

**Universitas Bina
Darma**



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN DOSEN

TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

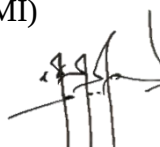
UNIVERSITAS BINA DARMA

**BADAN PENJAMIN MUTU & AKREDITASI
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG
2023/2024**



LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN DOSEN
TERHADAP PELAYANAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA
TAHUN 2024



Tanggal	15 November 2024
Disusun oleh:	(Deputi SPMI)  (Ely Mulyati, S.T., M.T)
	(Deputi AMI)  (Andrian Noviardy, S.E., M.Si)
Diperiksa oleh: (Kepala BPMA UBD)	 (Mega Silvia, S.E., M.Si., Ph.D)
Disetujui oleh: (Rektor Universitas Bina Darma)	 (Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M)

1. Pendahuluan

Pelayanan manajemen kepada Pengguna di Universitas Bina Darma sampai saat ini sudah berjalan lancar, untuk memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para dosen diperlukan survey yang nantinya akan menjadi masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data pendukung Akreditasi Institusi dan evaluasi perbaikan layanan di Institusi, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan pengguna layanan manajemen di Universitas Bina Darma. Hasil Survey Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen akan menjadi tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pengguna dalam hal ini dosen di Universitas Bina Darma.

2. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Pengguna khususnya dosen dilaksanakan secara berkala yaitu setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan manajemen Universitas Bina Darma.

3. Sasaran

Sebagai sasaran survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen adalah dosen di lingkungan Universitas Bina Darma dengan melibatkan 23 responden dosen dari setiap Program Studi.

4. Waktu dan Tempat

1. Waktu, Survei Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen dilakukan dibulan Oktober 2024.
2. Tempat survei kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen dilaksanakan di Universitas Bina Darma.

5. Metode Survei dan Pengolahan Data

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik dan non akademik kepada pengguna. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan pengguna. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan pengguna, Badan Penjaminan Mutu dan Akreditasi bekerja selama lebih kurang 1 bulan.

Hasil survei kepuasan pengguna dihitung berdasarkan jumlah jawaban pengguna ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu: 1= Tidak Puas; 2 = Kurang Puas; 3 = Cukup Puas 4 = Puas. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan pengguna.

6. Hasil Survei Kepuasan Pengguna

Survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen yang terdiri dari layanan yang terdiri dari: 1) Kebutuhan untuk studi lanjut. 2) Pengembangan diri melalui seminar/workshop. 3) Pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi. 4) Kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri. 5) Mendapatkan informasi layanan tentang jenjang karir. 6) Memperoleh kesempatan membangun jejaring. 7) Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan. 8) Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural. 9) Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan fungsional. 10) Informasi tentang kegiatan penelitian dan PkM. 11) Memperoleh penilaian proposal penelitian dan PkM. 12) Adanya skema pendanaan serta beban penelitian dan PkM berdasarkan kualifikasi dosen. 13) Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal dserta laporan akhir penelitian dan PkM. 14) Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM. 15) Ruang kerja yang bersih dan nyaman. 16) Tempat parkir yang bersih dan nyaman. 17) Ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan. 18) Suasana kerja yang kondusif. 19) Pimpinan konsisten dalam penegakan aturan. 20) Keprofesionalan pimpinan

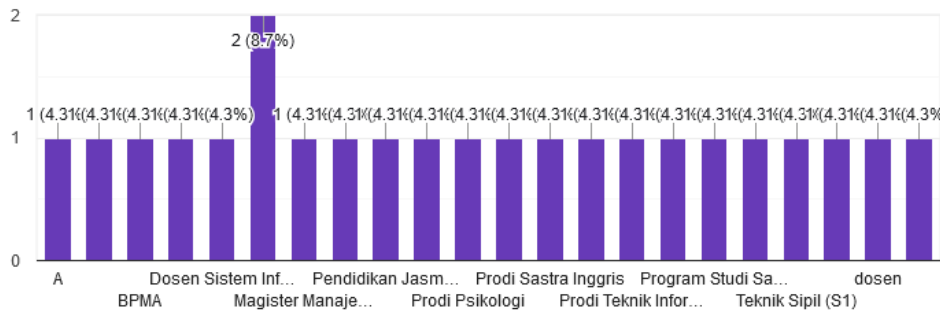
dalam mengatur dosen. 21) Cara komunikasi pimpinan terhadap dosen.

