

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA  
KEPENDIDIKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS  
BANDAR LAMPUNG TAHUN AKADEMIK 2019-2020**

**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG  
2019-2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DANN TENAGA**  
**KEPENDIDIKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS**  
**BANDAR LAMPUNG TAHUN AKADEMIK 2019-2020**

**Laporan ini disahkan oleh:**

**Bandar Lampung, 15 Januari 2019**  
**Dekan**

**Ir. Juniardi, M.T.**  
**NIK. 1871012906660003**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut. Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Pada saat ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi Lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Begitu juga halnya dalam dunia Pendidikan dimana Pendidikan bermutu akan sangat tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam Pendidikan.

Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), FT UBL memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan FT UBL terhadap pelanggan internal (mahasiswa) dalam bidang akademik maka perlu dilakukan survey kepuasan salah satunya yaitu kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik.

### **B. Maksud dan Tujuan**

Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan FT UBL bertujuan untuk meningkatkan kualitas mutu tenaga kependidikan terhadap sistem layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, serta layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana.

Survey diisi oleh dosen dan tenaga kependidikan di Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **A. Waktu Pelaksanaan**

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai pada 4-5 Januari 2019. Kuesioner tersebut diisi melalui *Google Form* yang dikirimkan ke tenaga kependidikan melalui sosial media Fakultas Teknik UBL.

#### **B. Subjek/Profil Responden**

Survey yang dilakukan ini merupakan survey untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan tenaga kependidikan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung. Responden pada survey ini adalah Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung.

#### **C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada survey kali ini adalah *purposive sampling* yaitu Dosen dan tenaga kependidikan di Fakultas Teknik UBL sedangkan Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui *link Google Form* yang telah dikirimkan pada sosial media FT UBL. Kuis yang diajukan kepada tenaga kependidikan sebanyak 15 item. Kuis tersebut berkaitan dengan sistem layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, serta layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana.

### **BAB III**

#### **HASIL DAN ANALISA**

##### **A. Demografi Kuesioner**

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai pada 4 hingga 5 Januari 2022. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah responden kepuasan dalam pelayanan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung. Pada survey ini jumlah responden yang didapatkan sebanyak 35 responden.

##### **B. Demografi Responden**

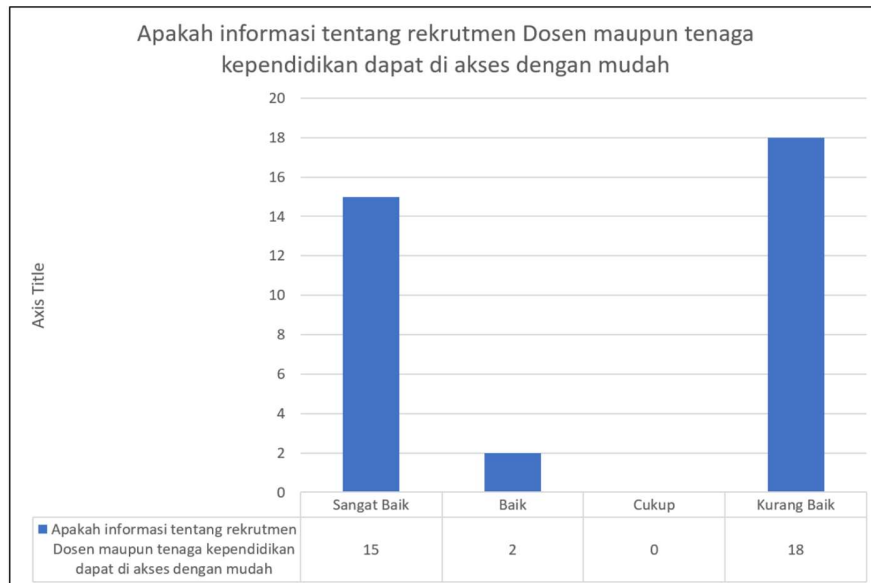
Karakteristik utama responden yang diamati dalam survey ini adalah unit kerja. Berikut merupakan hasil distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan unit kerja:

<b>Unit Kerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
Fakultas Teknik	2	5,7%
Prodi Teknik Sipil	12	34,3%
Prodi Teknik Mesin	5	14,29%
Prodi Arsitektur	5	14,29%
Lab. Teknik Sipil	5	14,29%
Lab. Teknik Mesin	3	8,57%
Studio Gambar	1	2,86%
Sustainable Development Goals (SDGs)	1	2,86%
Lain-lain	1	2,86%
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

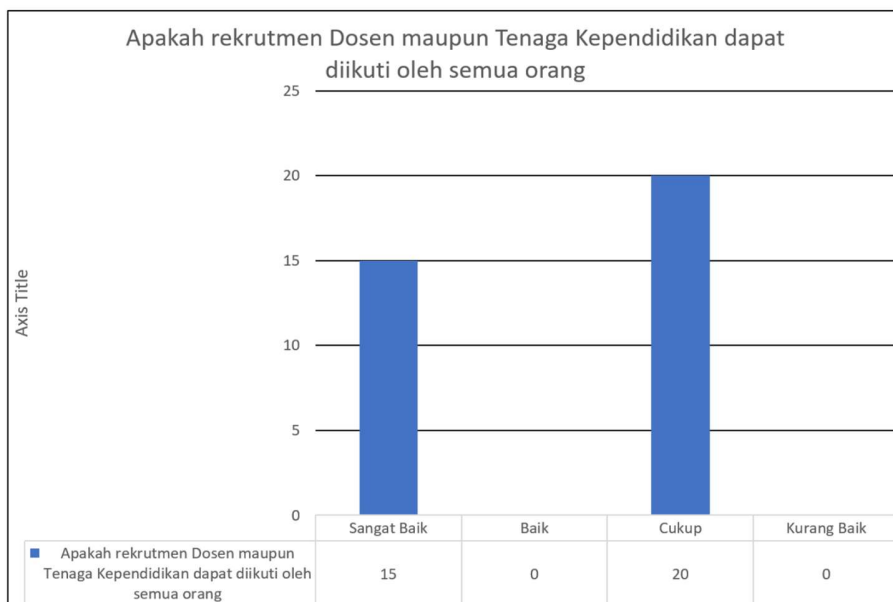
Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 35 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu unit kerja Prodi Teknik Sipil sejumlah 12 orang atau 34,3% dan responden paling sedikit yaitu unit kerja Studio Gambar, SDGs dan lain-lain sejumlah 1 orang atau 2,86%.

### C. Hasil Survey dan Analisa

#### Proses Rekrutmen



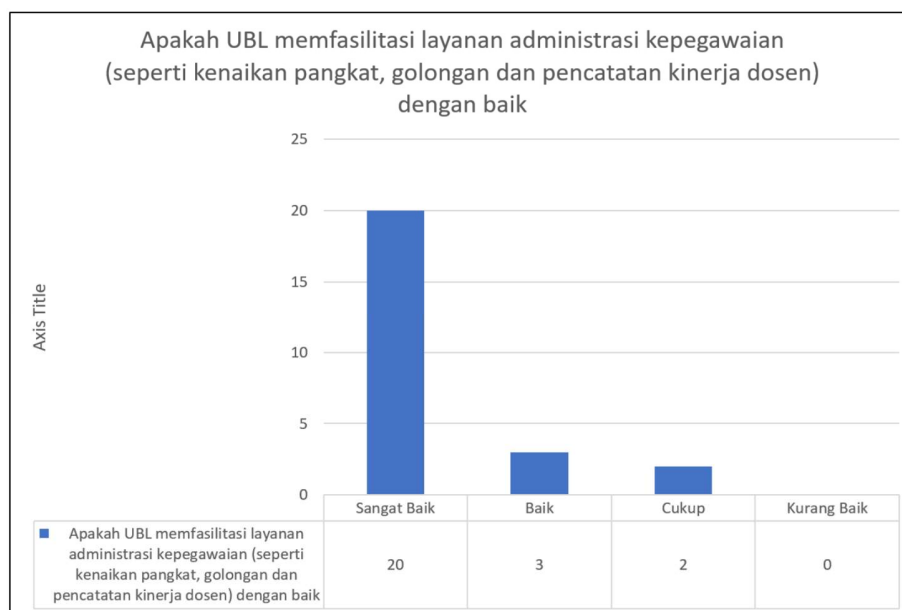
Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 15 orang atau 42,8% memberikan respon sangat mudah terhadap akses informasi rekrutmen, sebanyak 2 orang atau 5,71% menjawab baik dan sebanyak 18 orang atau 51,42% menjawab kurang baik. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap informasi rekrutmen adalah 2,4.



Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 15 responden atau 42,8% memberikan respon sangat baik terhadap keikutsertaan pada

rekrutmen FT UBL. Sebanyak 20 responden atau 57,14% memberikan respon cukup terhadap keikutsertaan pada rekrutmen FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap keikutsertaan rekrutmen adalah 3,4. terhadap ketepatan waktu pelayanan administrasi perkantoran FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap informasi rekrutmen adalah 3,4.

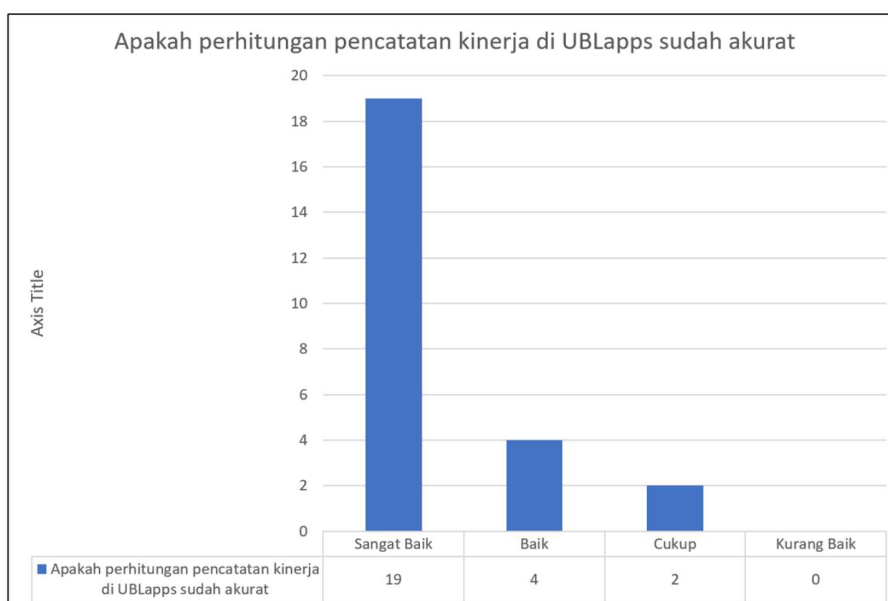
### Layanan Administrasi Dosen



Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 20 responden atau 57,1% memberikan respon sangat baik terhadap fasilitas layanan kepegawaian dosen, sebanyak 3 responden atau 8,57% menjawab baik, sebanyak 2 responden atau 5,7% menjawab cukup terhadap fasilitas layanan kepegawaian dosen . Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap fasilitas layanan administrasi kepegawaian adalah 2.7.



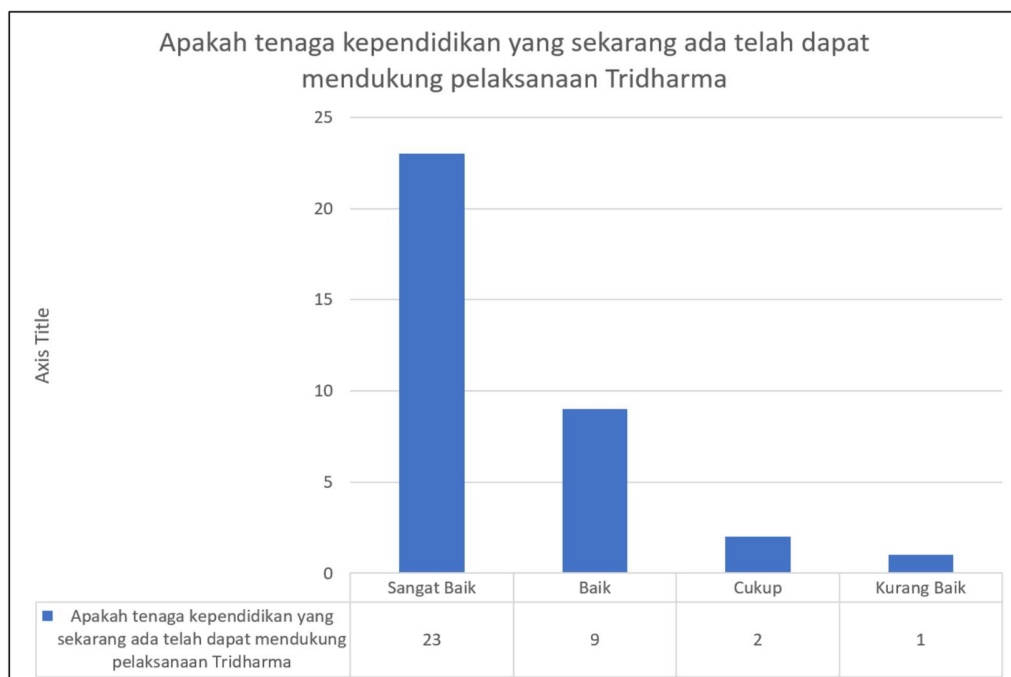
Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 18 responden atau 51,4% memberikan respon sangat baik terhadap sistem ublapps dalam mengakomodir kebutuhan terkait pencatatan kinerja dosen di FT UBL. Sebanyak 3 responden atau 8,57% memberikan respon baik dan sebanyak 5 responden atau 14,28% memberikan cukup terhadap sistem ublapps dalam mengakomodir kebutuhan terkait pencatatan kinerja dosen di FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sistem ublapps dalam mengakomodir kebutuhan terkait pencatatan kinerja dosen adalah 2,6.





