



SURVEI KEPUASAN PENGGUNA DOSEN

SEMESTER GENAP TAHUN 2023



**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
TAHUN 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP)
DOSEN

FKG UNIVERSITAS SYIAH KUALA

Darussalam, Oktober 2023

Mengetahui:

Dekan FKG USK,



Dr. drg. Cut Soraya, M.Pd, Sp.KG
NIP. 19661228 199312 2 001

TIM PELAKSANA

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP)

DOSEN

UNIVERSITAS SYIAH KUALA

SJMF DAN TPMA FKG USK

Ketua SJMF

Dr. drh. Santi Chismirina, M.Si

Anggota SJMF

Sri Fitriyani, S.Si, M.Si, Ph.D
Subhaini, S.Si, M.Si, M.Sc, Ph.D
drg. Ayudia Rifki, Sp.KGA
drg. Khairiyah Ulfa, Sp. Orth
drg. Maida Fitri, Sp.KG
dr. Ade Oktiviyari, M.Sc
drg. Yuli Fatzia Ossa, Sp.PM

Ketua TPMA S1

Dr. drg. Dewi Saputri, Sp.Perio

Anggota TPMA S1

drg. Citra Feriyana Putri, M.Si

Ketua TPMA Profesi

Dr. drg. Diana Setyaningsih, M.Si

Anggota TPMA Profesi

drg. Maulidia Indah Sari, Sp.KG

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya laporan survei kepuasan dosen ini berhasil diselesaikan. Shalawat serta salam untuk Nabi Muhamad SAW yang telah membawa manusia dari alam kebodohan menjadi alam yang berilmu pengetahuan.

Laporan ini berjudul Survei Kepuasan Pengguna (SKP) Dosen Semester Genap Tahun 2023. Laporan ini berisi pelaksanaan survei online mulai dari tahap persiapan sampai dengan tahap tidak lanjut dari rekomendasi. Pertanyaan-pertanyaan survei diambil dari berbagai sumber. Pertanyaan-pertanyaan ini telah diuji validitas dan reabilitasnya.

Pertanyaan untuk dosen terdiri atas 20 pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan ini menggali pendapat dosen mengenai sarana prasarana dan pelayanan yang diberikan oleh fakultas dan universitas. Informasi yang diberikan oleh dosen diharapkan dapat menjadi masukan yang objektif untuk memperbaiki sistem dan manajemen pengelolaan di FKG Universitas Syiah Kuala.

Tahap persiapan sampai dengan tahap pembuatan laporan melibatkan banyak pihak oleh karena itu, kami menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. drg. Cut Soraya, M.Pd, Sp.KG selaku Dekan FKG USK yang telah memberikan arahan atas pelaksanaan survei;
2. Dr. drg. Dharli Syafriza, Sp.KG A selaku Wakil Dekan Bidang Akademik yang bertanggung jawab atas pelaksanaan survei;
3. Dosen-dosen selaku responden yang telah menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner online;
4. Dan pihak lainnya yang tidak disebutkan.

Kekurangan pada pelaksanaan dan laporan survei online ini tentu saja ada oleh karena itu kami berterima kasih kepada pihak-pihak yang memberikan saran-saran yang membangun.

Banda Aceh, Oktober 2023

SJMF & TPMA FKG USK

DAFTAR ISI

1.	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang.....	1
1.2.	Tujuan Pelaksanaan Survei	1
2.	METODE PENELITIAN	2
2.1	Responden dan Kuesioner	2
2.2	Waktu dan Tempat Survei	4
2.3	Metode Pengolahan Data	5
3.	HASIL DAN PEMBAHASAN	6
4.	KESIMPULAN	17
5.	REKOMENDASI	18

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fakultas sebagai bagian dari universitas perlu meningkatkan kualitas secara terus menerus. Aspek- aspek yang perlu ditingkatkan antara lain adalah aspek akademik, fasilitas dan layanan, dan organisasi kemahasiswaan. Gagasan dari pimpinan akan menentukan maju atau mundurnya fakultas. Selain ide pimpinan, fakultas perlu menggali pendapat yang berasal dari dosen mengenai kondisi fakultas saat ini.

