



UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA
UTY
UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA

LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PERGURUAN TINGGI

Universitas Teknologi Yogyakarta
2024-2025



- 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 EVALUASI DIRI
KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN
PERGURUAN TINGGI**



**UNIVERSITAS TEKNOLOGI YOGYAKARTA
2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Tahun Akademik 2024/2025 dapat terlaksana dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu instrumen evaluasi untuk mengukur dan memantau kualitas layanan yang diberikan kepada dosen di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta.

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

Melalui hasil survei ini, Universitas memperoleh masukan yang dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan, perencanaan program, dan pelaksanaan perbaikan mutu secara berkesinambungan guna meningkatkan kualitas layanan serta mendukung tercapainya tujuan institusi.

Yogyakarta, Juli 2025

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	5
A. Latar Belakang.....	5
B. Tujuan.....	6
C. Batasan.....	6
D. Manfaat.....	7
BAB II METODE SURVEI.....	8
A. Penyusunan Instrumen Kuesioner.....	8
B. Pengumpulan Data.....	11
C. Analisa dan Pengolahan Data	11
D. Penyusunan Laporan.....	11
BAB III HASIL & PEMBAHASAN	12
A. Sebaran Responden.....	12
B. Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen Setiap Aspek	12
C. Pembahasan Hasil Survei.....	13
a. Fakultas Sains & Teknologi.....	14
b. Fakultas Bisnis dan Humaniora	18
D. Rekomendasi Untuk Universitas Teknologi Yogyakarta	22
BAB IV KESIMPULAN	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai institusi penyelenggara pendidikan tinggi dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu layanan guna mendukung pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi tidak hanya ditentukan oleh kualitas mahasiswa dan kurikulum, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk dosen sebagai sumber daya utama dalam proses akademik.

Dosen memiliki peran strategis dalam mencapai visi, misi, dan tujuan perguruan tinggi. Oleh karena itu, penyediaan layanan yang berkualitas, baik dalam aspek akademik maupun nonakademik, menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja dosen. Layanan tersebut mencakup layanan administrasi akademik, pengelolaan sumber daya manusia, fasilitas pembelajaran, teknologi informasi, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, keuangan, perpustakaan, serta sarana dan prasarana pendukung lainnya.

Untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan dosen, diperlukan suatu mekanisme evaluasi yang sistematis dan berkelanjutan. Salah satu bentuk evaluasi tersebut adalah melalui Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi. Survei ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan umpan balik secara langsung dari dosen mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh Universitas Teknologi Yogyakarta.

Hasil survei kepuasan dosen menjadi sumber informasi yang penting dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan peningkatan mutu. Data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengidentifikasi keunggulan layanan yang perlu dipertahankan serta aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan dan pengembangan. Selain itu, hasil survei juga menjadi salah satu indikator keberhasilan implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang berorientasi pada budaya mutu dan perbaikan berkelanjutan (*continuous quality improvement*).

Dengan demikian, pelaksanaan Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi merupakan bagian penting dari upaya institusi dalam meningkatkan kualitas tata kelola dan layanan, sehingga mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mendukung produktivitas dosen, serta meningkatkan daya saing perguruan tinggi secara berkelanjutan.

B. Tujuan

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

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang telah memenuhi harapan dosen dan aspek yang masih perlu ditingkatkan.
3. Memperoleh umpan balik dari dosen sebagai dasar evaluasi dan perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan.
4. Menyediakan data dan informasi yang objektif bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas layanan.
5. Mendukung pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan pengguna layanan.
6. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan akademik maupun nonakademik yang mendukung pelaksanaan Tridharma Universitas Teknologi Yogyakarta.

C. Batasan

Untuk menjaga fokus dan relevansi hasil survei, ruang lingkup survei dibatasi pada beberapa aspek berikut:

1. Responden survei adalah dosen tetap yang aktif melaksanakan kegiatan akademik di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta.
2. Survey difokuskan pada penilaian terhadap kualitas layanan yang secara langsung mendukung pelaksanaan tugas dosen.
3. Aspek layanan yang diukur meliputi: layanan akademik, layanan administrasi akademik, layanan sarana dan prasarana, layanan penelitian, layanan pengabdian kepada masyarakat, layanan keuangan, dan layanan pengelolaan SDM;
4. Penilaian dilakukan berdasarkan persepsi dan pengalaman responden selama periode survei yang telah ditentukan.
5. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi institusi dan tidak dimaksudkan untuk menilai kinerja individu tertentu.

D. Manfaat

Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

Bagi Perguruan Tinggi

1. Menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu layanan.
2. Membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan yang diberikan kepada dosen.
3. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan budaya mutu di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta.
4. Menjadi bahan evaluasi dalam penyusunan program kerja dan rencana pengembangan institusi.

Bagi Unit Pengelola Layanan

1. Menjadi sumber informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan dosen.
2. Membantu menentukan prioritas perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi yang diperoleh.
3. Mendorong peningkatan profesionalisme dan responsivitas dalam memberikan pelayanan.

Bagi Dosen

1. Memberikan kesempatan kepada dosen untuk menyampaikan pendapat, harapan, dan masukan terhadap layanan yang diterima.
2. Mendorong terciptanya layanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan dosen.
3. Mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif bagi pelaksanaan Tridharma Universitas Teknologi Yogyakarta.

Bagi Sistem Penjaminan Mutu

1. Menyediakan data pendukung untuk proses monitoring, evaluasi, dan pengendalian mutu.
2. Menjadi salah satu indikator keberhasilan pencapaian standar mutu perguruan tinggi.
3. Mendukung pelaporan kinerja institusi kepada pemangku kepentingan.

BAB II METODE SURVEI

Pelaksanaan survei dilakukan melalui beberapa tahapan yang dijelaskan sebagaimana berikut ini.

A. Penyusunan Instrumen Kuesioner

Instrumen kuesioner ini dipersiapkan secara resmi oleh Pusat Komputer (Puskom) sebagai bahan evaluasi dan perencanaan kebijakan Universitas. Kuesioner ini ditujukan bagi dosen di setiap program studi. Segala informasi yang dimasukkan melalui kuisisioner ini bersifat rahasia. Instrumen kuesioner setiap aspek yang digunakan dalam survey ini disajikan dalam Tabel 2.1. berikut.

Tabel 2.1 Daftar Instrumen Kuesioner Per Aspek

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

Pengumpulan Data dilakukan menggunakan kuesioner sesuai dengan instrumen pada Bagian A tersebut. Adapun pembagian waktu pengumpulan data dan responden yang terlibat disajikan dalam Tabel 2.2. berikut data yang terkumpul adalah data seluruh Dosen Tetap Universitas Teknologi Yogyakarta.

