



LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PERGURUAN TINGGI **2023-2024**



Universitas Teknologi Yogyakarta

Kampus 1 : Jl. Siliwangi (Ringroad Utara), Jombor, Sleman, D.I. Yogyakarta 55285

Kampus 2 : Jl. Glagahsari No. 63, D.I. Yogyakarta 55164

Kampus 3 : Jl. Prof. Soepomo,SH. No. 21, D.I. Yogyakarta 55165

LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN
PERGURUAN TINGGI



UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA
2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Tahun Akademik 2023/2024 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari upaya evaluasi dan pemantauan mutu layanan perguruan tinggi yang diselenggarakan di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta.

Laporan ini menyajikan hasil pengukuran tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai aspek layanan perguruan tinggi, meliputi layanan akademik, layanan administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana, serta dukungan institusi dalam mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Data yang diperoleh dari survei ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas layanan yang telah diberikan kepada dosen.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan, penyusunan program peningkatan mutu, serta pengembangan layanan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, kualitas layanan perguruan tinggi dapat terus ditingkatkan guna mendukung terciptanya lingkungan akademik yang kondusif dan produktif bagi seluruh sivitas akademika.

Yogyakarta, Juli 2024

Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN SAMPUL | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Tujuan | 2 |
| C. Batasan..... | 2 |
| D. Manfaat | 3 |
| BAB II METODE SURVEI..... | 4 |
| A. Penyusunan Instrumen Kuesioner..... | 4 |
| B. Pengumpulan Data..... | 7 |
| C. Analisa dan Pengolahan Data | 7 |
| D. Penyusunan Laporan..... | 8 |
| BAB III HASIL & PEMBAHASAN | 9 |
| A. Sebaran Responden..... | 9 |
| B. Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen Setiap Aspek | 9 |
| C. Pembahasan Hasil Survei..... | 10 |
| a. Fakultas Sains & Teknologi..... | 10 |
| b. Fakultas Bisnis dan Humaniora | 15 |
| D. Rekomendasi Untuk Universitas Teknologi Yogyakarta | 19 |
| BAB IV KESIMPULAN | 20 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi yang bermutu serta memberikan layanan yang optimal kepada seluruh pemangku kepentingan. Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, institusi perlu melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi tidak hanya dipengaruhi oleh kurikulum dan kualitas mahasiswa, tetapi juga oleh efektivitas layanan yang mendukung seluruh aktivitas akademik dan nonakademik.

Sebagai salah satu unsur utama dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, dosen memiliki peran yang sangat penting dalam pencapaian visi, misi, serta tujuan institusi. Oleh sebab itu, perguruan tinggi perlu memastikan tersedianya layanan yang mampu mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dosen secara optimal. Layanan tersebut meliputi administrasi akademik, pengembangan sumber daya manusia, fasilitas pembelajaran, teknologi informasi, layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, layanan keuangan, perpustakaan, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan dosen, diperlukan kegiatan evaluasi yang dilakukan secara berkala. Salah satu instrumen yang dapat digunakan adalah Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi. Melalui survei ini, institusi memperoleh masukan dan penilaian langsung dari dosen mengenai berbagai aspek layanan yang telah disediakan oleh Universitas Teknologi Yogyakarta.

Informasi yang diperoleh dari hasil survei menjadi bahan evaluasi yang penting dalam mendukung proses pengambilan kebijakan dan penyusunan program peningkatan mutu. Selain memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan dosen, hasil survei juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi layanan yang telah berjalan dengan baik serta area yang masih memerlukan penyempurnaan. Di samping itu, survei kepuasan dosen merupakan salah satu bentuk implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang menekankan prinsip peningkatan mutu secara berkesinambungan.

Dengan demikian, pelaksanaan Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya peningkatan kualitas tata kelola institusi. Hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kinerja dosen, meningkatkan efektivitas layanan, serta memperkuat daya saing Universitas Teknologi Yogyakarta dalam menghadapi perkembangan pendidikan tinggi yang semakin dinamis.

B. Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Teknologi Yogyakarta.
2. Mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi dan pengalaman dosen sebagai pengguna layanan.
3. Mengidentifikasi keunggulan layanan yang perlu dipertahankan serta aspek yang memerlukan peningkatan.
4. Mengumpulkan data dan masukan sebagai bahan penyusunan kebijakan peningkatan mutu layanan.
5. Mendukung pelaksanaan monitoring dan evaluasi dalam kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).
6. Mendorong terwujudnya layanan akademik dan nonakademik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan dosen.
7. Menjadi dasar bagi perguruan tinggi dalam melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous quality improvement*) terhadap kualitas layanan yang diberikan.

C. Batasan

Agar pelaksanaan survei dapat menghasilkan data yang terarah, objektif, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka ruang lingkup survei dibatasi pada aspek-aspek sebagai berikut:

1. Survei ditujukan kepada dosen tetap yang masih aktif melaksanakan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta.
2. Pengukuran difokuskan pada tingkat kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan oleh universitas dalam mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab akademik.
3. Aspek layanan yang menjadi objek penilaian meliputi layanan akademik, administrasi akademik, sarana dan prasarana, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, keuangan, serta pengelolaan sumber daya manusia.

4. Penilaian didasarkan pada pengalaman dan persepsi dosen terhadap layanan yang diterima selama periode pelaksanaan survei.
5. Data dan informasi yang diperoleh dari survei digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perbaikan mutu layanan institusi secara berkelanjutan, serta tidak digunakan untuk menilai kinerja individu maupun unit tertentu secara personal.

D. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi adalah sebagai berikut:

Bagi Perguruan Tinggi

1. Sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu layanan.
2. Mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data.
3. Menjadi bahan penyusunan program pengembangan institusi.
4. Memperkuat implementasi budaya mutu dan SPMI.

Bagi Unit Pengelola Layanan

1. Mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan.
2. Menentukan area prioritas yang memerlukan perbaikan.
3. Meningkatkan kualitas, efektivitas, dan responsivitas pelayanan.

Bagi Dosen

1. Menyalurkan aspirasi dan masukan terkait layanan institusi.
2. Mendukung peningkatan kualitas layanan sesuai kebutuhan dosen.
3. Menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung pelaksanaan tridharma.

Bagi Sistem Penjaminan Mutu

1. Menjadi sumber data untuk kegiatan monitoring dan evaluasi mutu.
2. Mendukung pencapaian standar mutu perguruan tinggi.
3. Menjadi bukti pelaksanaan perbaikan mutu secara berkelanjutan.
4. Mendukung pelaporan kinerja institusi kepada pemangku kepentingan.

BAB II METODE SURVEI

Kegiatan survei ini dilaksanakan melalui rangkaian tahapan yang diuraikan pada bagian berikut.

A. Penyusunan Instrumen Kuesioner

Instrumen kuesioner yang digunakan dalam survei ini disusun dan dikelola oleh Pusat Komputer (Puskom) sebagai sarana untuk mendukung kegiatan evaluasi serta perumusan kebijakan di tingkat universitas. Kuesioner ini ditujukan kepada dosen pada seluruh program studi guna memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan terhadap berbagai layanan yang diberikan. Seluruh data dan informasi yang disampaikan oleh responden dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan analisis serta pengembangan mutu layanan. Adapun instrumen kuesioner yang digunakan pada masing-masing aspek survei disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Daftar Instrumen Kuesioner

| No | Pernyataan | Penilaian |
|---|---|--|
| A. Aspek Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi | | |
| Layanan Akademik | | |
| P1 | Sistem pembelajaran di kampus mendukung pelaksanaan perkuliahan dengan baik | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P2 | Kurikulum disusun secara jelas dan relevan dengan kebutuhan program studi | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P3 | Proses evaluasi pembelajaran berjalan sesuai standar akademik | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P4 | Kampus memberikan dukungan terhadap pengembangan metode pembelajaran dosen | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P5 | Koordinasi akademik antara dosen dan program studi berjalan efektif | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| Layanan Administrasi Akademik | | |

| | | |
|-------------------------------------|---|--|
| P6 | Pelayanan administrasi akademik kepada dosen dilakukan secara cepat dan tepat | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P7 | Staf administrasi akademik bersikap profesional dalam melayani dosen | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P8 | Sistem informasi akademik memudahkan dosen dalam mengelola perkuliahan | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P9 | Pengurusan dokumen akademik dosen berjalan efisien | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P10 | Informasi akademik dari institusi disampaikan secara jelas dan tepat waktu | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| Layanan Sarana Dan Prasarana | | |
| P11 | Ruang kuliah dan fasilitas pembelajaran mendukung kegiatan mengajar dosen | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P12 | Fasilitas laboratorium tersedia sesuai kebutuhan dosen dalam pembelajaran/riset | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P13 | Perpustakaan menyediakan sumber referensi yang memadai bagi dosen | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P14 | Infrastruktur teknologi (internet, LMS) mendukung kegiatan akademik dosen | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P15 | Sarana kerja dosen (ruang dosen, perangkat pendukung) tersedia dengan baik | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| Layanan Penelitian | | |
| P16 | Kampus menyediakan fasilitas yang memadai untuk mendukung penelitian dosen | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P17 | Informasi hibah penelitian mudah diakses oleh dosen | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P18 | Proses administrasi penelitian berjalan efektif dan tidak berbelit | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |

| | | |
|---|--|--|
| P19 | Kampus mendukung publikasi ilmiah dosen dalam jurnal bereputasi | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P20 | Terdapat pendampingan institusi dalam pengembangan roadmap penelitian dosen | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| Layanan Pengabdian Kepada Masyarakat | | |
| P21 | Kampus memfasilitasi dosen dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P22 | Informasi program pengabdian tersedia secara jelas | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P23 | Dukungan dana pengabdian dosen diberikan secara memadai | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P24 | Administrasi kegiatan pengabdian berjalan efektif | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P25 | Hasil pengabdian dosen diapresiasi dan didukung institusi | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| Layanan Keuangan | | |
| P26 | Informasi kebijakan keuangan institusi disampaikan secara transparan | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P27 | Proses pencairan dana kegiatan akademik dosen berjalan tepat waktu | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P28 | Sistem honorarium dosen diberikan secara adil dan sesuai ketentuan | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P29 | Pelayanan administrasi keuangan kepada dosen berjalan responsif | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P30 | Dukungan dana untuk kegiatan tridharma dan kesejahteraan dosen tersedia dengan baik | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| Layanan Pengelolaan SDM | | |
| P31 | Institusi memberikan kesempatan pengembangan karier, workshop, dan sertifikasi keahlian bagi dosen | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |

| | | |
|-----|---|--|
| P32 | Program pelatihan dan peningkatan kompetensi dosen tersedia dengan baik | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P33 | Sistem penilaian kinerja dosen dilakukan secara objektif dan transparan | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P34 | Rekrutmen dan pengelolaan SDM dilakukan sesuai standar profesional | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |
| P35 | Lingkungan kerja dosen di kampus kondusif dan mendukung produktivitas | 1 = Sangat Tidak puas 2 = Cukup puas 3 = Puas 4 = Sangat puas |

B. Pengumpulan Data

Data survei dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan instrumen pada Bagian A. Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, sedangkan rincian waktu pelaksanaan dan jumlah responden disajikan pada Tabel 2.2. Responden dalam survei ini adalah seluruh dosen tetap Universitas Teknologi Yogyakarta. Data yang terkumpul selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam proses analisis dan evaluasi.

Tabel 2.2 Waktu Pengumpulan Data dan Responden

| No | Aspek | Responden | Waktu Pengumpulan Data | Media |
|----|---|-----------|------------------------|-----------------|
| 1 | Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan PT | 190 Dosen | Bulan Juli 2024 | staff.uty.ac.id |

C. Analisa dan Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul melalui Pusat Komputer (Puskom) UTY selanjutnya diolah dan dianalisis untuk menguji tingkat validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk diagram batang guna mempermudah interpretasi dan pemahaman terhadap hasil survei oleh seluruh dosen tetap Universitas Teknologi Yogyakarta.

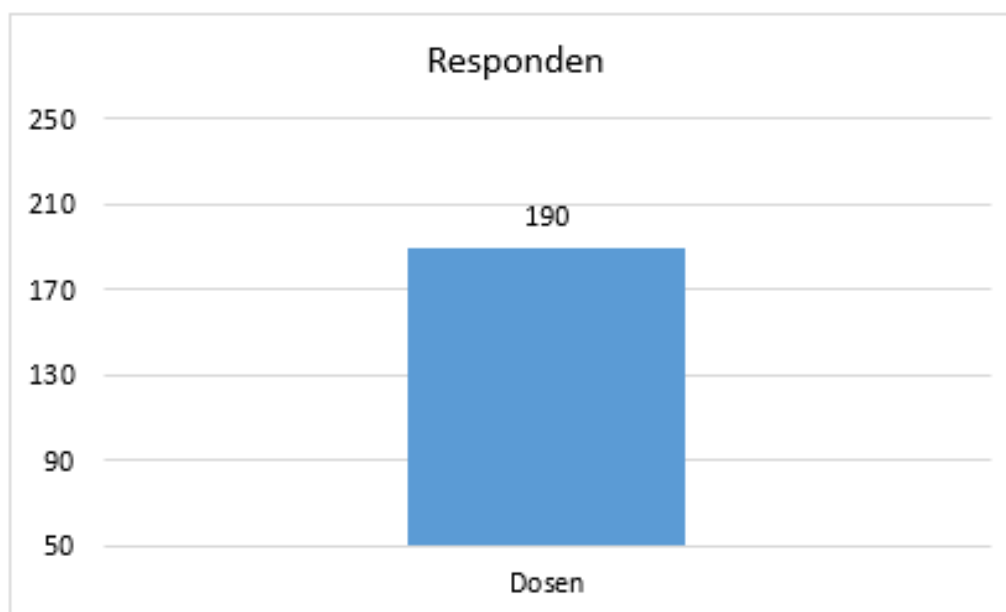
D. Penyusunan Laporan

Seluruh hasil analisis serta pengolahan data yang diperoleh dari kegiatan survei selanjutnya dirangkum dan disusun menjadi Laporan Hasil Survei Universitas Teknologi Yogyakarta. Laporan ini berfungsi sebagai dokumen resmi yang menyajikan hasil evaluasi secara komprehensif untuk mendukung pengambilan keputusan dan perbaikan kualitas layanan.

BAB III HASIL & PEMBAHASAN

A. Sebaran Responden

Responden dalam Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi adalah seluruh dosen tetap yang masih aktif mengajar di Universitas Teknologi Yogyakarta (UTY) dengan total sebanyak 190 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran instrumen survei kepada dosen sebagai pengguna langsung layanan perguruan tinggi, sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan secara nyata tingkat kepuasan terhadap berbagai layanan yang mendukung pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. Peran dosen sebagai responden sangat penting karena mereka merupakan pemangku kepentingan internal yang berinteraksi langsung dengan layanan akademik maupun nonakademik. Oleh karena itu, hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif dan komprehensif mengenai mutu layanan, serta menjadi dasar dalam upaya evaluasi dan pengembangan berkelanjutan. Distribusi responden disajikan pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Distribusi Responden Survei

B. Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen Setiap Aspek

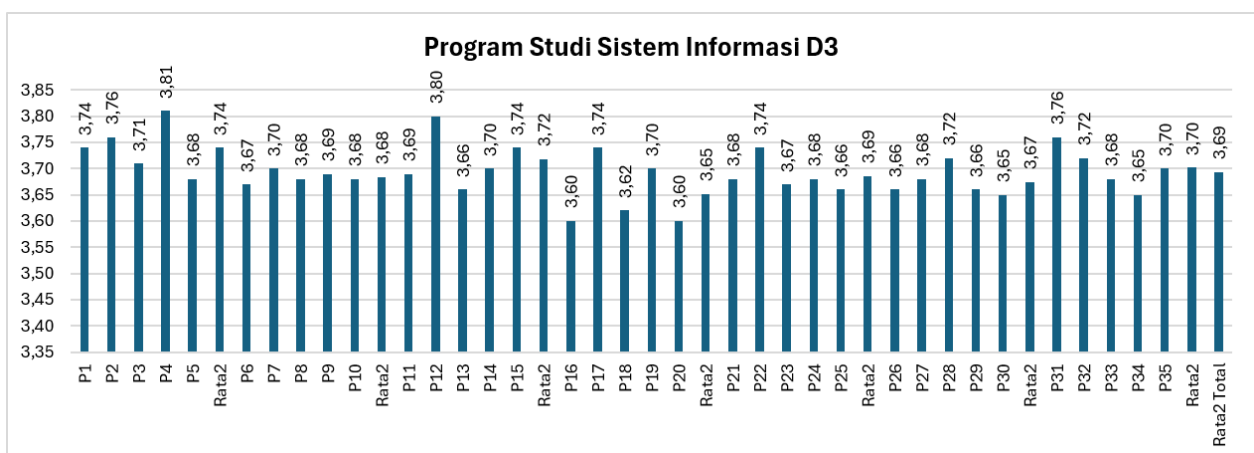
Uji validitas merupakan konsep yang berasal dari kata validity, yaitu tingkat ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam mengukur variabel yang seharusnya diukur (Azwar, 1986). Validitas menunjukkan sejauh mana instrumen mampu merepresentasikan konsep atau variabel penelitian secara tepat, sehingga hasil pengukuran benar-benar sesuai dengan tujuan

yang telah ditetapkan (Cooper dan Schindler dalam Zulganef, 2006). Instrumen dikatakan memiliki validitas yang baik apabila mampu mengukur variabel secara akurat, sedangkan instrumen yang tidak sesuai dengan konstruk pengukuran menunjukkan tingkat validitas yang rendah. Sementara itu, reliabilitas menurut Sumadi Suryabrata (2004:28) merujuk pada konsistensi hasil pengukuran apabila dilakukan secara berulang pada kondisi yang relatif sama. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang stabil dan tidak berubah secara signifikan pada pengukuran berulang. Perlu dipahami bahwa reliabilitas tidak selalu menjamin validitas, namun instrumen yang valid umumnya cenderung reliabel. Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,812 yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang baik, sedangkan nilai validitas sebesar 0,635 menunjukkan bahwa instrumen berada pada kategori cukup valid.