Pendapat dosen menggambarkan kondisi riil di lapangan. Dosen terlibat langsung dalam pemakaian fasilitas-fasilitas. Dosen berinteraksi secara langsung dengan mahasiswa dan keperluan mahasiswa. Dosen diduga sangat mengerti secara detail mengenai kekurangan dan keunggulan di program studi masing-masing. Oleh karena itu, informasi yang berasal dari dosen perlu dikumpulkan untuk kemudian dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

1.2. Tujuan Pelaksanaan Survei

Tujuan dari survei ini adalah mengumpulkan pendapat dosen mengenai keadaan dari fakultas. Pendapat dosen ini diharapkan bisa dijadikan acuan dalam memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dan meningkatkan keadaan yang telah baik.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Responden dan Kuesioner

Responden dari penelitian ini terdiri atas dosen S1 FKG USK. Dosen yang berjumlah 54 orang diharapkan terlibat seluruhnya. Halaman depan survei berisi informasi bahwa survei ini hanya dapat diikuti oleh dosen-dosen di lingkungan FKG USK.

Pertanyaan-pertanyaan pada survei ini berjumlah 20 pertanyaan tertutup dan satu pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran. Pertanyaan untuk dosen menitik beratkan pada sarana prasarana pembelajaran, penelitian, pengabdian pada masyarakat dan pelayanan. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang digunakan pada survei adalah sebagai berikut:

Assalam mu'alaikum Wr Wb

Dengan hormat, Kami mohon kepada dosen FKG Universitas Syiah Kuala untuk dapat berpartisipasi dalam survei kepuasan pengguna (SKP) terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh FKG Universitas Syiah Kuala. Hasil survei ini sangat penting digunakan sebagai bahan evaluasi .

Atas keja sama dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

Identitas Responden :

- Laki-laki
- Perempuan

Petunjuk Pengisian :

1. Isilah kolom kuisisioner ini dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang disediakan.
 - SP = Sangat Puas, skor 4
 - P = Puas, skor 3
 - TP = Tidak Puas, skor 2
 - STP = Sangat Tidak Puas, skor 1
2. Jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya, dan tidak berpengaruh terhadap kinerja.
3. **Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan institusi.**

	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
1	Sistem dan proses seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan dosen di lingkungan FKG Unsyiah		63,3%	26,7%	

2	Sosialisasi, proses perencanaan, rekrutmen, dan seleksi dosen di lingkungan FKG Unsyiah		56,7%	40%	
3	Kesempatan dan dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan/seminar/magang/datasering dari fakultas baik di dalam maupun di luar negeri		33,3%	53,3%	10%
4	Kesempatan dan dukungan untuk mengikuti studi lanjut dari FKG	16,7%	53,3%	30%	
5	Informasi dan penyelenggaraan layanan kenaikan jabatan fungsional	10%	53,3%	33,3%	
6	Sistem pembinaan dosen dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi/hukuman		26,7%	60%	10%
7	Penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai		36,7%	56,7%	
8	Ketersediaan fasilitas kantor yang memadai untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi		46,7%	43,3%	
9	Sistem penggajian dan tunjangan yang berkeadilan		50%	33,3%	10%
10	Ketersediaan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan.		30%	53,3%	10%
11	Tindaklanjut kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan		26,7%	46,7%	23,3%
12	Ketersediaan fasilitas ruang kuliah yang nyaman dan memadai untuk menunjang tridarma		60%	30%	
13	Sistem dan layanan e-learning yang memadai	13,3%	80%		
14	Fasilitas penelitian dan laboratorium yang memadai untuk menunjang tridarma		43,3%	40%	16,7%
15	Dukungan pendanaan untuk penelitian		46,7%	30%	20%
16	Dukungan pendanaan untuk pengabdian kepada masyarakat		60%	23,3%	10%
17	Sistem dan kriteria pelaksanaan hibah penelitian dan pengabdian kepada masyarakat		56,7%	30%	
18	Ketersediaan akses informasi (internet) yang cepat dan handal untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi	13,3%	63,3%	20%	
19	Pemerataan distribusi beban kerja dosen		43,3%	40%	13,3%
20	Dukungan untuk publikasi (seminar dan jurnal)		26,7	56,7	10%

