 13 Distribusi Frekuensi Layanan Keamanan dan Kebersihan (Dosen) .....	29
Diagram 14 Distribusi Frekuensi Layanan Ruang Baca (Dosen).....	30
Diagram 15 Distribusi Frekuensi Layanan Manajemen (Tendik) .....	30
Diagram 16 Distribusi Frekuensi Layanan Keuangan dan SDM (Tendik) .....	31
Diagram 17 Distribusi Frekuensi Layanan Keamanan dan Kebersihan (Tendik) .....	31
Diagram 18 Distribusi Frekuensi Layanan Sarana dan Prasarana (Tendik).....	32

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hasil Analisis Confirmatory Factor Analysis Kepuasan Dosen .....	23
Gambar 2 Hasil Analisis Confirmatory Factor Analysis Kepuasan Tendik.....	26

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Pendahuluan

FISIP Unmul merupakan institusi penyelenggara pendidikan tinggi yang berlokasi di Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Sebagai institusi pendidikan tinggi, layanan pendidikan merupakan bisnis inti (*core business*) yang dilaksanakan oleh FISIP Unmul. Dalam pengelolaan layanan pendidikan tersebut, dosen dan tenaga kependidikan (tendik) merupakan dua unsur yang berperan penting untuk memberikan kualitas layanan terbaik bagi mahasiswa sebagai *customer* utama FISIP Unmul. Di sisi lain, FISIP Unmul sebagai sebuah institusi juga wajib mempertimbangkan kepuasan sumber daya manusianya agar bisa menjadi institusi yang unggul.

Menyajikan layanan prima (*service excellence*) merupakan hal yang perlu diwujudkan oleh FISIP Unmul, sehingga mengetahui faktor-faktor kepuasan dosen dan tendik dapat menjadi informasi penting bagi FISIP Unmul untuk meningkatkan layanan prima kepada mahasiswa, pemangku kepentingan, mitra kerja sama, alumni dan masyarakat luas. Selain itu, pengelolaan pendidikan tinggi tidak hanya berfokus pada kualitas akademik pendidikan yang berdasar pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), namun juga pada manajemen pendidikan yang harus dilaksanakan dengan memenuhi standar pengelolaan pendidikan yang ditetapkan dalam Standar Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Sebagai rangkaian dari siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP), FISIP Unmul melaksanakan Survei Kepuasan Dosen & Tendik Tahun 2024 yang hasilnya menjadi rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan di FISIP Unmul.

### B. Tujuan

Survei Kepuasan Dosen & Tendik Tahun 2024 dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tendik dalam kegiatan pengelolaan institusi yang dilakukan oleh FISIP Unmul. Agar memperoleh hasil yang maksimal, pada survei ini dilakukan penilaian kepuasan terhadap seluruh aspek pengelolaan fakultas sesuai



dimensi dan indikator yang telah ditetapkan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dosen dan tendik berdasarkan 5 (lima) indikator kepuasan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*).

### C. Metodologi

#### 1. Metode dan Sampel

Survei Kepuasan Dosen & Tendik Tahun 2024 dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Untuk itu telah ditetapkan populasi dan sampel dari penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 1 Populasi Dosen FISIP Unmul**

No.	Program Studi	Jumlah Dosen
1	Administrasi Publik	11
2	Ilmu Pemerintahan	15
3	Pembangunan Sosial	13
4	Hubungan Internasional	17
5	Ilmu Komunikasi	11
6	Administrasi Bisnis	13
7	Psikologi	14
8	Magister Administrasi Publik	7
9	Magister Ilmu Pemerintahan	5
<b>Total</b>		<b>106</b>

Sumber: PDDIKTI (2024)

Selama periode pengumpulan data, jumlah respon dosen yang diterima adalah sebanyak 50 respon atau sebanyak 47% dari total populasi. Terdapat beberapa kendala pengumpulan respon dosen yang perlu menjadi catatan untuk pelaksanaan survei berikutnya, antara lain partisipasi dosen yang belum optimal untuk mengisi survei ini. Sementara itu, jumlah tendik berdasarkan informasi Bagian SDM & Keuangan pada semester ganjil 2023 terdata sebanyak 93 orang. Berdasarkan hasil pengumpulan data, terdapat 60 respon dari tendik atau sebanyak 64.5% dari total populasi.

## 2. Instrumen Survei

Instrumen Survei Kepuasan Dosen & Tendik Tahun 2024 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*). Lima indikator tersebut diturunkan ke dalam item-item yang digunakan untuk mengukur kepuasan dosen dan tendik terkait dimensi-dimensi pelayanan tersebut di atas, sebagaimana dijelaskan pada Tabel 2 dan Tabel 3.

**Tabel 2 Instrumen Kepuasan Dosen**

NO	DIMENSI/INDIKATOR	ITEM PERNYATAAN	TIPE RESPON
<b>LAYANAN MANAJEMEN FAKULTAS</b>			
A.	Keterandalan ( <i>Reliability</i> ) - 2 item	Manajemen Fakultas memberikan layanan tepat waktu ( <i>on time</i> ) dan mudah ditemui pada jam kerja	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik
		Manajemen Fakultas memiliki kompetensi dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang jelas dan akurat	
	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) - 2 item	Manajemen Fakultas sigap dan tidak membuat dosen menunggu lama dalam pelayanan	
		Manajemen Fakultas menangani keluhan dosen dan memberikan solusi dengan baik	
	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) - 2 item	Manajemen Fakultas dapat menjelaskan kebutuhan dosen dengan baik sesuai ketentuan (SOP)	
		Pelayanan yang diberikan Manajemen Fakultas mampu membangun kepercayaan dosen	
	Empati ( <i>Empathy</i> ) - 2 item	Manajemen Fakultas telah melakukan upaya untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan dosen	
		Manajemen Fakultas berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik kepada dosen	

NO	DIMENSI/INDIKATOR	ITEM PERNYATAAN	TIPE RESPON		
	9	Manajemen Fakultas dan Pimpinan unit mudah dihubungi untuk menyelesaikan urusan dosen			
	10	Manajemen Fakultas tampil rapi, bersih dan sopan saat melayani dosen			
	11	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) / Sarana-Prasarana - 5 item Manajemen Fakultas memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/ <i>platform</i> lainnya yang memudahkan dosen			
	12	Ruang layanan Manajemen Fakultas dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan pelayanan (komputer, meja-kursi tunggu, AC, dll)			
	13	Ruang layanan Manajemen Fakultas dalam kondisi bersih, rapi, terang, nyaman dan mudah diakses			
		Kepuasan Umum Aspek ini		Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas layanan manajemen/pimpinan FISIP	
		KELUHAN			Paragraf
		SARAN			Paragraf
<b>LAYANAN KEUANGAN &amp; SDM</b>					
<b>B.</b>	14	Keterandalan ( <i>Reliability</i> ) - 2 item Petugas layanan keuangan & SDM melakukan layanan tepat waktu ( <i>on time</i> ) dan berada di ruangan pada jam kerja	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik		
	15	Petugas layanan keuangan & SDM memiliki kompetensi dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang jelas dan akurat			
	16	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) - 2 item Petugas layanan keuangan & SDM sigap dan tidak membuat dosen lama menunggu dalam menerima pelayanan			
	17	Pimpinan/Petugas layanan keuangan & SDM menangani keluhan dosen dan memberikan solusi dengan baik			
18	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) - 2 item Petugas layanan keuangan & SDM dapat menjelaskan kebutuhan dosen dengan baik sesuai ketentuan (SOP)				

NO	DIMENSI/INDIKATOR	ITEM PERNYATAAN	TIPE RESPON	
	19	Layanan keuangan & SDM yang diberikan mampu membangun kepercayaan dosen terhadap Fakultas		
	20	Empati ( <i>Empathy</i> ) - 2 item		Fakultas telah melakukan upaya untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan dosen dalam urusan keuangan & SDM dengan proporsional dan transparan
	21			Pimpinan Fakultas/Unit serta petugas layanan keuangan & SDM berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik kepada dosen
	22	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) / Sarana-Prasarana - 5 item		Sistem layanan keuangan & SDM telah tersedia dan mudah diakses oleh dosen
	23			Petugas layanan keuangan & SDM tampil rapi, bersih dan sopan saat melayani dosen
	24			Petugas layanan keuangan & SDM memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan dosen
	25			Ruang layanan keuangan & SDM dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan (komputer, meja-kursi tunggu, AC, dll)
	26			Petugas layanan keuangan & SDM tampil rapi, bersih dan sopan saat melayani dosen
	27	Ruang layanan keuangan & SDM dalam kondisi bersih, rapi, terang, nyaman dan mudah diakses		
		Kepuasan Umum Aspek ini		Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas layanan keuangan & SDM FISIP
	KELUHAN		Paragraf	
	SARAN			
<b>LAYANAN RUANG BACA</b>				
C.	28	Keterandalan ( <i>Reliability</i> ) - 2 item	Petugas layanan ruang baca melakukan layanan tepat waktu ( <i>on time</i> ) dan berada di ruangan pada jam kerja	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik

NO	DIMENSI/INDIKATOR	ITEM PERNYATAAN	TIPE RESPON
29		Petugas layanan ruang baca memiliki kompetensi dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang jelas dan akurat	
30	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) - 2 item	Petugas layanan ruang baca sigap dan tidak membuat dosen lama menunggu dalam menerima pelayanan	
31		Pimpinan/petugas layanan ruang baca menangani keluhan dosen dan memberikan solusi dengan baik	
32	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) - 2 item	Petugas layanan ruang baca dapat menjelaskan kebutuhan dosen dengan baik sesuai ketentuan (SOP)	
33		Layanan ruang baca yang diberikan mampu membangun kepercayaan dosen terhadap Fakultas	
34	Empati ( <i>Empathy</i> ) - 2 item	Fakultas telah melakukan upaya untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan dosen dalam urusan layanan ruang baca	
35		Petugas ruang baca berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik kepada dosen	
36	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) / Sarana-Prasarana - 6 item	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	
37		Petugas layanan ruang baca tampil rapi, bersih dan sopan saat melayani dosen	
38		Petugas layanan ruang baca berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik kepada dosen	
39		Petugas layanan ruang baca memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/ <i>platform</i> lainnya yang memudahkan dosen	

NO	DIMENSI/INDIKATOR	ITEM PERNYATAAN	TIPE RESPON		
	40	Ruang baca dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan dosen (ruang baca, komputer, meja-kursi, AC, penitipan barang, dll)			
	41	Ruang baca dalam kondisi bersih, rapi, terang, nyaman dan mudah diakses			
		Kepuasan Umum Aspek ini		Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas layanan ruang baca FISIP	
		KELUHAN			Paragraf
		SARAN			Paragraf
<b>D.</b>	<b>LAYANAN UMUM &amp; BMN</b>				
	42	Keterandalan ( <i>Reliability</i> ) - 2 item	Petugas layanan Umum & BMN melakukan layanan tepat waktu ( <i>on time</i> ) dan berada di ruangan pada jam kerja	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik	
	43		Petugas layanan Umum & BMN memiliki kompetensi dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang jelas dan akurat		
	44	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) - 2 item	Petugas layanan Umum & BMN sigap dan tidak membuat dosen lama menunggu dalam menerima pelayanan		
	45		Petugas layanan Umum & BMN menangani keluhan dosen dan memberikan solusi dengan baik		
	46	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) - 2 item	Petugas layanan Umum & BMN dapat menjelaskan kebutuhan dosen dengan baik sesuai ketentuan (SOP)		
	47		Layanan Umum & BMN yang diberikan telah membangun kepercayaan dosen terhadap Fakultas		
	48	Empati ( <i>Empathy</i> ) - 2 item	Fakultas telah melakukan upaya untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan dosen terkait kebutuhan layanan Umum & BMN		
	49		Petugas layanan Umum & BMN berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik kepada dosen		