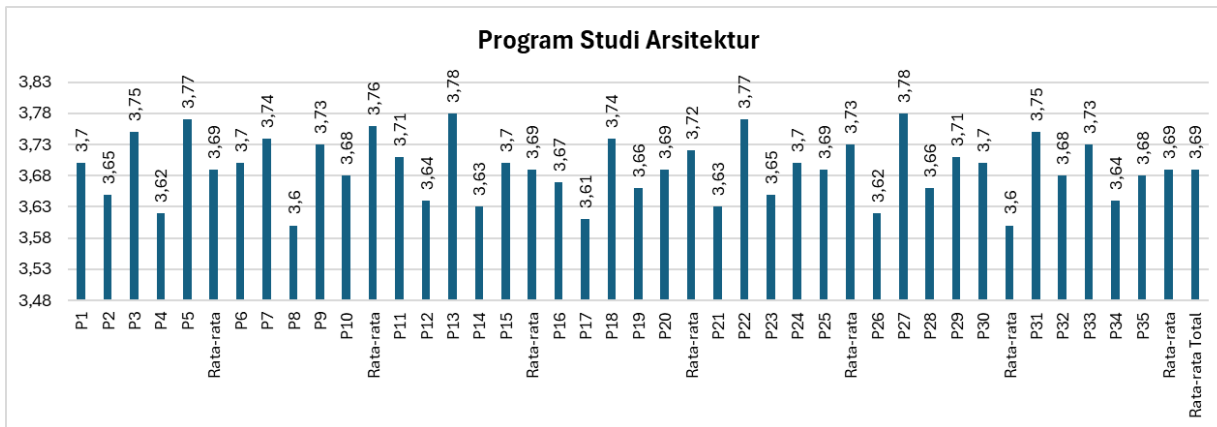
C. Pembahasan Hasil Survei

Hasil pengisian kuesioner yang telah dilakukan oleh responden kemudian diolah lebih lanjut dan disajikan dalam bentuk diagram untuk mempermudah proses interpretasi data. Responden dalam survei kepuasan terhadap kualitas layanan perguruan tinggi ini adalah dosen Universitas Teknologi Yogyakarta yang berjumlah 190 orang. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai rata-rata kepuasan secara keseluruhan berada di atas 3,60, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perguruan tinggi termasuk dalam kategori sangat baik serta telah memenuhi harapan para responden.

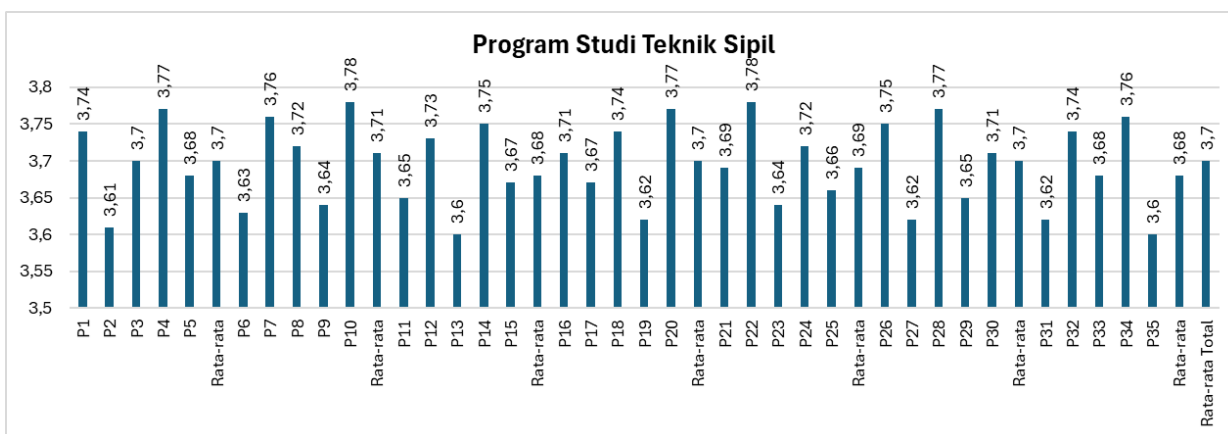
a. Fakultas Sains & Teknologi



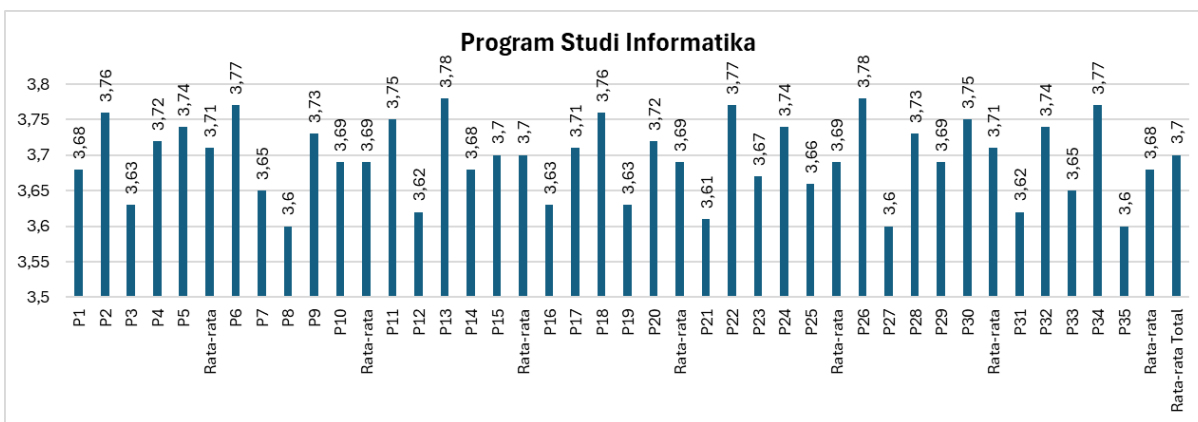
Gambar 3. 2 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sistem Informasi D3



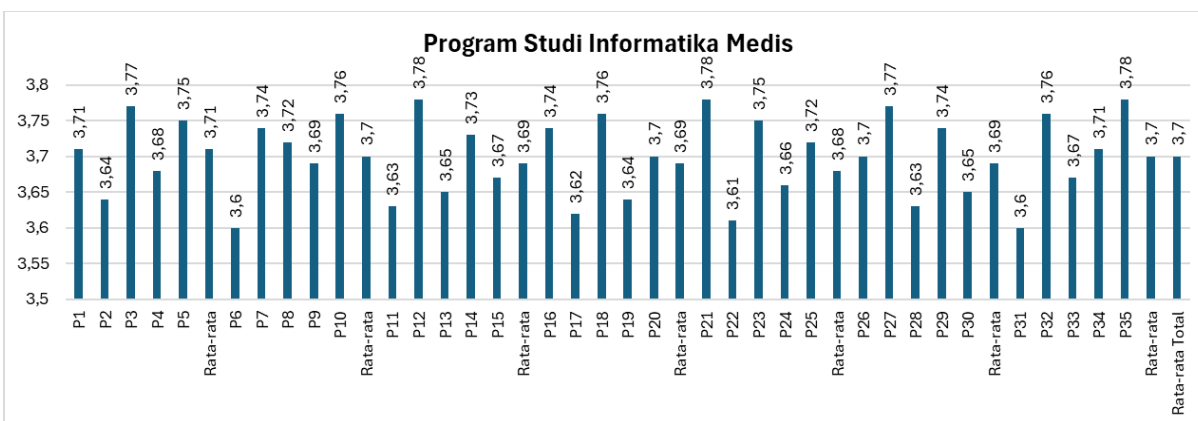
Gambar 3. 3 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Arsitektur