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 2025	staff.uty.ac.id

C. Analisa dan Pengolahan Data

Seluruh data yang berhasil dihimpun oleh Pusat Komputer (Puskom) UTY dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen survei. Selanjutnya, hasil analisis disajikan secara visual dalam bentuk diagram batang sehingga informasi yang diperoleh dapat dipahami dengan lebih jelas oleh dosen tetap Universitas Teknologi Yogyakarta.

D. Penyusunan Laporan

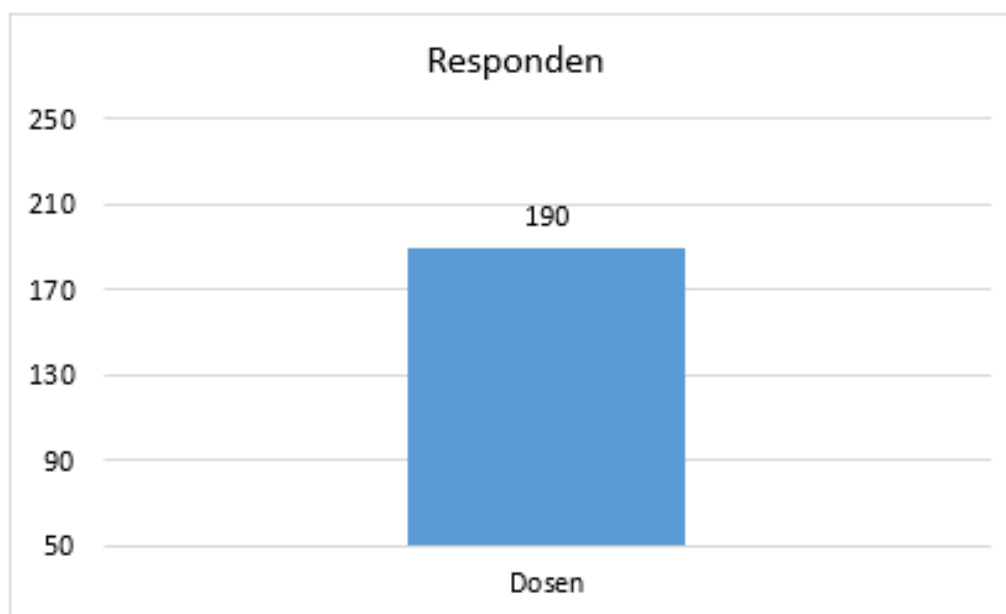
Hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan kemudian disusun secara sistematis ke dalam bentuk Laporan Hasil Survei Universitas Teknologi Yogyakarta. Laporan ini memuat rangkuman temuan utama dari proses pengumpulan dan pengolahan data, yang disajikan secara terstruktur sebagai dasar dalam proses evaluasi mutu layanan di lingkungan Universitas.

BAB III HASIL & PEMBAHASAN

A. Sebaran Responden

Responden yang terlibat dalam Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi adalah dosen tetap yang aktif mengajar di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta (UTY), dengan jumlah total sebanyak 190 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran instrumen survei kepada dosen sebagai pengguna layanan perguruan tinggi, sehingga informasi yang diperoleh dapat menggambarkan tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai layanan yang mendukung pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

Partisipasi dosen dalam survei ini sangat penting karena mereka merupakan salah satu pemangku kepentingan internal yang secara langsung berinteraksi dengan berbagai layanan akademik maupun nonakademik yang disediakan oleh universitas. Oleh karena itu, hasil survei diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas layanan yang telah diberikan serta menjadi dasar dalam upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Distribusi responden dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Distribusi Responden Survey

B. Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen Setiap Aspek

Uji Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-

benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006). Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.

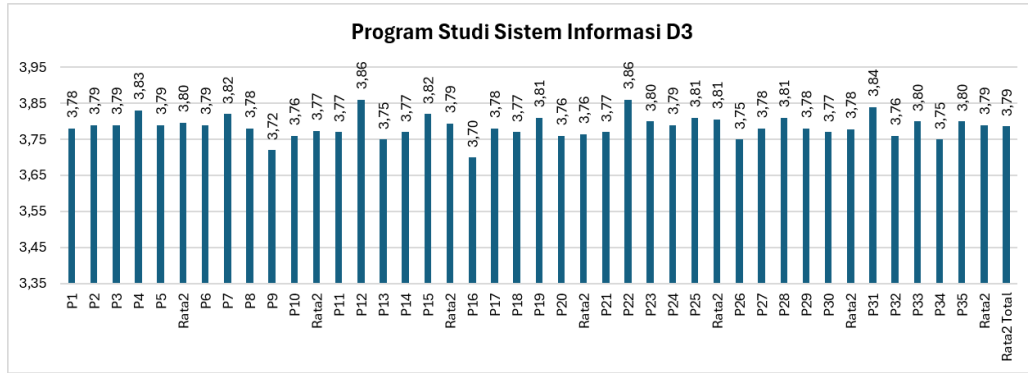
Menurut Sumadi Suryabrata (2004: 28) reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Berdasarkan hasil pengujian dengan SPSS diperoleh hasil bahwa alpha Cronbach's menunjukkan angka 0,802 sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan cukup reliabel dan validitas menunjukkan angka 0,645 yang berarti data yang diperoleh cukup valid.

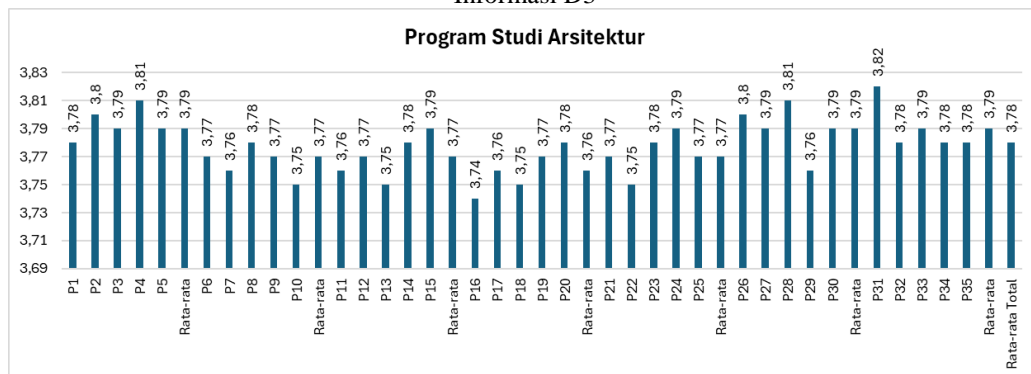
C. Pembahasan Hasil Survei

Seluruh data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden kemudian diolah dan ditampilkan dalam bentuk diagram untuk memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap hasil survei. Responden dalam survei kepuasan ini adalah 190 dosen Universitas Teknologi Yogyakarta yang memberikan penilaian terhadap berbagai aspek layanan perguruan tinggi. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan berada di atas 3,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perguruan tinggi berada pada kategori sangat baik dan telah memenuhi harapan dosen sebagai responden.

