

Laporan Hasil Survey

TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP MANAJEMEN SDM TAHUN 2023

OLEH
UNIT PENJAMINAN MUTU



FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2023

LAPORAN HASIL ANALISIS
TINGKAT KEPUASAN DOSEN ATAS LAYANAN MANAJEMEN SDM
DI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI



UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2023

TINGKAT KEPUASAN DOSEN ATAS LAYANAN MANAJEMEN SDM DI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI

A. LATAR BELAKANG

Teori kualitas layanan SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) memperhatikan perspektif pelanggan dalam mengukur kualitas layanan yang diberikan lembaga. Dalam konteks perguruan tinggi, ini menekankan pentingnya kualitas yang dirasakan pelanggan, yakni mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Pengukuran kualitas layanan ini merupakan penilaian dosen penerima layanan tentang suatu keunggulan atau superioritas. Ini berbeda dari kualitas objektif, melainkan sesuatu yang berbentuk sikap yang terkait namun tidak sekadar kepuasan, dan dihasilkan dari sebuah perbandingan dari harapan-harapan dengan persepsi dari kinerja layanan. Oleh karena itu, meskipun layanan ini operasionalnya dilaksanakan oleh lembaga pendidikan tinggi, namun pengukuran seberapa memuaskan layanan ini diperoleh dari apa yang dirasakan oleh dosen sebagai penerima layanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988: 15; Mularsih & Aritonang, 2017: 57)

B. METODE

Survey menggunakan instrumen jenis SERVQUAL yang dikembangkan dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), mencakup aspek *Tangible*, Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), Empati (*empathy*)

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Survey ini menggunakan instrumen berupa angket persepsional dengan skala sikap 1 – 4. Angket ini telah divalidasi oleh Pusat Penjaminan Mutu UNY sebagai bagian dari

Instrumen Survei Kepuasan Kinerja Manajemen secara terpadu. Penyusunan final instrumen ini dilaksanakan pada 24 Juli 2019 di Ruang Rapat Pusat Penjamu, Gedung LPMPP Lantai 3 sayap timur.

Pelaksanaan survey kepuasan dosen terhadap layanan manajemen SDM ini dilakukan secara terpadu bersama survey lainnya secara daring melalui laman <https://survey.uny.ac.id/> pada periode 1 Januari – 25 Oktober 2023. Hasil survey tersebut dianalisis pada tanggal 25 Oktober 2023. Analisis survey didasarkan pada jawaban responden sebanyak 160 dosen.

Analisis survey menggunakan kategori tingkat kepuasan responden terhadap layanan sebagai berikut:

Rentang skor	Kategori
3,5 – 4,0	Sangat Memuaskan
2,9 – 3,4	Memuaskan
2,3 – 2,8	Cukup Memuaskan
1,7 – 2,2	Kurang Memuaskan
1,0 – 1,6	Tidak Memuaskan

C. HASIL SURVEY

Tabel 1. Hasil Survey Kepuasan Dosen Terhadap Manajemen SDM Tingkat Fakultas

No	Instrumen	2023
A	Manajemen	
1	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	3,7
2	Keandalan (<i>reability</i>): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	3,6
3	Keramahan pelayanan (<i>empathy</i>).	3,7
4	Kepastian (<i>assurance</i>): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	3,6
5	Nyata (<i>tangible</i>): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.	
	Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).	3,7
	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan).	3,7
Skor rata-rata FIPP		3,6

Tabel 2. Hasil Survey Kepuasan Dosen Terhadap Manajemen SDM per Prodi Jenjang Sarjana di FIPP

No	Instrumen	2023									
		TOTAL RERATA	S1								
A	Manajemen		MP	PLS	PLB	BK	TP	PGSD	KP	PG PAUD	PSI
1	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	3,6	3,7	3,3	3,4	3,8	3,5	3,8	3,9	3,9	3,4
2	Keandalan (<i>realibility</i>): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	3,6	3,5	3,4	3,3	3,8	3,2	3,8	3,9	3,8	3,4
3	Keramahan pelayanan (<i>empathy</i>).	3,6	3,5	3,8	3,4	3,8	3,2	3,8	4,0	3,8	3,5
4	Kepastian (<i>assurance</i>): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	3,5	3,4	3,2	3,3	3,7	3,2	3,8	4,0	3,7	3,4
5	Nyata (<i>tangible</i>): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.										
	Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).	3,7	3,6	3,8	3,3	3,7	3,7	3,7	3,9	3,9	3,5
	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan).	3,7	3,7	3,8	3,4	3,7	3,8	3,8	3,9	3,8	3,4
RERATA		3,6	3,6	3,6	3,3	3,7	3,4	3,8	3,9	3,8	3,4

Tabel 3. Hasil Survey Kepuasan Dosen Terhadap Manajemen SDM per Prodi Jenjang Magister di FIPP