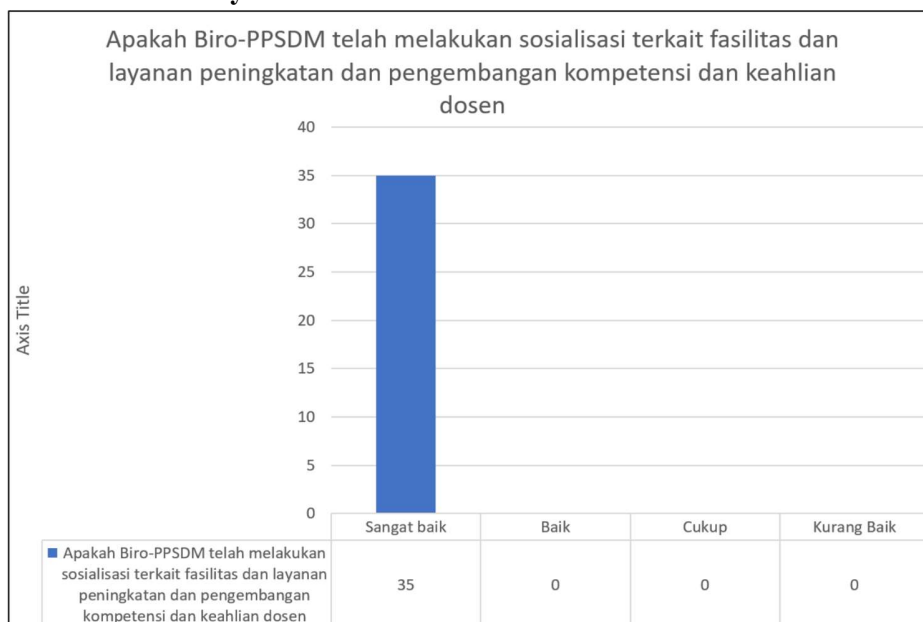
Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 19 responden atau 54,2% memberikan respon sangat baik terhadap akurasi sistem ublapps dalam pencatatan kinerja dosen di FT UBL. Sebanyak 4 responden atau 11,42% memberikan respon baik dan sebanyak 2 responden atau 5,71% memberikan cukup terhadap akurasi sistem ublapps dalam pencatatan kinerja dosen di FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap akurasi sistem ublapps dalam pencatatan kinerja dosen di FT UBL adalah 2,57.