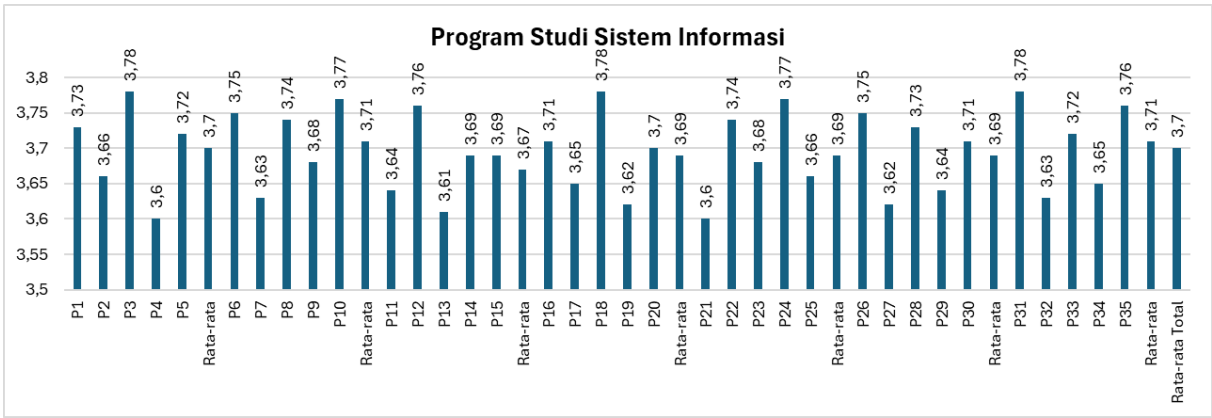
Gambar 3. 4 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Teknik Sipil



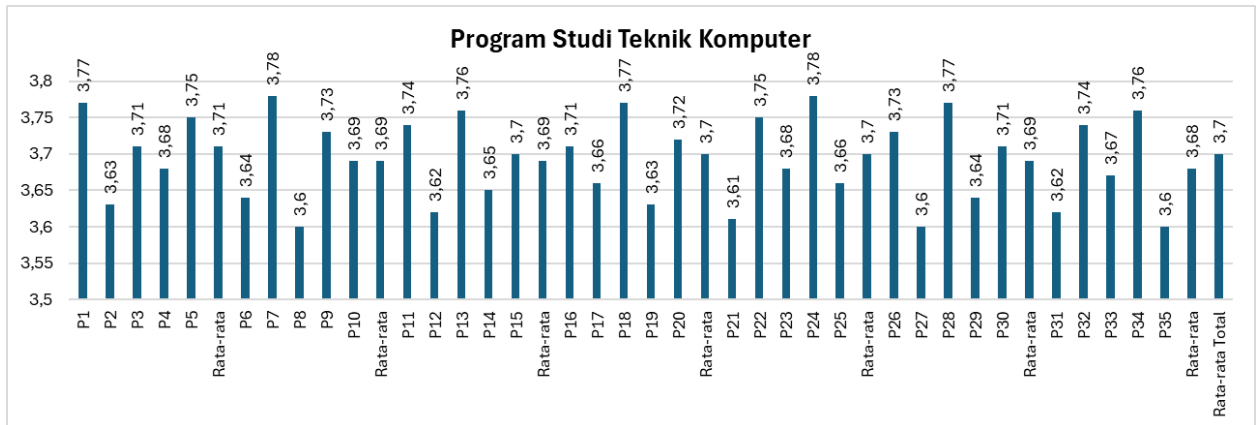
Gambar 3. 5 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Informatika



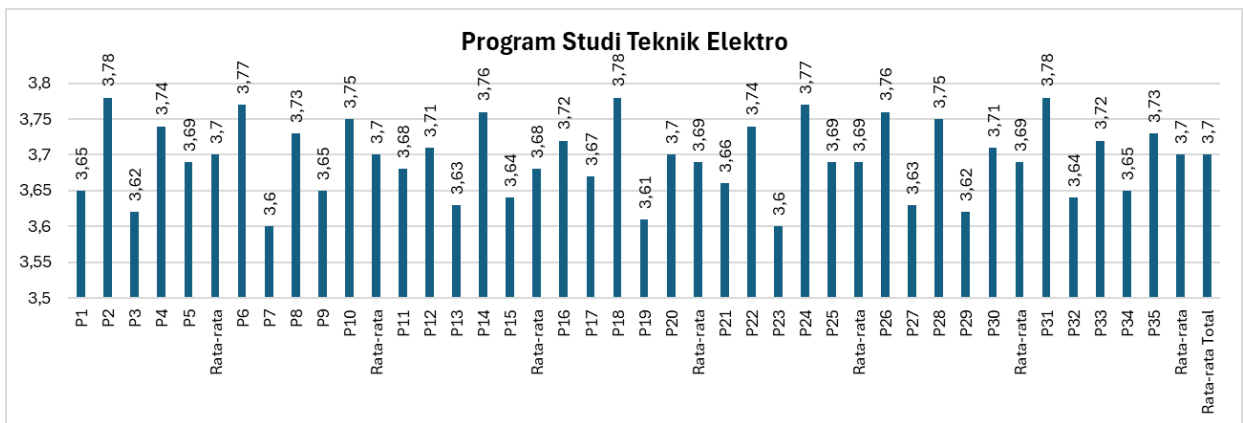
Gambar 3. 6 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Informatika Medis



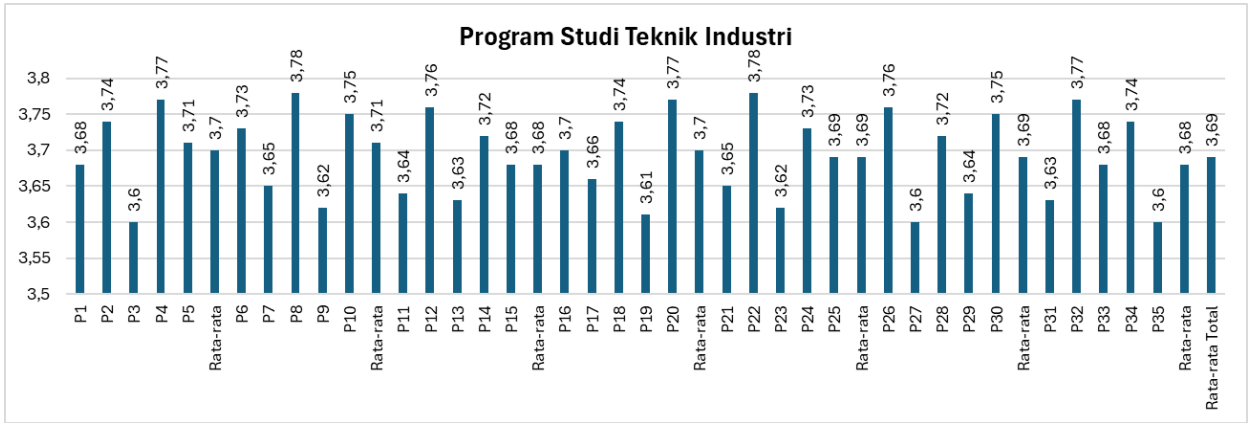
Gambar 3. 7 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sistem Informasi



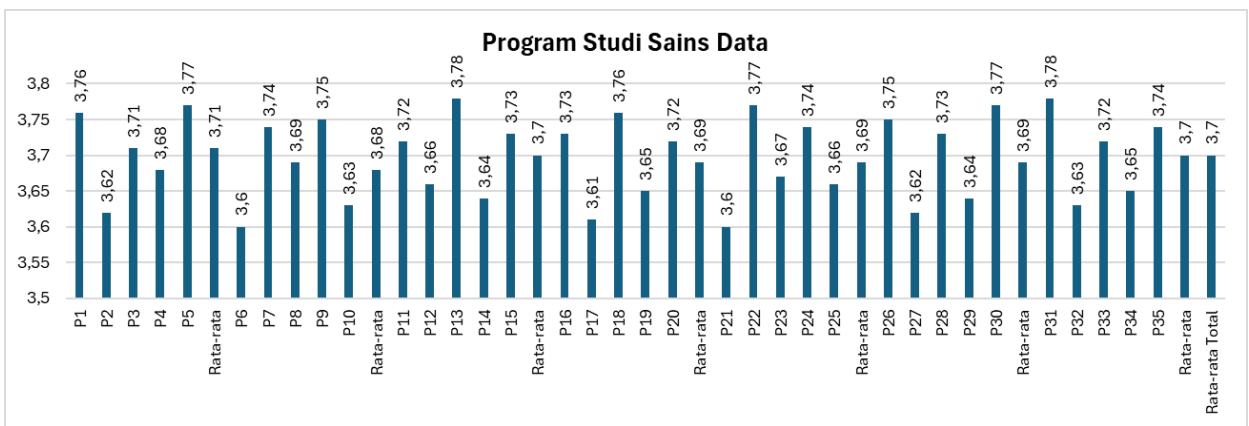
Gambar 3. 8 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Teknik Komputer