Kritik dan saran terkait pelayanan dan fasilitas di FKG Universitas Syiah Kuala

2.2 Waktu dan Tempat Survei

Survei diselenggarakan di lingkungan FKG USK dari 13 Oktober 2023 sampai dengan 17 Oktober 2023. Waktu pelaksanaan survei ini bersamaan dengan

Tabel 2.1. Jadwal pelaksanaan survei

	Nama Kegiatan	Minggu ke-											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Pembuatan Kuesioner												
2	Pembuatan sistem kuesioner Online												
3	Pengisian kuesioner												
4	Pembuatan laporan												
5	Penyerahan laporan kepada Pimpinan												

Catatan : Minggu ke-1 = September dan Oktober 2023.

2.3 Metode Pengolahan Data

Salah satu kegiatan dalam survei ini adalah pengolahan data survei. Data diolah supaya dapat dibaca secara mudah oleh pengguna. Data diolah dan disajikan dalam bentuk tabel, dan diagram lingkaran. Tabel dibuat untuk mengidentifikasi banyaknya dan persentase responden yang memilih Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas. Diagram lingkaran digunakan untuk mengidentifikasi persentase masing-masing pilihan pada peubah. Ada lima (5) langkah-langkah pelaksanaan survei. Langkah-langkah tersebut adalah:

1. Pembuatan kuesioner
2. Pengisian kuesioner oleh responden
3. Entry data
4. Pengolahan data
5. Pembuatan Laporan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 54 orang dosen FKG sebanyak 30 orang yang ikut menjadi responden survei kepuasan dosen 2023. Selisihnya 24 orang yang tidak mengikuti survei adalah dosen-dosen yang sedang tugas belajar. Berikut analisa hasil survei dari 30 orang responden:

Kriteria penilaian Survei ini menggunakan standar likert dengan lima skala dimana:

Angka (1) mewakili “Sangat Tidak Puas”

Angka (2) mewakili “Tidak Puas”

Angka (3) Mewakili “Puas”

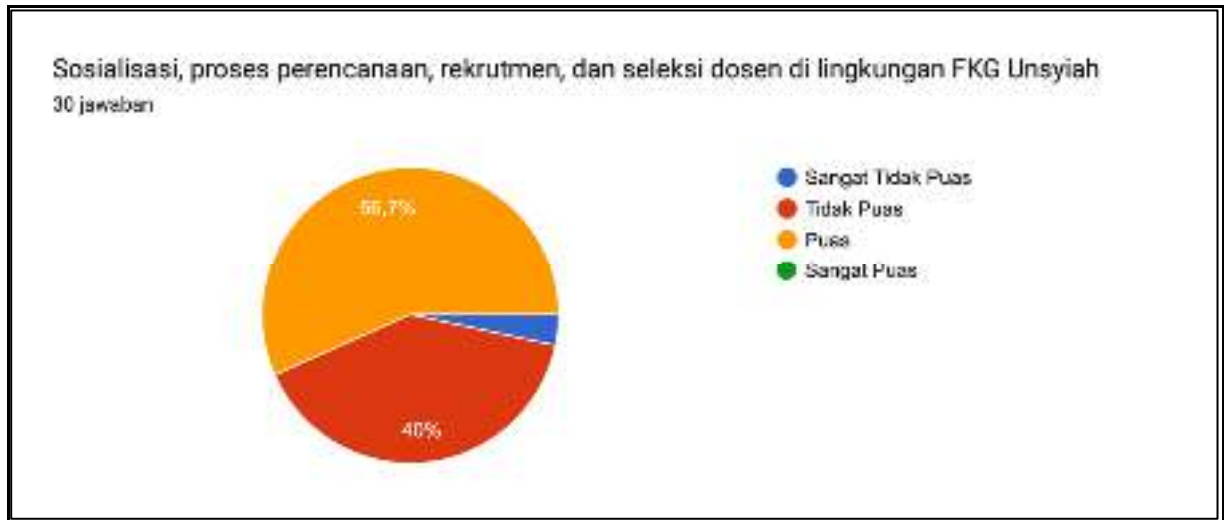
Angka (4) Mewakili “Sangat Puas”

