

LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN



A. Latar Belakang

Perguruan tinggi, sebagai institusi pendidikan tinggi yang menjadi pusat penciptaan, penyebaran, dan penerapan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan budaya, menghadapi tantangan besar dalam era globalisasi. Tantangan tersebut mencakup adaptasi dengan teknologi baru, pemenuhan tuntutan pasar kerja, serta pengembangan metode pengajaran dan penelitian yang inovatif. Dalam upaya untuk memenuhi standar global, kualitas sumber daya manusia, khususnya dosen dan tenaga kependidikan, menjadi faktor yang sangat krusial.

Dosen dan tenaga kependidikan memegang peran kunci dalam menggerakkan roda pendidikan di perguruan tinggi. Mereka adalah agen perubahan, pembimbing, dan juga pelaksana utama kegiatan akademik. Namun, efektivitas mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya seringkali dipengaruhi oleh sejauh mana mereka merasa puas dan didukung oleh institusi tempat mereka bekerja. Faktor-faktor seperti kondisi kerja, fasilitas pendidikan, peluang pengembangan diri, kompensasi, dan pengakuan profesional berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan mereka.

Dalam konteks tersebut, survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan menjadi sangat penting. Survey ini tidak hanya bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan, tetapi juga untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian dan peningkatan. Melalui feedback yang diberikan, perguruan tinggi dapat memahami apa yang menjadi harapan, kebutuhan, dan tantangan yang dihadapi oleh dosen dan tenaga kependidikan. Dengan demikian, manajemen dapat mengambil langkah-langkah proaktif untuk mengatasi masalah yang ada dan menerapkan solusi yang tepat guna.

Selain itu, dengan melakukan survey kepuasan, perguruan tinggi menunjukkan komitmennya untuk terus meningkatkan kualitas dan menempatkan dosen serta tenaga kependidikan sebagai pihak yang

sangat penting dalam ekosistem pendidikan. Melalui pendekatan yang berbasis pada pendapat dan masukan dari dosen dan tenaga kependidikan, perguruan tinggi dapat memastikan bahwa kebijakan dan program yang dijalankan sejalan dengan kebutuhan dan aspirasi mereka, sehingga mendorong pencapaian visi dan misi lembaga dengan lebih efektif.

B. Tujuan

Survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan dan tata kelola di lingkungan STMM Yogyakarta. Hasil survei ini menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam rangka peningkatan mutu layanan institusi.

C. Mekanisme

Mekanisme survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memahami persepsi dosen dan tenaga kependidikan terhadap berbagai aspek di perguruan tinggi. Berikut adalah mekanisme yang digunakan:

1. Perencanaan Survey

a. Menetapkan tujuan dan sasaran survey

Tujuan survey telah ditetapkan pada poin B laporan ini, sedangkan sasaran survey kepuasan adalah seluruh Dosen dan Tenaga Kependidikan di Sekolah Tinggi Multi Media dengan rincian sebagai berikut:

| No | Kelompok Responden | Jumlah | Target Keterisian |
|----|---------------------|--------|-------------------|
| 1 | Dosen | 74 | 80% |
| 2 | Tenaga Kependidikan | 117 | 70% |

b. Menyusun *timeline* pelaksanaan

| No | Tanggal | Kegiatan | PIC |
|----|-----------------------|--|--------------|
| 1 | 4 November 2025 | Rapat persiapan | PPMPP |
| 2 | 5 November 2025 | Penyusunan Survey | PPMPP |
| 3 | 6-8 November 2025 | Pengisian survey kepuasan oleh dosen dan tenaga kependidikan | Dosen Tendik |
| 4 | 10 – 11 November 2025 | Pengumpulan data dan analisis data | PPMPP |
| 5 | 12 November 2025 | Penyusunan laporan akhir | PPMPP |