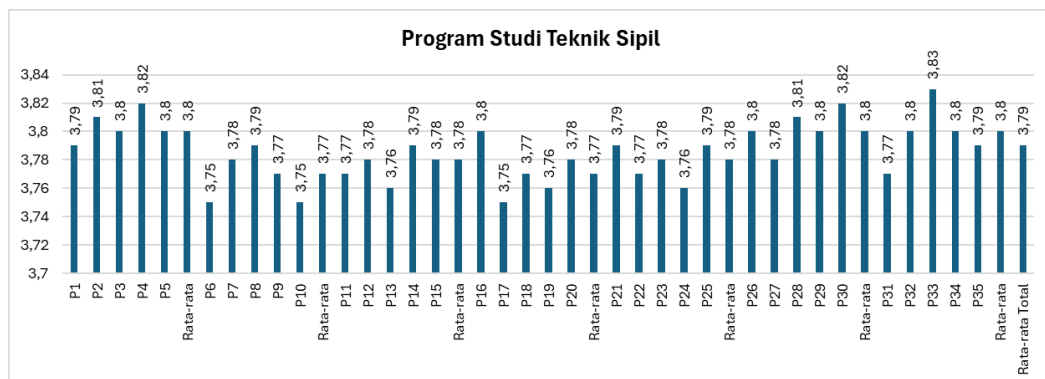
a. Fakultas Sains & Teknologi



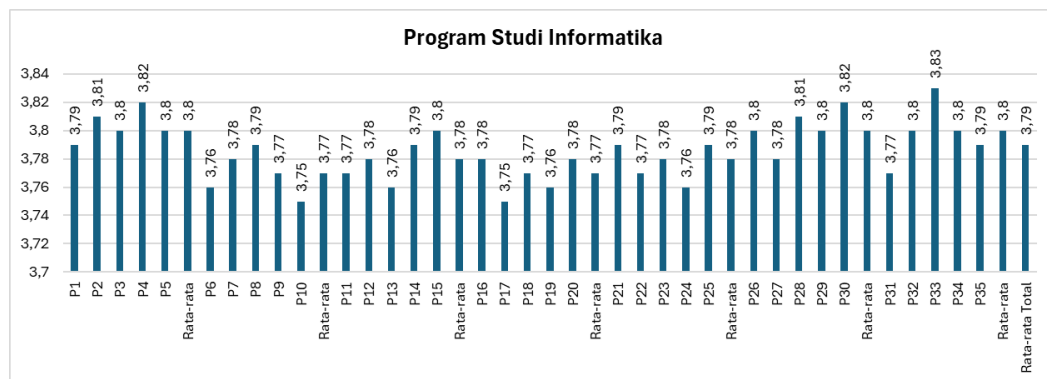
Gambar 3. 2 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sistem Informasi D3



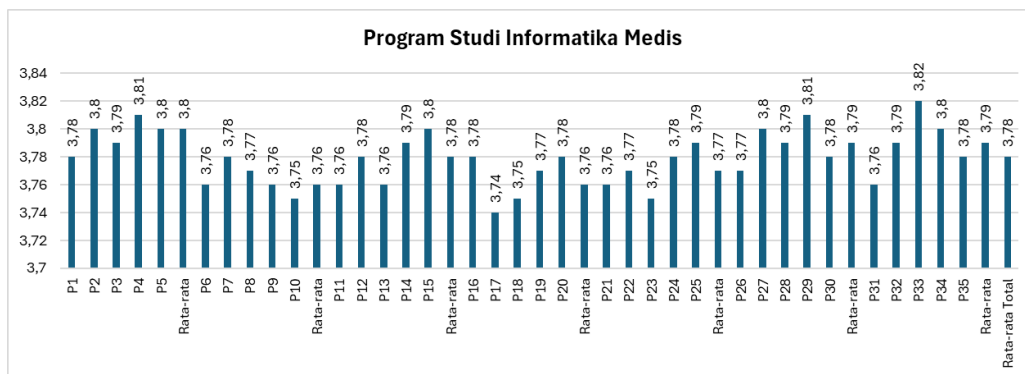
Gambar 3. 3 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Arsitektur



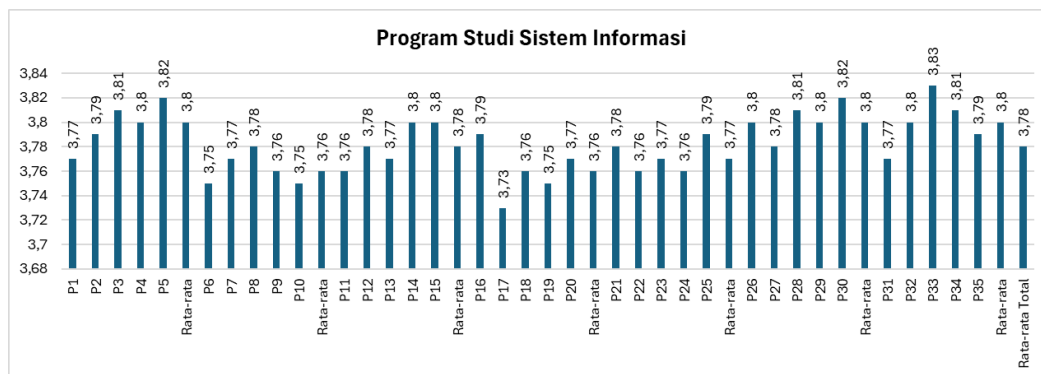
Gambar 3. 4 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Teknik Sipil



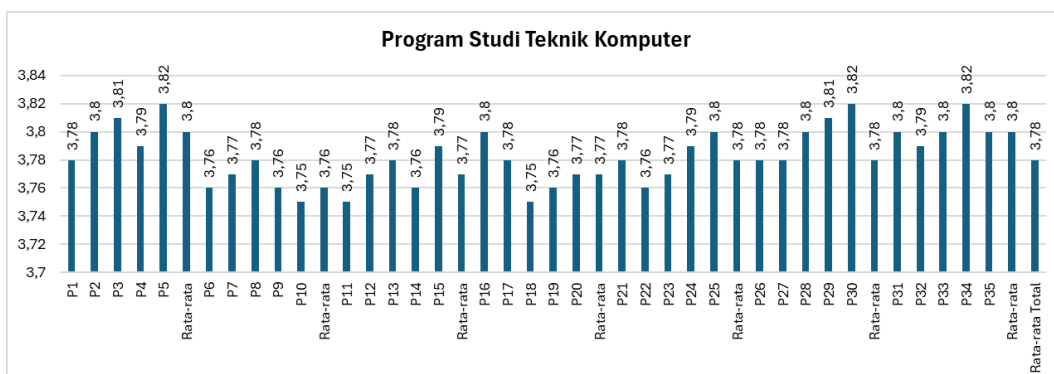
Gambar 3. 5 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Informatika