6.1 PROFIL RESPONDEN

Unit Kerja

23 responses

 Copy chart



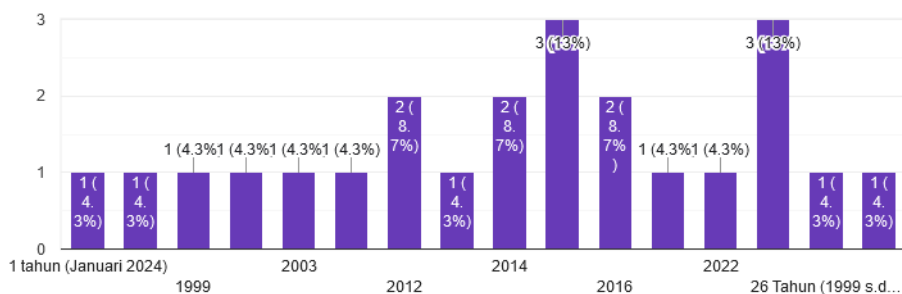
Gambar 1. Unit Kerja

Responden dalam survey kepuasan dosen ini berasal dari berbagai Program Studi di lingkungan Universitas Bina Darma. Program Studi UBD terdiri atas 21 yang berasal dari 4 fakultas yaitu fakultas vokasi, fakultas sosial humaniora, fakultas sains teknologi dan pascasarjana.

Tahun Bekerja

23 responses

 Copy chart

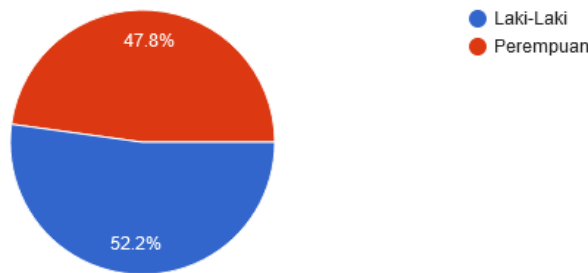


Gambar 2. Tahun Bekerja

Tahun bekerja dari semua dosen yang menjadi responden bervariasi. Ada yang bekerja sejak tahun 90-an, 2000-an, hingga 2024 ini. Survey ini tidak hanya melibatkan dosen baru, namun juga dosen yang sudah lama bekerja di Universitas Bina Darma Palembang.

Jenis Kelamin

23 responses

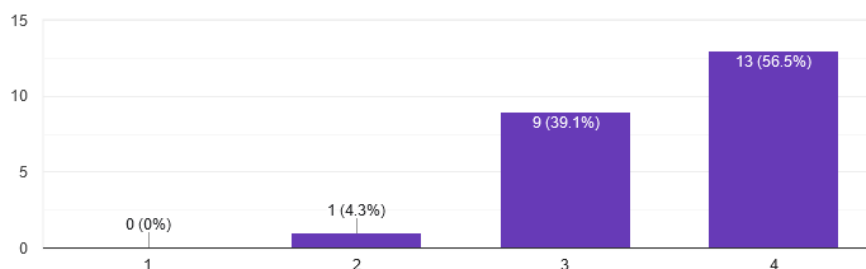
 Copy chart**Gambar 3. Jenis Kelamin**

Responden dalam survey ini didominasi oleh laki-laki dengan persentase sebesar 52.2% dan sisanya oleh perempuan dengan persentase sebesar 47.8%.