NO	DIMENSI/INDIKATOR	ITEM PERNYATAAN	TIPE RESPON		
E.	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) / Sarana-Prasarana - 5 item	50	Peralatan rutin yang dibutuhkan dosen terkait kegiatan belajar-mengajar telah tersedia dan mudah diakses oleh dosen		
		51	Petugas layanan Umum & BMN tampil rapi, bersih dan sopan saat melayani dosen		
		52	Petugas layanan Umum & BMN memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan dosen		
		53	Ruang layanan Umum & BMN dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan (komputer, meja-kursi tunggu, AC, dll)		
		54	Ruang layanan Umum & BMN dalam kondisi bersih, rapi, terang, nyaman dan mudah diakses		
		Kepuasan Umum Aspek ini	Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas layanan Umum & BMN FISIP		
		KELUHAN			Paragraf
		SARAN			Paragraf
<b>LAYANAN KEAMANAN &amp; KEBERSIHAN</b>					
E.	Keterandalan ( <i>Reliability</i> ) - 2 item	55	Petugas keamanan & kebersihan melayani dengan tepat waktu ( <i>on time</i> ) dan mudah ditemui di lingkungan FISIP	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik	
		56	Petugas keamanan & kebersihan memiliki kompetensi dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang jelas dan akurat		
	57	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) - 2 item	Petugas keamanan & kebersihan sigap membantu dosen		
			Petugas keamanan & kebersihan menangani keluhan dosen dan memberikan solusi dengan baik		
58	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) - 2 item	Petugas keamanan & kebersihan dapat menjelaskan kebutuhan dosen dengan baik sesuai ketentuan (SOP)			
59					

NO	DIMENSI/INDIKATOR	ITEM PERNYATAAN	TIPE RESPON		
	60	Layanan keamanan & kebersihan yang diberikan mampu membangun kepercayaan dosen terhadap Fakultas			
	61	Empati ( <i>Empathy</i> ) - 2 item		Fakultas telah melakukan upaya untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan dosen dalam urusan keamanan & kebersihan	
	62			Petugas keamanan & kebersihan berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik kepada dosen	
	63	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) / Sarana-Prasarana - 5 item		Petugas keamanan & kebersihan tampil rapi, bersih dan sopan saat melayani dosen	
	64			Tersedia pos keamanan yang memadai di lingkungan FISIP	
	65			Pos keamanan dalam kondisi bersih, rapi, terang, nyaman dan mudah diakses	
		Kepuasan Umum Aspek ini		Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas layanan keamanan & kebersihan FISIP	
		KELUHAN			Paragraf
	SARAN		Paragraf		
<b>F.</b>	<b>SARANA &amp; PRASARANA</b>				
	66	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) / Sarana-Prasarana - 15 item	Sarana belajar mengajar (kursi, meja, LCD, layar, spidol, lembar ujian, dan lainnya) tersedia dengan kondisi baik, serta dapat diperoleh dengan mudah dan gratis oleh dosen	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik	
	67		Fakultas menyediakan perangkat teknis penunjang akademik (misal, WIFI, Turnitin) yang mudah diakses dan gratis oleh dosen dengan layanan cepat		
	68		Website FISIP sudah informatif dan ter-update		
	69		Website Prodi sudah informatif dan ter-update		
	70		Website Record Center FISIP mudah diakses oleh dosen, informatif dan ter-update		



NO	DIMENSI/INDIKATOR	ITEM PERNYATAAN	TIPE RESPON
71		Ruangan kuliah memiliki fasilitas yang lengkap (meja, kursi, AC, dll) dan tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman	
72		Ruang seminar memiliki fasilitas yang lengkap (meja, kursi, AC, dll) dan tertata dengan rapi, bersih, terang dan nyaman	
73		Laboratorium memiliki fasilitas yang lengkap (meja, kursi, AC, dll) tertata dengan rapi, bersih, terang dan nyaman	
74		Fasilitas ibadah telah memadai, bersih dan nyaman	
75		Ruang publik (taman, kursi taman, area merokok, dll) telah memadai, bersih dan nyaman	
76		Lingkungan kampus telah tertata, bersih dan nyaman	
77		Fasilitas toilet/kamar mandi kecil telah memadai, bersih dan nyaman	
78		Tersedia kantin di FISIP yang memadai, bersih dan nyaman	
79		Tersedia sarana/prasarana olahraga di FISIP yang memadai, bersih dan nyaman	
80		Tempat parkir kendaraan bagi dosen telah mencukupi dan aman	
	Kepuasan Umum Aspek ini	Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas sarana & prasarana FISIP	
	KELUHAN		Paragraf
	SARAN		Paragraf

**Tabel 3 Instrumen Kepuasan Tendik**

NO	DIMENSI/INDIKATOR	ITEM PERNYATAAN	TIPE RESPON		
<b>LAYANAN MANAJEMEN FAKULTAS</b>					
A	1	Keterandalan ( <i>Reliability</i> ) - 2 item	Manajemen telah memberikan layanan yang baik dan tepat waktu ( <i>on time</i> ) bagi kebutuhan tendik dalam menjalankan tugasnya	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik	
			Manajemen Fakultas memiliki kompetensi dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang jelas dan akurat		
	3	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) - 2 item	Manajemen sigap dan tidak membuat tendik menunggu lama dalam memenuhi kebutuhan tendik		
			Manajemen menangani keluhan tendik dan memberikan solusi dengan baik		
	5	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) - 2 item	Manajemen Fakultas dapat menjelaskan kebutuhan tendik dengan baik sesuai ketentuan (SOP)		
			Layanan yang diberikan Manajemen mampu membangun kepercayaan tendik terhadap Fakultas		
	7	Empati ( <i>Empathy</i> ) - 2 item	Manajemen Fakultas telah melakukan upaya untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan tendik		
			Manajemen Fakultas berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik kepada tendik		
	9	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) / Sarana-Prasarana - 3 item	Manajemen Fakultas dan Pimpinan unit mudah dihubungi untuk menyelesaikan kebutuhan tendik		
			Manajemen Fakultas tampil rapi, bersih dan sopan saat menghadapi tendik		
	10	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) / Sarana-Prasarana - 3 item	Manajemen Fakultas memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan tendik		
	11		Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas Layanan Sarana & Prasarana FISIP		
		Kepuasan Umum Aspek ini			
		KELUHAN			Paragraf

NO	DIMENSI/INDIKATOR	ITEM PERNYATAAN	TIPE RESPON
	SARAN		Paragraf
B	<b>LAYANAN KEUANGAN &amp; SDM</b>		
	12	Keterandalan ( <i>Reliability</i> ) - 2 item	Tendik memperoleh layanan keuangan dan SDM (gaji, uang makan, dll) tepat waktu ( <i>on time</i> )
	13		Pimpinan/petugas layanan keuangan memiliki kompetensi dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang jelas dan akurat
	14	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) - 2 item	Layanan keuangan & SDM dilaksanakan dengan sigap dan tidak membuat tendik lama menunggu
	15		Pimpinan/petugas layanan keuangan & SDM menangani keluhan tendik dan memberikan solusi dengan baik
	16	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) - 2 item	Tendik memperoleh penjelasan terkait layanan keuangan & SDM sesuai ketentuan (SOP, SK Rektor, dll)
	17		Layanan keuangan & SDM yang diterima mampu membangun kepercayaan tendik terhadap Fakultas
	18	Empati ( <i>Empathy</i> ) - 2 item	Fakultas telah melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan tendik dalam urusan keuangan & SDM (pelatihan, kegiatan pengembangan pegawai, dll)
	19		Pimpinan Fakultas/Unit dan petugas layanan keuangan & SDM berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik kepada tendik
	20	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) / Sarana-Prasarana - 3 item	Sistem keuangan & SDM telah tersedia dan mudah diakses oleh tendik
	21		Petugas layanan keuangan & SDM tampil rapi, bersih dan sopan saat melayani tendik
22	Petugas layanan keuangan memberikan pelayanan via online melalui WhatsApp/Website/platform lainnya yang memudahkan tendik		

NO	DIMENSI/INDIKATOR	ITEM PERNYATAAN	TIPE RESPON	
	Kepuasan Umum Aspek ini	Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas Layanan Sarana & Prasarana FISIP		
	KELUHAN		Paragraf	
	SARAN		Paragraf	
	<b>LAYANAN KEAMANAN DAN KEBERSIHAN</b>			
C.	23	Keterandalan ( <i>Reliability</i> ) - 2 item	Skala Likert 1 = Kurang 2 = Cukup 3 = Baik 4 = Sangat Baik	
	24			Petugas keamanan & kebersihan melayani dengan tepat waktu ( <i>on time</i> ) dan mudah ditemui di lingkungan FISIP
	25	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) - 2 item		Petugas keamanan & kebersihan memiliki kompetensi dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang jelas dan akurat
	26			Petugas keamanan & kebersihan sigap membantu tendik
	27	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) - 2 item		Petugas keamanan & kebersihan menangani keluhan tendik dan memberikan solusi dengan baik
	28			Petugas keamanan & kebersihan dapat memberikan informasi dan menjelaskan tugasnya sesuai ketentuan (SOP)
	29	Empati ( <i>Empathy</i> ) - 2 item		Layanan keamanan & kebersihan yang diberikan mampu membangun kepercayaan tendik terhadap Fakultas
	30			Fakultas telah melakukan upaya untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan tendik dalam urusan keamanan & kebersihan
	31	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) / Sarana-Prasarana - 4 item		Petugas keamanan & kebersihan berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan baik kepada tendik
	32			Telah terdapat CCTV yang beroperasi dengan baik, serta tempat sampah pada lokasi-lokasi strategis di lingkungan FISIP
33	Petugas keamanan & kebersihan tampil rapi, bersih dan sopan saat melayani tendik			
		Tersedia pos keamanan yang memadai di lingkungan FISIP		

NO	DIMENSI/INDIKATOR	ITEM PERNYATAAN	TIPE RESPON	
	34	Pos keamanan dalam kondisi bersih, rapi, nyaman dan mudah diakses tendik		
		Kepuasan Umum Aspek ini		
		KELUHAN		Paragraf
		SARAN		Paragraf
<b>SARANA &amp; PRASARANA</b>				
<b>D.</b>	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) / Sarana-Prasarana - 13 item	35	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
		36	Fakultas menyediakan perangkat teknis penunjang tugas tendik (misal, WIFI, software komputer sesuai kebutuhan, dll) yang mudah diakses, gratis dan cepat oleh tendik	
		37	Website FISIP sudah informatif dan ter-update	
		38	Ruangan unit kerja telah dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan (komputer, meja-kursi tunggu, AC, dll)	
		39	Ruangan unit kerja dalam kondisi bersih, rapi, terang dan nyaman	
		40	Ruangan unit kerja mudah diakses oleh tendik	
		41	Fasilitas ibadah telah memadai, bersih dan nyaman	
		42	Ruang publik (taman, kursi taman, area merokok, dll) telah memadai, bersih dan nyaman	
		43	Lingkungan kampus telah tertata, bersih dan nyaman	
		44	Fasilitas toilet/kamar mandi kecil telah memadai, bersih dan nyaman	
		45	Tersedia kantin di FISIP yang memadai, bersih dan nyaman	
		46	Tersedia sarana olahraga di FISIP yang memadai, bersih dan nyaman	
		47	Tempat parkir kendaraan bagi tendik telah mencukupi dan aman	

NO	DIMENSI/INDIKATOR	ITEM PERNYATAAN	TIPE RESPON
	Kepuasan Umum Aspek ini	Secara umum berikan penilaian kepuasan anda atas Layanan Sarana & Prasarana FISIP	
	KELUHAN		Paragraf
	SARAN		Paragraf

### 3. Pengisian Instrumen

Instrumen survei diinput dalam kuesioner dengan perangkat Google Form yang dapat diisi secara online oleh dosen dan tendik. Link kuesioner tersebut dapat diakses melalui URL berikut: <https://bit.ly/SurveyKepuasanFISIP24>.