2. Jenis dan Desain Kuesioner

Kuisisioner dalam survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan telah dirumuskan oleh Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran Sekolah Tinggi Multi Media Yogyakarta, yaitu:

| Layanan Akademik | |
|----------------------|--|
| No | Aspek yang diukur |
| 1 | Proses layanan akademik berjalan secara efektif |
| 2 | Informasi akademik tersedia secara jelas dan mudah diakses |
| 3 | Layanan akademik diberikan tepat waktu sesuai ketentuan |
| 4 | Sistem layanan akademik mudah diakses dan digunakan |
| 5 | Layanan akademik mendukung pelaksanaan kegiatan akademik di institusi |
| | |
| Layanan Administrasi | |
| No | Aspek yang diukur |
| 1 | Pelayanan administrasi diberikan secara cepat dan tepat waktu |
| 2 | Staf administrasi menunjukkan sikap profesional dalam memberikan layanan |
| 3 | Prosedur layanan administrasi jelas dan terstruktur |
| 4 | Akses terhadap layanan administrasi mudah dilakukan |
| 5 | Permasalahan administrasi ditangani secara tepat dan efektif |
| | |

| Sarana dan Prasarana Kampus | |
|---|---|
| No | Aspek yang diukur |
| 1 | Fasilitas kerja tersedia dengan memadai |
| 2 | Sarana pendukung kegiatan akademik dan operasional tersedia dengan baik |
| 3 | Kualitas jaringan internet mendukung pelaksanaan pekerjaan |
| 4 | Lingkungan kerja terjaga kebersihan dan kenyamanannya |
| 5 | Fasilitas umum tersedia dengan memadai Lingkungan kerja aman untuk mendukung aktivitas |
| | |
| Sistem Informasi Akademik dan Layanan Digital | |
| No | Aspek yang diukur |
| 1 | Sistem informasi mudah digunakan dalam mendukung pekerjaan |
| 2 | Sistem informasi dapat diakses dengan cepat |
| 3 | Sistem informasi memiliki tingkat keandalan yang baik (tidak sering mengalami gangguan) |
| 4 | Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan pekerjaan |
| 5 | Informasi dalam sistem akurat dan dapat dipercaya |
| 6 | Data dikelola dan dilindungi dengan baik oleh institusi |
| | |
| Tata Kelola dan Manajemen Layanan | |
| No | Aspek yang diukur |
| 1 | Kebijakan institusi disampaikan secara jelas kepada sivitas akademika |
| 2 | Terdapat transparansi dalam penyelenggaraan layanan Institusi responsif dalam menangani keluhan dan masukan |
| 3 | Komunikasi internal dalam institusi berjalan dengan baik |
| 4 | Institusi memiliki komitmen dalam peningkatan kualitas layanan |
| 5 | Layanan diberikan secara adil kepada seluruh pengguna |
| 6 | Tidak terdapat diskriminasi dalam pemberian layanan |
| | |
| Kepuasan Terhadap Layanan Institusi | |
| No | Aspek yang diukur |
| 1 | Saya puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi |
| 2 | Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya |
| 3 | Secara keseluruhan, saya puas terhadap layanan institusi |

3. Pengumpulan Data
 - a. Distribusi Kuisisioner
 - Survey dilakukan secara online melalui google form yang disebarakan
 - b. Periode Pengisian: 6-8 November 2025
 - c. Monitoring: PPMPP memonitor keterisian angket dan memberi peringatan kepada responden yang belum mengisi angket survey.
4. Analisis Data
 - a. Mengumpulkan dan mengagregasi semua respons.
 - b. Menganalisis data untuk mendapatkan insight tentang kepuasan dan area yang memerlukan perbaikan.
 - c. Menggunakan alat statistik yang sesuai untuk analisis.
5. Pelaporan Hasil
 - a. Menyusun laporan yang mencakup temuan, interpretasi, dan rekomendasi.
 - b. Menyajikan hasil kepada stakeholder yang relevan, seperti pimpinan perguruan tinggi, dosen, dan tenaga kependidikan.
6. Tindak Lanjut
 - a. Mengidentifikasi langkah-langkah konkret berdasarkan temuan dan rekomendasi dari survey.
 - b. Melaksanakan perbaikan dan inisiatif baru berdasarkan hasil survey.
 - c. Melakukan evaluasi efektivitas tindakan yang diambil.