### **Kecukupan tenaga kependidikan dalam mendukung pelaksanaan Tridharma**

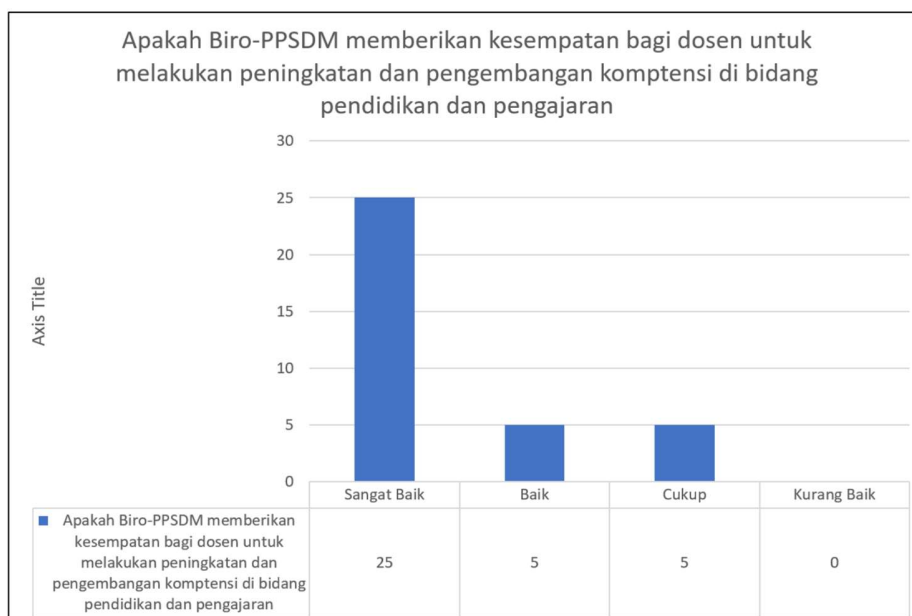


Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 23 responden atau 65,7% memberikan respon sangat baik terhadap dukungan pelaksanaan Tridharma oleh tendik di FT UBL. Sebanyak 9 responden atau 25,7% memberikan respon baik, sebanyak 2 responden atau 5,71% memberikan cukup dan 1 responden atau 2,85% terhadap dukungan pelaksanaan Tridharma oleh tendik di FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap dukungan pelaksanaan Tridharma oleh tendik di FT UBL adalah 3,4.