1. Sistem dan proses seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan dosen di lingkungan Universitas Syiah Kuala



Pertanyaan pertama, para dosen ditanyakan mengenai respon mereka terhadap sistem dan proses seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan dosen di lingkungan Universitas Syiah Kuala. 63,3% responden menganggap sudah puas tentang sistem dan proses seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan dosen di lingkungan Universitas Syiah Kuala, namun 26,7% menganggap tidak puas.

2. Sosialisasi proses perencanaan, rekrutmen dan seleksi dosen di lingkungan Universitas Syiah Kuala



Tanggapan para dosen mengenai Sosialisasi proses perencanaan, rekrutmen dan seleksi dosen di lingkungan Universitas Syiah Kuala. Sebanyak 56,7% menganggap puas, dan 40% tidak puas. Terdapat pula 3,3% responden yang menganggap sangat tidak puas.

3. Kesempatan dan dukungan untuk mengikuti kursus /pelatihan /seminar/magang /detasering dari Universitas Syiah Kuala baik di dalam maupun di luar negeri



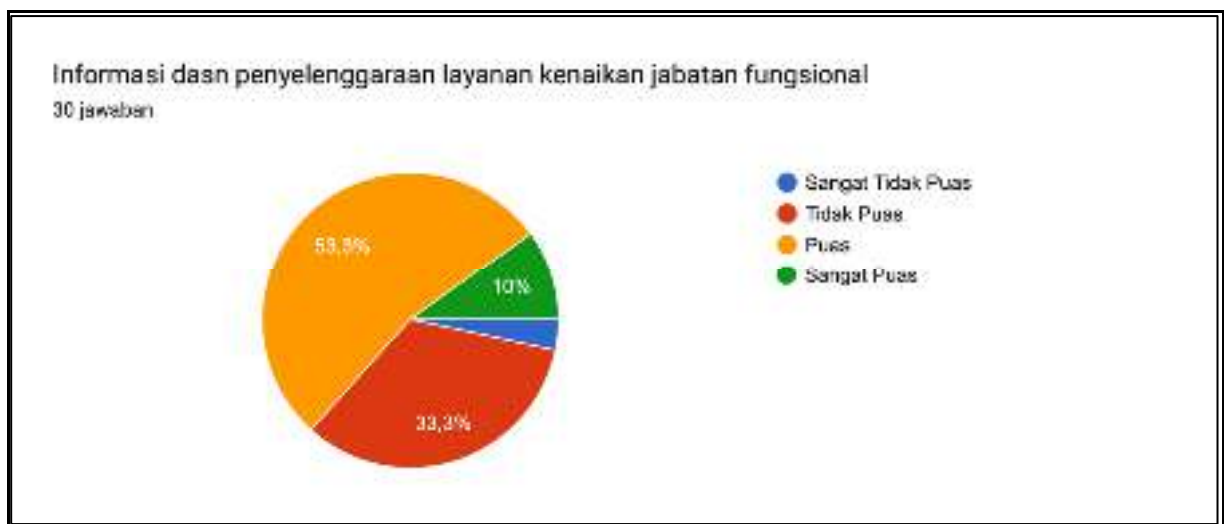
Terkait Kesempatan dan dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan /seminar/magang /detasering dari Universitas Syiah Kuala baik di dalam maupun di luar negeri, 3,4% responden menganggap sangat puas, 33,3% responden menganggap puas dan 53,3% responden menganggap tidak puas. Terdapat pula 10% responden yang masih menganggap masih sangat tidak puas.

4. Kesempatan dan dukungan untuk mengikuti studi lanjut dari Universitas Syiah Kuala



Respon para dosen mengenai Kesempatan dan dukungan untuk mengikuti studi lanjut dari Universitas Syiah Kuala. 16,7% responden menganggap sudah sangat puas, 53,3% responden menganggap puas dan hanya 30% yang merasa tidak puas.