### 4. Analisis Data

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

## D. Diseminasi

Hasil dan analisis survei yang dituangkan dalam Laporan Kepuasan Dosen dan Tendik Tahun 2024 disusun oleh Pusat Penjamin Mutu FISIP Unmul untuk kemudian disampaikan kepada Dekan FISIP Unmul dengan tembusan kepada seluruh Program Studi dan Unit Kerja sebagai upaya diseminasi hasil penelitian secara resmi. Selain itu, laporan juga disosialisasikan melalui saluran-saluran komunikasi FISIP Universitas Mulawarman, antara lain:

1. Website FISIP Universitas Mulawarman.
2. Media Sosial @fisipunmulmsmd.
3. Media komunikasi *online* seperti grup WhatsApp FISIP Unmul.

## E. Linimasa

Kegiatan Survei Kepuasan Dosen & Tendik Tahun 2024 akan dilaksanakan dengan linimasa yang disajikan pada tabel 4.

**Tabel 4 Linimasa Kegiatan Survei**

Kegiatan	Waktu
Penyusunan Instrumen	13 – 26 November 2023
<i>Pilot</i> & Penetapan Instrumen	27 November – 31 Desember 2023
Pengisian Survei	1 Januari s.d. 31 Maret 2024
Analisis Data	1 April – 2 Mei 2024
Penyusunan Laporan	2 – 18 Mei 2024
Diseminasi	19 Mei – 30 Juni 2024

**F. Tim Pelaksana****Tabel 5 Tim Pelaksana**

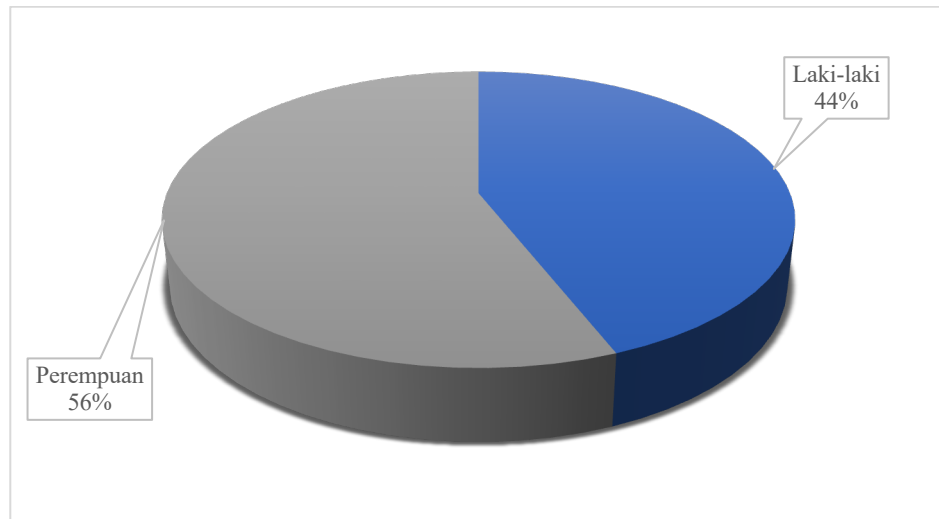
Pengarah	: Dr. Finnah Fourqoniah, M.Si.	Dekan
Penanggung-jawab	: Dr. Diah Rahayu, M.Si.	Wakil Dekan II
Ketua	: Ainun Nimatu Rohmah, M.A.	Kepala Pusat Penjamin Mutu
Anggota	: 1. Dr. Saipul, M.Si. 2. Dian Dwi Nur Rahmah, M.Psi., Psikolog 3. Hardiansyah, M.Psi., Psikolog 4. Nur Afifah Nurdin 5. Sumarni, S.Kom 6. Fani Ariswinarno. S.M. 7. Purwanti, S.E 8. Lidya Evi Chintia Dewi A.Md. 9. Martinus, ST. 10. Mohammad Bakri, S.IP. 11. Siti Hardiyanti, SH 12. Niken Nurmiyati., S.IP., M.IP.	Dosen Dosen Dosen NIM. 2102106106 Tendik Tendik Tendik Tendik Tendik Tendik Tendik Tendik

## BAB II

### HASIL DAN PEMBAHASAN

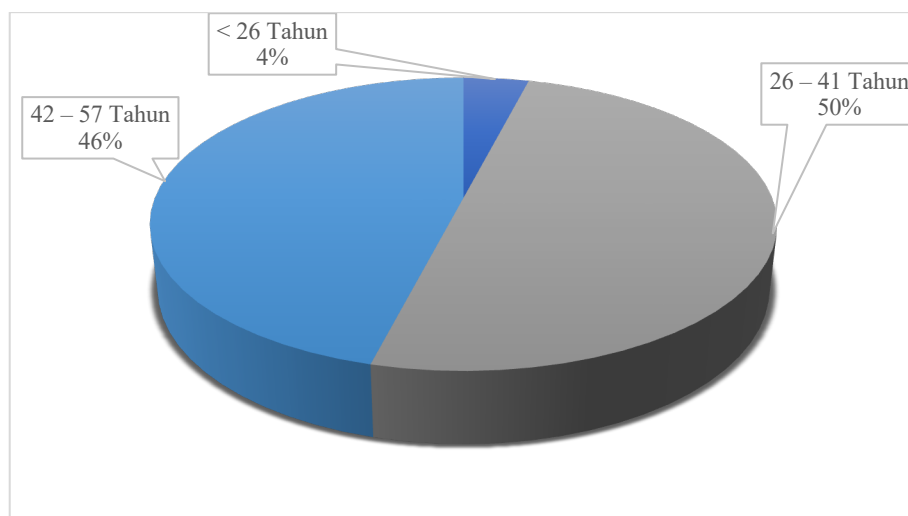
#### A. Karakteristik Responden

##### 1. Dosen



**Diagram 1 Jenis Kelamin Responden (Dosen)**

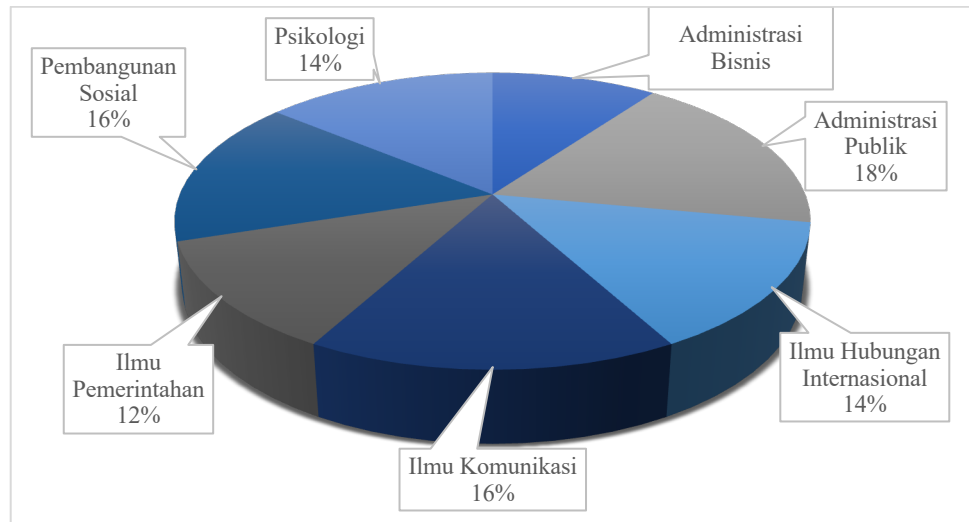
Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa berdasarkan jenis kelamin dari 50 dosen FISIP Unmul yang menjadi responden, menunjukkan bahwa sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 28 dosen dengan persentase 56%.



**Diagram 2 Usia Responden (Dosen)**

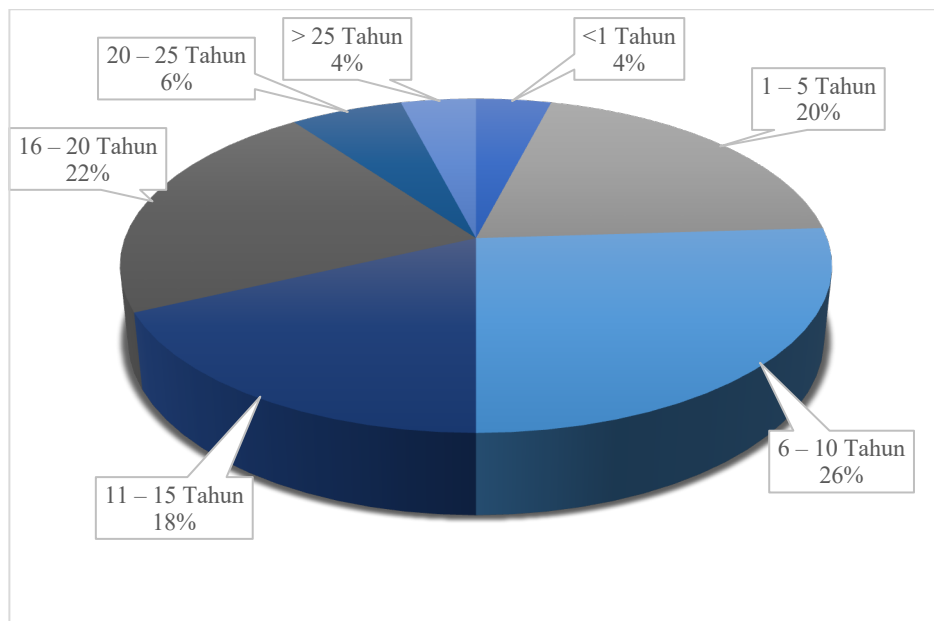


Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa berdasarkan usia dari 50 dosen FISIP Unmul yang menjadi Responden, menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki usia 26 – 41 tahun yaitu 25 dosen dengan persentase 50%.



**Diagram 3 Program Studi Responden (Dosen)**

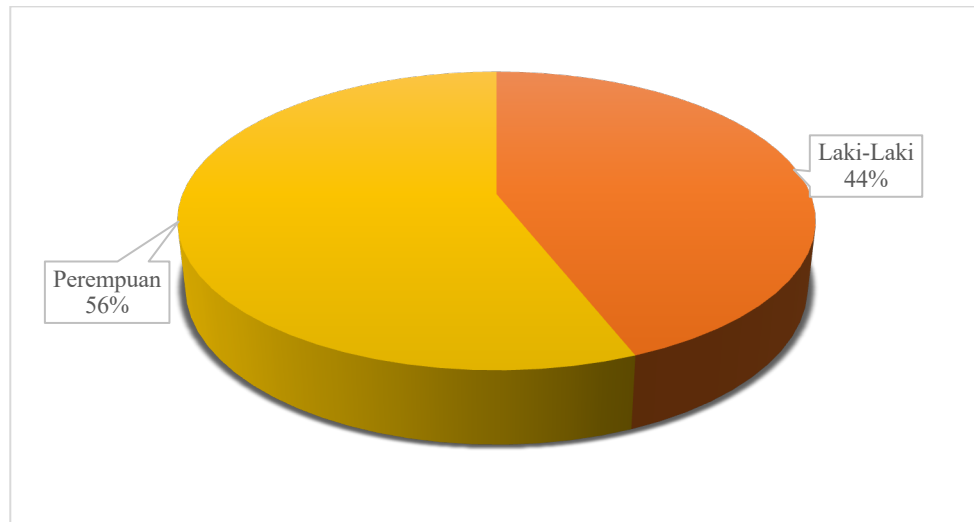
Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa berdasarkan Program Studi dari 50 dosen FISIP Unmul yang menjadi responden, menunjukkan bahwa sebagian besar berasal dari Program Studi Administrasi Publik yaitu 9 dosen dengan persentase 18%.