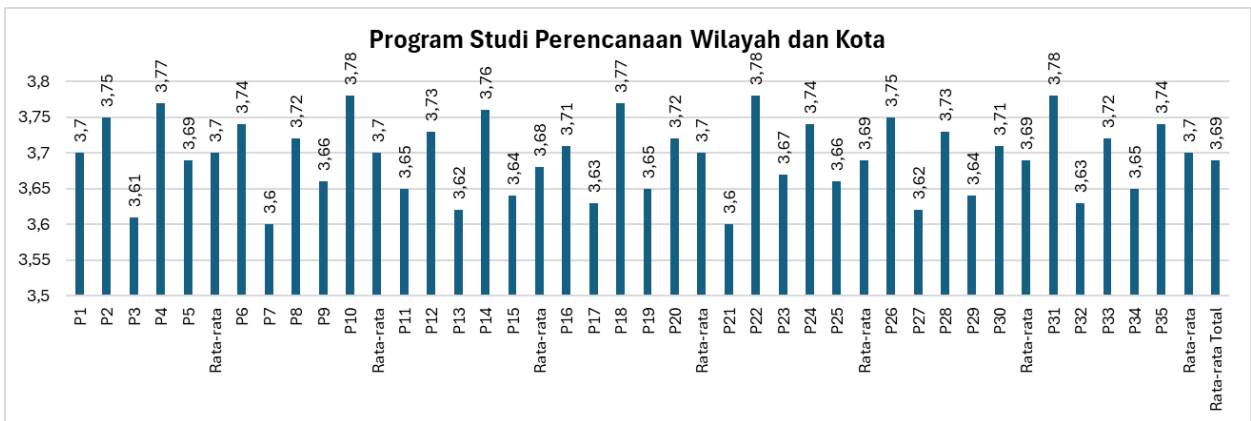
Gambar 3. 9 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Teknik Elektro



Gambar 3. 10 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Teknik Industri



Gambar 3. 11 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sains Data

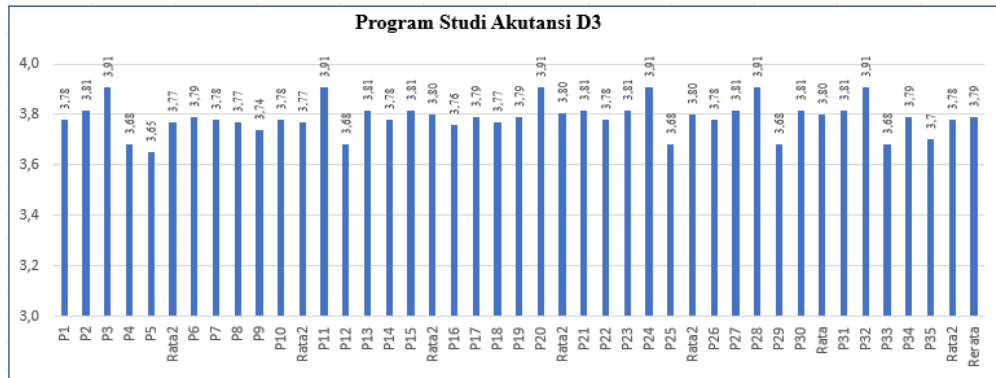


Gambar 3. 12 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

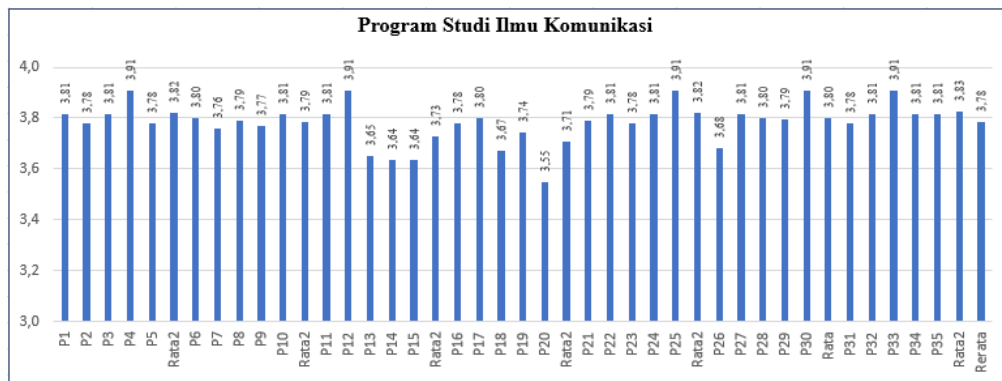
Tabel 3. 1 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Seluruh Prodi di FSaintek

| Aspek | Sistem Informasi D3 | Arsitektur | T. Sipil | Informatika | Informatika Medis | Sistem Informasi | T. Komputer | T. Elektro | T. Industri | Sains Data | Penc. Wilayah Kota |
|-------------|---------------------|------------|----------|-------------|-------------------|------------------|-------------|------------|-------------|------------|--------------------|
| P1 | 3,74 | 3,70 | 3,74 | 3,68 | 3,71 | 3,73 | 3,77 | 3,65 | 3,68 | 3,76 | 3,70 |
| P2 | 3,76 | 3,65 | 3,61 | 3,76 | 3,64 | 3,66 | 3,63 | 3,78 | 3,74 | 3,62 | 3,75 |
| P3 | 3,71 | 3,75 | 3,70 | 3,63 | 3,77 | 3,78 | 3,71 | 3,62 | 3,60 | 3,71 | 3,61 |
| P4 | 3,81 | 3,62 | 3,77 | 3,72 | 3,68 | 3,60 | 3,68 | 3,74 | 3,77 | 3,68 | 3,77 |
| P5 | 3,68 | 3,77 | 3,68 | 3,74 | 3,75 | 3,72 | 3,75 | 3,69 | 3,71 | 3,77 | 3,69 |
| Rata2 | 3,74 | 3,69 | 3,70 | 3,71 | 3,71 | 3,70 | 3,71 | 3,70 | 3,70 | 3,71 | 3,70 |
| P6 | 3,67 | 3,70 | 3,63 | 3,77 | 3,60 | 3,75 | 3,64 | 3,77 | 3,73 | 3,60 | 3,74 |
| P7 | 3,70 | 3,74 | 3,76 | 3,65 | 3,74 | 3,63 | 3,78 | 3,60 | 3,65 | 3,74 | 3,60 |
| P8 | 3,68 | 3,60 | 3,72 | 3,60 | 3,72 | 3,74 | 3,60 | 3,73 | 3,78 | 3,69 | 3,72 |
| P9 | 3,69 | 3,73 | 3,64 | 3,73 | 3,69 | 3,68 | 3,73 | 3,65 | 3,62 | 3,75 | 3,66 |
| P10 | 3,68 | 3,68 | 3,78 | 3,69 | 3,76 | 3,77 | 3,69 | 3,75 | 3,75 | 3,63 | 3,78 |
| Rata2 | 3,68 | 3,76 | 3,71 | 3,69 | 3,70 | 3,71 | 3,69 | 3,70 | 3,71 | 3,68 | 3,70 |
| P11 | 3,69 | 3,71 | 3,65 | 3,75 | 3,63 | 3,64 | 3,74 | 3,68 | 3,64 | 3,72 | 3,65 |
| P12 | 3,80 | 3,64 | 3,73 | 3,62 | 3,78 | 3,76 | 3,62 | 3,71 | 3,76 | 3,66 | 3,73 |
| P13 | 3,66 | 3,78 | 3,60 | 3,78 | 3,65 | 3,61 | 3,76 | 3,63 | 3,63 | 3,78 | 3,62 |
| P14 | 3,70 | 3,63 | 3,75 | 3,68 | 3,73 | 3,69 | 3,65 | 3,76 | 3,72 | 3,64 | 3,76 |
| P15 | 3,74 | 3,70 | 3,67 | 3,70 | 3,67 | 3,69 | 3,70 | 3,64 | 3,68 | 3,73 | 3,64 |
| Rata2 | 3,72 | 3,69 | 3,68 | 3,70 | 3,69 | 3,67 | 3,69 | 3,68 | 3,68 | 3,70 | 3,68 |
| P16 | 3,60 | 3,67 | 3,71 | 3,63 | 3,74 | 3,71 | 3,71 | 3,72 | 3,70 | 3,73 | 3,71 |
| P17 | 3,74 | 3,61 | 3,67 | 3,71 | 3,62 | 3,65 | 3,66 | 3,67 | 3,66 | 3,61 | 3,63 |
| P18 | 3,62 | 3,74 | 3,74 | 3,76 | 3,76 | 3,78 | 3,77 | 3,78 | 3,74 | 3,76 | 3,77 |
| P19 | 3,70 | 3,66 | 3,62 | 3,63 | 3,64 | 3,62 | 3,63 | 3,61 | 3,61 | 3,65 | 3,65 |
| P20 | 3,60 | 3,69 | 3,77 | 3,72 | 3,70 | 3,70 | 3,72 | 3,70 | 3,77 | 3,72 | 3,72 |
| Rata2 | 3,65 | 3,72 | 3,70 | 3,69 | 3,69 | 3,69 | 3,70 | 3,69 | 3,70 | 3,69 | 3,70 |
| P21 | 3,68 | 3,63 | 3,69 | 3,61 | 3,78 | 3,60 | 3,61 | 3,66 | 3,65 | 3,60 | 3,60 |
| P22 | 3,74 | 3,77 | 3,78 | 3,77 | 3,61 | 3,74 | 3,75 | 3,74 | 3,78 | 3,77 | 3,78 |
| P23 | 3,67 | 3,65 | 3,64 | 3,67 | 3,75 | 3,68 | 3,68 | 3,60 | 3,62 | 3,67 | 3,67 |
| P24 | 3,68 | 3,70 | 3,72 | 3,74 | 3,66 | 3,77 | 3,78 | 3,77 | 3,73 | 3,74 | 3,74 |
| P25 | 3,66 | 3,69 | 3,66 | 3,66 | 3,72 | 3,66 | 3,66 | 3,69 | 3,69 | 3,66 | 3,66 |
| Rata2 | 3,69 | 3,73 | 3,69 | 3,69 | 3,68 | 3,69 | 3,70 | 3,69 | 3,69 | 3,69 | 3,69 |
| P26 | 3,66 | 3,62 | 3,75 | 3,78 | 3,70 | 3,75 | 3,73 | 3,76 | 3,76 | 3,75 | 3,75 |
| P27 | 3,68 | 3,78 | 3,62 | 3,60 | 3,77 | 3,62 | 3,60 | 3,63 | 3,60 | 3,62 | 3,62 |
| P28 | 3,72 | 3,66 | 3,77 | 3,73 | 3,63 | 3,73 | 3,77 | 3,75 | 3,72 | 3,73 | 3,73 |
| P29 | 3,66 | 3,71 | 3,65 | 3,69 | 3,74 | 3,64 | 3,64 | 3,62 | 3,64 | 3,64 | 3,64 |
| P30 | 3,65 | 3,70 | 3,71 | 3,75 | 3,65 | 3,71 | 3,71 | 3,71 | 3,75 | 3,77 | 3,71 |
| Rata2 | 3,67 | 3,60 | 3,70 | 3,71 | 3,69 | 3,69 | 3,69 | 3,69 | 3,69 | 3,69 | 3,69 |
| P31 | 3,76 | 3,75 | 3,62 | 3,62 | 3,60 | 3,78 | 3,62 | 3,78 | 3,63 | 3,78 | 3,78 |
| P32 | 3,72 | 3,68 | 3,74 | 3,74 | 3,76 | 3,63 | 3,74 | 3,64 | 3,77 | 3,63 | 3,63 |
| P33 | 3,68 | 3,73 | 3,68 | 3,65 | 3,67 | 3,72 | 3,67 | 3,72 | 3,68 | 3,72 | 3,72 |
| P34 | 3,65 | 3,64 | 3,76 | 3,77 | 3,71 | 3,65 | 3,76 | 3,65 | 3,74 | 3,65 | 3,65 |
| P35 | 3,70 | 3,68 | 3,60 | 3,60 | 3,78 | 3,76 | 3,60 | 3,73 | 3,60 | 3,74 | 3,74 |
| Rata2 | 3,70 | 3,69 | 3,68 | 3,68 | 3,70 | 3,71 | 3,68 | 3,70 | 3,68 | 3,70 | 3,70 |
| Rata2 Total | 3,69 | 3,69 | 3,70 | 3,70 | 3,70 | 3,70 | 3,70 | 3,70 | 3,69 | 3,70 | 3,69 |