6.2 Hasil dan Analisis Setiap Pernyataan Survey

1. Kebutuhan untuk studi lanjut

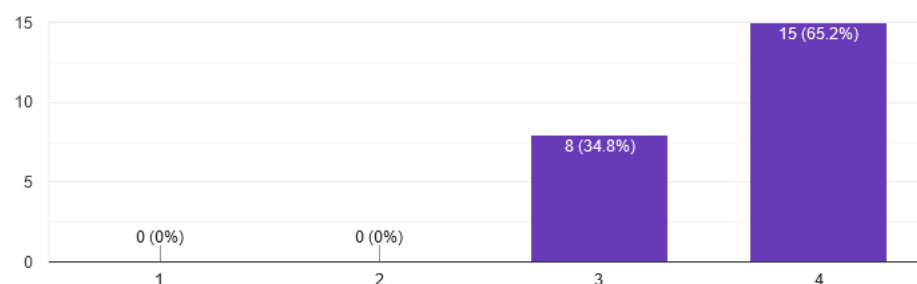
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait kebutuhan untuk studi lanjut sebesar 56.5% yang memberikan nilai 4 (puas), 39.1% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas kebutuhan studi lanjut. UBD memberikan kesempatan kepada dosen UBD untuk melanjutkan studinya.

2. Pengembangan diri melalui seminar/workshop

23 responses

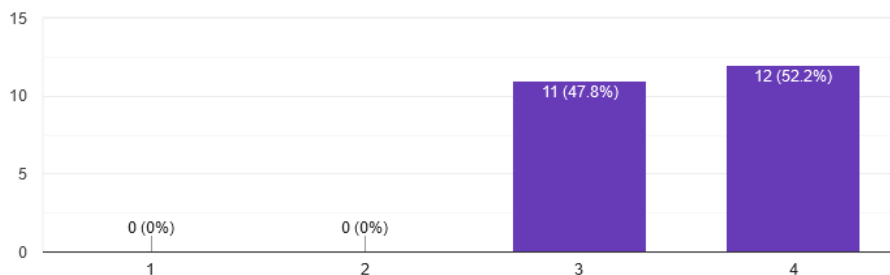


Tingkat kepuasan dosen terkait pengembangan diri melalui seminar/workshop sebesar 65.2% yang memberikan nilai 4 (puas), 34.8% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan

nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas pengembangan diri melalui seminar/workshop. UBD memberikan kesempatan kepada dosen untuk mengembangkan diri melalui kegiatan tersebut secara memadai.

3. Pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi

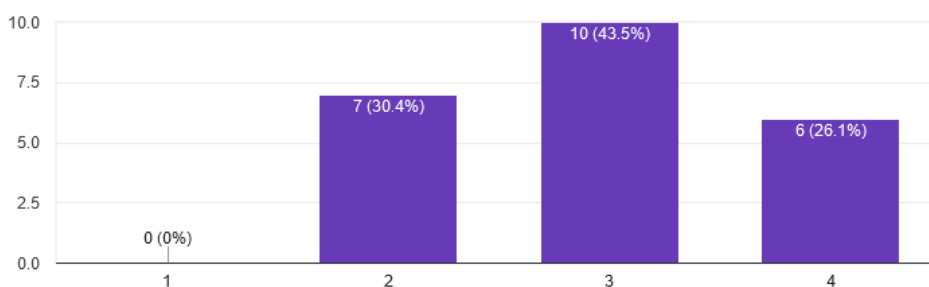
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi sebesar 52.2% yang memberikan nilai 4 (puas), 47.8% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/sertifikasi. UBD memberikan kesempatan yang memadai untuk dosen mengembangkan diri melalui kegiatan tersebut.