5. Informasi dan penyelenggaraan layanan kenaikan jabatan fungsional



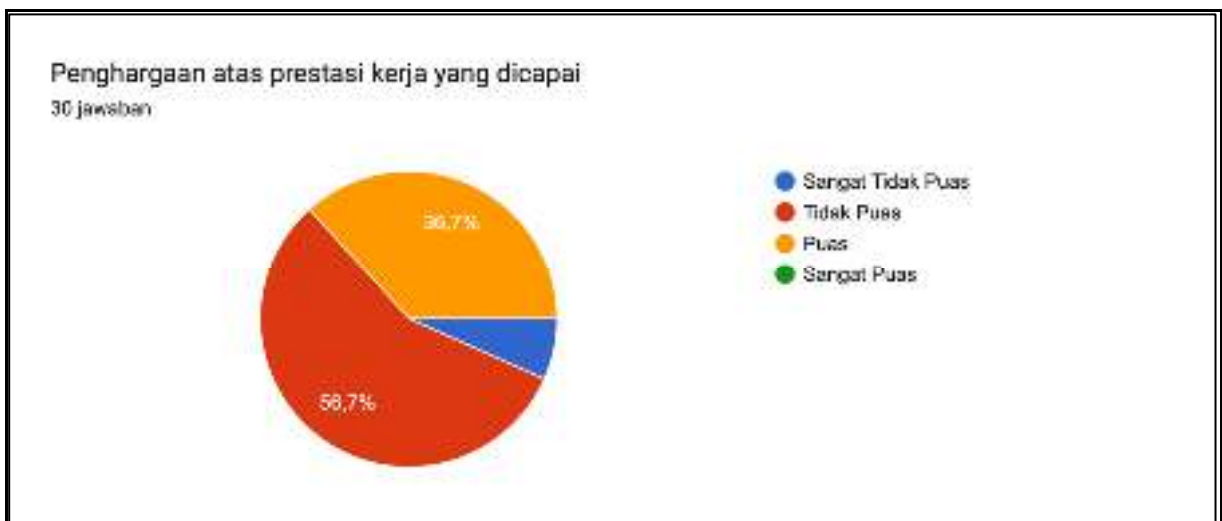
Terkait Informasi dan penyelenggaraan layanan kenaikan jabatan fungsional, 10% responden menganggap sangat puas, 53,3% responden menganggap puas dan 33,3% responden menganggap tidak puas. Terdapat pula 3,4% responden yang masih menganggap masih sangat tidak puas.

6. Sistem pembinaan dosen dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi/hukuman



Tanggapan para dosen mengenai Sistem pembinaan dosen dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi/hukuman, sebanyak 3,3% responden menganggap sangat puas, 26,7% menganggap puas, dan 60% tidak puas. Terdapat pula 10% responden yang menganggap sangat tidak puas.

7. Penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai



Terkait Penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai 36,7% responden menganggap puas dan 56,7% responden menganggap tidak puas. Terdapat pula 6,6% responden yang masih menganggap masih sangat tidak puas.

8. Ketersediaan fasilitas kantor yang memadai untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi



Pada Ketersediaan fasilitas kantor yang memadai untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi, para dosen memberikan umpan balik yaitu 46,7% puas dan 43,3% tidak puas.

9. Sistem penggajian dan tunjangan yang berkeadilan



Tanggapan para dosen mengenai Sistem penggajian dan tunjangan yang berkeadilan. Sebanyak 6,7% responden menganggap sangat puas, 50% menganggap puas, dan 33,3% tidak puas. Terdapat pula 10% responden yang menganggap sangat tidak puas.

10. Ketersediaan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan



Respon para dosen mengenai Ketersediaan sarana komunikasi untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan. 6,7% responden menganggap sudah sangat puas, 30% responden menganggap puas dan hanya 53,3% yang merasa tidak puas. Terdapat pula 10% responden yang menganggap sangat tidak puas.

11. Tindaklanjut kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan



Pada Tindaklanjut kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan, para dosen memberikan umpan balik yaitu 3,3% menyatakan sangat puas, 26,7% puas, 46,7% tidak puas dan 23,3% sangat tidak puas.