D. Hasil

1. Kepuasan Dosen

| Layanan Akademik | | Persentase | | | |
|-----------------------------|--|------------|-------|---|----|
| No | Aspek yang diukur | SP | P | C | KP |
| 1 | Proses layanan akademik berjalan secara efektif | 77.8 | 22.2 | 0 | 0 |
| 2 | Informasi akademik tersedia secara jelas dan mudah diakses | 74.1 | 25.9 | 0 | 0 |
| 3 | Layanan akademik diberikan tepat waktu sesuai ketentuan | 79.6 | 20.4 | 0 | 0 |
| 4 | Sistem layanan akademik mudah diakses dan digunakan | 79.6 | 20.4 | 0 | 0 |
| 5 | Layanan akademik mendukung pelaksanaan kegiatan akademik di institusi | 83.3 | 16.7 | 0 | 0 |
| | Rata-Rata | 78.88 | 21.12 | 0 | 0 |
| | | | | | |
| Layanan Administrasi | | Persentase | | | |
| No | Aspek yang diukur | SP | P | C | KP |
| 1 | Pelayanan administrasi diberikan secara cepat dan tepat waktu | 75.9 | 24.1 | 0 | 0 |
| 2 | Staf administrasi menunjukkan sikap profesional dalam memberikan layanan | 77.8 | 22.2 | 0 | 0 |
| 3 | Prosedur layanan administrasi jelas dan terstruktur | 68.5 | 31.5 | 0 | 0 |
| 4 | Akses terhadap layanan administrasi mudah dilakukan | 74.1 | 25.9 | 0 | 0 |
| 5 | Permasalahan administrasi ditangani secara tepat dan efektif | 77.8 | 22.2 | 0 | 0 |
| | Rata-Rata | 74.82 | 25.18 | 0 | 0 |
| | | | | | |
| Sarana dan Prasarana Kampus | | Persentase | | | |
| No | Aspek yang diukur | SP | P | C | KP |
| 1 | Fasilitas kerja tersedia dengan memadai | 77.8 | 22.2 | 0 | 0 |
| 2 | Sarana pendukung kegiatan akademik dan operasional tersedia dengan baik | 81.5 | 18.5 | 0 | 0 |
| 3 | Kualitas jaringan internet mendukung pelaksanaan pekerjaan | 81.5 | 18.5 | 0 | 0 |
| 4 | Lingkungan kerja terjaga kebersihan dan kenyamanannya | 79.6 | 20.4 | 0 | 0 |
| 5 | Fasilitas umum tersedia dengan memadai Lingkungan kerja aman untuk mendukung aktivitas | 81.5 | 18.5 | 0 | 0 |
| | Rata-Rata | 80.38 | 19.62 | 0 | 0 |