4. Kesempatan mengikuti studi banding dalam maupun luar negeri

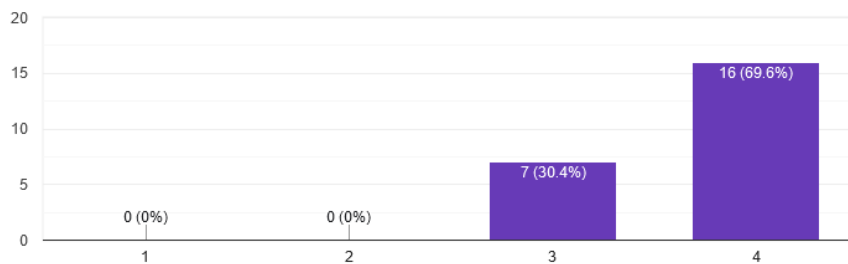
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait kesempatan mengikuti studi banding dalam/luar negeri sebesar 26.1% yang memberikan nilai 4 (puas), 43.5% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 30.4% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa cukup puas atas kesempatan mengikuti studi banding dalam/luar negeri. UBD memberikan kesempatan yang cukup memadai untuk dosen melaksanakan studi banding dalam/luar negeri. Namun, kedepannya diperlukan upaya peningkatan terkait kegiatan ini, sehingga tingkat kepuasan dosen yang merasa puas dan memberikan nilai 4 naik menjadi diatas 50%.

5. Mendapatkan informasi layanan tentang jenjang karir

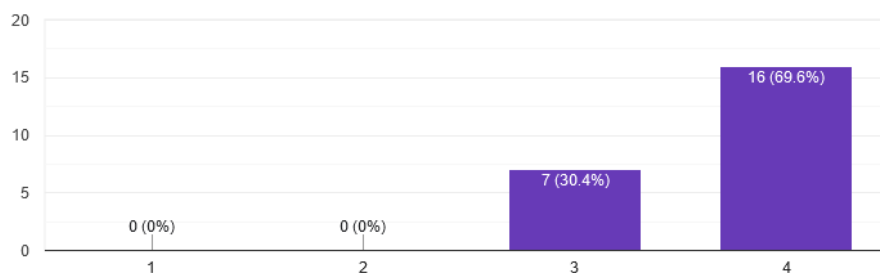
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait mendapatkan informasi layanan tentang jenjang karir sebesar 69.6% yang memberikan nilai 4 (puas), 30.4% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas informasi yang disampaikan oleh manajemen UBD terkait jenjang karir. Direktorat SDM mampu memberikan informasi jenjang karir yang memadai kepada dosen UBD.

6. Memperoleh kesempatan membangun jejaring

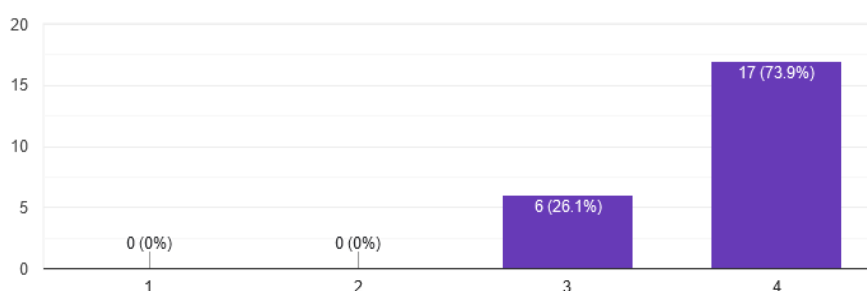
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait memperoleh kesempatan membangun jejaring sebesar 69.6% yang memberikan nilai 4 (puas), 30.4% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas perolehan kesempatan membangun jejaring. UBD mampu memberikan kesempatan dosen untuk membangun jejaring secara memadai.

7. Mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan

23 responses

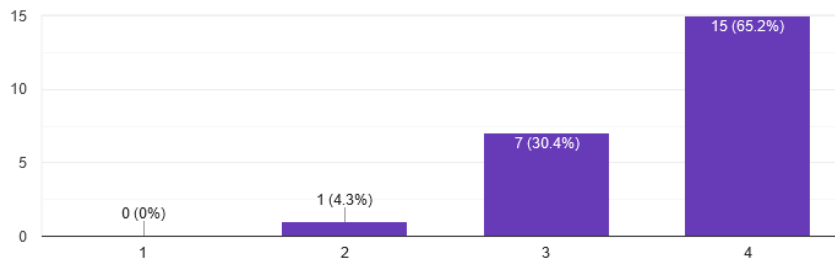


Tingkat kepuasan dosen terkait mendapatkan informasi dan layanan tentang jabatan sebesar

73.9% yang memberikan nilai 4 (puas), 26.1% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas perolehan informasi dan layanan jabatan yang diberikan UBD.

8. Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural

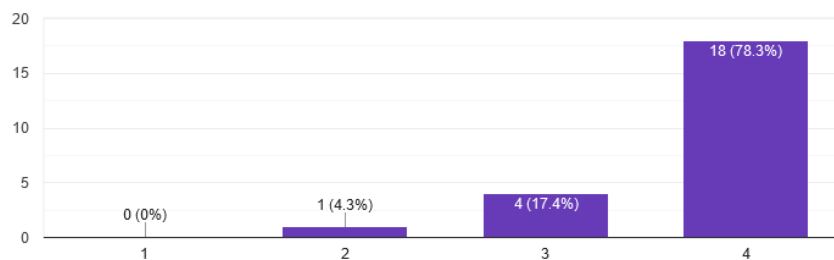
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan struktural sebesar 65.2% yang memberikan nilai 4 (puas), 30.4% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas kesempatan peningkatan jabatan struktural yang diberikan UBD.

9. Adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan fungsional

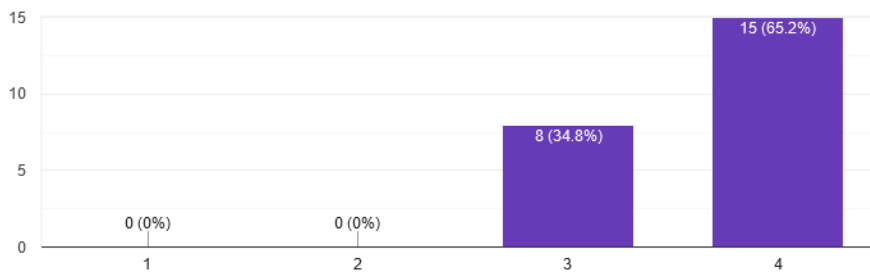
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait adanya kesempatan untuk peningkatan jabatan fungsional sebesar 78.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 17.4% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas kesempatan peningkatan jabatan fungsional yang diberikan UBD.

10. Informasi tentang kegiatan penelitian dan PkM

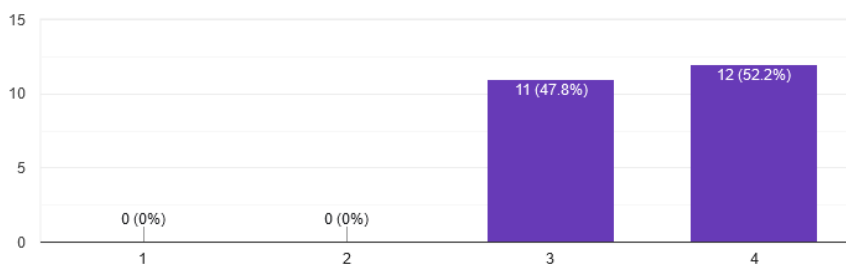
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait informasi tentang kegiatan penelitian dan PkM sebesar 65.2% yang memberikan nilai 4 (puas), 34.8% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas informasi tentang kegiatan penelitian dan PkM yang diberikan UBD.