12. Ketersediaan fasilitas ruang kuliah yang nyaman dan memadai untuk menunjang tridarma



Terkait Ketersediaan fasilitas ruang kuliah yang nyaman dan memadai untuk menunjang tridarma, 60% responden menganggap puas dan 30% responden menganggap tidak puas.

13. Sistem dan layanan e-learning yang memadai



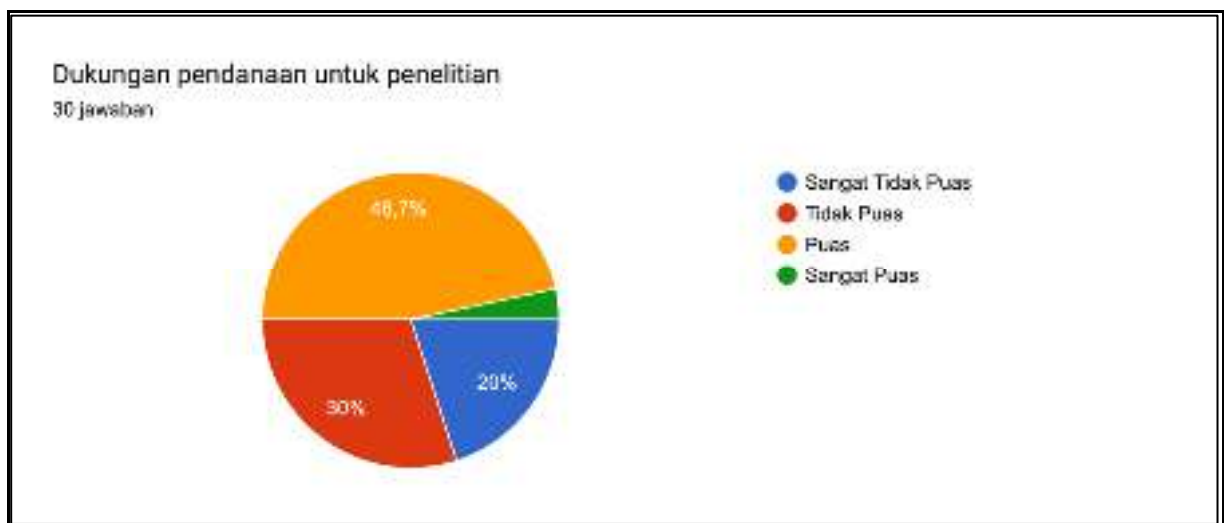
Pada Sistem dan layanan e-learning yang memadai, para dosen memberikan umpan balik yaitu 13,3% menyatakan sangat puas, 80% puas, dan 6,7% tidak puas .

14. Fasilitas penelitian dan laboratorium yang memadai untuk menunjang tridarma



Terkait Fasilitas penelitian dan laboratorium yang memadai untuk menunjang tridarma, 43,3% responden menganggap puas dan 40% responden menganggap tidak puas. Terdapat pula 16,7% responden yang masih menganggap masih sangat tidak puas.

15. Dukungan pendanaan untuk penelitian



Tanggapan para dosen mengenai dukungan pendanaan untuk penelitian. Sebanyak 3,3% responden menganggap sangat puas, 46,7% menganggap puas, dan 30% tidak puas. Terdapat pula 20% responden yang menganggap sangat tidak puas.

16. Dukungan pendanaan untuk pengabdian kepada masyarakat



Respon para dosen mengenai dukungan pendanaan untuk pengabdian kepada masyarakat. 6,7% responden menganggap sudah sangat puas, 60% responden menganggap puas dan hanya 23,3% yang merasa tidak puas. Terdapat pula 10% responden yang menganggap sangat tidak puas.