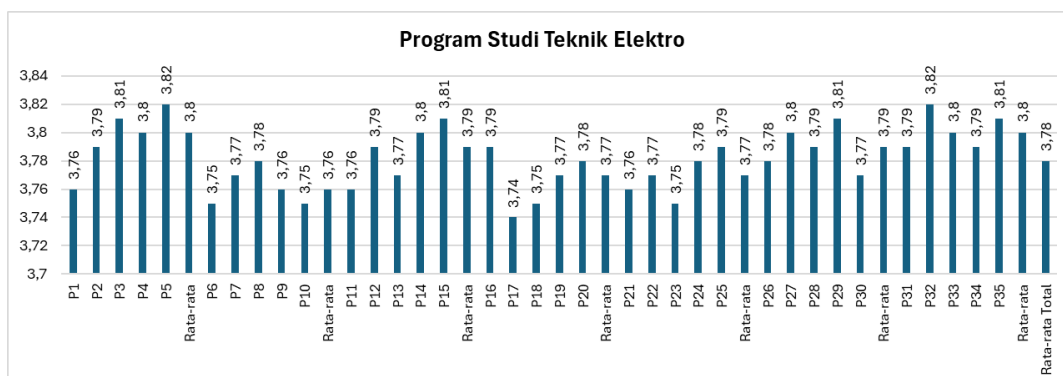
Gambar 3. 6 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Informatika Medis



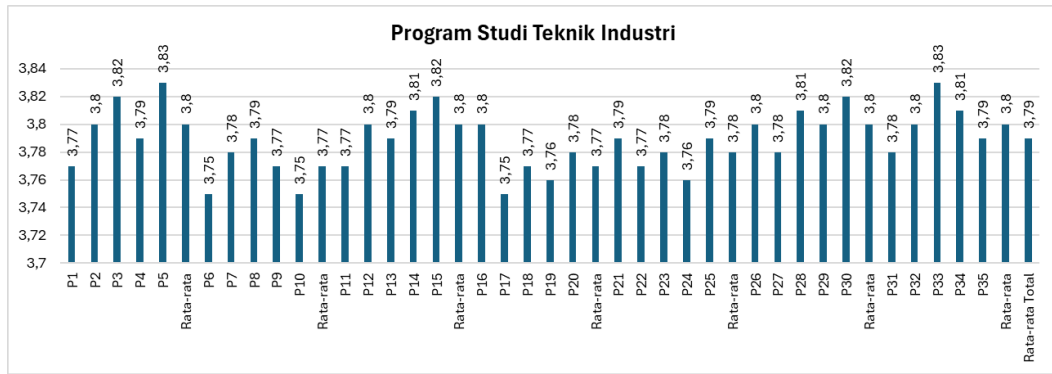
Gambar 3. 7 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Sistem Informasi



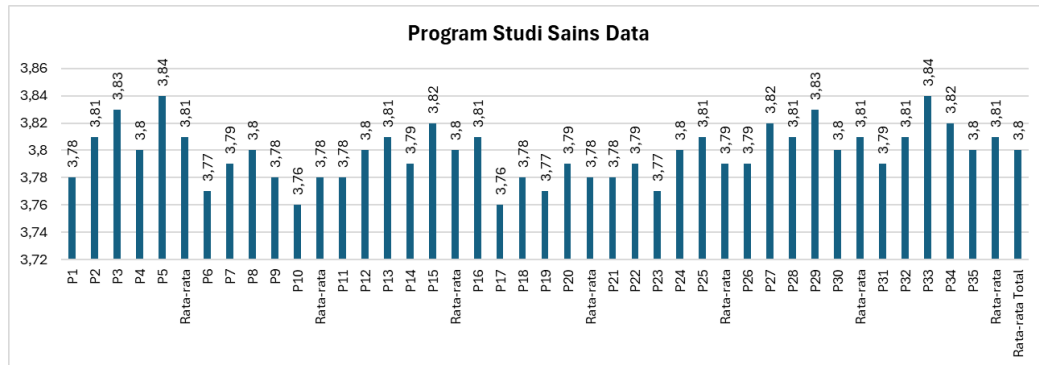
Gambar 3. 8 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Teknik Komputer



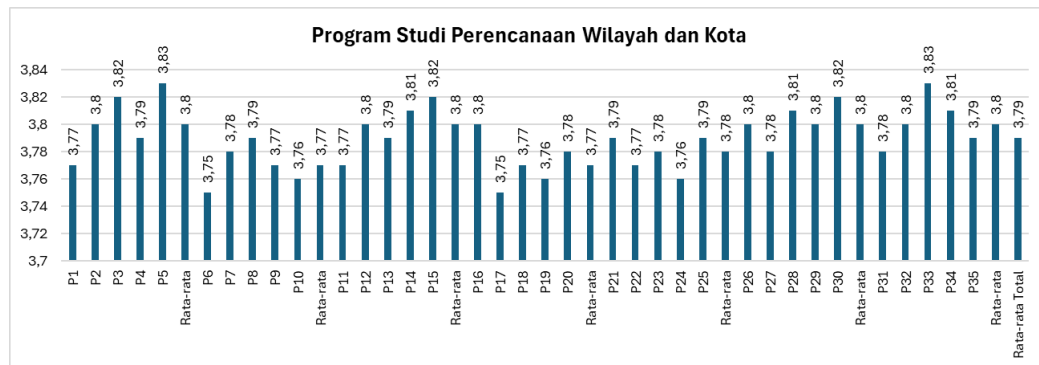
Gambar 3. 9 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Teknik Elektro