11. Memperoleh penilaian proposal penelitian dan PkM

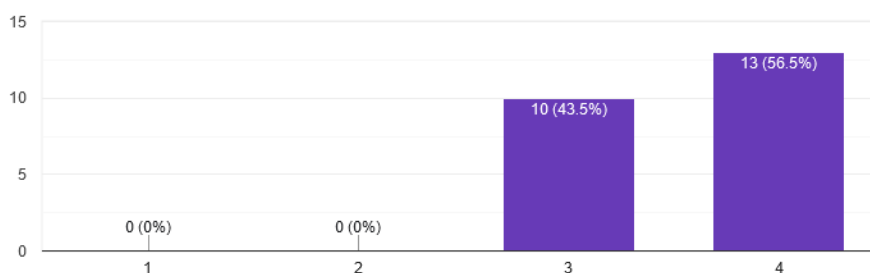
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait memperoleh penilaian proposal penelitian dan PkM sebesar 52,2% yang memberikan nilai 4 (puas), 47.8% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas perolehan penilaian proposal penelitian dan PkM yang diberikan UBD.

12. Adanya skema pendanaan serta beban penelitian dan PkM berdasarkan kualifikasi dosen

23 responses

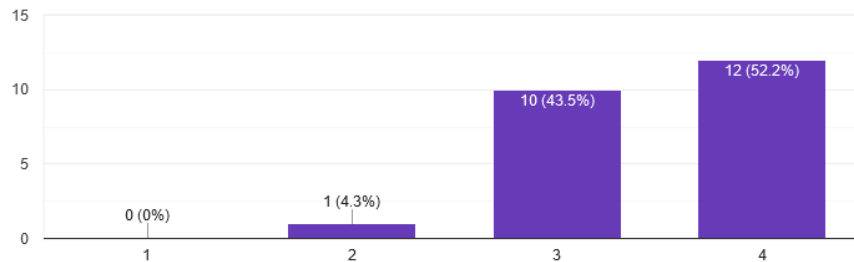


Tingkat kepuasan dosen terkait adanya skema pendanaan serta beban penelitian dan PkM berdasarkan kualifikasi dosen sebesar 56.5% yang memberikan nilai 4 (puas), 43.5% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1

(tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas skema pendanaan serta beban penelitian dan PkM yang dianggap relevan dengan kualifikasi dosen UBD.

13. Memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal serta laporan akhir penelitian dan PkM

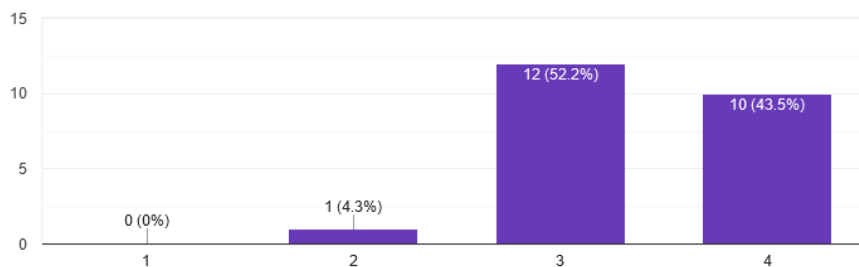
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait memperoleh kesempatan bimbingan penyusunan proposal dan laporan akhir penelitian ataupun PkM sebesar 52.2% yang memberikan nilai 4 (puas), 43.5% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas perolehan kesempatan bimbingan penyusunan proposal serta laporan akhir terkait penelitian dan PkM yang diberikan UBD.

14. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM

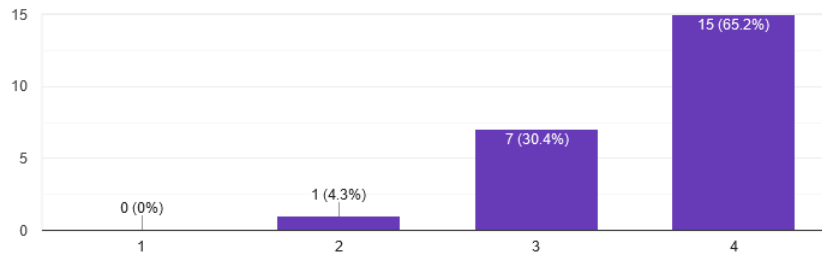
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM sebesar 43.5% yang memberikan nilai 4 (puas), 52.2% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa cukup puas atas tersedianya sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM yang diberikan UBD. Namun, kedepannya diperlukan upaya peningkatan terkait hal ini agar tingkat kepuasan dosen yang merasa puas dan yang memberikan nilai 4 naik menjadi diatas 50%.

