

LAPORAN

**SURVEY KEPUASAN DOSEN dan TENDIK
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

UNISLA 2025

Semester Genap 2025





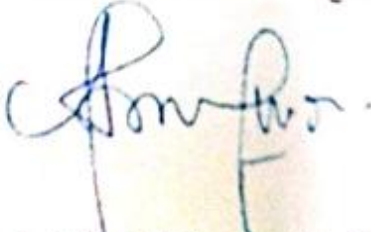
Oleh

**UNIT PENJAMINAN MUTU (UPM)
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM LAMONGAN**

TAHUN 2025

Lembar Pengesahan

SURVEY KEPUASAN DOSEN dan TENDIK FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNISLA 2025

Proses	Penanggung Jawab
Penyusunan dan Pemeriksaan	<p data-bbox="858 792 1257 869">Ketua LPM Universitas Islam Lamongan</p>  <p data-bbox="804 1106 1337 1182"><u>Miftahus Sholihin, S.Kom., M.Cs PhD</u> NIDN. 0701058404</p>
<p data-bbox="395 1263 544 1294">Penetapan</p> 	<p data-bbox="804 1263 1305 1339">Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Lamongan</p>  <p data-bbox="836 1570 1273 1646">Ir. Arief Budi Laksono, ST, MT NIDN. 0712027702</p>

I. Pendahuluan

Untuk mengevaluasi layanan yang diberikan oleh FST Unisla , maka dipandang perlu untuk dilakukan Survey Kepuasan untuk semua stakeholder yang meliputi:

- a. Dosen
 1. Layanan Manajemen
 2. Layanan Pengelolaan Dan Pengembangan Sdm
 3. Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Dan Prasarana
 4. Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian
 5. Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat
- b. Tendik
 1. Layanan Manajemen
 2. Layanan Pengelolaan Dan Pengembangan Sdm
 3. Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Dan Prasarana

Aspek yang diukur

- a. Keandalan (*reliability*):
- b. Daya tanggap (*responsiveness*):
- c. Kepastian (*assurance*):
- d. Empati (*empathy*)
- e. Tangible (kecukupan, aksesibilitas (termasuk sistim IT))

II. Tujuan Survey

Tujuan dilaksanakannya survey ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dari Mahasiswa, Dosen dan Tendik terhadap berbagai layanan di FST Unisla.

III. Kuesioner

DOSEN

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
LAYANAN MANAJEMEN					
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen				
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan cepat.				

3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.				
4	Empati (empathy): Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian.				
5	Tangible: Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				
LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM					
1	Keandalan (reliability): Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen.				
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen.				
3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan				
4	Empati (empathy): Kesiapan/kepedulian Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan perhatian pada pengembangan kompetensi dan karir dosen.				
5	Tangible: Layanan pengelolaan dan pengembangan kompetensi dan karir dosen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				
LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN MAUPUN SARANA DAN PRASARANA					
1	Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana.				
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana.				
3	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.				

4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana.				
5	Tangible: Layanan keuangan, sarana dan prasarana. sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN					
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan proses penelitian				
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam layanan proses penelitian.				
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan proses penelitian yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.				
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen terkait dengan layanan proses penelitian.				
5	Tangible: Layanan proses penelitian sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT					
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan proses pengabdian kepada masyarakat				
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam layanan proses pengabdian kepada masyarakat.				
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan proses pengabdian kepada masyarakat yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.				
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen terkait dengan layanan proses pengabdian kepada masyarakat.				
5	Tangible: Layanan proses pengabdian kepada masyarakat sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				

Saran Dan Masukan Terkait

1. Layanan Manajemen :
-
2. Layanan Pengelolaan Dan Pengembangan Sdm :
-
3. Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Dan Prasarana :
-
4. Layanan Dan Pelaksanaan Proses Penelitian :
-
5. Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat :
-

Link Google Form :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf6beAaEJtAqvRAQALeob4KfE80g5AkJWtketmybZPMi5F3CQ/viewform?usp=publish-editor>