**Diagram 4 Masa Kerja Responden (Dosen)**

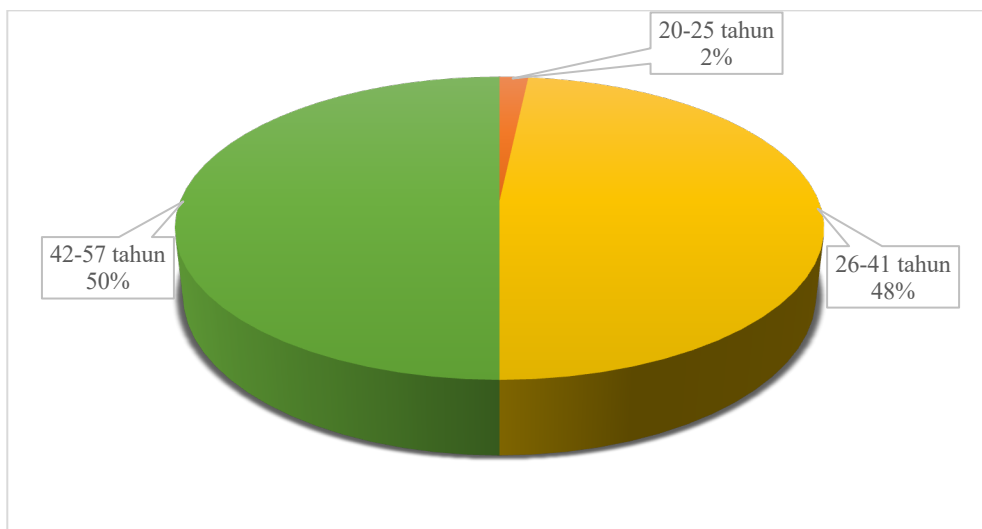
Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa berdasarkan masa kerja dari 50 dosen FISIP Unmul yang menjadi responden, menunjukkan bahwa sebagian besar telah bekerja selama 6 – 10 tahun yaitu 13 dosen dengan persentase 26%.

## 2. Tendik



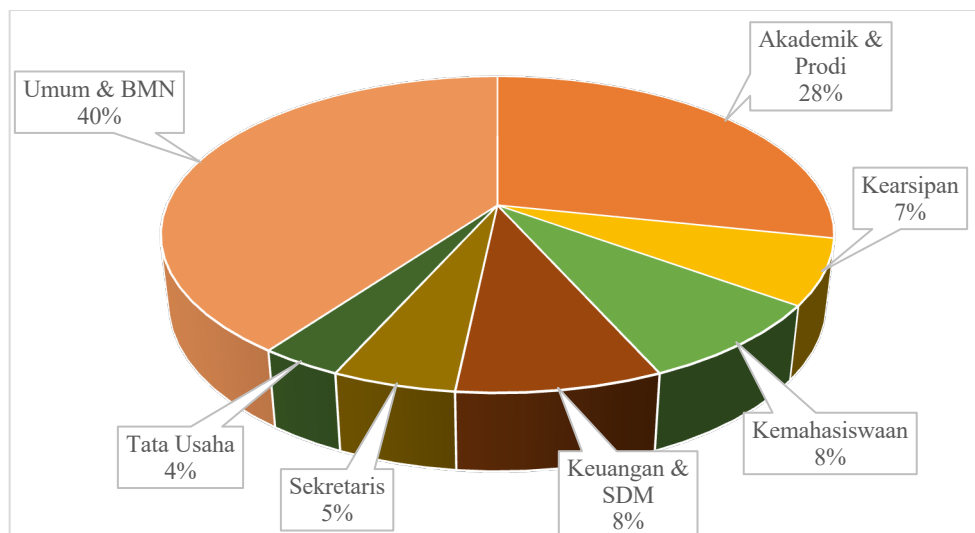
**Diagram 5 Jenis Kelamin Responden (Tendik)**

Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa berdasarkan jenis kelamin dari 60 tendik FISIP Unmul yang menjadi responden, menunjukkan bahwa sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 34 tendik dengan persentase 56%.



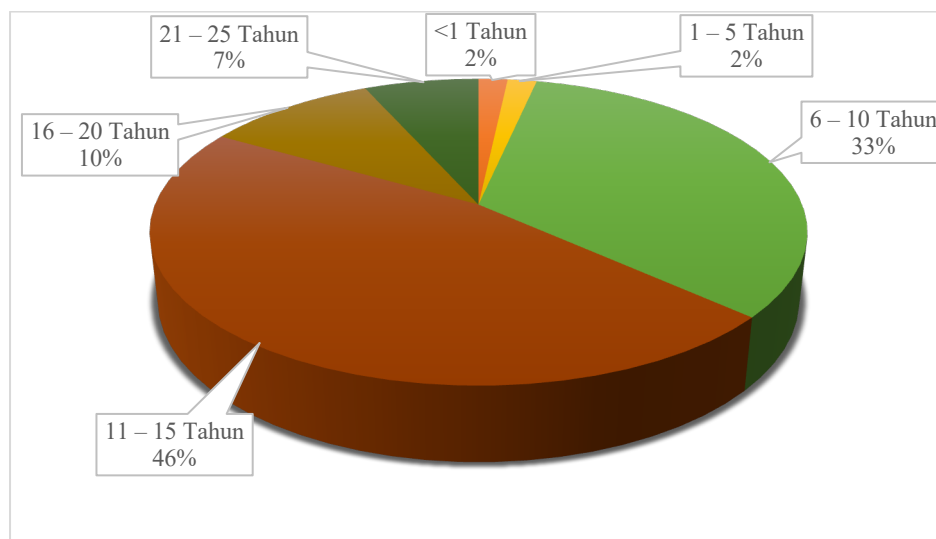
**Diagram 6 Usia Responden (Dosen)**

Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa berdasarkan usia dari 60 tendik FISIP Unmul yang menjadi responden, menunjukkan bahwa sebagian besar memiliki usia 42 – 57 tahun yaitu 30 tendik dengan persentase 50%.



**Diagram 7 Unit Kerja Responden (Tendik)**

Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa berdasarkan unit kerja dari 60 tendik FISIP Unmul yang menjadi responden, menunjukkan bahwa sebagian besar unit kerja berasal dari unit kerja Umum & BMN yaitu 24 tendik dengan persentase 40%.



**Diagram 8 Masa Kerja Responden (Tendik)**

Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa berdasarkan masa kerja dari 60 tendik FISIP Unmul yang menjadi responden, menunjukkan bahwa sebagian besar telah bekerja selama 11 – 15 tahun yaitu 28 tendik dengan persentase 33,3%.

## B. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Instrumen Kepuasan Dosen

Berdasarkan hasil analisa data ditemukan bahwa dari 80 item pernyataan alat ukur kepuasan dosen FISIP Unmul, dua item dinyatakan gugur/tidak valid yaitu item nomor 10 dan item nomor 78, sementara sebanyak 78 item dinyatakan valid, dibuktikan dengan nilai  $r > 0.300$ .

**Tabel 6 Hasil Validitas Alat Ukur Kepuasan Dosen**

No Pernyataan	Nilai r	Keterangan
A1	0,683	Valid
A2	0,517	Valid
A3	0,641	Valid
A4	0,647	Valid
A5	0,726	Valid
A6	0,629	Valid
A7	0,388	Valid
A8	0,529	Valid
A9	0,750	Valid
A10	0,267	Tidak Valid
A11	0,505	Valid
A12	0,537	Valid
A13	0,612	Valid
A14	0,583	Valid
A15	0,736	Valid
A16	0,722	Valid
A17	0,710	Valid
A18	0,791	Valid
A19	0,739	Valid
A20	0,698	Valid
A21	0,661	Valid
A22	0,302	Valid
A23	0,652	Valid
A24	0,703	Valid

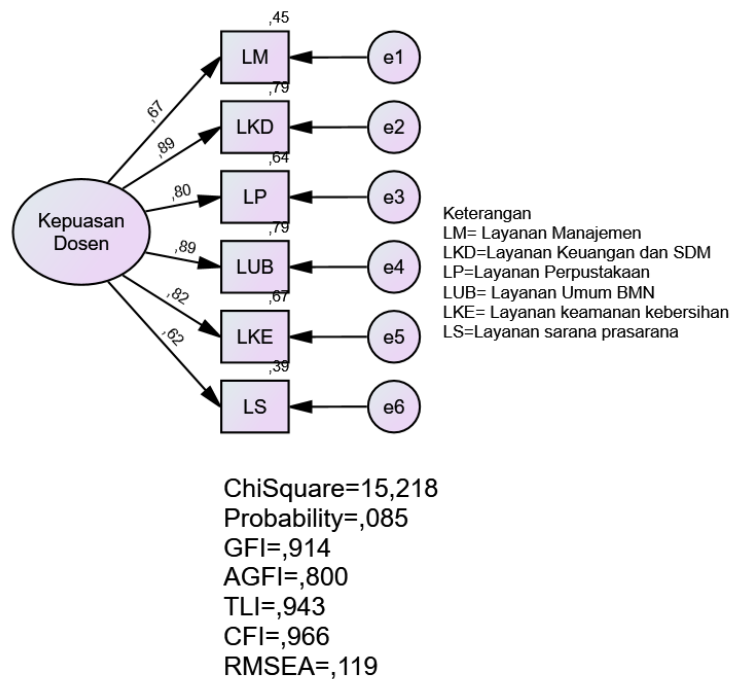
No Pernyataan	Nilai r	Keterangan
A25	0,613	Valid
A26	0,698	Valid
A27	0,808	Valid
A28	0,684	Valid
A29	0,729	Valid
A30	0,789	Valid
A31	0,815	Valid
A32	0,765	Valid
A33	0,777	Valid
A34	0,678	Valid
A35	0,555	Valid
A36	0,526	Valid
A37	0,555	Valid
A38	0,553	Valid
A39	0,417	Valid
A40	0,704	Valid
A41	0,776	Valid
A42	0,617	Valid
A43	0,698	Valid
A44	0,777	Valid
A45	0,786	Valid
A46	0,836	Valid
A47	0,782	Valid
A48	0,656	Valid
A49	0,714	Valid
A50	0,750	Valid
A51	0,712	Valid
A52	0,662	Valid
A53	0,753	Valid
A54	0,831	Valid
A55	0,587	Valid
A56	0,671	Valid
A57	0,713	Valid
A58	0,836	Valid
A59	0,86	Valid
A60	0,68	Valid
A61	0,875	Valid
A62	0,566	Valid
A63	0,557	Valid
A64	0,600	Valid
A65	0,601	Valid
A66	0,643	Valid
A67	0,323	Valid
A68	0,458	Valid

No Pernyataan	Nilai r	Keterangan
A69	0,552	Valid
A70	0,473	Valid
A71	0,425	Valid
A72	0,581	Valid
A73	0,568	Valid
A74	0,495	Valid
A75	0,628	Valid
A76	0,722	Valid
A77	0,466	Valid
A78	0,221	Tidak Valid
A79	0,341	Valid
A80	0,543	Valid

Sementara itu berikut hasil reliabilitas dari alat ukur kepuasan dosen FISIP Unmul.

Crobanch Alpha	Keterangan
0,981	Reliabel

Dari hasil analisa yang telah dilakukan, ditemukan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk alat ukur kepuasan dosen fisip unmul dinyatakan andal/reliabel hal tersebut dibuktikan dengan nilai  $\alpha = 0,981 > 0,700$ .