| Sistem Informasi Akademik dan Layanan Digital | | Persentase | | | |
|---|--|------------|------|---|----|
| No | Aspek yang diukur | SP | P | C | KP |
| 1 | Sistem informasi mudah digunakan dalam mendukung pekerjaan | 83.3 | 16.7 | 0 | 0 |
| 2 | Sistem informasi dapat diakses dengan cepat | 81.5 | 18.5 | 0 | 0 |
| 3 | Sistem informasi memiliki tingkat keandalan yang baik (tidak sering mengalami gangguan) | 70.4 | 29.6 | 0 | 0 |
| 4 | Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan pekerjaan | 77.8 | 22.2 | 0 | 0 |
| 5 | Informasi dalam sistem akurat dan dapat dipercaya | 79.6 | 20.4 | 0 | 0 |
| 6 | Data dikelola dan dilindungi dengan baik oleh institusi | 75.9 | 24.1 | 0 | 0 |
| | Rata-Rata | 78.1 | 21.9 | 0 | 0 |
| Tata Kelola dan Manajemen Layanan | | Persentase | | | |
| No | Aspek yang diukur | SP | P | C | KP |
| 1 | Kebijakan institusi disampaikan secara jelas kepada sivitas akademika | 70.4 | 29.6 | 0 | 0 |
| 2 | Terdapat transparansi dalam penyelenggaraan layanan Institusi responsif dalam menangani keluhan dan masukan | 66.7 | 33.3 | 0 | 0 |
| 3 | Komunikasi internal dalam institusi berjalan dengan baik | 66.7 | 33.3 | 0 | 0 |
| 4 | Institusi memiliki komitmen dalam peningkatan kualitas layanan | 81.5 | 18.5 | 0 | 0 |
| 5 | Layanan diberikan secara adil kepada seluruh pengguna | 77.8 | 22.2 | 0 | 0 |
| 6 | Tidak terdapat diskriminasi dalam pemberian layanan | 77.8 | 22.2 | 0 | 0 |
| | Rata-Rata | 73.5 | 26.5 | 0 | 0 |
| Kepuasan Terhadap Layanan Institusi | | Persentase | | | |
| No | Aspek yang diukur | SP | P | C | KP |
| 1 | Saya puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi | 79.6 | 20.4 | 0 | 0 |
| 2 | Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya | 68.5 | 31.5 | 0 | 0 |
| 3 | Secara keseluruhan, saya puas terhadap layanan institusi | 75.9 | 24.1 | 0 | 0 |
| | Rata-Rata | 74.7 | 25.3 | 0 | 0 |

2. Kepuasan Tenaga Kependidikan

| Layanan Akademik | | Persentase | | | |
|-----------------------------|--|------------|------|---|----|
| No | Aspek yang diukur | SP | P | C | KP |
| 1 | Proses layanan akademik berjalan secara efektif | 85.5 | 14.5 | 0 | 0 |
| 2 | Informasi akademik tersedia secara jelas dan mudah diakses | 81.6 | 18.4 | 0 | 0 |
| 3 | Layanan akademik diberikan tepat waktu sesuai ketentuan | 88.2 | 11.8 | 0 | 0 |
| 4 | Sistem layanan akademik mudah diakses dan digunakan | 82.9 | 17.1 | 0 | 0 |
| 5 | Layanan akademik mendukung pelaksanaan kegiatan akademik di institusi | 86.8 | 13.2 | 0 | 0 |
| | Rata-Rata | 85 | 15 | 0 | 0 |
| Layanan Administrasi | | Persentase | | | |
| No | Aspek yang diukur | SP | P | C | KP |
| 1 | Pelayanan administrasi diberikan secara cepat dan tepat waktu | 84.2 | 15.8 | 0 | 0 |
| 2 | Staf administrasi menunjukkan sikap profesional dalam memberikan layanan | 82.9 | 17.1 | 0 | 0 |
| 3 | Prosedur layanan administrasi jelas dan terstruktur | 81.6 | 18.4 | 0 | 0 |
| 4 | Akses terhadap layanan administrasi mudah dilakukan | 85.5 | 14.5 | 0 | 0 |
| 5 | Permasalahan administrasi ditangani secara tepat dan efektif | 80.3 | 19.7 | 0 | 0 |
| | Rata-Rata | 82.9 | 17.1 | 0 | 0 |
| Sarana dan Prasarana Kampus | | Persentase | | | |
| No | Aspek yang diukur | SP | P | C | KP |
| 1 | Fasilitas kerja tersedia dengan memadai | 78.9 | 21.1 | 0 | 0 |
| 2 | Sarana pendukung kegiatan akademik dan operasional tersedia dengan baik | 80.3 | 19.7 | 0 | 0 |
| 3 | Kualitas jaringan internet mendukung pelaksanaan pekerjaan | 88.2 | 11.8 | 0 | 0 |
| 4 | Lingkungan kerja terjaga kebersihan dan kenyamanannya | 77.6 | 22.4 | 0 | 0 |
| 5 | Fasilitas umum tersedia dengan memadai Lingkungan kerja aman untuk mendukung aktivitas | 80.3 | 19.7 | 0 | 0 |
| | Rata-Rata | 81.1 | 18.9 | 0 | 0 |