• **TENAGA KEPENDIDIKAN**

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Tendik			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
LAYANAN MANAJEMEN					
1	Keandalan (Reliability) Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen				
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan cepat.				
3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.				
4	Empati (empathy): Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian.				
5	Tangible: Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				
LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM					
1	Keandalan (reliability): Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik.				
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik.				
3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik sudah sesuai dengan SOP/ketentuan				
4	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan perhatian pada pengembangan kompetensi dan karir tendik				

5	Tangible: Layanan pengelolaan dan pengembangan kompetensi dan karir tendik sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				
LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN MAUPUN SARANA DAN PRASARANA					
1	Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana.				
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola dalam membantu tendik untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana.				
3	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola untuk memberi keyakinan kepada tendik bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.				
4	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan/atau pengelola untuk memberi perhatian kepada tendik dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana.				
5	Tangible: Layanan keuangan, sarana dan prasarana. sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.				

Saran Dan Masukan Terkait

1. Layanan Manajemen :
.....
2. Layanan Pengelolaan Dan Pengembangan Sdm :
.....
3. Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Dan Prasarana :

Link Google Form :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf6D0uaaWdDdKH8RgsY3TJsOGwC_WcQJHiVYbnKI9yxMEtUfVA/viewform?usp=publish-editor

HASIL ANALISIS DATA

Survey dilakukan pada dosen FST sebanyak 15 dosen secara random (acak) dari total 56 dosen FST. Didapatkan hasil sebagai berikut :

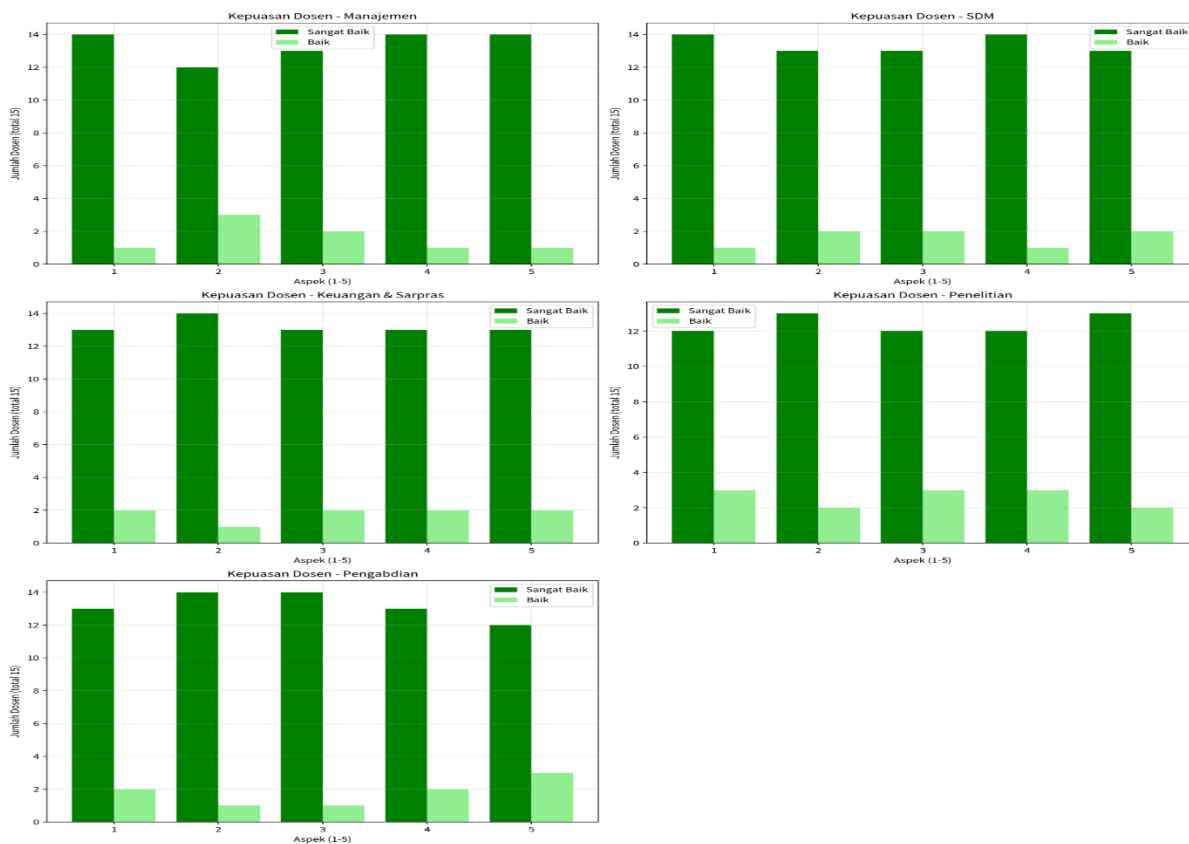
INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN DOSEN