Gambar 1 Hasil Analisis *Confirmatory Factor Analysis* Kepuasan Dosen

*Fit indices* pada model survei kepuasan dosen FISIP Unmul ditemukan nilai ChiSquare = 15,218 dan nilai  $p = 0.085 > 0.05$  artinya tidak signifikan (diharapkan signifikan). Nilai GFI = 0.914, CFI = 0.966, TLI=0,943 ( $> 0.900$ ) hal ini menunjukkan layanan manajemen, keuangan dan sdm, layanan ruang baca, layanan umum dan BMN, layanan keamanan dan kebersihan, serta layanan sarana prasarana indikator model tersebut fit secara teoritis sudah sesuai dan merupakan bagian dari kepuasan dosen. Nilai AGFI = 0,800, (diharapkan  $> 0.900$ ) namun nilainya ( $< 0.900$ ) dan RMSEA = 0.119 (diharapkan  $< 0.05$ ) namun nilainya ( $> 0.05$ ). Menurut Solimun (2006) menyatakan jika terdapat satu atau dua kriteria *goodnes of fit* yang telah memenuhi maka model dikatakan baik dan memenuhi syarat.

**Tabel 7 Loading Faktor Kepuasan Dosen**

<b>Indikator</b>	<b>Estimate</b>
Layanan Manajemen	0,670
Layanan Keuangan dan SDM	0,891
Layanan Ruang Baca	0,800
Layanan Umum dan BMN	0,891
Layanan Kemanan dan Kebersihan	0,817
Sarana dan Prasana	0,621

Berdasarkan analisa data ditemukan bahwa layanan keuangan dan SDM serta Layanan umum dan BMN merupakan faktor paling dominan dalam meningkatkan kepuasan Dosen. Sementara itu layanan manajemen dan sarana prasarana membutuhkan **penguatan** untuk meningkatkan kepuasan Dosen FISIP Unmul.

## 2. Instrumen Kepuasan Tendik

Berdasarkan hasil analisa data ditemukan bahwa dari 47 item pernyataan alat ukur kepuasan tendik FISIP Unmul, semua item dinyatakan valid, dibuktikan dengan nilai  $r > 0.300$ .

**Tabel 8 Hasil Validitas dan Reliabilitas Alat ukur Kepuasan Tendik**

<b>No Pernyataan</b>	<b>Nilai r</b>	<b>Keterangan</b>
A1	0,572	Valid
A2	0,586	Valid
A3	0,662	Valid
A4	0,733	Valid
A5	0,52	Valid
A6	0,63	Valid
A7	0,638	Valid
A8	0,497	Valid
A9	0,707	Valid
A10	0,457	Valid
A11	0,324	Valid
A12	0,728	Valid
A13	0,706	Valid
A14	0,781	Valid
A15	0,794	Valid
A16	0,689	Valid
A17	0,804	Valid
A18	0,623	Valid
A19	0,668	Valid
A20	0,589	Valid
A21	0,614	Valid
A22	0,711	Valid
A23	0,662	Valid
A24	0,757	Valid
A25	0,741	Valid
A26	0,776	Valid
A27	0,772	Valid
A28	0,783	Valid
A29	0,793	Valid
A30	0,749	Valid
A31	0,74	Valid
A32	0,836	Valid
A33	0,767	Valid
A34	0,719	Valid
A35	0,718	Valid
A36	0,561	Valid
A37	0,515	Valid
A38	0,665	Valid
A39	0,57	Valid
A40	0,576	Valid
A41	0,549	Valid
A42	0,639	Valid
A43	0,565	Valid

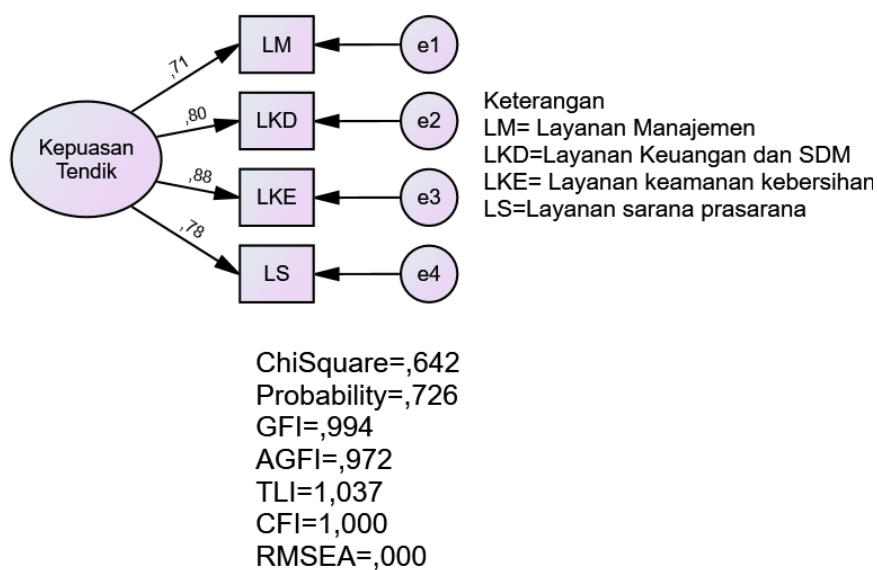


No Pernyataan	Nilai r	Keterangan
A44	0,668	Valid
A45	0,535	Valid
A46	0,567	Valid
A47	0,675	Valid

Sementara itu berikut hasil reliabilitas dari alat ukur kepuasan dosen FISIP Unmul.

Crobanch Alpha	Keterangan
0,973	Reliabel

Dari hasil analisa yang telah dilakukan, ditemukan bahwa nilai cronbach alpha untuk alat ukur kepuasan tendik FISIP Unmul dinyatakan andal/reliabel hal tersebut dibuktikan dengan nilai  $\alpha = 0,973 > 0,700$ .



**Gambar 2 Hasil Analisis *Confirmatory Factor Analysis* Kepuasan Tendik**

*Fit indices* pada model Survey kepuasan tendik FISIP Unmul ditemukan nilai ChiSquare = 0,642 dan nilai  $p = 0.726 > 0.05$  artinya tidak signifikan (diharapkan signifikan). Nilai GFI = 0.994, CFI = 1.000, TLI=1.037, AGFI=0,972 ( $> 0.900$ ) dan RMSEA = 0.000 ( $< 0.05$ ) hal ini menunjukkan layanan manajemen, keuangan dan sdm, layanan keamanan dan kebersihan, serta layanan sarana prasarana indikator model tersebut fit secara teoritis sudah sesuai dan merupakan bagian dari kepuasan tendik. Menurut Solimun

(2006) menyatakan jika terdapat satu atau dua kriteria *goodnes of fit* yang telah memenuhi maka model dikatakan baik dan memenuhi syarat.

**Tabel 9 Loading Faktor Kepuasan Tendik**

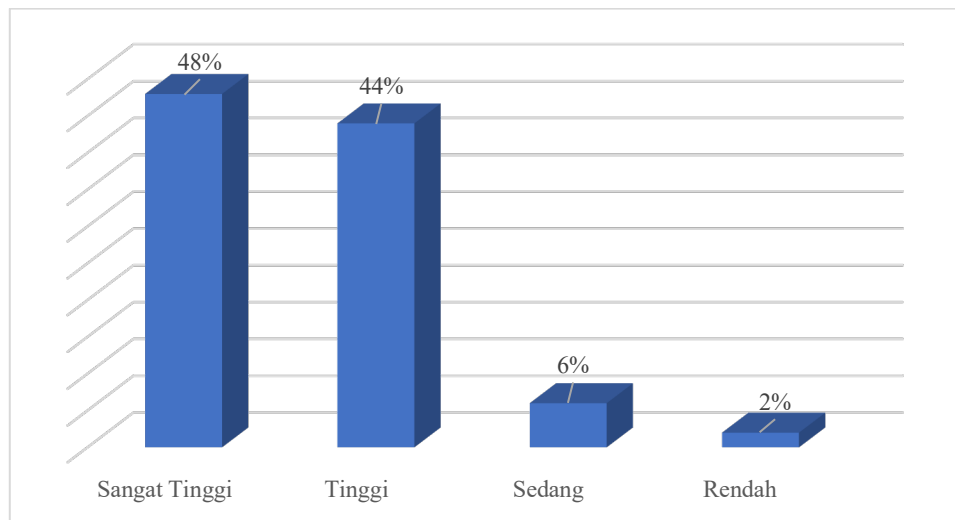
Indikator	Estimate
Layanan Manajemen	0,707
Layanan Keuangan dan SDM	0,902
Layanan Keamanan dan Kebersihan	0,878
Sarana dan Prasana	0,778

Berdasarkan analisa data ditemukan bahwa layanan keuangan dan SDM serta Layanan keamanan dan kebersihan merupakan faktor paling dominan dalam meningkatkan kepuasan tendik FISIP Unmul. Sementara itu layanan manajemen dan sarana prasarana membutuhkan **penguatan** untuk meningkatkan kepuasan Tendik FISIP Unmul.

### C. Distribusi Frekuensi Per Dimensi

#### 1. Dosen

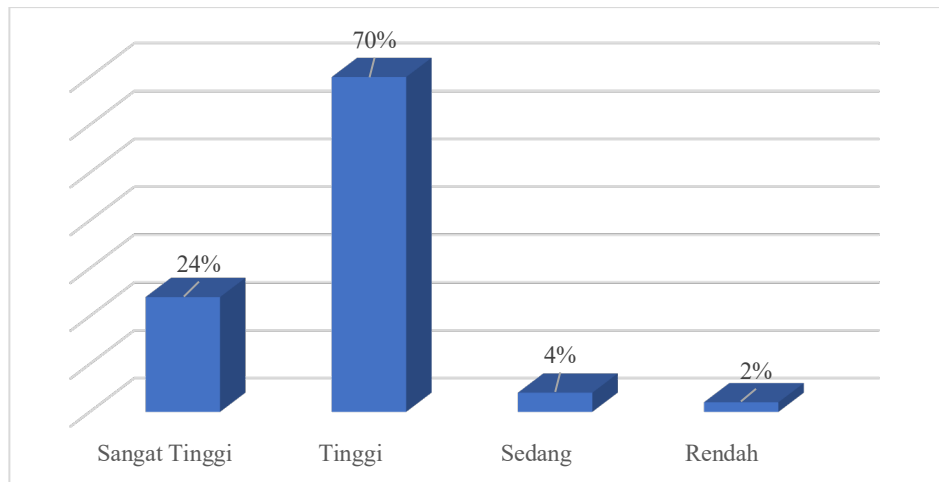
##### a. Layanan Manajemen/Pimpinan Fakultas



**Diagram 9 Distribusi Frekuensi Layanan Manajemen (Dosen)**

Berdasarkan diagram di atas diketahui bahwa layanan manajemen FISIP Unmul menunjukkan jumlah terbanyak pada kategori sangat tinggi yaitu dengan persentase 48%.

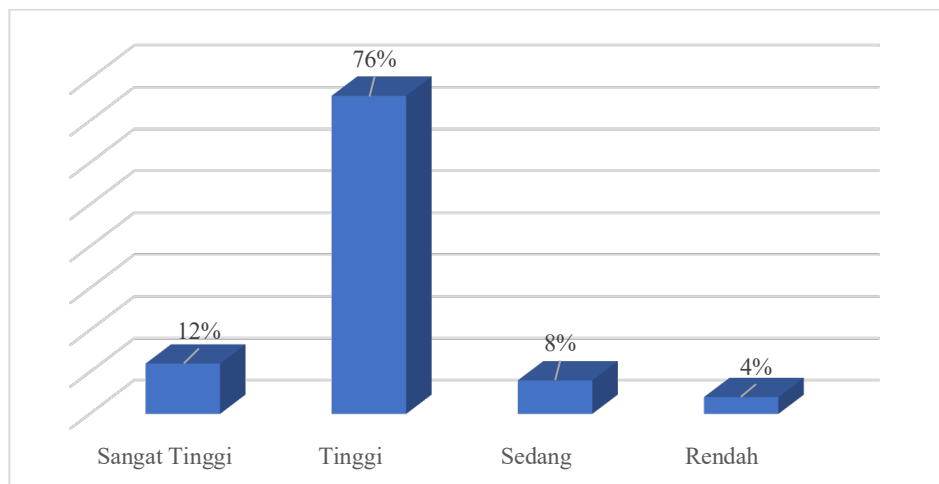
b. Layanan Keuangan dan SDM



**Diagram 10 Distribusi Frekuensi Layanan Keuangan dan SDM (Dosen)**

Berdasarkan diagram di atas diketahui bahwa layanan keuangan dan SDM FISIP Unmul menunjukkan jumlah terbanyak pada kategori tinggi yaitu dengan persentase 70%.