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

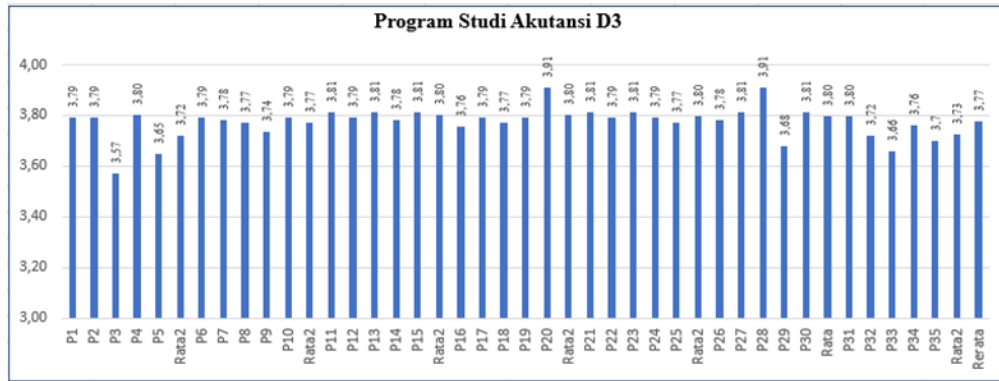


Gambar 3. 12 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

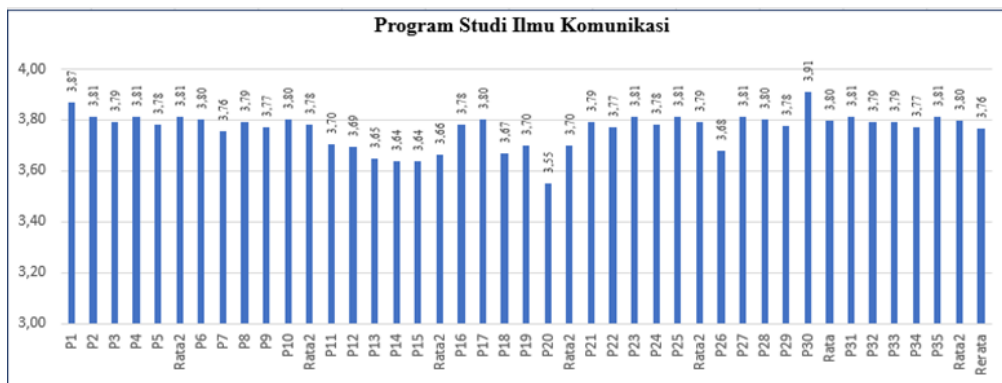
Tabel 3. 1 Hasil Survey Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi dari FSaintek

Aspek	Sistem Informasi D3	Arsitektur	T. Sipil	Informatika	Informatika Medis	Sistem Informasi	T. Komputer	T. Elektro	T. Industri	Sains Data	Penc. Wilayah Kota
P1	3,78	3,78	3,79	3,79	3,78	3,77	3,78	3,76	3,77	3,78	3,77
P2	3,79	3,80	3,81	3,81	3,80	3,79	3,80	3,79	3,80	3,81	3,80
P3	3,79	3,79	3,80	3,80	3,79	3,81	3,81	3,81	3,82	3,83	3,82
P4	3,83	3,81	3,82	3,82	3,81	3,80	3,79	3,80	3,79	3,80	3,79
P5	3,79	3,79	3,80	3,80	3,80	3,82	3,82	3,82	3,83	3,84	3,83
Rata2	3,80	3,79	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,81	3,80
P6	3,79	3,77	3,75	3,76	3,76	3,75	3,76	3,75	3,75	3,77	3,75
P7	3,82	3,76	3,78	3,78	3,78	3,77	3,77	3,77	3,78	3,79	3,78
P8	3,78	3,78	3,79	3,79	3,77	3,78	3,78	3,78	3,79	3,80	3,79
P9	3,72	3,77	3,77	3,77	3,76	3,76	3,76	3,76	3,77	3,78	3,77
P10	3,76	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,76	3,76
Rata2	3,77	3,77	3,77	3,77	3,76	3,76	3,76	3,76	3,77	3,78	3,77
P11	3,77	3,76	3,77	3,77	3,76	3,76	3,75	3,76	3,77	3,78	3,77
P12	3,86	3,77	3,78	3,78	3,78	3,78	3,77	3,79	3,80	3,80	3,80
P13	3,75	3,75	3,76	3,76	3,76	3,77	3,78	3,77	3,79	3,81	3,79
P14	3,77	3,78	3,79	3,79	3,79	3,80	3,76	3,80	3,81	3,79	3,81
P15	3,82	3,79	3,78	3,80	3,80	3,80	3,79	3,81	3,82	3,82	3,82
Rata2	3,79	3,77	3,78	3,78	3,78	3,78	3,77	3,79	3,80	3,80	3,80
P16	3,70	3,74	3,80	3,78	3,78	3,79	3,80	3,79	3,80	3,81	3,80
P17	3,78	3,76	3,75	3,75	3,74	3,73	3,78	3,74	3,75	3,76	3,75
P18	3,77	3,75	3,77	3,77	3,75	3,76	3,75	3,75	3,77	3,78	3,77
P19	3,81	3,77	3,76	3,76	3,77	3,75	3,76	3,77	3,76	3,77	3,76
P20	3,76	3,78	3,78	3,78	3,78	3,77	3,77	3,78	3,78	3,79	3,78
Rata2	3,76	3,76	3,77	3,77	3,76	3,76	3,77	3,77	3,77	3,78	3,77
P21	3,77	3,77	3,79	3,79	3,76	3,78	3,78	3,76	3,79	3,78	3,79
P22	3,86	3,75	3,77	3,77	3,77	3,76	3,76	3,77	3,77	3,79	3,77
P23	3,80	3,78	3,78	3,78	3,75	3,77	3,77	3,75	3,78	3,77	3,78
P24	3,79	3,79	3,76	3,76	3,78	3,76	3,79	3,78	3,76	3,80	3,76
P25	3,81	3,77	3,79	3,79	3,79	3,79	3,80	3,79	3,79	3,81	3,79
Rata2	3,81	3,77	3,78	3,78	3,77	3,77	3,78	3,77	3,78	3,79	3,78
P26	3,75	3,80	3,80	3,80	3,77	3,80	3,78	3,78	3,80	3,79	3,80
P27	3,78	3,79	3,78	3,78	3,80	3,78	3,78	3,80	3,78	3,82	3,78
P28	3,81	3,81	3,81	3,81	3,79	3,81	3,80	3,79	3,81	3,81	3,81
P29	3,78	3,76	3,80	3,80	3,81	3,80	3,81	3,81	3,80	3,83	3,80
P30	3,77	3,79	3,82	3,82	3,78	3,82	3,82	3,77	3,82	3,80	3,82
Rata2	3,78	3,79	3,80	3,80	3,79	3,80	3,78	3,79	3,80	3,81	3,80
P31	3,84	3,82	3,77	3,77	3,76	3,77	3,80	3,79	3,78	3,79	3,78
P32	3,76	3,78	3,80	3,80	3,79	3,80	3,79	3,82	3,80	3,81	3,80
P33	3,80	3,79	3,83	3,83	3,82	3,83	3,80	3,80	3,83	3,84	3,83
P34	3,75	3,78	3,80	3,80	3,80	3,81	3,82	3,79	3,81	3,82	3,81
P35	3,80	3,78	3,79	3,79	3,78	3,79	3,80	3,81	3,79	3,80	3,79
Rata2	3,79	3,79	3,80	3,80	3,79	3,80	3,80	3,80	3,80	3,81	3,80
Rata2 Total	3,79	3,78	3,79	3,79	3,78	3,78	3,78	3,78	3,79	3,80	3,79