15. Ruang kerja yang bersih dan nyaman

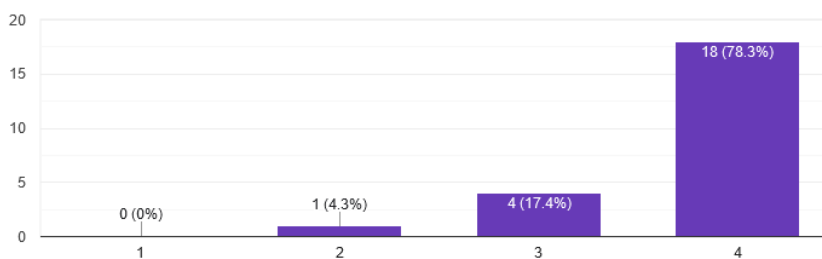
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait ruang kerja yang bersih dan nyaman sebesar 65.2% yang memberikan nilai 4 (puas), 30.4% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas ruang kerja yang bersih dan nyaman. UBD mampu memberikan kenyamanan ruang kerja yang memadai bagi dosen UBD.

16. Tempat parkir yang bersih dan nyaman

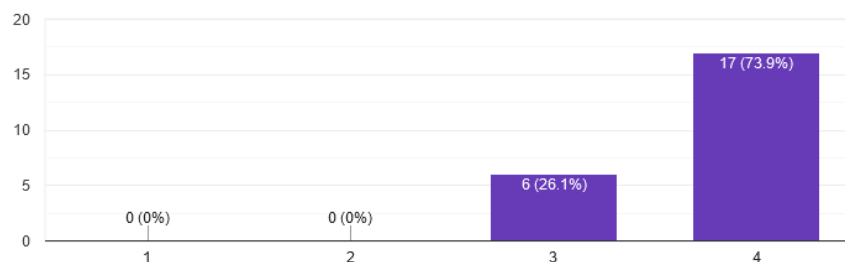
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait tempat parkir yang bersih dan nyaman sebesar 78.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 17.4% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas tempat parkir yang bersih dan nyaman. UBD mampu memberikan fasilitas tempat parkir yang memadai di lingkungan UBD.

17. Ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan

23 responses

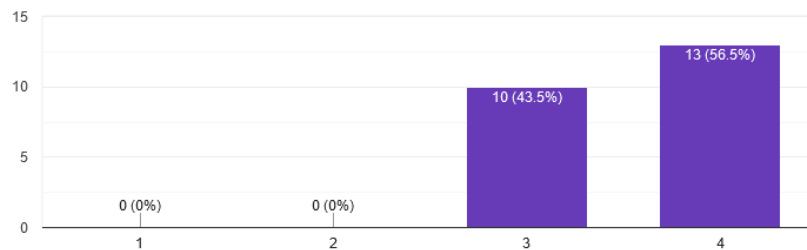


Tingkat kepuasan dosen terkait ketersediaan sistem informasi penunjang kegiatan sebesar 73.9% yang memberikan nilai 4 (puas), 26.1% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa

dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas tersedianya sistem informasi penunjang kegiatan yang diberikan UBD.