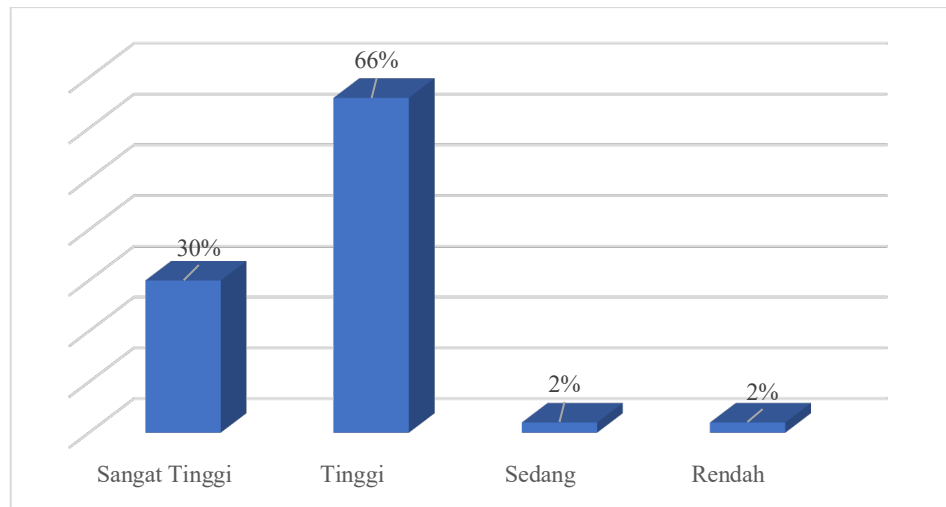
c. Layanan Ruang Baca



**Diagram 11 Distribusi Frekuensi Layanan Ruang Baca (Dosen)**

Berdasarkan diagram di atas diketahui bahwa layanan ruang baca FISIP Unmul menunjukkan jumlah terbanyak pada kategori tinggi yaitu dengan persentase 76%.

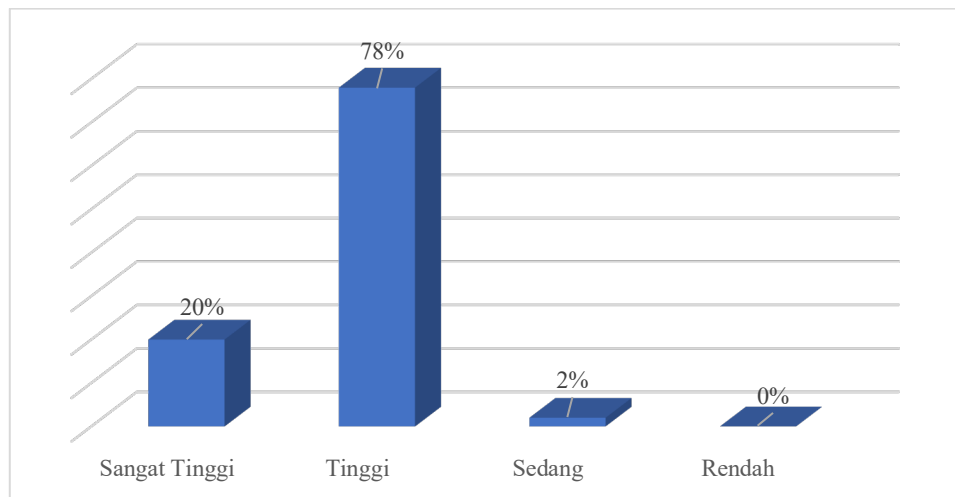
d. Layanan Umum dan BMN



**Diagram 12 Distribusi Frekuensi Layanan Umum dan BMN (Dosen)**

Berdasarkan diagram di atas diketahui bahwa layanan umum dan BMN FISIP Unmul menunjukkan jumlah terbanyak pada kategori tinggi yaitu dengan persentase 66%.

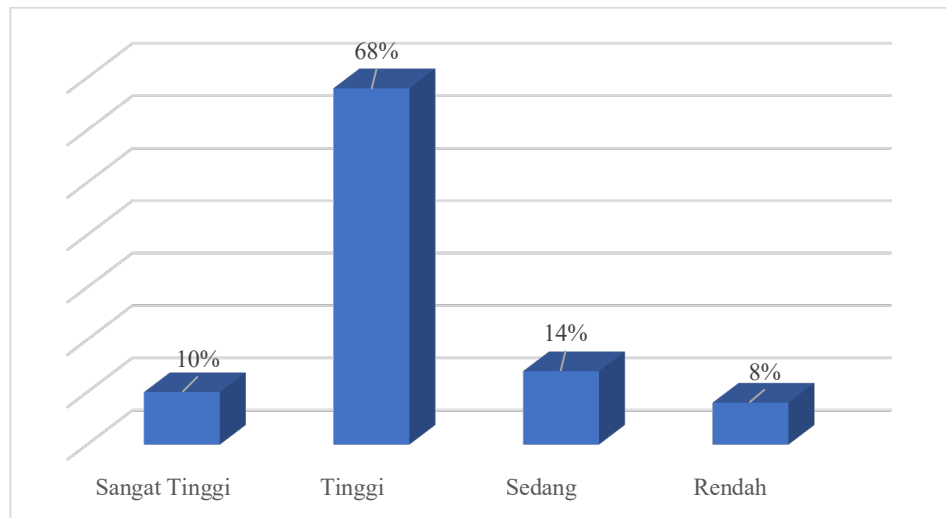
e. Layanan Keamanan dan Kebersihan



**Diagram 13 Distribusi Frekuensi Layanan Keamanan dan Kebersihan (Dosen)**

Berdasarkan diagram di atas diketahui bahwa layanan keamanan dan kebersihan FISIP Unmul menunjukkan jumlah terbanyak pada kategori tinggi yaitu dengan persentase 78%.

f. Layanan Sarana dan Prasarana

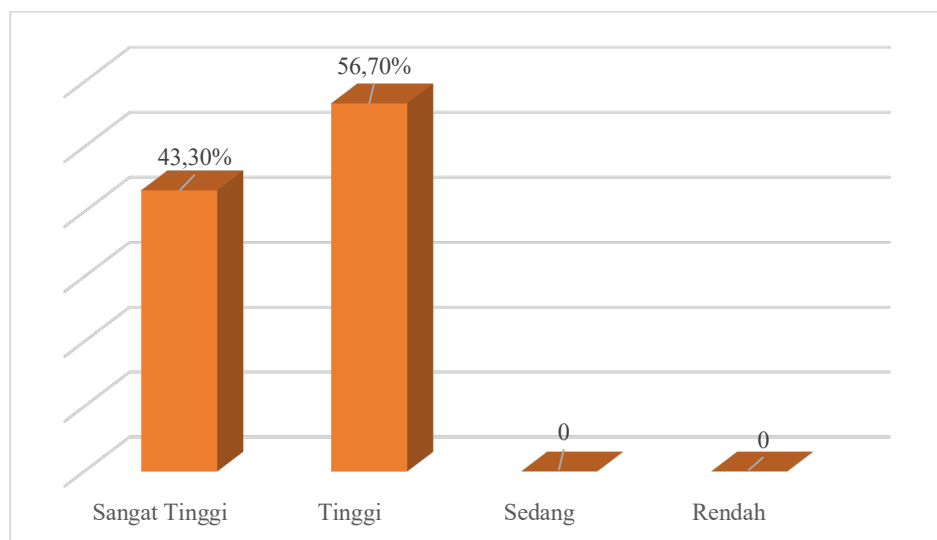


**Diagram 14 Distribusi Frekuensi Layanan Ruang Baca (Dosen)**

Berdasarkan diagram di atas diketahui bahwa layanan sarana dan prasarana FISIP Unmul menunjukkan jumlah terbanyak pada kategori tinggi yaitu dengan persentase 68%.

2. Tendik

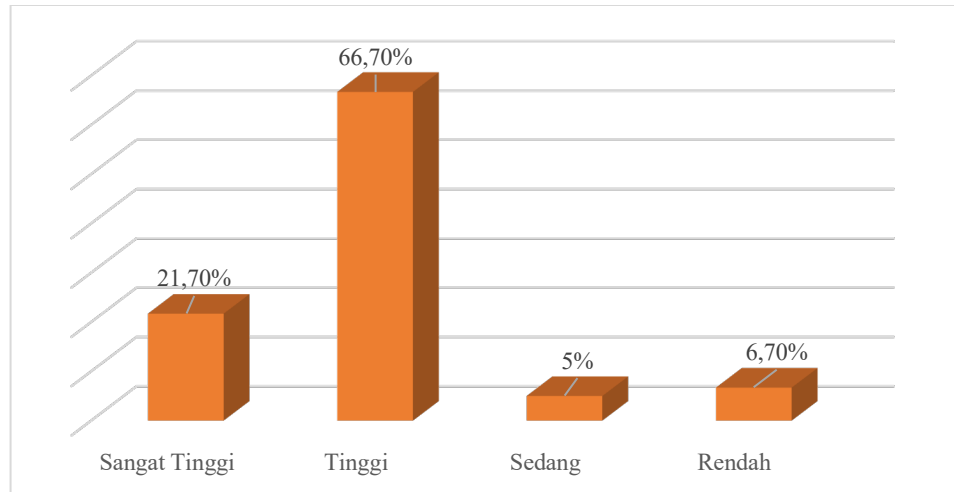
a. Layanan Manajemen Fakultas



**Diagram 15 Distribusi Frekuensi Layanan Manajemen (Tendik)**

Berdasarkan diagram di atas diketahui bahwa layanan manajemen FISIP Unmul menunjukkan jumlah terbanyak pada kategori tinggi yaitu dengan persentase 56,7%.

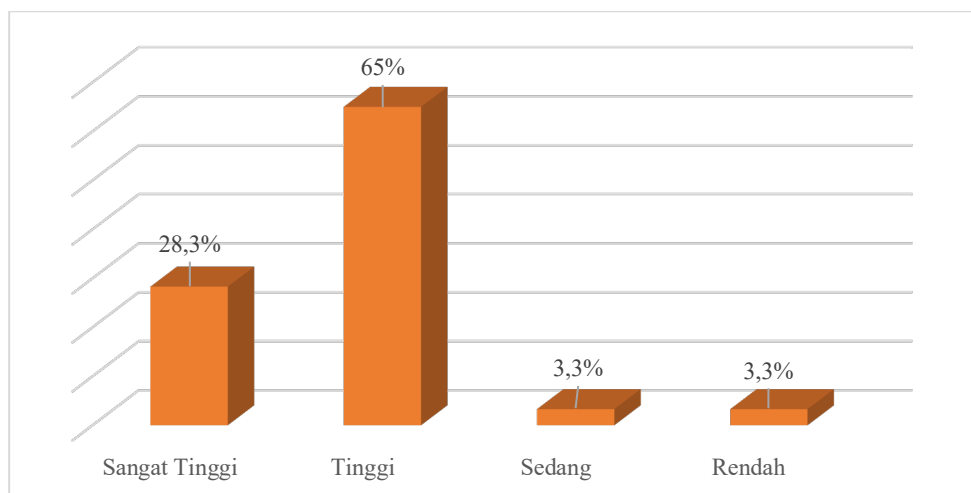
b. Layanan Keuangan dan SDM



**Diagram 16 Distribusi Frekuensi Layanan Keuangan dan SDM (Tendik)**

Berdasarkan diagram di atas diketahui bahwa layanan keuangan dan SDM FISIP Unmul menunjukkan jumlah terbanyak pada kategori tinggi yaitu dengan persentase 66,7%.