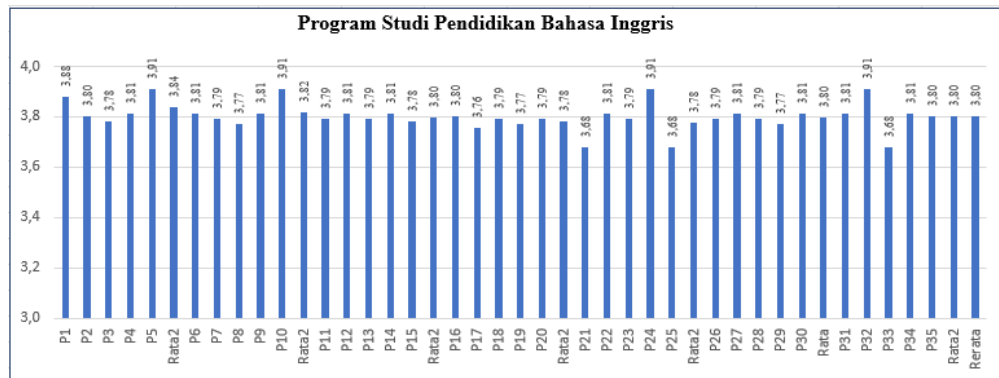
b. Fakultas Bisnis dan Humaniora



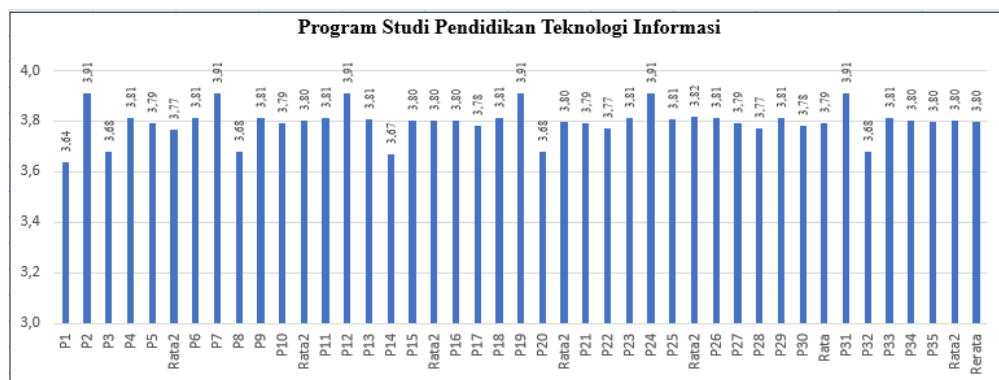
Gambar 3. 13 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Akutansi D3



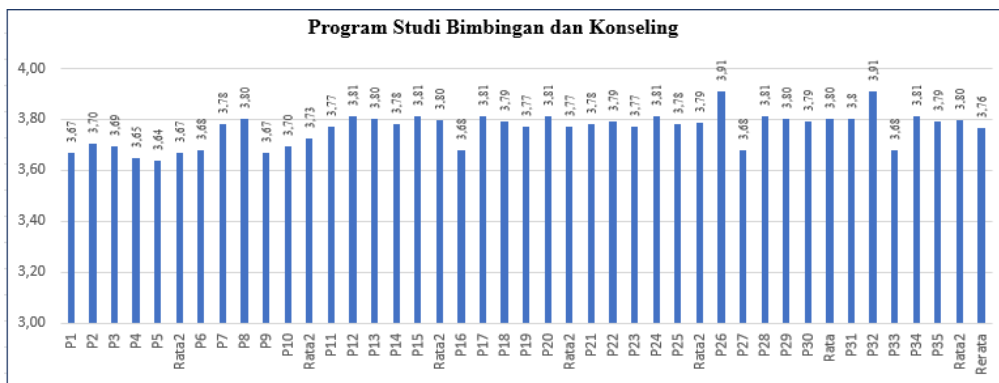
Gambar 3. 14 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Ilmu Komunikasi



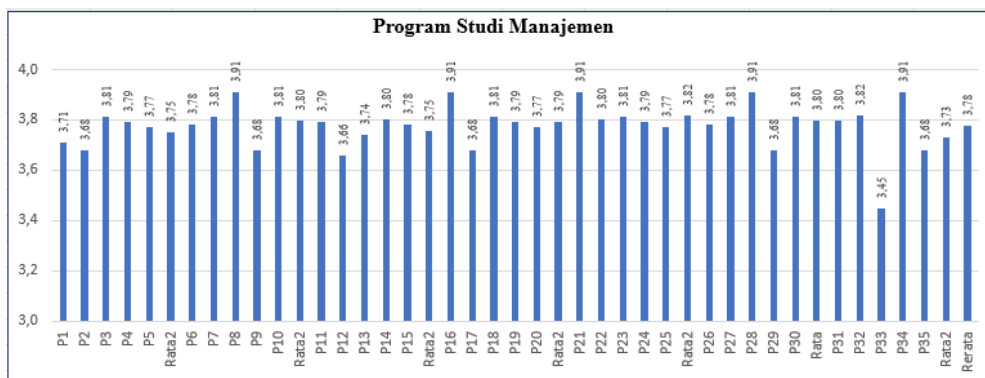
Gambar 3. 15 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris



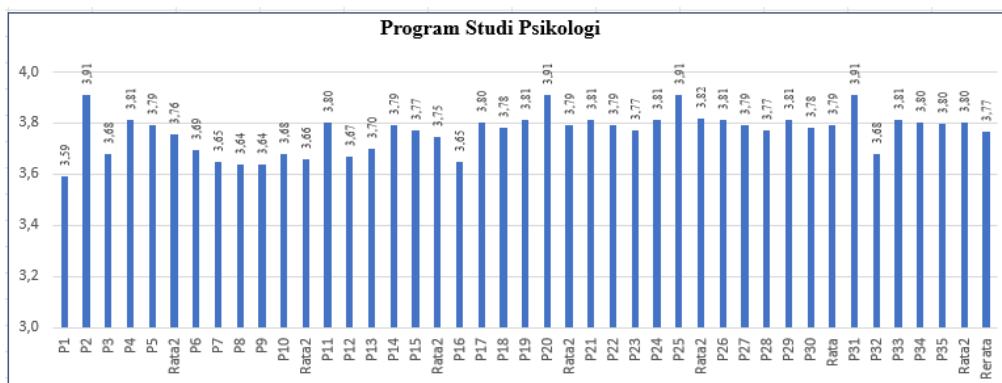
Gambar 3. 16 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi