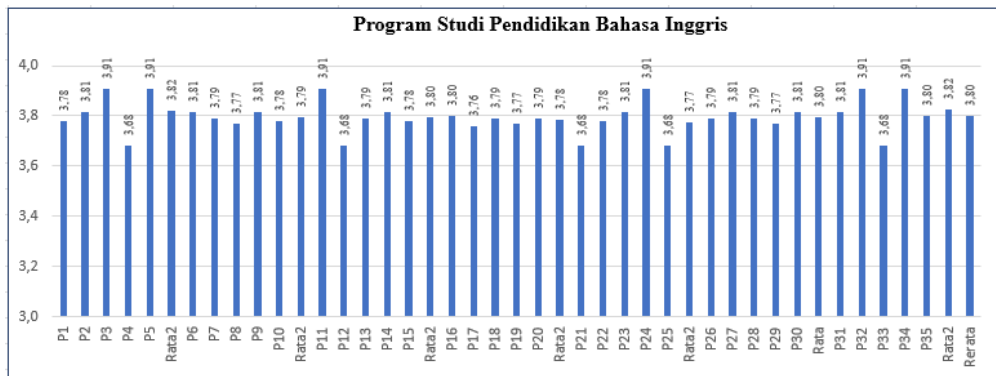
b. Fakultas Bisnis dan Humaniora



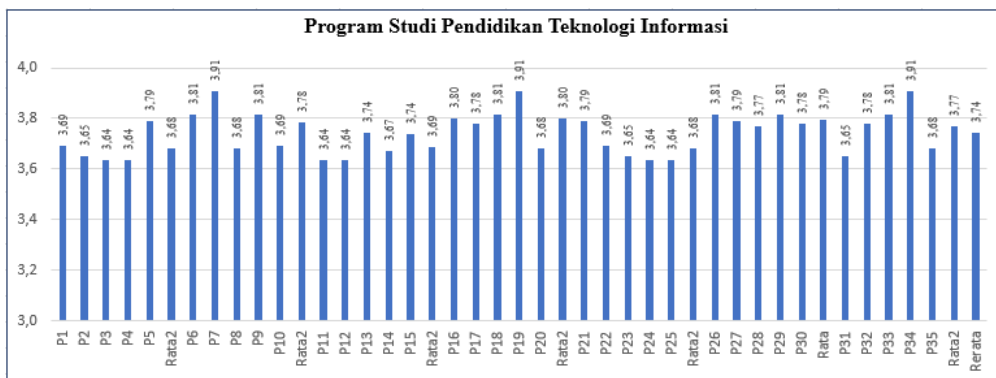
Gambar 3. 13 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Akutansi D3



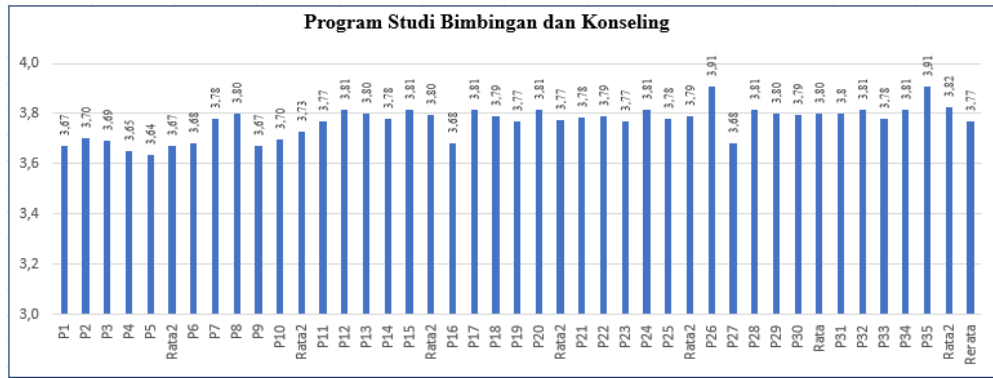
Gambar 3. 14 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Ilmu Komunikasi



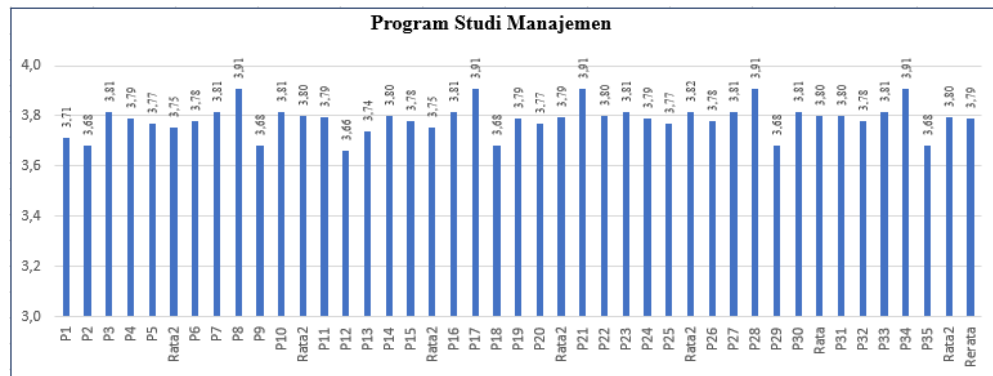
Gambar 3. 15 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris



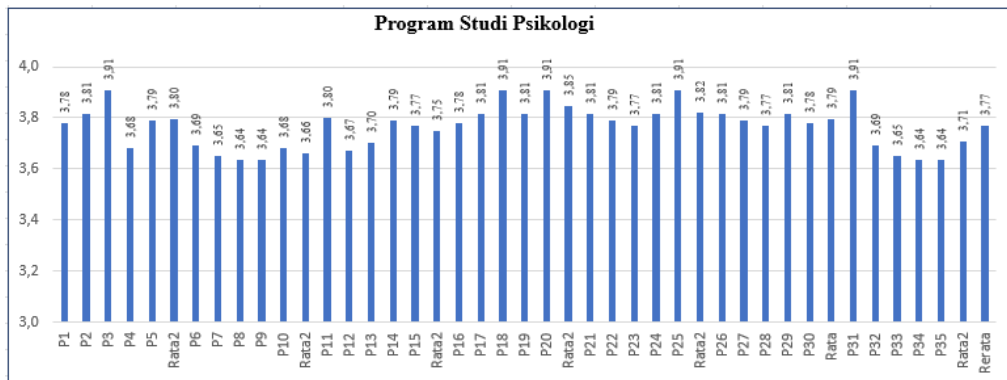
Gambar 3. 16 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi



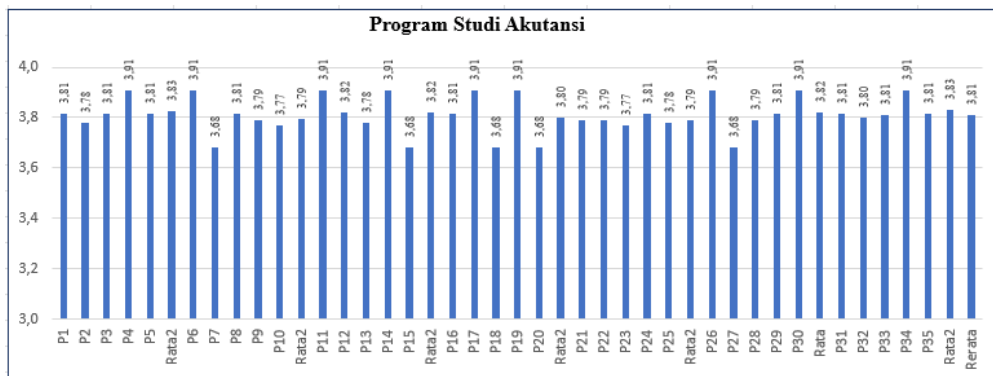
Gambar 3. 17 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Bimbingan dan Konseling



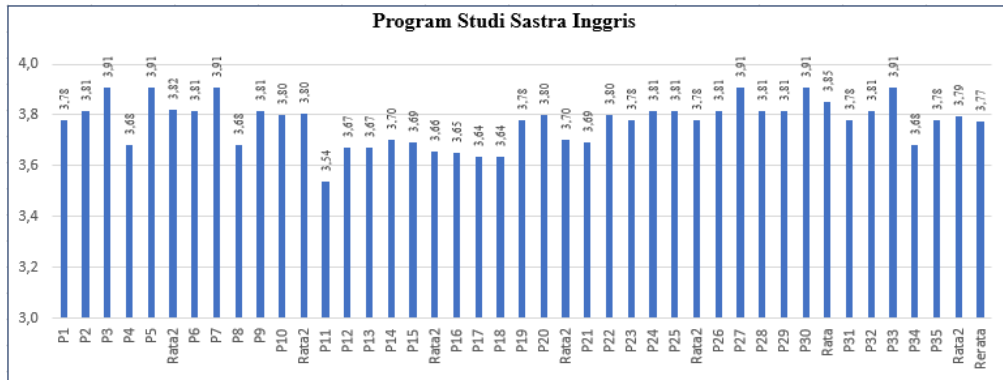
Gambar 3. 18 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Manajemen



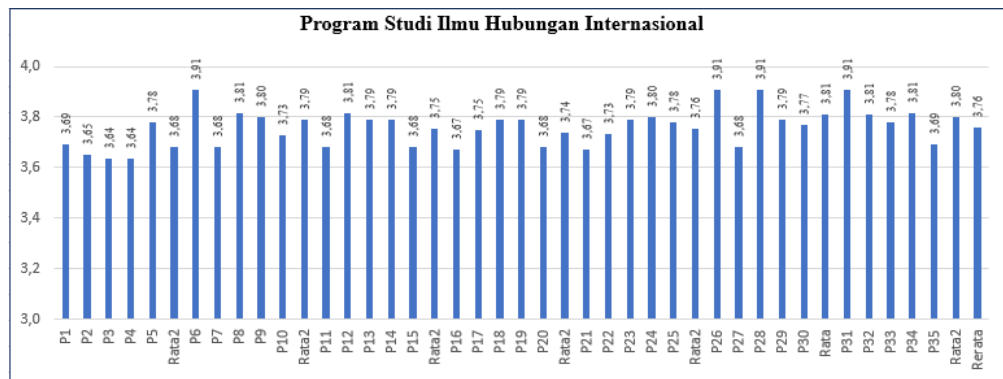
Gambar 3. 19 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Psikologi



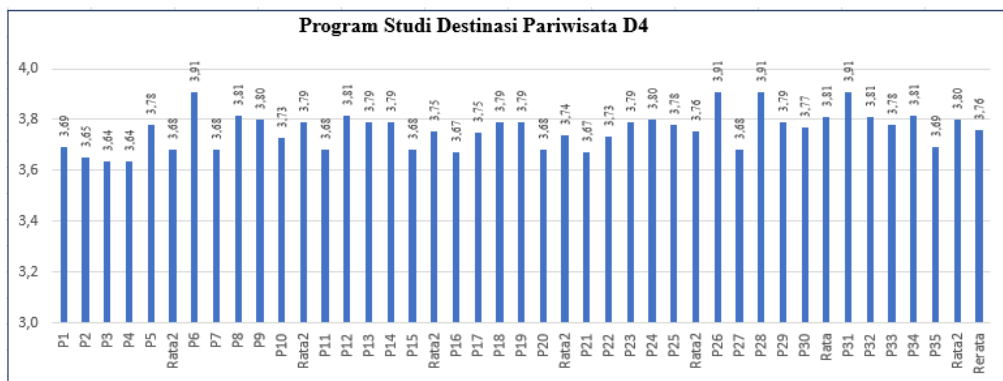
Gambar 3. 20 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Akutansi



Gambar 3. 21 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sastra Inggris



Gambar 3. 22 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Ilmu Hubungan Internasional



Gambar 3. 23 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Destinasi Pariwisata D4

Tabel 3. 2 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Seluruh Prodi di FBishum