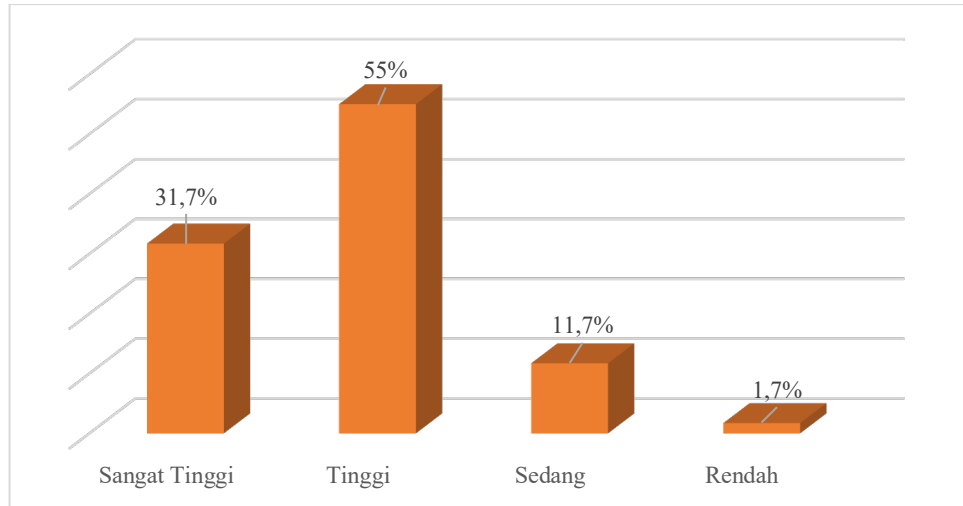
c. Layanan Keamanan dan Kebersihan



**Diagram 17 Distribusi Frekuensi Layanan Keamanan dan Kebersihan (Tendik)**

Berdasarkan diagram di atas diketahui bahwa layanan keamanan dan kebersihan FISIP Unmul menunjukkan jumlah terbanyak pada kategori tinggi yaitu dengan persentase 65%.

d. Layanan Sarana dan Prasarana



**Diagram 18 Distribusi Frekuensi Layanan Sarana dan Prasarana (Tendik)**

Berdasarkan diagram di atas diketahui bahwa layanan sarana dan prasarana FISIP Unmul menunjukkan jumlah terbanyak pada kategori tinggi yaitu dengan persentase 55%.

#### **D. Tingkat Kepuasan Dosen**

##### **1. 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 10.

**Tabel 10 Tingkat Kepuasan Dosen**

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keterandalan ( <i>Reliability</i> )	25.93%	70.71%	3.37%	0%
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	24.33%	71.67%	3.67%	0.33%
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	23.50%	71.17%	4.50%	0.83%
Empati ( <i>Empathy</i> )	24.67%	70.50%	4.50%	0.33%
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	22.22%	72.22%	5.11%	0.44%
<b>Rata-rata</b>	<b>24.13%</b>	<b>71.25%</b>	<b>4.23%</b>	<b>0.39%</b>

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian kepuasan Baik yaitu rata-rata sekitar 71.25%. Indikator dengan penilaian Sangat Baik tertinggi adalah indikator keterandalan (*reliability*) dengan persentase 25.93% yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap aspek keterandalan dalam pengelolaan FISIP Unmul. Meskipun secara umum tingkat kepuasan dosen tinggi, namun masih terdapat respon pada penilaian Cukup dan Kurang yang perlu menjadi perhatian dalam rangka peningkatan kualitas kepuasan dosen, salah satunya pada indikator yang memiliki nilai Cukup tertinggi yaitu bukti fisik (*tangibles*) sebesar 6.11%.

2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi yang Diukur

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, tingkat kepuasan dosen pada survei ini diukur terhadap 5 (lima) dimensi pelayanan di FISIP Unmul. Hasil pengukuran disampaikan pada tabel 11.

**Tabel 11 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi**

Dimensi	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Layanan Manajemen	34.2%	59.72%	5.2%	0.8%
Layanan Keuangan	23.29%	72.49%	3.88%	0.34%
Layanan Ruang Baca	11.47%	81.53%	6.07%	0.93%



Layanan Umum & BMN	25.44%	70.40%	3.80%	0.36%
Layanan Keamanan & Kebersihan	21.87%	74.07%	4.07%	0%
<b>Rata-rata</b>	<b>23.25%</b>	<b>71.64%</b>	<b>4.60%</b>	<b>0.49%</b>

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian kepuasan Baik yaitu rata-rata sekitar 71.64%. Dimensi dengan penilaian Sangat Baik tertinggi adalah dimensi Layanan Manajemen dengan persentase 34.2% yang menunjukkan tingginya tingkat kepuasan terhadap layanan keamanan dan kebersihan di FISIP Unmul. Meskipun secara umum tingkat kepuasan dosen tinggi, namun masih terdapat respon pada penilaian Cukup dan Kurang yang perlu menjadi perhatian dalam rangka peningkatan kualitas kepuasan dosen, salah satunya pada dimensi Layanan Ruang Baca yang memiliki nilai Cukup tertinggi sebesar 6.07%.

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

1) Layanan Manajemen/Pimpinan

**Tabel 12 Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen/Pimpinan**

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keterandalan ( <i>Reliability</i> )	30.0%	67.00%	3.00%	0.00%
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	31.0%	59.00%	8.00%	2.00%
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	33.0%	59.00%	7.00%	1.00%
Empati ( <i>Empathy</i> )	39.0%	54.00%	6.00%	1.00%
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	38.0%	59.60%	2.00%	0.40%
<b>Rata-rata</b>	<b>34.20%</b>	<b>59.72%</b>	<b>5.20%</b>	<b>0.88%</b>

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada indikator empati yaitu kepuasan terhadap kemampuan

Manajemen FISIP Unmul memberikan perhatian dan berkomunikasi dengan baik dalam hal menyelesaikan kebutuhan dan masalah dosen. Indikator yang perlu menjadi perhatian Manajemen FISIP Unmul adalah daya tanggap (*responsiveness*) yang mana terdapat 8% responden memberikan skor cukup atau tertinggi di antara indikator yang lainnya. Indikator daya tanggap mengukur kesigapan (tidak membuat mahasiswa lama menunggu) Manajemen FISIP Unmul dalam memberikan layanan serta kemampuan Manajemen FISIP Unmul dalam menangani dan memberikan solusi bagi kebutuhan dosen. Meskipun demikian, secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap layanan Manajemen FISIP Unmul tinggi dengan rata-rata penilaian baik 59.72% dan sangat baik 34.20%.

## 2) Layanan Keuangan

**Tabel 13 Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan**

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keterandalan ( <i>Reliability</i> )	30.00%	68.00%	2.00%	0%
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	22.00%	76.00%	2.00%	0%
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	22.45%	72.45%	4.08%	1.02%
Empati ( <i>Empathy</i> )	21.00%	73.00%	6.00%	0%
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	21.00%	73.00%	5.33%	0.67%
<b>Rata-rata</b>	<b>23.29%</b>	<b>72.49%</b>	<b>3.88%</b>	<b>0.34%</b>

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada indikator keterandalan (*reliability*) yaitu kepuasan terhadap kemampuan dan kehandalan staf keuangan dalam melaksanakan tugasnya. Indikator yang perlu menjadi perhatian dalam layanan keuangan FISIP Unmul adalah empati yang memiliki skor cukup 6%, serta jaminan yang memiliki skor 1.02%. Penilaian kurang puas pada dimensi ini merupakan yang terendah di antara dimensi

lainnya yaitu sebesar 0.41%. Meskipun demikian, secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap layanan keuangan FISIP Unmul tinggi dengan rata-rata penilaian baik 72.49% dan sangat baik 23.29%.

### 3) Layanan Ruang Baca

**Tabel 14 Tingkat Kepuasan Layanan Ruang Baca**

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keterandalan ( <i>Reliability</i> )	12.00%	83.00%	5.00%	0.00%
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	13.00%	83.00%	4.00%	0.00%
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	11.00%	83.00%	4.00%	2.00%
Empati ( <i>Empathy</i> )	12.00%	80.00%	7.00%	1.00%
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	9.33%	78.67%	10.33%	1.67%
<b>Rata-rata</b>	<b>11.47%</b>	<b>81.53%</b>	<b>6.07%</b>	<b>0.93%</b>

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada indikator daya tanggap. Sebaran cukup tinggi pada tingkat Baik jika dibandingkan dengan dimensi lain yang diukur. Secara umum, tingkat sangat baik dalam dimensi ini cukup merata untuk masing-masing indikator penilaian yang menunjukkan kepuasan tinggi dosen terhadap layanan ruang baca di FISIP Unmul. Demikian pula sebaran pada skor cukup untuk seluruh indikator bagi dimensi ini, sehingga perhatian dapat diberikan untuk meningkatkan skor cukup menjadi baik atau sangat baik di masa depan. Secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap layanan ruang baca FISIP Unmul tinggi dengan rata-rata penilaian baik 81.53% dan sangat baik 11.47%.

#### 4) Layanan Umum & BMN

**Tabel 15 Tingkat Kepuasan Layanan Umum & BMN**

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keterandalan ( <i>Reliability</i> )	28.00%	68.00%	4.00%	0%
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	29.00%	66.00%	5.00%	0%
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	23.00%	73.00%	3.00%	1.00%
Empati ( <i>Empathy</i> )	26.00%	71.00%	3.00%	0%
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	21.20%	74.00%	4.00%	0.80%
<b>Rata-rata</b>	<b>25.44%</b>	<b>70.40%</b>	<b>3.80%</b>	<b>0.36%</b>

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kepuasan terhadap kemampuan petugas Umum dan BMN dalam memberikan layanan dengan cepat dan sigap, serta indikator keterandalan (*reliability*) yang menunjukkan kemampuan dan kehandalan layanan Umum dan BMN dalam menjalankan tugas sesuai dengan keahliannya. Secara umum, tingkat sangat baik dalam dimensi ini cukup merata untuk masing-masing indikator penilaian yang menunjukkan kepuasan tinggi dosen terhadap layanan Umum dan BMN di FISIP Unmul. Demikian pula sebaran pada skor baik dan cukup untuk seluruh indikator bagi dimensi ini, sehingga perhatian dapat diberikan untuk meningkatkan skor cukup menjadi baik atau sangat baik di masa depan. Secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap layanan Umum dan BMN FISIP Unmul tinggi dengan rata-rata penilaian baik 70.40% dan sangat baik 25.44%.

## 5) Layanan Keamanan dan Kebersihan

**Tabel 16 Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan & Kebersihan**

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keterandalan ( <i>Reliability</i> )	23.00%	74.00%	3.00%	0%
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	25.00%	73.00%	2.00%	0%
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	21.00%	75.00%	4.00%	0%
Empati ( <i>Empathy</i> )	23.00%	73.00%	4.00%	0%
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	17.33%	75.33%	7.33%	0%
<b>Rata-rata</b>	<b>21.87%</b>	<b>74.07%</b>	<b>4.07%</b>	<b>0%</b>

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kepuasan terhadap kemampuan petugas keamanan dan kebersihan dalam memberikan layanan dengan cepat dan sigap, serta indikator empati (*empathy*) yang menunjukkan kesediaan petugas untuk memberikan bantuan dan berkomunikasi dengan baik kepada dosen. Skor kurang pada dimensi ini 0, yang menjadi capaian sangat baik bagi dimensi keamanan dan kebersihan. Secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap layanan keamanan dan kebersihan FISIP Unmul tinggi dengan rata-rata penilaian baik 74.07% dan sangat baik 21.87%.