18. Suasana kerja yang kondusif

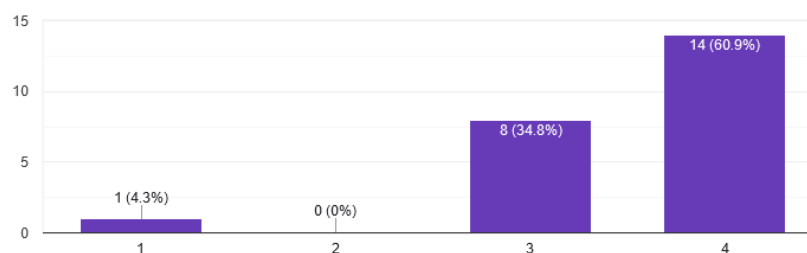
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait suasana kerja yang kondusif sebesar 56.5% yang memberikan nilai 4 (puas), 43.5% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas suasana kerja di lingkungan UBD.

19. Pimpinan konsisten dalam penegakan aturan

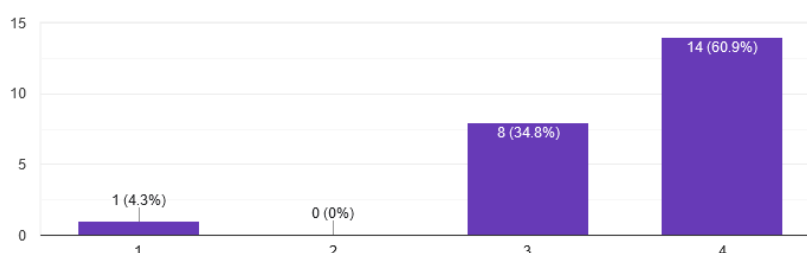
23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait pimpinan konsisten dalam menegakkan aturan sebesar 60.9% yang memberikan nilai 4 (puas), 34.8% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 4.3% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas penegakkan aturan yang secara konsisten dilaksanakan oleh pimpinan UBD.

20. Keprofesionalan pimpinan dalam mengatur dosen

23 responses

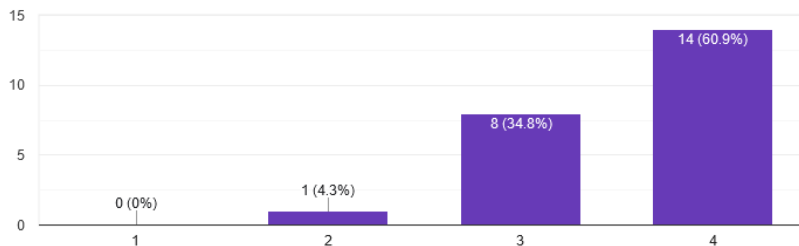


Tingkat kepuasan dosen terkait keprofesionalan pimpinan dalam mengatur dosen sebesar 60.9% yang memberikan nilai 4 (puas), 34.8% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 0% yang memberikan

nilai 2 (kurang puas), dan 4.3% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas profesionalisme pimpinan UBD dalam mengatur dosen.

21. Cara komunikasi pimpinan terhadap dosen

23 responses



Tingkat kepuasan dosen terkait cara komunikasi pimpinan terhadap dosen sebesar 60.9% yang memberikan nilai 4 (puas), 34.8% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 4.3% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa dosen UBD yang menjadi responden merasa puas atas cara berkomunikasi pimpinan UBD terhadap dosen.

6.3 Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Secara umum pihak manajemen Universitas Bina Darma secara khusus sudah berjalan sangat baik tetapi masih perlu ditingkatkan untuk pelayanan manajemen yang lebih memadai di periode-periode berikutnya, khususnya yang berkaitan dengan terkait ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM, dan kesempatan mengikuti studi banding dalam/luar negeri.

6.4 Tindak Lanjut:

Universitas Bina Darma perlu melakukan pendekatan dan sosialisasi dengan pengguna dalam hal ini dosen tentang layanan yang di siapkan dalam memperlancar proses tri darma di Universitas Bina Darma baik berupa layanan sistem maupun layanan langsung, khususnya yang berkaitan dengan terkait ketersediaan sarana dan prasarana pendukung penelitian dan PkM, dan kesempatan mengikuti studi banding dalam/luar negeri.