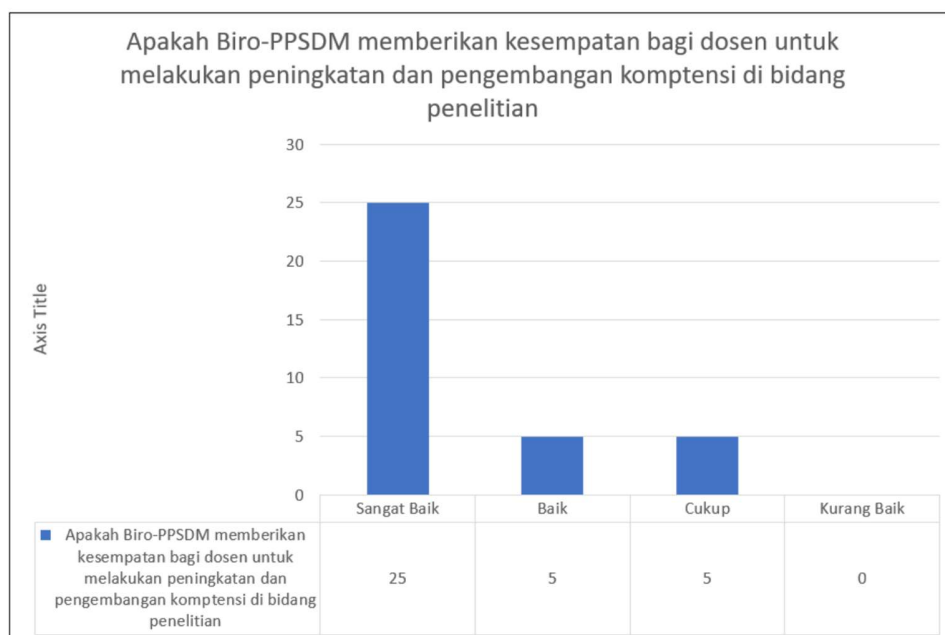
## Fasilitas dan Layanan



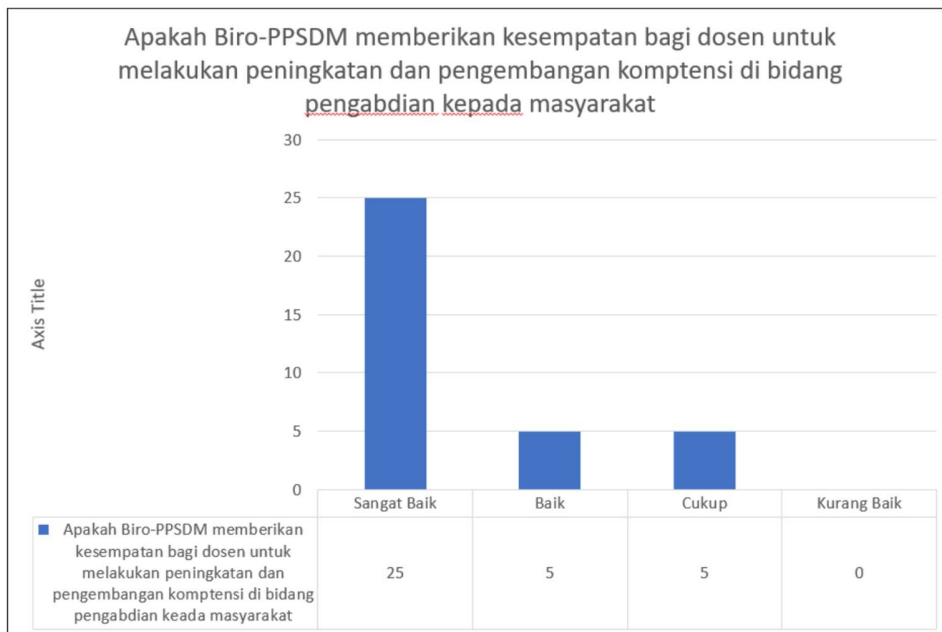
Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 35 responden atau 100% memberikan respon sangat baik terhadap sosialisasi biro PPSDM terkait fasilitas dan layanan peningkatan dan pengembangan kompetensi dan keahlian. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap sosialisasi biro PPSDM terkait fasilitas dan layanan peningkatan dan pengembangan kompetensi dan keahlian adalah 4.



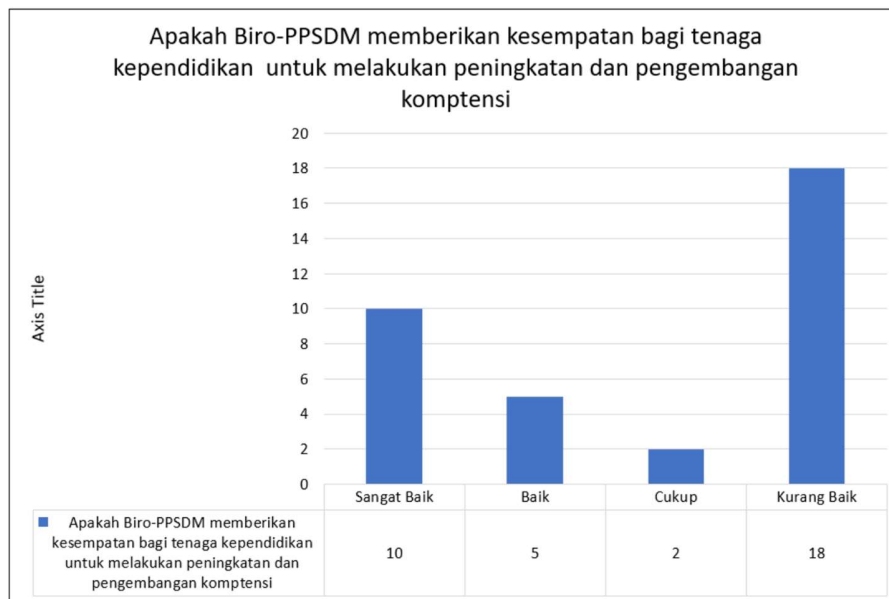
Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 25 responden atau 71,4% memberikan respon sangat baik terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Pendidikan dan pengajaran. Sebanyak 5 responden atau 14,28% memberikan respon baik dan 5 responden atau 14,28% terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Pendidikan dan pengajaran di FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Pendidikan dan pengajaran di FT UBL adalah 3,57.