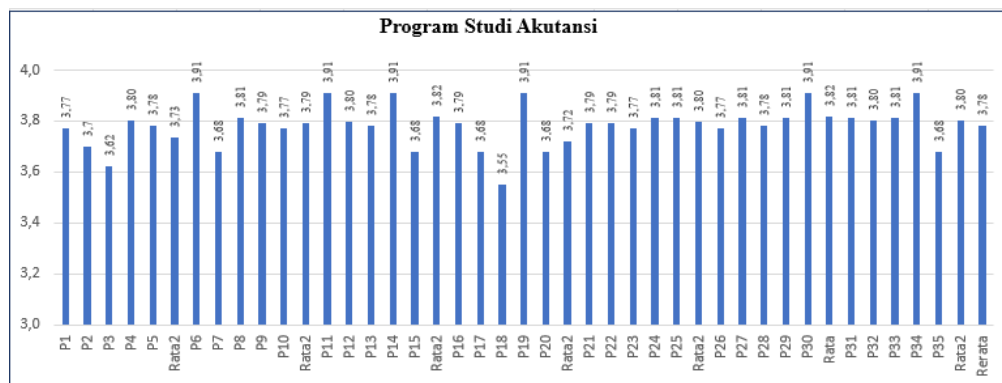
Gambar 3. 17 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Bimbingan dan Konseling



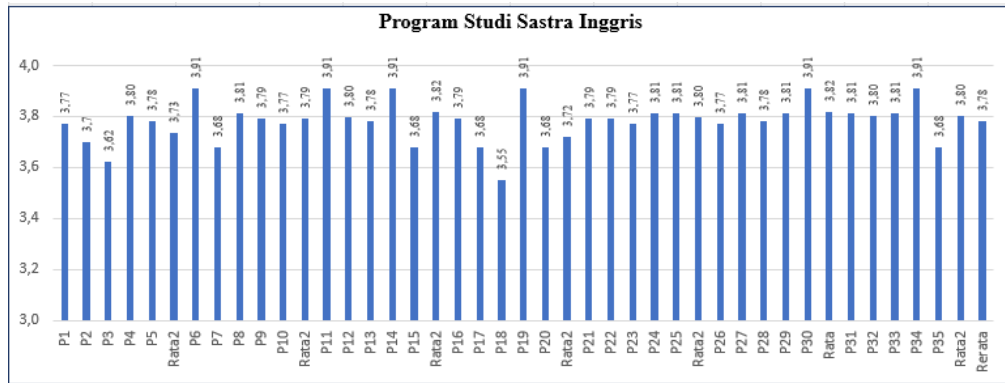
Gambar 3. 18 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Manajemen



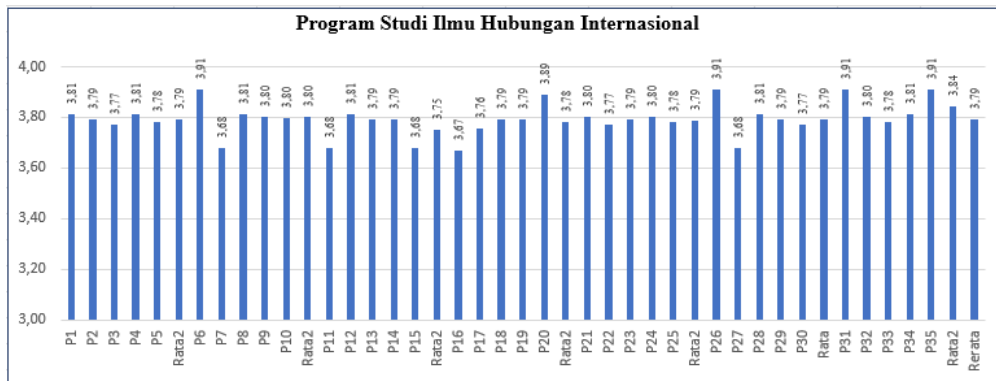
Gambar 3. 19 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Psikologi



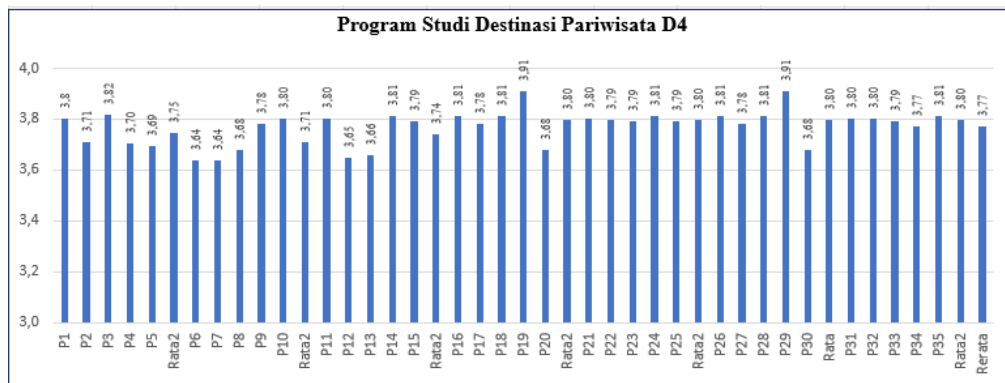
Gambar 3. 20 Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Program Studi Akutansi



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 Survey Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi dari FBishum