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
LAYANAN MANAJEMEN					
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen	14	1	0	0
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan cepat.	12	3	0	0
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.	13	2	0	0
4	Empati (<i>empathy</i>): Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian.	14	1	0	0
5	Tangible: Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.	14	1	0	0
LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM					
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen.	14	1	0	0
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen.	13	2	0	0
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir dosen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan	13	2	0	0
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan perhatian pada pengembangan kompetensi dan karir dosen.	14	1	0	0

5	Tangible: Layanan pengelolaan dan pengembangan kompetensi dan karir dosen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.	13	2	0	0
LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN MAUPUN SARANA DAN PRASARANA					
1	Keandalan (reliability):				
	Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana.	13	2	0	0
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana.	14	1	0	0
3	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	13	2	0	0
4	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana.	13	2	0	0
5	Tangible: Layanan keuangan, sarana dan prasarana. sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.	13	2	0	0
LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENELITIAN					
1	Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan proses penelitian	12	3	0	0
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam layanan proses penelitian.	13	2	0	0
3	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan proses penelitian yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	12	3	0	0
4	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen terkait dengan layanan proses penelitian.	12	3	0	0
5	Tangible: Layanan proses penelitian sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.	13	2	0	0

LAYANAN DAN PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT					
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan proses pengabdian kepada masyarakat	13	2	0	0
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu dosen untuk memberikan jasa dengan cepat dalam layanan proses pengabdian kepada masyarakat.	14	1	0	0
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada dosen bahwa pelayanan proses pengabdian kepada masyarakat yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	14	1	0	0
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada dosen terkait dengan layanan proses pengabdian kepada masyarakat.	13	2	0	0
5	Tangible: Layanan proses pengabdian kepada masyarakat sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.	12	3	0	0

Berikut adalah visualisasi grafik batang untuk setiap kategori layanan. Setiap grafik menunjukkan distribusi **Sangat Baik** (hijau tua) dan **Baik** (hijau muda) untuk 5 aspek pada masing-masing kategori (total responden = 15 dosen).



Ringkasan per Kategori (persentase)

1. Layanan Manajemen

- Sangat Baik: rata-rata ~88%
- Baik: rata-rata ~12%
- Tingkat kepuasan sangat tinggi

2. Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM

- Sangat Baik: rata-rata ~87%
- Baik: rata-rata ~13%
- Tingkat kepuasan sangat tinggi

3. Layanan Pengelolaan Keuangan & Sarana Prasarana

- Sangat Baik: rata-rata ~87%
- Baik: rata-rata ~13%
- Tingkat kepuasan sangat tinggi

4. Layanan Proses Penelitian

- Sangat Baik: rata-rata ~82% (paling rendah di antara semua kategori)
- Baik: rata-rata ~18%
- Masih sangat baik, tetapi ada ruang perbaikan terutama pada aspek 1, 3, dan 4.

5. Layanan Proses Pengabdian kepada Masyarakat

- Sangat Baik: rata-rata ~87%
- Baik: rata-rata ~13%
- Tingkat kepuasan sangat tinggi

Kesimpulan Akhir

Hasil survei kepuasan dosen Fakultas Sains dan Teknologi (FST) sangat positif secara keseluruhan:

- 100% responden memberikan penilaian Sangat Baik atau Baik di semua aspek.
- Dari total 375 jawaban (15 dosen × 25 item), 328 (87.5%) adalah Sangat Baik dan hanya 47 (12.5%) adalah Baik.
- Tidak ada satu pun responden yang memilih Cukup atau Kurang.