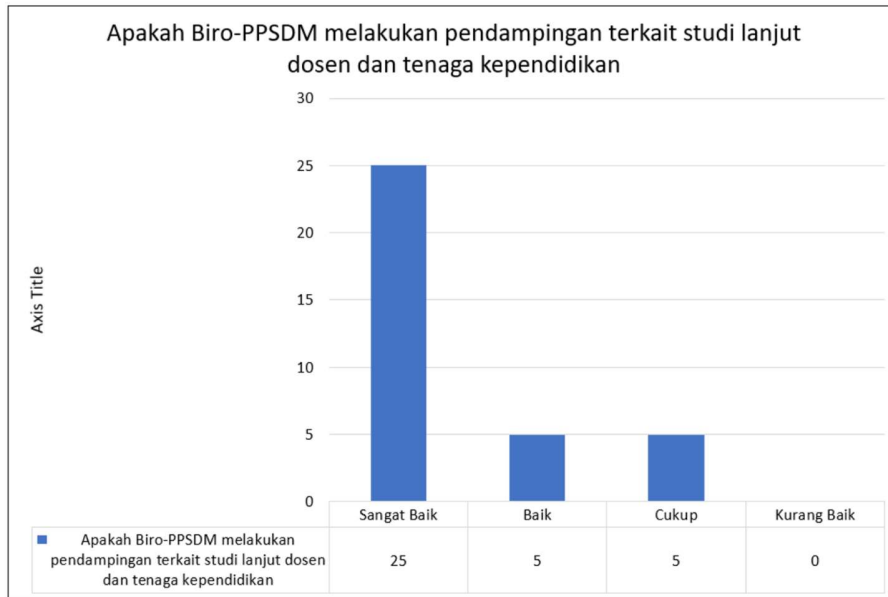
Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 25 responden atau 71,4% memberikan respon sangat baik terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Penelitian. Sebanyak 5 responden atau 14,28% memberikan respon baik dan 5 responden atau 14,28% terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Penelitian di FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Penelitian di FT UBL adalah 3,57.



Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 25 responden atau 71,4% memberikan respon sangat baik terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Pengabdian kepada Masyarakat. Sebanyak 5 responden atau 14,28% memberikan respon baik dan 5 responden atau 14,28% terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Pengabdian kepada Masyarakat di FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kesempatan yang diberikan kepada dosen untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di bidang Pengabdian kepada masyarakat di FT UBL adalah 3,57.

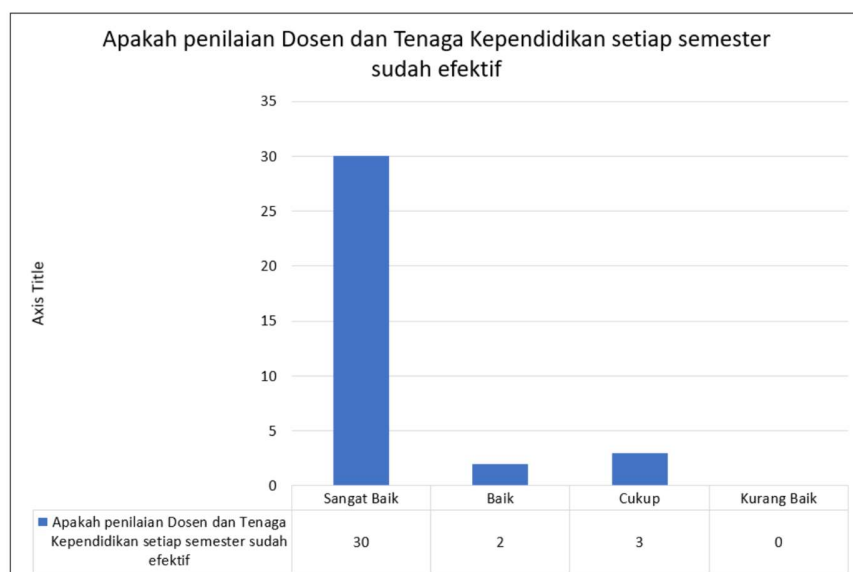


Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 10 responden atau 28,5% memberikan respon sangat baik terhadap kesempatan bagi tenaga kependidikan untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di FT UBL. Sebanyak 5 responden atau 14,28% memberikan respon baik, sebanyak 2 responden atau 5,71% memberikan cukup dan sebanyak 18 responden atau 51,42% memberikan respon kurang baik terhadap kesempatan bagi tenaga kependidikan untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di FT UBL di FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap kesempatan bagi tenaga kependidikan untuk melakukan peningkatan dan pengembangan kompetensi di FT UBL di FT UBL adalah 2,2 .



Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 25 responden atau 71,4% memberikan respon sangat baik terhadap pendampingan terkait studi lanjut dosen dan tenaga kependidikan di FT UBL. Sebanyak 5 responden atau 14,28% memberikan respon baik dan 5 responden atau 14,28% terhadap pendampingan terkait studi lanjut dosen dan tenaga kependidikan di FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pendampingan terkait studi lanjut dosen dan tenaga kependidikan di FT UBL adalah 3,57.

### **Sistem Monitoring/Evaluasi kinerja dosen dan tenaga kependidikan**



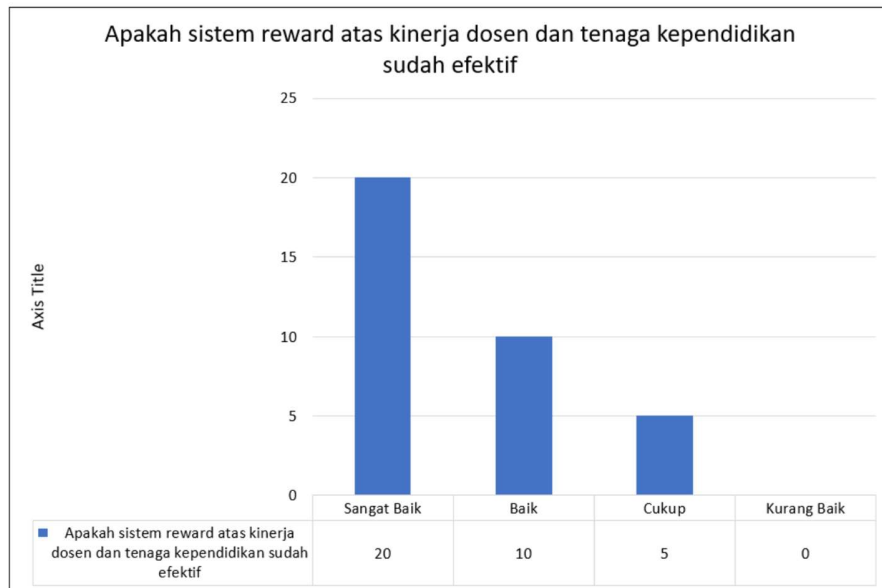
Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 30 responden atau 85,71% memberikan respon sangat baik terhadap efektivitas

penilaian Dosen dan Tendik di FT UBL. Sebanyak 2 responden atau 5,71% memberikan respon baik, sebanyak 3 responden atau 8,57% memberikan cukup terhadap efektivitas penilaian Dosen dan Tendik di FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap efektivitas penilaian Dosen dan Tendik di FT UBL adalah 3,7.



Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 25 responden atau 71,4% memberikan respon sangat baik terhadap akurasi penilaian Dosen dan Tendik di FT UBL. Sebanyak 5 responden atau 14,28% memberikan respon baik dan 5 responden atau 14,28% terhadap akurasi penilaian Dosen dan Tendik di FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap akurasi penilaian Dosen dan Tendik di FT UBL adalah 3,57.

## Sistem imbal jasa yang diterapkan di UBL sebagai reward terhadap kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan



Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanyak 20 responden atau 57,14% memberikan respon sangat baik terhadap efektifitas sistem reward Dosen dan Tendik di FT UBL. Sebanyak 10 responden atau 28,5% memberikan respon baik, sebanyak 5 responden atau 14,28% memberikan cukup terhadap efektifitas sistem reward Dosen dan Tendik di FT UBL. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap efektifitas sistem reward Dosen dan Tendik di FT UBL adalah 3,28.



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap Dosen tenaga kependidikan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung didapatkan hasil persentase kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebesar 52,7%. Hasil tersebut dapat dikategorikan sangat puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung sangatpuas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Fakultas Teknik.

## **BAB V**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik Universitas Bandar Lampung secara keseluruhan berada pada kategori baik dan sangat baik. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan termasuk dalam sarana dan prasarana penunjang untuk memudahkan mahasiswa maupun tenaga kependidikan dalam aktivitasnya sehingga nantinya dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.