17. Sistem dan kriteria pelaksanaan hibah penelitian dan pengabdian kepada masyarakat



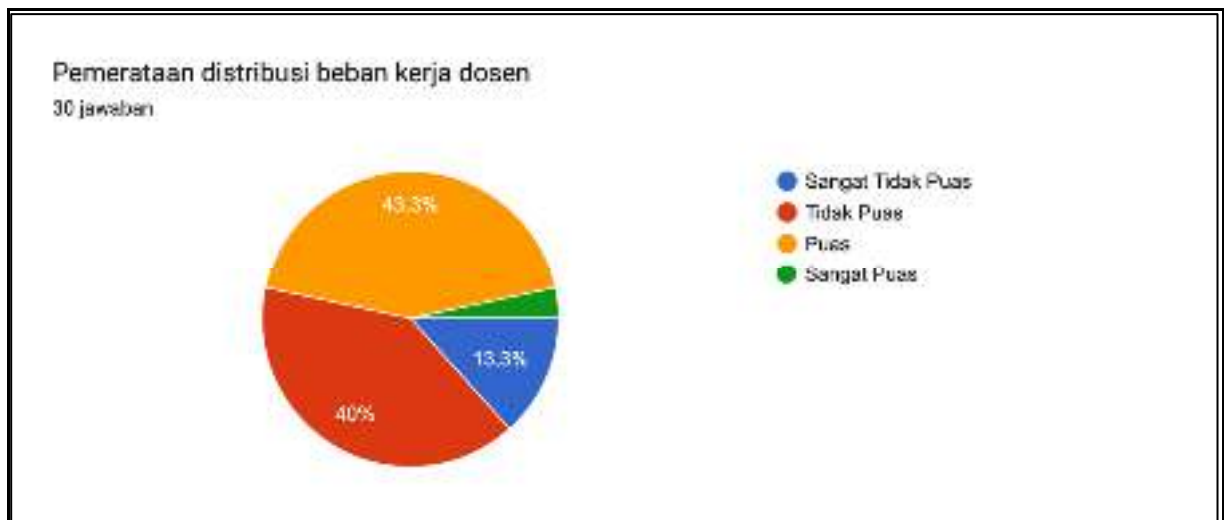
Respon para dosen mengenai Sistem dan kriteria pelaksanaan hibah penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. 56,7% responden menganggap puas dan hanya 30% yang merasa tidak puas.

18. Ketersediaan akses informasi (internet) yang cepat dan handal untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi



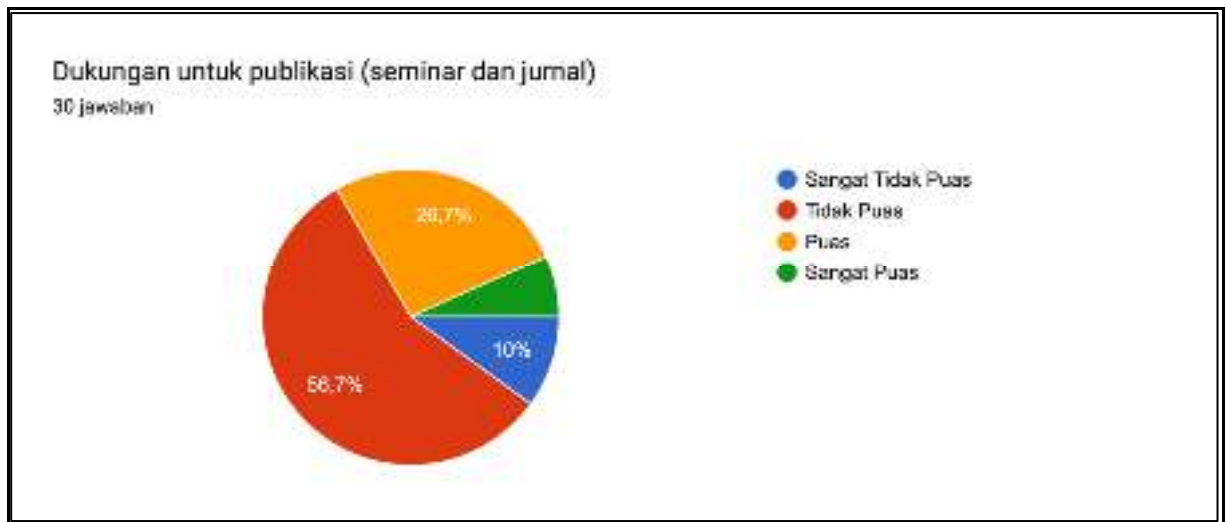
Terkait Ketersediaan akses informasi (internet) yang cepat dan handal untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi, 13,3% responden menganggap sangat puas, 63,3% responden menganggap puas dan 20% responden menganggap tidak puas. Terdapat pula 3,4% responden yang masih menganggap masih sangat tidak puas.