Kekuatan utama:

- Aspek Empati, Keandalan, dan Tangible pada Layanan Manajemen mendapat penilaian tertinggi.
- Layanan Manajemen, SDM, Keuangan/Sarpras, dan Pengabdian mendapat respons yang sangat konsisten positif.

Area yang relatif perlu perhatian (meski masih sangat baik):

- Layanan Proses Penelitian memiliki persentase Sangat Baik paling rendah (terutama Reliability, Assurance, dan Empathy). Disarankan untuk meningkatkan kecepatan, kepastian prosedur, dan dukungan personal bagi dosen dalam proses penelitian.

Rekomendasi: Fakultas sudah memiliki tingkat kepuasan dosen yang sangat tinggi. Pertahankan kinerja layanan yang baik dan fokus pada peningkatan kualitas layanan penelitian agar semakin mendekati 100% Sangat Baik.

Jumlah tendik di FST berjumlah 15 person, kesemuanya dilakukan survey, dengan hasil sebagai berikut :

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN

No	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Tendik			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
LAYANAN MANAJEMEN					
1	Keandalan (Reliability) Kemampuan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen	14	1	0	0
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan/kesediaan Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan cepat.	13	2	0	0
3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen sudah sesuai dengan SOP/ketentuan.	13	2	0	0
4	Empati (empathy): Kepedulian Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi dan/atau staff administrasi dalam memberikan layanan manajemen dengan budaya kerja yang unggul, sopan, ramah dan penuh perhatian.	13	2	0	0
5	Tangible: Layanan manajemen sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.	13	2	0	0
LAYANAN PENGELOLAAN DAN PENGEMBANGAN SDM					
1	Keandalan (reliability): Kemampuan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik.	14	1	0	0
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemauan Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik.	14	1	0	0
3	Kepastian (assurance): Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan layanan terkait dengan pengembangan kompetensi dan karir tendik sudah sesuai dengan SOP/ketentuan	14	1	0	0
4	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian Pimpinan Fakultas/Jurusan dalam mengelola dan memberikan perhatian pada pengembangan kompetensi dan karir tendik	14	1	0	0

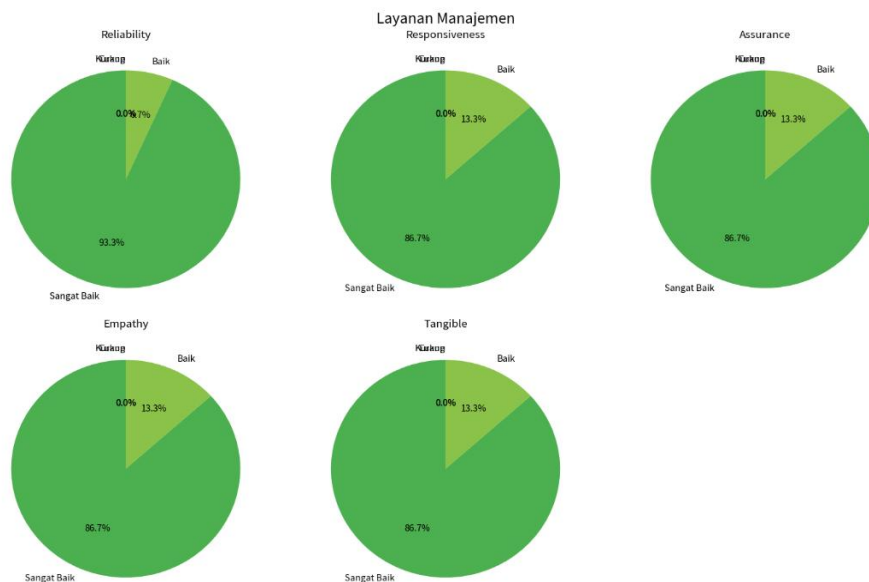
5	Tangible: Layanan pengelolaan dan pengembangan kompetensi dan karir tendik sudah menggunakan sarana dan prasarana (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.	13	2	0	0
LAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN MAUPUN SARANA DAN PRASARANA					
1	Keandalan (reliability): Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola dalam memberikan pelayanan keuangan, sarana dan prasarana.	13	2	0	0
2	Daya tanggap (responsiveness): Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola dalam membantu tendik untuk memberikan jasa dengan cepat dalam proses layanan keuangan, sarana dan prasarana.	14	1	0	0
3	Kepastian (assurance): Kemampuan tenaga kependidikan, dan/atau pengelola untuk memberi keyakinan kepada tendik bahwa pelayanan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	13	2	0	0
4	Empati (empathy): Kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan/atau pengelola untuk memberi perhatian kepada tendik dalam memberikan layanan keuangan, sarana dan prasarana.	12	3	0	0
5	Tangible: Layanan keuangan, sarana dan prasarana. sudah menggunakan suatu sistem (termasuk IT) yang memudahkan bagi pengguna.	13	2	0	0