### E. Tingkat Kepuasan Tendik

#### 1. Analisis Indikator Kepuasan

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, kepuasan tendik pada survei ini diukur dengan menggunakan lima indikator kepuasan. Hasil pengukuran disampaikan pada tabel 17.

**Tabel 17 Tingkat Kepuasan Tendik**

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keterandalan ( <i>Reliability</i> )	39.17%	60.00%	0.83%	0%
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	25.21%	68.91%	5.04%	0.84%
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	27.03%	69.37%	2.70%	0.90%
Empati ( <i>Empathy</i> )	41.67%	53.33%	4.17%	0.83%
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	34.19%	63.23%	2.58%	0.00%
<b>Rata-rata</b>	<b>33.45%</b>	<b>62.97%</b>	<b>3.07%</b>	<b>0.51%</b>

Berdasarkan tabel 17 diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian kepuasan Baik yaitu rata-rata 62.97%. Indikator dengan penilaian Sangat Baik tertinggi adalah indikator keterandalan (*reliability*) dengan persentase 39.17% yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap aspek keterandalan dalam pengelolaan FISIP Unmul. Meskipun secara umum tingkat kepuasan tendik tinggi, namun masih terdapat respon pada penilaian Cukup dan Kurang yang perlu menjadi perhatian dalam rangka peningkatan kualitas kepuasan tendik, salah satunya pada indikator yang memiliki nilai Cukup tertinggi yaitu daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 5.04%.

## 2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi yang Diukur

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, tingkat kepuasan dosen pada survei ini diukur terhadap 3 (tiga) dimensi pelayanan di FISIP Unmul. Hasil pengukuran disampaikan pada tabel 18.

**Tabel 18 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi**

Dimensi	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Layanan Manajemen	38.17%	58.39%	2.94%	0.50%
Layanan Keuangan & SDM	23.11%	67.28%	8.39%	1.22%

Dimensi	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Layanan Keamanan & Kebersihan	26.83%	67.11%	5.22%	5.22%
<b>Rata-rata</b>	<b>29.37%</b>	<b>64.26%</b>	<b>5.52%</b>	<b>2.31%</b>

Berdasarkan tabel 18 diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian kepuasan Baik yaitu rata-rata sekitar 64.26%. Dimensi dengan penilaian Sangat Baik tertinggi adalah dimensi Layanan Manajemen dengan persentase 38.17% yang menunjukkan tingginya tingkat kepuasan terhadap layanan manajemen di FISIP Unmul. Meskipun secara umum tingkat kepuasan tendik tinggi, namun masih terdapat respon pada penilaian Cukup dan Kurang yang perlu menjadi perhatian dalam rangka peningkatan kualitas kepuasan dosen, salah satunya pada dimensi Layanan Keuangan & SDM yang memiliki nilai Cukup tertinggi sebesar 8.39%. Sementara, untuk kepuasan terhadap sarana dan prasarana sebagai tambahan bukti fisik responden sebesar 26.92% menyatakan Baik Sekali, 65.90% menyatakan Baik, 5.64% menyatakan Cukup dan 1.54% menyatakan Kurang.

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

#### 1) Layanan Manajemen

**Tabel 19 Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen**

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keterandalan ( <i>Reliability</i> )	39.17%	60.00%	0.83%	0%
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	34.17%	60.00%	5.00%	0.83%
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	32.50%	64.17%	2.50%	0.83%
Empati ( <i>Empathy</i> )	41.67%	53.33%	4.17%	0.83%
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	43.33%	54.44%	2.22%	0%
<b>Rata-rata</b>	<b>38.17%</b>	<b>58.39%</b>	<b>2.94%</b>	<b>0.50%</b>

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada indikator bukti fisik (*tangibles*) yang menunjukkan kepuasan tendik terhadap bentuk-bentuk upaya Manajemen dalam melayani misalnya layanan secara *online*, serta empati yaitu kepuasan terhadap kemampuan Manajemen FISIP Unmul memberikan perhatian dan berkomunikasi dengan baik dalam hal menyelesaikan kebutuhan dan masalah tendik. Indikator yang perlu menjadi perhatian Manajemen FISIP Unmul adalah daya tanggap (*responsiveness*) yang mana terdapat 5% responden memberikan skor cukup atau tertinggi di antara indikator yang lainnya. Indikator daya tanggap mengukur kesigapan (tidak membuat tendik lama menunggu) Manajemen FISIP Unmul dalam memberikan layanan serta kemampuan Manajemen FISIP Unmul dalam menangani dan memberikan solusi bagi kebutuhan tendik. Meskipun demikian, secara umum tingkat kepuasan tendik terhadap layanan Manajemen FISIP Unmul tinggi dengan rata-rata penilaian baik 58.39% dan sangat baik 38.17%.

## 2) Layanan Keuangan dan SDM

**Tabel 20 Tingkat Kepuasan Layanan Keuangan dan SDM**

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keterandalan ( <i>Reliability</i> )	25.83%	65.00%	9.17%	0%
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	20.83%	68.33%	10.83%	0%
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	22.50%	66.67%	7.50%	3.33%
Empati ( <i>Empathy</i> )	24.17%	69.17%	5.00%	1.67%
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	22.22%	67.22%	9.44%	1.11%
<b>Rata-rata</b>	<b>23.11%</b>	<b>67.28%</b>	<b>8.39%</b>	<b>1.22%</b>

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada indikator keterandalan (*reliability*) yaitu kepuasan terhadap kemampuan dan kehandalan staf keuangan dan SDM dalam melaksanakan tugasnya. Indikator yang perlu menjadi perhatian dalam layanan keuangan dan SDM FISIP Unmul adalah daya tanggap (*responsiveness*) yang



memiliki skor cukup 10.83%, serta bukti fisik (*tangibles*) dan keterandalan (*reliability*) yang memiliki skor 9.44% dan 9.17%. Penilaian kurang puas pada dimensi ini cukup tinggi pada indikator jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 3.33%. Meskipun demikian, secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap layanan keuangan FISIP Unmul tinggi dengan rata-rata penilaian baik 67.28% dan sangat baik 23.11%.

### 3) Layanan Keamanan & Kebersihan

**Tabel 21 Tingkat Kepuasan Layanan Keamanan & Kebersihan**

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keterandalan ( <i>Reliability</i> )	22.50%	69.17%	8.33%	0.00%
Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	25.83%	70.00%	3.33%	0.83%
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	25.83%	65.83%	6.67%	1.67%
Empati ( <i>Empathy</i> )	31.67%	65.00%	3.33%	0.00%
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	28.33%	65.56%	4.44%	1.67%
<b>Rata-rata</b>	<b>26.83%</b>	<b>67.11%</b>	<b>5.22%</b>	<b>0.83%</b>

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada indikator empati (*empathy*) yang menunjukkan kesediaan staf keamanan dan kebersihan untuk membantu tendik dan berkomunikasi dengan baik. Secara umum, tingkat sangat baik dalam dimensi ini cukup merata untuk masing-masing indikator penilaian yang menunjukkan kepuasan tinggi tendik terhadap layanan keamanan dan kebersihan di FISIP Unmul. Demikian pula sebaran pada skor cukup untuk seluruh indikator bagi dimensi ini, sehingga perhatian dapat diberikan untuk meningkatkan skor cukup menjadi baik atau sangat baik di masa depan. Secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap layanan keamanan dan kebersihan FISIP Unmul tinggi dengan rata-rata penilaian baik 67.11% dan sangat baik 26.83%.

## F. Analisis Keluhan dan Saran

Terdapat 25 (dua puluh lima) respon terkait keluhan dan saran yang diberikan oleh dosen dan tendik untuk seluruh dimensi kepuasan yang diukur. Secara umum, respon-respon tersebut dikelompokkan ke dalam 4 (empat) topik yaitu akademik (12%), kepegawaian/SDM (20%), layanan (24%), serta sarana dan prasarana (44%).

Respon terkait topik akademik yang diberikan seputar penilaian dan *feedback* performa dosen yang perlu ditingkatkan, serta usulan terkait presensi dosen. Sementara untuk topik kepegawaian/SDM respon yang disampaikan terkait *reward* dosen dan tendik, hak dan tanggungjawab dosen, peningkatan kualitas sumber daya manusia dan penambahan staf. Respon pada topik layanan terkait dengan harapan untuk lebih responsif (jemput bola) dalam mengelola keluhan dan masukan dari dosen dan staf. Hal lain yang disampaikan responden pada topik ini antara lain terkait urgensi sosialisasi SOP, khususnya terkait peran, fungsi, jenis layanan dan prosedur pelayanan.

Topik yang mendominasi respon dosen dan tendik secara kualitatif adalah sarana dan prasarana, salah satunya terkait ketersediaan jaringan internet (WIFI) yang belum optimal khususnya di beberapa ruang mengajar yang memiliki jaringan provider kurang bagus. Hal lain dalam topik ini adalah ketersediaan fasilitas individu untuk menunjang kegiatan dosen seperti loker di ruang dosen, akses aplikasi cek plagiasi, akses langganan jurnal, dan sistem yang dapat mempermudah kerja staf. Fasilitas kantin yang memadai juga menjadi poin saran yang disampaikan responden, khususnya sebagai bentuk dukungan terhadap implementasi kawasan Zona Integritas di FISIP Unmul.

### **BAB III**

#### **REKOMENDASI TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil survei dan analisis yang telah dipaparkan, Pusat Penjamin Mutu FISIP Unmul menyusun rekomendasi tindak lanjut sebagai berikut:

1. Secara umum, tingkat kepuasan dosen dan tendik cukup tinggi terhadap pengelolaan FISIP Unmul. Tingkat kepuasan dosen dan tendik didominasi pada kategori Baik dan Baik Sekali yang menunjukkan bahwa pengelolaan FISIP Unmul telah berjalan sesuai dengan harapan dan kebutuhan dosen dan tendik. Meskipun masih terdapat skor pada kategori Cukup dan Kurang namun tidak signifikan dalam survei ini. Manajemen tetap perlu mempertimbangkan aspek-aspek yang berada pada penilaian Cukup dan Kurang untuk dapat diperbaiki dan ditingkatkan.
2. Layanan keuangan dan SDM serta layanan umum dan BMN merupakan faktor paling dominan dalam kepuasan dosen, sementara sarana dan prasarana menjadi faktor penting yang perlu diperkuat untuk meningkatkan kepuasan dosen terhadap FISIP Unmul.
3. Layanan keuangan dan SDM serta layanan keamanan dan kebersihan merupakan faktor paling dominan dalam kepuasan tendik, sementara layanan manajemen/pimpinan fakultas serta sarana dan prasarana perlu diperkuat untuk meningkatkan kepuasan tendik terhadap FISIP Unmul.
4. Meskipun jumlah keluhan dan saran tidak signifikan, Pimpinan perlu memperhatikan topik-topik yang muncul dalam dalam survei ini dan mempertimbangkan keluhan maupun saran tersebut untuk meningkatkan kepuasan dosen dan tendik.
5. Partisipasi dosen dan tendik perlu ditingkatkan pada kegiatan survei selanjutnya. Hal ini membutuhkan dukungan Pimpinan Fakultas dan seluruh Koordinator Program Studi untuk dapat mendorong dosen dan tendik dalam berpartisipasi.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Dosen & Tendik Tahun 2024 ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagai dasar kebijakan dan strategi FISIP Unmul dalam rangka peningkatan layanan di masa depan.