No	Instrumen	2023									
		TOTAL RERATA	S2								
A	Manajemen		MP	PLS	TP	DIKDAS	BK	PAUD	PLB	PSI	KP
1	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	3,7	3,6	4,0	4,0	4,0	3,8	3,8	3,7	3,3	3,3
2	Keandalan (<i>realibility</i>): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	3,7	3,6	4,0	4,0	4,0	3,5	3,8	3,7	3,5	3,5
3	Keramahan pelayanan (<i>empathy</i>).	3,7	3,6	4,0	3,7	4,0	4,0	3,8	3,7	3,5	3,5
4	Kepastian (<i>assurance</i>): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	3,7	3,6	4,0	3,7	4,0	3,5	3,8	3,3	3,5	3,5
5	Nyata (<i>tangible</i>): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.										
	Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).	3,8	3,4	4,0	3,7	4,0	3,5	3,9	3,7	3,8	3,8
	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan).	3,6	3,6	4,0	3,7	4,0	3,3	3,9	3,3	3,3	3,3
RERATA		3,7	3,6	4,0	3,8	4,0	3,6	3,8	3,6	3,5	3,5

Tabel 4. Hasil Survey Kepuasan Dosen Terhadap Manajemen SDM per Prodi Jenjang Doktor di FIPP

No	Instrumen	2023				
		TOTAL RERATA	S3			
A	Manajemen		MP	DIKDAS	BK	DIKSUS
1	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.	3,5	4	3,5	3,7	3
2	Keandalan (<i>realibility</i>): kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan.	3,5	4	3,5	3,3	3
3	Keramahan pelayanan (<i>empathy</i>).	3,8	4	3,5	3,7	4
4	Kepastian (<i>assurance</i>): pelayanan diberikan sesuai prosedur.	3,5	4	3,5	3,7	3
5	Nyata (<i>tangible</i>): ketersediaan layanan akademik dan non akademik.					
	Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan).	3,5	4	3,5	3,3	3
	Layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan).	3,3	4	3	3,3	3
RERATA		3,4	4	3,3	3,3	3,2

D. PEMBAHASAN

Secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen SDM di FIPP UNY adalah 3,6 dalam kategori sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas-petugas pada bidang layanan manajemen SDM di FIPP UNY sudah memberikan daya tanggap (*responsiveness*) sesuai dengan waktu yang ditetapkan yang sangat baik (skor 3,7). Selanjutnya keandalan layanan manajemen SDM ini juga sangat andal, di mana keandalan (*reliability*), berupa kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan sudah sangat baik (skor 3,6). Hal ini ditambah dengan keramahan pelayanan (*empathy*) yang sudah sangat baik (skor 3,7). Layanan manajemen SDM di FIPP UNY dipandang sudah sangat memberikan kepastian (*assurance*), yang mana pelayanan diberikan sesuai prosedur (skor 3,6). Atribut-atribut tadi juga dilengkapi dengan bentuk pelayanan yang nyata (*tangible*), berupa ketersediaan layanan akademik dan non akademik. Khusus terkait manajemen SDM, dosen merasa sangat puas atas layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan) dengan skor 3,7; dan sangat puas atas layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan) dengan skor 3,7.

Adapun rata-rata kepuasan per jenjang pendidikan di FIPP UNY adalah sebagai berikut:

1. Jenjang S1 mencapai 3,6 (sangat memuaskan);
2. Jenjang S2 mencapai 3,7 (sangat memuaskan);
3. Jenjang S3 mencapai 3,4 (memuaskan).

Pada jenjang S1 terdapat variasi tingkat kepuasan yang dirasakan dosen atas layanan manajemen SDM di FIPP UNY.

1. Pada unsur daya tanggap (*responsiveness*) berupa pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, skor kepuasan tertinggi disampaikan dosen Kebijakan Pendidikan dan PG PAUD yakni 3,9 (sangat memuaskan). Sedangkan skor kepuasan terendah disampaikan oleh dosen PLS yakni 3,3 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan pandangan derajat kepuasan atas kesesuaian pelayanan dengan waktu yang ditetapkan berdasarkan penilaian dosen tiap-tiap program studi.
2. Pada unsur keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan, derajat kepuasan tertinggi dinilai oleh dosen Kebijakan Pendidikan pada 3,9 (sangat memuaskan); dan kepuasan terendah dinilai oleh dosen

Teknologi Pendidikan pada 3,2 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan perbedaan pandangan derajat keakuratan layanan yang diberikan petugas layanan manajemen SDM berdasarkan dosen-dosen di berbagai program studi.