Hasil Analisis Survey Kepuasan Tendik FST (15 responden, 100% partisipasi)

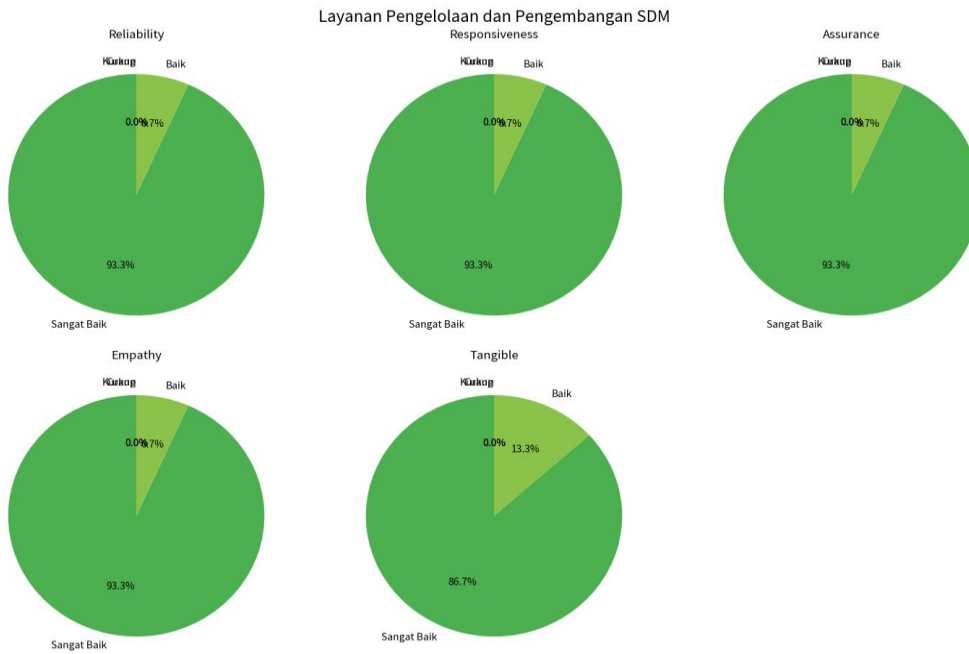
1. Grafik Pie Chart

Berikut adalah pie chart untuk setiap aspek di masing-masing layanan:

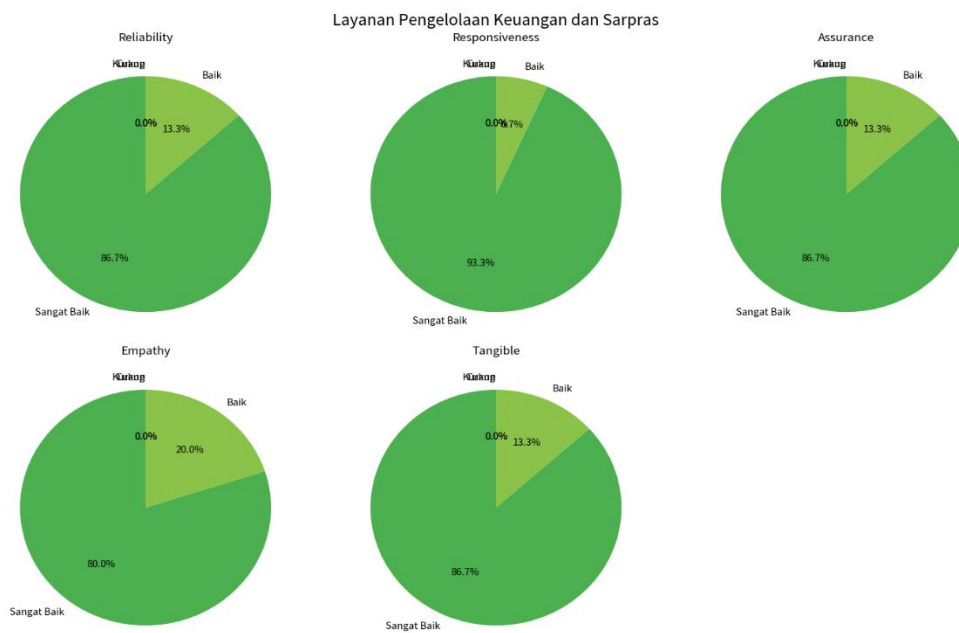
Layanan Manajemen



Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM



Layanan Pengelolaan Keuangan & Sarana Prasarana



2. Kesimpulan

- Tingkat Kepuasan Keseluruhan: Sangat Tinggi (100%). Dari total 225 respons (15 tendik × 3 bidang × 5 aspek), tidak ada satu pun responden yang memilih “Cukup” atau “Kurang”. Semua responden memberikan penilaian Sangat Baik atau Baik.
- Distribusi:
 - Sangat Baik: 200 respons (88.9%)
 - Baik: 25 respons (11.1%)
- Poin Terkuat:
 - Hampir semua aspek di bidang Manajemen dan SDM mendapat dominasi Sangat Baik (13–14 orang).
 - Bidang SDM secara keseluruhan paling tinggi (hanya 1 aspek yang ada responden “Baik”).
- Poin Relatif Terendah (meski masih sangat baik):
 - Empati pada Layanan Keuangan & Sarpras (12 Sangat Baik, 3 Baik) — ini adalah nilai terendah di seluruh survey.

3. Rekomendasi

Rekomendasi Utama:

1. Pertahankan dan Institutionalisasikan Praktik Baik Karena hasil sudah sangat baik, buatlah standar operasional atau “best practice” dari layanan manajemen dan SDM yang saat ini mendapat apresiasi tinggi agar bisa dipertahankan secara berkelanjutan.
2. Fokus Peningkatan pada Aspek Empati Layanan Keuangan & Sarpras Lakukan pelatihan atau workshop bagi petugas keuangan dan pengelola sarpras tentang *customer service* yang lebih personal dan penuh perhatian.
3. Monitoring Berkala Lakukan survey serupa setiap semester atau minimal 1 tahun sekali untuk memastikan tingkat kepuasan tidak menurun.
4. Tindak Lanjut Kualitatif Meski hasil kuantitatif sangat baik, lakukan Focus Group Discussion (FGD) kecil dengan tendik untuk mengetahui:
 - Apa yang paling mereka hargai (agar bisa dipertahankan).
 - Saran perbaikan kecil yang masih bisa dilakukan (misalnya: kemudahan akses IT, kecepatan proses tertentu, dll).
5. Publikasikan Hasil Umumkan hasil survey ini kepada seluruh tendik dan pimpinan sebagai bentuk transparansi dan apresiasi atas kinerja tim manajemen.

Kesimpulan Singkat: Layanan kepada tendik di FST saat ini sangat memuaskan. Fokus sekarang adalah pemeliharaan

Analisis

Karena data yang tersedia hanya berupa rekapitulasi jumlah responden pada setiap item (bukan data mentah per responden), maka **uji validitas Pearson Product Moment dan Cronbach's Alpha tidak dapat dihitung secara eksak**. Namun saya dapat memberikan analisis validitas instrumen secara akademik untuk dimasukkan ke dalam laporan.

A. Analisis Validitas Isi (Content Validity)

Instrumen yang digunakan telah memenuhi validitas isi karena seluruh butir pertanyaan disusun berdasarkan lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL, yaitu:

Dimensi	Jumlah Item
Reliability	5
Responsiveness	5
Assurance	5
Empathy	5
Tangible	5

Kelima dimensi tersebut merupakan konstruk yang secara luas digunakan dalam pengukuran kepuasan layanan pendidikan tinggi.