Aspek	Akutansi D3	Ilmu Komunikasi	Pendidikan Bahasa Inggris	Pendidikan Teknologi Informasi	Bimbingan dan Konseling	Manajemen	Psikologi	Akutansi	Sastra Inggris	Ilmu Hubungan Internasional	Destinasi Pariwisata D4
P1	3,79	3,87	3,88	3,64	3,67	3,71	3,59	3,77	3,77	3,81	3,80
P2	3,79	3,81	3,80	3,91	3,70	3,68	3,91	3,70	3,70	3,79	3,71
P3	3,57	3,79	3,78	3,68	3,69	3,81	3,68	3,62	3,62	3,77	3,82
P4	3,80	3,81	3,81	3,81	3,65	3,79	3,81	3,80	3,80	3,81	3,70
P5	3,65	3,78	3,91	3,79	3,64	3,77	3,79	3,78	3,78	3,78	3,69
Rata2	3,72	3,81	3,84	3,77	3,67	3,75	3,76	3,73	3,73	3,79	3,75
P6	3,79	3,80	3,81	3,81	3,68	3,78	3,69	3,91	3,91	3,91	3,64
P7	3,78	3,76	3,79	3,91	3,78	3,81	3,65	3,68	3,68	3,68	3,64
P8	3,77	3,79	3,77	3,68	3,80	3,91	3,64	3,81	3,81	3,81	3,68
P9	3,74	3,77	3,81	3,81	3,67	3,68	3,64	3,79	3,79	3,80	3,78
P10	3,79	3,80	3,91	3,79	3,70	3,81	3,68	3,77	3,77	3,80	3,80
Rata2	3,77	3,78	3,82	3,80	3,73	3,80	3,66	3,79	3,79	3,80	3,71
P11	3,81	3,70	3,79	3,81	3,77	3,79	3,80	3,91	3,91	3,68	3,80
P12	3,79	3,69	3,81	3,91	3,81	3,66	3,67	0,38	3,80	3,81	3,65
P13	3,81	3,65	3,79	3,81	3,80	3,74	3,70	3,78	3,78	3,79	3,66
P14	3,78	3,64	3,81	3,67	3,78	3,80	3,79	3,91	3,91	3,79	3,81
P15	3,81	3,64	3,78	3,80	3,81	3,78	3,77	3,68	3,68	3,68	3,79
Rata2	3,80	3,66	3,80	3,80	3,80	3,75	3,75	3,82	3,82	3,75	3,74
P16	3,76	3,78	3,80	3,80	3,68	3,91	3,65	3,79	3,79	3,67	3,81
P17	3,79	3,80	3,76	3,78	3,81	3,68	3,8-	3,68	3,68	3,76	3,78
P18	3,77	3,67	3,79	3,81	3,79	3,81	3,78	3,55	3,55	3,79	3,81
P19	3,79	3,70	3,77	3,91	3,77	3,79	3,81	3,91	3,91	3,79	3,91
P20	3,91	3,55	3,79	3,68	3,81	3,77	3,91	3,68	3,68	3,89	3,68
Rata2	3,80	3,70	3,78	3,80	3,77	3,79	3,79	3,72	3,72	3,78	3,80
P21	3,81	3,79	3,68	3,79	3,78	3,91	3,81	3,79	3,79	3,80	3,80
P22	3,79	3,77	3,81	3,77	3,79	3,80	3,79	3,79	3,79	3,77	3,79
P23	3,81	3,81	3,79	3,81	3,77	3,81	3,77	3,77	3,77	3,79	3,79
P24	3,79	3,78	3,91	3,91	3,81	3,79	3,81	3,81	3,81	3,80	3,81
P25	3,77	3,81	3,68	3,81	3,78	3,77	3,91	3,81	3,81	3,78	3,79
Rata2	3,80	3,79	3,78	3,82	3,79	3,82	3,82	3,80	3,80	3,79	3,80
P26	3,78	3,68	3,79	3,81	3,91	3,78	3,81	3,77	3,77	3,91	3,81
P27	3,81	3,81	3,81	3,79	3,68	3,81	3,79	3,81	3,81	3,68	3,78
P28	3,91	3,80	3,79	3,77	3,81	3,91	3,77	3,78	3,78	3,81	3,81
P29	3,63	3,78	3,77	3,81	3,80	3,68	3,81	3,81	3,81	3,79	3,91
P30	3,81	3,91	3,81	3,78	3,79	3,81	3,78	3,91	3,91	3,77	3,68
Rata2	3,80	3,80	3,80	3,79	3,80	3,80	3,79	3,82	3,82	3,79	3,80
P31	3,80	3,81	3,81	3,91	3,80	3,80	3,91	3,81	3,81	3,91	3,80
P32	3,72	3,79	3,91	3,68	3,91	3,82	3,68	3,80	3,80	3,80	3,80
P33	3,66	3,79	3,68	3,81	3,68	3,45	3,81	3,81	3,81	3,78	3,79
P34	3,76	3,77	3,81	3,80	3,81	3,91	3,80	3,91	3,91	3,81	3,77
P35	3,70	3,81	3,80	3,80	3,79	3,68	3,80	3,68	3,68	3,91	3,81
Rata2	3,73	3,80	3,80	3,80	3,80	3,73	3,80	3,80	3,80	3,84	3,80
Rata2 Total	3,77	3,76	3,80	3,80	3,76	3,78	3,77	3,78	3,78	3,79	3,77

Berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi yang telah disajikan dalam bentuk grafik, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dosen di lingkungan Universitas Teknologi Yogyakarta berada pada kategori **sangat baik**, dengan nilai rata-rata penilaian berada di atas 3,70 pada skala 4. Hasil tersebut menunjukkan bahwa berbagai layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan dosen dalam mendukung pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

Tingginya tingkat kepuasan dosen tercermin dari kualitas layanan akademik maupun nonakademik yang dinilai responsif, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Selain itu, proses administrasi dinilai berjalan dengan baik, didukung oleh sistem informasi yang memadai, serta tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, kualitas layanan perguruan tinggi di Universitas Teknologi Yogyakarta memperoleh penilaian yang sangat baik dari dosen sebagai salah satu pemangku kepentingan internal utama. Hasil survei ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah mampu mendukung produktivitas dan kinerja dosen secara optimal. Meskipun demikian, perguruan tinggi perlu terus melakukan evaluasi dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dosen dan tuntutan pendidikan tinggi yang semakin dinamis.

D. Rekomendasi Untuk Universitas Teknologi Yogyakarta

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi, Universitas Teknologi Yogyakarta diharapkan dapat mempertahankan kualitas layanan yang telah dinilai sangat baik serta terus melakukan perbaikan dan pengembangan pada berbagai aspek layanan akademik maupun nonakademik. Hasil survei ini dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dan penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan guna mendukung pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi dan meningkatkan kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan.

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Kualitas Layanan Perguruan Tinggi di Universitas Teknologi Yogyakarta, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dosen berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata penilaian di atas 3,70. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan 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 diselenggarakan oleh Universitas Teknologi Yogyakarta telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh para dosen sebagai pengguna layanan utama. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan telah mampu memberikan dukungan yang optimal terhadap kegiatan akademik maupun nonakademik di lingkungan universitas.

Secara lebih rinci, hasil survei menunjukkan bahwa dosen memberikan penilaian positif terhadap berbagai aspek layanan, seperti layanan administrasi, sistem informasi, ketersediaan sarana dan prasarana, serta layanan pendukung kegiatan akademik lainnya. Hal ini mengindikasikan adanya komitmen institusi dalam menyediakan layanan yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan sivitas akademika.

Meskipun hasil yang diperoleh sudah berada pada kategori sangat baik, peningkatan mutu layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui evaluasi rutin dan tindak lanjut terhadap berbagai masukan dosen. Upaya ini penting untuk menjaga sekaligus meningkatkan kualitas layanan agar semakin efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan pendidikan tinggi di masa mendatang.



YAYASAN DHARMA BHAKTI IPTEK
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