| Aspek | Akutansi D3 | Ilmu Komunikasi | Pendidikan Bahasa Inggris | Pendidikan Teknologi Informatika | Bimbingan dan Konseling | Manajemen | Psikologi | Akutansi | Sastra Inggris | Ilmu Hubungan Internasional | Destinasi Pariwisata D4 |
|-------------|-------------|-----------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------|-----------|----------|----------------|-----------------------------|-------------------------|
| P1 | 3,78 | 3,81 | 3,78 | 3,69 | 3,67 | 3,71 | 3,78 | 3,81 | 3,78 | 3,69 | 3,69 |
| P2 | 3,81 | 3,78 | 3,81 | 3,65 | 3,70 | 3,68 | 3,81 | 3,78 | 3,81 | 3,65 | 3,65 |
| P3 | 3,91 | 3,81 | 3,91 | 3,64 | 3,69 | 3,81 | 3,91 | 3,81 | 3,91 | 3,64 | 3,64 |
| P4 | 3,68 | 3,91 | 3,68 | 3,64 | 3,65 | 3,79 | 3,68 | 3,91 | 3,68 | 3,64 | 3,64 |
| P5 | 3,65 | 3,78 | 3,91 | 3,79 | 3,64 | 3,77 | 3,79 | 3,81 | 3,91 | 3,78 | 3,78 |
| Rata2 | 3,77 | 3,82 | 3,82 | 3,68 | 3,67 | 3,75 | 3,80 | 3,83 | 3,82 | 3,68 | 3,68 |
| P6 | 3,79 | 3,80 | 3,81 | 3,81 | 3,68 | 3,78 | 3,69 | 3,91 | 3,81 | 3,91 | 3,91 |
| P7 | 3,78 | 3,76 | 3,79 | 3,91 | 3,78 | 3,81 | 3,65 | 3,68 | 3,91 | 3,68 | 3,68 |
| P8 | 3,77 | 3,79 | 3,77 | 3,68 | 3,80 | 3,91 | 3,64 | 3,81 | 3,68 | 3,81 | 3,81 |
| P9 | 3,74 | 3,77 | 3,81 | 3,81 | 3,67 | 3,68 | 3,64 | 3,79 | 3,81 | 3,80 | 3,80 |
| P10 | 3,78 | 3,81 | 3,78 | 3,69 | 3,70 | 3,81 | 3,68 | 3,77 | 3,80 | 3,73 | 3,73 |
| Rata2 | 3,77 | 3,79 | 3,79 | 3,78 | 3,73 | 3,80 | 3,66 | 3,79 | 3,80 | 3,79 | 3,79 |
| P11 | 3,91 | 3,81 | 3,91 | 3,64 | 3,77 | 3,79 | 3,80 | 3,91 | 3,54 | 3,68 | 3,68 |
| P12 | 3,68 | 3,91 | 3,68 | 3,64 | 3,81 | 3,66 | 3,67 | 3,82 | 3,67 | 3,81 | 3,81 |
| P13 | 3,81 | 3,65 | 3,79 | 3,74 | 3,80 | 3,74 | 3,70 | 3,78 | 3,67 | 3,79 | 3,79 |
| P14 | 3,78 | 3,64 | 3,81 | 3,67 | 3,78 | 3,80 | 3,79 | 3,91 | 3,70 | 3,79 | 3,79 |
| P15 | 3,81 | 3,64 | 3,78 | 3,74 | 3,81 | 3,78 | 3,77 | 3,68 | 3,69 | 3,68 | 3,68 |
| Rata2 | 3,80 | 3,73 | 3,80 | 3,69 | 3,80 | 3,75 | 3,75 | 3,82 | 3,66 | 3,75 | 3,75 |
| P16 | 3,76 | 3,78 | 3,80 | 3,80 | 3,68 | 3,81 | 3,78 | 3,81 | 3,65 | 3,67 | 3,67 |
| P17 | 3,79 | 3,80 | 3,76 | 3,78 | 3,81 | 3,91 | 3,81 | 3,91 | 3,64 | 3,75 | 3,75 |
| P18 | 3,77 | 3,67 | 3,79 | 3,81 | 3,79 | 3,68 | 3,91 | 3,68 | 3,64 | 3,79 | 3,79 |
| P19 | 3,79 | 3,74 | 3,77 | 3,91 | 3,77 | 3,79 | 3,81 | 3,91 | 3,78 | 3,79 | 3,79 |
| P20 | 3,91 | 3,55 | 3,79 | 3,68 | 3,81 | 3,77 | 3,91 | 3,68 | 3,80 | 3,68 | 3,68 |
| Rata2 | 3,80 | 3,71 | 3,78 | 3,80 | 3,77 | 3,79 | 3,85 | 3,80 | 3,70 | 3,74 | 3,74 |
| P21 | 3,81 | 3,79 | 3,68 | 3,79 | 3,78 | 3,91 | 3,81 | 3,79 | 3,69 | 3,67 | 3,67 |
| P22 | 3,78 | 3,81 | 3,78 | 3,69 | 3,79 | 3,80 | 3,79 | 3,79 | 3,80 | 3,73 | 3,73 |
| P23 | 3,81 | 3,78 | 3,81 | 3,65 | 3,77 | 3,81 | 3,77 | 3,77 | 3,78 | 3,79 | 3,79 |
| P24 | 3,91 | 3,81 | 3,91 | 3,64 | 3,81 | 3,79 | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 3,80 | 3,80 |
| P25 | 3,68 | 3,91 | 3,68 | 3,64 | 3,78 | 3,77 | 3,91 | 3,78 | 3,81 | 3,78 | 3,78 |
| Rata2 | 3,80 | 3,82 | 3,77 | 3,68 | 3,79 | 3,82 | 3,82 | 3,79 | 3,78 | 3,76 | 3,76 |
| P26 | 3,78 | 3,68 | 3,79 | 3,81 | 3,91 | 3,78 | 3,81 | 3,91 | 3,81 | 3,91 | 3,91 |
| P27 | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 3,79 | 3,68 | 3,81 | 3,79 | 3,68 | 3,91 | 3,68 | 3,68 |
| P28 | 3,91 | 3,80 | 3,79 | 3,77 | 3,81 | 3,91 | 3,77 | 3,79 | 3,81 | 3,91 | 3,91 |
| P29 | 3,68 | 3,79 | 3,77 | 3,81 | 3,80 | 3,68 | 3,81 | 3,81 | 3,81 | 3,79 | 3,79 |
| P30 | 3,81 | 3,91 | 3,81 | 3,78 | 3,79 | 3,81 | 3,78 | 3,91 | 3,91 | 3,77 | 3,77 |
| Rata2 | 3,80 | 3,80 | 3,80 | 3,79 | 3,80 | 3,80 | 3,79 | 3,82 | 3,85 | 3,81 | 3,81 |
| P31 | 3,81 | 3,78 | 3,81 | 3,65 | 3,80 | 3,80 | 3,91 | 3,81 | 3,78 | 3,91 | 3,91 |
| P32 | 3,91 | 3,81 | 3,91 | 3,78 | 3,81 | 3,78 | 3,69 | 3,80 | 3,81 | 3,81 | 3,81 |
| P33 | 3,68 | 3,91 | 3,68 | 3,81 | 3,78 | 3,81 | 3,65 | 3,81 | 3,91 | 3,78 | 3,78 |
| P34 | 3,79 | 3,81 | 3,91 | 3,91 | 3,81 | 3,91 | 3,64 | 3,91 | 3,68 | 3,81 | 3,81 |
| P35 | 3,70 | 3,81 | 3,80 | 3,68 | 3,91 | 3,68 | 3,64 | 3,81 | 3,78 | 3,69 | 3,69 |
| Rata2 | 3,78 | 3,83 | 3,82 | 3,77 | 3,82 | 3,80 | 3,71 | 3,83 | 3,79 | 3,80 | 3,80 |
| Rata2 Total | 3,79 | 3,78 | 3,80 | 3,74 | 3,77 | 3,79 | 3,77 | 3,81 | 3,77 | 3,76 | 3,76 |

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen yang telah disajikan dalam bentuk grafik, diketahui bahwa tingkat kepuasan dosen Universitas Teknologi Yogyakarta berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata di atas 3,60. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi telah mampu memenuhi kebutuhan serta harapan dosen dalam mendukung pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. Kualitas layanan tersebut tercermin dari penilaian positif terhadap layanan akademik dan nonakademik yang dinilai cukup baik, terutama

dalam aspek responsivitas, efektivitas, serta kemudahan layanan. Selain itu, dukungan sistem administrasi yang tertata, ketersediaan sistem informasi yang andal, serta sarana dan prasarana yang memadai turut memperkuat tingkat kepuasan dosen. Namun demikian, peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan tetap diperlukan sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) agar layanan dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

D. Rekomendasi Untuk Universitas Teknologi Yogyakarta

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi, Universitas Teknologi Yogyakarta diharapkan dapat mempertahankan capaian kualitas layanan yang telah berada pada kategori sangat baik. Selain itu, Universitas perlu terus melakukan perbaikan dan pengembangan pada berbagai aspek layanan, baik akademik maupun nonakademik, agar kualitas yang telah dicapai dapat semakin meningkat. Hasil survei ini dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dalam penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan guna mendukung optimalisasi pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi serta meningkatkan kepuasan dosen terhadap layanan institusi.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi di Universitas Teknologi Yogyakarta, diketahui bahwa tingkat kepuasan dosen berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata penilaian di atas 3,60. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai layanan yang disediakan oleh universitas, baik layanan akademik maupun nonakademik, telah mampu memenuhi kebutuhan serta harapan dosen dalam mendukung pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. Capaian tersebut mencerminkan bahwa kualitas layanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh para pengguna layanan.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa dosen memberikan penilaian yang positif terhadap berbagai aspek layanan yang tersedia di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta. Aspek tersebut meliputi layanan administrasi, sistem informasi, ketersediaan sarana dan prasarana, serta layanan pendukung kegiatan akademik lainnya. Hasil ini juga mengindikasikan adanya komitmen universitas dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan dosen sebagai salah satu pemangku kepentingan utama di perguruan tinggi.

Meskipun demikian, peningkatan mutu layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui evaluasi rutin dan tindak lanjut terhadap berbagai masukan dari dosen. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa kualitas layanan dapat terus dipertahankan sekaligus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan dinamika dunia pendidikan tinggi. Dengan demikian, Universitas Teknologi Yogyakarta diharapkan mampu menciptakan layanan yang semakin unggul, efektif, dan responsif di masa mendatang.



YAYASAN DHARMA BHAKTI IPEK

UTY

UNIVERSITAS *TEKNOLOGI* YOGYAKARTA

- Kampus 1 : Jl. Siliwangi (Ringroad Utara), Jombor, Sleman, D.I. Yogyakarta 55285
- Kampus 2 : Jl. Glagahsari No. 63, D.I. Yogyakarta 55164
- Kampus 3 : Jl. Prof. Soepomo,SH. No. 21, D.I. Yogyakarta 55165