| Sistem Informasi Akademik dan Layanan Digital | | Persentase | | | |
|---|--|------------|------|---|----|
| No | Aspek yang diukur | SP | P | C | KP |
| 1 | Sistem informasi mudah digunakan dalam mendukung pekerjaan | 81.6 | 18.4 | 0 | 0 |
| 2 | Sistem informasi dapat diakses dengan cepat | 85.5 | 14.5 | 0 | 0 |
| 3 | Sistem informasi memiliki tingkat keandalan yang baik (tidak sering mengalami gangguan) | 78.9 | 21.1 | 0 | 0 |
| 4 | Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan pekerjaan | 82.9 | 17.1 | 0 | 0 |
| 5 | Informasi dalam sistem akurat dan dapat dipercaya | 85.5 | 14.5 | 0 | 0 |
| 6 | Data dikelola dan dilindungi dengan baik oleh institusi | 88.2 | 11.8 | 0 | 0 |
| | Rata-Rata | 83.8 | 16.2 | 0 | 0 |
| Tata Kelola dan Manajemen Layanan | | Persentase | | | |
| No | Aspek yang diukur | SP | P | C | KP |
| 1 | Kebijakan institusi disampaikan secara jelas kepada sivitas akademika | 77.6 | 22.4 | 0 | 0 |
| 2 | Terdapat transparansi dalam penyelenggaraan layanan Institusi responsif dalam menangani keluhan dan masukan | 71.1 | 28.9 | 0 | 0 |
| 3 | Komunikasi internal dalam institusi berjalan dengan baik | 75 | 25 | 0 | 0 |
| 4 | Institusi memiliki komitmen dalam peningkatan kualitas layanan | 86.8 | 13.2 | 0 | 0 |
| 5 | Layanan diberikan secara adil kepada seluruh pengguna | 77.6 | 22.4 | 0 | 0 |
| 6 | Tidak terdapat diskriminasi dalam pemberian layanan | 82.9 | 17.1 | 0 | 0 |
| | Rata-Rata | 78.5 | 21.5 | 0 | 0 |
| Kepuasan Terhadap Layanan Institusi | | Persentase | | | |
| No | Aspek yang diukur | SP | P | C | KP |
| 1 | Saya puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi | 88.2 | 11.8 | 0 | 0 |
| 2 | Layanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya | 86.8 | 13.2 | 0 | 0 |
| 3 | Secara keseluruhan, saya puas terhadap layanan institusi | 81.6 | 18.4 | 0 | 0 |
| | Rata-Rata | 85.5 | 14.5 | 0 | 0 |

E. Analisis

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi dan tidak adanya respon negatif (C dan KP) menunjukkan bahwa layanan sudah berjalan optimal dan sistem tata kelola cukup efektif. Namun, indikator “kesesuaian layanan dengan harapan” memiliki nilai sedikit lebih rendah dibanding indikator lain, sehingga perlu penyesuaian antara ekspektasi dan realisasi layanan juga diperlukan peningkatan komunikasi layanan.

F. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan dan tata kelola STMM Yogyakarta berada pada kategori sangat baik.
2. Mayoritas responden memberikan penilaian Sangat Puas.
3. Tidak ditemukan indikasi ketidakpuasan yang signifikan.

G. Rekomendasi

1. Mempertahankan kualitas layanan yang sudah sangat baik.
2. Meningkatkan kesesuaian layanan dengan harapan pengguna.
3. Melakukan evaluasi berkala untuk menjaga konsistensi mutu.
4. Mengoptimalkan komunikasi layanan agar ekspektasi *stakeholder* lebih selaras.