19. Pemerataan distribusi beban kerja dosen



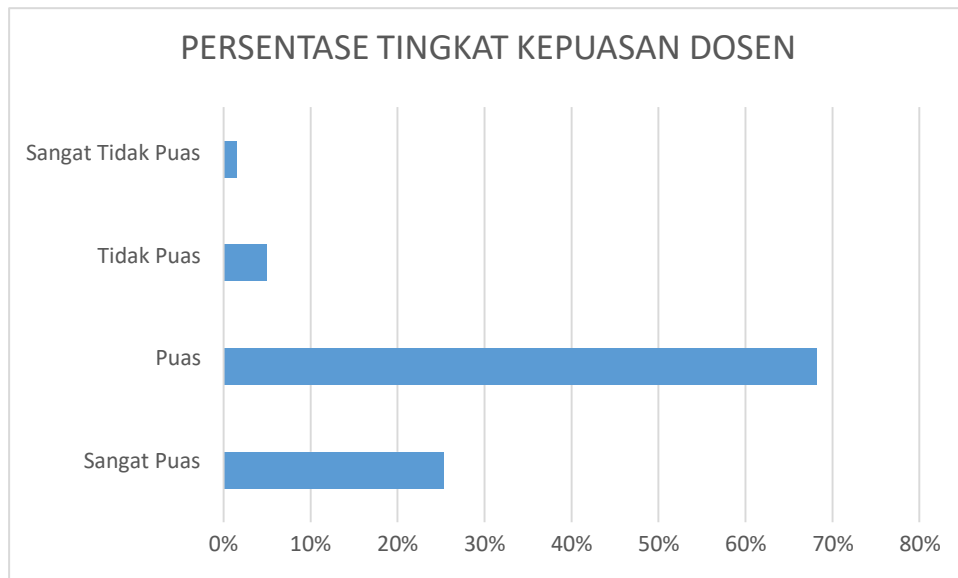
Pada Pemerataan distribusi beban kerja dosen, para dosen memberikan umpan balik yaitu 3,4% menyatakan sangat puas, 43,3% puas, 40% tidak puas dan 13,3% sangat tidak puas.

20. Dukungan untuk publikasi (seminar dan jurnal)



Terkait Dukungan untuk publikasi (seminar dan jurnal), 6,6% responden menganggap sangat puas, 26,7% responden menganggap puas dan 56,7% responden menganggap tidak puas. Terdapat pula 10% responden yang masih menganggap masih sangat tidak puas.

4. KESIMPULAN



Gambar 4.1. Rata-rata persentase tingkat kepuasan

Kesimpulan dari survei kepuasan ini antara lain:

1. Jumlah responden pada survei ini 30 orang dari 54 orang dari jumlah dosen FKG USK,
2. Berdasarkan Gambar 4, secara umum responden merasa puas terhadap silitas dan pelayanan di FKG USK. Namun ada juga beberapa responden yang merasa merasa kurang puas terhadap fasilitas dan pelayanan di FKG USK.
3. Responden yang tidak puas umumnya terkait : Tindak lanjut dari kritik dan saran yang disampaikan oleh dosen, fasilitas penelitian dan laborarorium, serta Ketersediaan fasilitas kantor yang memadai.

5. REKOMENDASI

1. Berdasarkan Gambar 4. Secara umum dosen FKG USK dalam tingkat kategori puas. Namun FKG USK masih perlu meningkatkan pelayanan dan fasilitas agar kepuasan dosen dapat meningkat. Universitas, Fakultas, dan Prodi sedapat mungkin memperbaiki dan menganggapi kritik dan saran dari dosen.
2. Universitas, Fakultas dan Prodi menyediakan sarana penelitaian, laboratorium dan sarana kerja dosen yang memadai.