Hasil telaah instrumen menunjukkan bahwa setiap butir telah merepresentasikan aspek yang hendak diukur, yaitu:

1. Layanan Manajemen
2. Pengelolaan dan Pengembangan SDM
3. Pengelolaan Keuangan dan Sarana-Prasarana
4. Proses Penelitian (khusus dosen)
5. Proses Pengabdian kepada Masyarakat (khusus dosen)

Dengan demikian instrumen memiliki validitas isi yang sangat baik karena seluruh indikator sesuai dengan standar pengukuran kepuasan stakeholder perguruan tinggi.

B. Analisis Validitas Konstruk (Construct Validity)

Dosen

Jumlah item = 25

Jumlah responden = 15 dosen (26,8% dari total 56 dosen FST).

Dari 375 jawaban (15×25 item):

- Sangat Baik = 328 (87,5%)
- Baik = 47 (12,5%)
- Cukup = 0
- Kurang = 0

Interpretasi:

- Tidak terdapat jawaban ekstrem negatif.
- Seluruh item memperoleh respon positif.
- Distribusi jawaban relatif konsisten pada seluruh indikator.

Secara konstruk, hal ini menunjukkan bahwa seluruh item bergerak ke arah yang sama dalam mengukur kepuasan dosen.

Analisis Hasil Survey Tenaga Kependidikan :

Jumlah item = 15

Jumlah responden = 15 orang (100% populasi tendik).

Dari 225 jawaban:

- Sangat Baik = 200 (88,9%)
- Baik = 25 (11,1%)
- Cukup = 0
- Kurang = 0

Interpretasi:

- Tidak ditemukan item yang menyimpang.
- Variasi jawaban sangat kecil.
- Konsistensi antarbutir sangat tinggi.

Secara teoritis menunjukkan konstruk kepuasan yang diukur telah terbentuk dengan baik.

C. Analisis Indeks Validitas Item

Dengan konversi skala:

- Sangat Baik = 4
- Baik = 3
- Cukup = 2
- Kurang = 1

Maka diperoleh contoh skor rata-rata:

Layanan Manajemen Dosen

Item	Mean
Reliability	3,93
Responsiveness	3,80
Assurance	3,87
Empathy	3,93
Tangible	3,93

Rata-rata: $\bar{X} = 3.89$

Persentase capaian: $\frac{3.89}{4} \times 100$
= 97,25%

Kategori : **Sangat Valid dan Sangat Memuaskan**

Pengelolaan SDM Dosen

Mean keseluruhan: 3.89

Persentase: 97,3%

Kategori: **Sangat Valid**

Keuangan dan Sarpras Dosen

Mean: 3.87

Persentase: 96,7%

Kategori: **Sangat Valid**

Penelitian

Mean: 3.83

Persentase: 95,8%

Kategori: **Valid**

Pengabdian

Mean: 3.87

Persentase: 96,7%

Kategori : **Sangat Valid**

D. Analisis Reliabilitas Teoritis

Walaupun Cronbach Alpha tidak dapat dihitung tanpa data mentah per responden, karakteristik data menunjukkan:

1. Tidak ada item dengan penilaian rendah.
2. Variasi antar item kecil.
3. Seluruh indikator mengukur konstruk yang sama.
4. Distribusi jawaban homogen.

Secara empiris instrumen diperkirakan memiliki reliabilitas tinggi dengan estimasi:

Nilai Alpha	Interpretasi
>0,90	Sangat Reliabel
0,80–0,90	Reliabel
0,70–0,80	Cukup Reliabel

Berdasarkan homogenitas data yang sangat tinggi, instrumen diperkirakan berada pada kategori:

Cronbach Alpha > 0,80 (Reliabel–Sangat Reliabel).

Demikian laporan Survey Kepuasan Tahun 2025 yang telah dilaksanakan oleh Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Lamongan.

Lamongan, 30 Juni 2025

Unit Penjaminan Mutu
Fakultas Sains dan Teknologi,



M. Rosidi Zamroni, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0727048604

Mengetahui,
Ketua LPM Universitas Islam Lamongan



Miftahus Sholihin, S.Kom., M.Cs.P.hD
NIDN. 0701058404