3. Pada unsur keramahan pelayanan (*empathy*), kepuasan tertinggi dirasakan oleh dosen Kebijakan Pendidikan pada 4,0 (sangat memuaskan) dan terendah dirasakan oleh dosen Teknologi Pendidikan pada 3,2 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan terdapat perbedaan pandangan derajat keramahan pelayanan yang diberikan berdasarkan penilaian dosen-dosen program studi.
4. Pada unsur kepastian (*assurance*), berupa pelayanan diberikan sesuai prosedur, kepuasan tertinggi dirasakan oleh dosen Kebijakan Pendidikan pada 4,0 (sangat memuaskan) dan terendah dirasakan oleh dosen Teknologi Pendidikan dan Pendidikan Luar Sekolah pada 3,2 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan tingkat kesesuaian pelayanan dengan prosedur berdasarkan penilaian dari dosen-dosen tiap program studi.
5. Pada unsur nyata (*tangible*), yaitu ketersediaan layanan akademik dan non akademik yang berkaitan dengan manajemen SDM: khususnya layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan) derajat kepuasan tertinggi dirasakan oleh dosen Kebijakan Pendidikan dan PG PAUD pada 3,9 (sangat memuaskan) dan terendah dirasakan dosen Pendidikan Luar Biasa pada 3,3 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan terdapat perbedaan derajat kepuasan atas layanan nyata pada peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan) yang diberikan berdasarkan penilaian dosen-dosen program studi. Adapun pada layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan), derajat kepuasan tertinggi dirasakan oleh dosen Kebijakan Pendidikan pada 3,9 (sangat memuaskan) dan terendah dirasakan oleh dosen Pendidikan Luar Biasa dan Psikologi pada 3,4 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan tingkat kepuasan terkait layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi berdasar penilaian dosen-dosen program studi di FIPP UNY.

Pada jenjang S2 terdapat variasi tingkat kepuasan yang dirasakan dosen atas layanan manajemen SDM di FIPP UNY.

1. Pada unsur daya tanggap (*responsiveness*) berupa pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, skor kepuasan tertinggi disampaikan dosen Pendidikan Dasar, PLS, TP yakni 4,0 (sangat memuaskan). Sedangkan skor kepuasan terendah disampaikan oleh dosen Psikologi dan KP yakni 3,3 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan bahwa

terdapat perbedaan pandangan derajat kepuasan atas kesesuaian pelayanan dengan waktu yang ditetapkan berdasarkan penilaian dosen tiap-tiap program studi.

2. Pada unsur keandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan, derajat kepuasan tertinggi dinilai oleh dosen PLS, TP, Pendidikan Dasar pada 4,0 (sangat memuaskan); dan kepuasan terendah dinilai oleh dosen BK, PLB, Psikologi, KP pada 3,5 (sangat memuaskan). Hal ini mengindikasikan perbedaan pandangan derajat keakuratan layanan yang diberikan petugas layanan manajemen SDM berdasarkan dosen-dosen di berbagai program studi.
3. Pada unsur keramahan pelayanan (*empathy*), kepuasan tertinggi dirasakan oleh dosen PLS, Pendidikan Dasar, BK pada 4,0 (sangat memuaskan) dan terendah dirasakan oleh dosen Psikologi dan KP pada 3,5 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan terdapat perbedaan pandangan derajat keramahan pelayanan yang diberikan berdasarkan penilaian dosen-dosen program studi.
4. Pada unsur kepastian (*assurance*), berupa pelayanan diberikan sesuai prosedur, kepuasan tertinggi dirasakan oleh dosen PLS, Pendidikan Dasar pada 4,0 (sangat memuaskan) dan terendah dirasakan oleh dosen PLB pada 3,3 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan tingkat kesesuaian pelayanan dengan prosedur berdasarkan penilaian dari dosen-dosen tiap program studi.
5. Pada unsur nyata (*tangible*), yaitu ketersediaan layanan akademik dan non akademik yang berkaitan dengan manajemen SDM: khususnya layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan) derajat kepuasan tertinggi dirasakan oleh dosen PLS dan Pendidikan Dasar pada 4,0 (sangat memuaskan) dan terendah dirasakan dosen Manajemen Pendidikan pada 3,4 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan terdapat perbedaan derajat kepuasan atas layanan nyata pada peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan) yang diberikan berdasarkan penilaian dosen-dosen program studi. Adapun pada layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan), derajat kepuasan tertinggi dirasakan oleh dosen Pendidikan Dasar dan PLS pada 4,0 (sangat memuaskan) dan terendah dirasakan oleh dosen PLB, Psikologi, KP pada 3,3 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan tingkat kepuasan terkait layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi berdasar penilaian dosen-dosen program studi di FIPP UNY.

Pada jenjang S3 terdapat variasi tingkat kepuasan yang dirasakan dosen atas layanan manajemen SDM di FIPP UNY.

1. Pada unsur daya tanggap (*responsiveness*) berupa pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, skor kepuasan tertinggi disampaikan dosen Manajemen Pendidikan yakni 4,0 (sangat memuaskan). Sedangkan skor kepuasan terendah disampaikan oleh dosen Pendidikan Khusus yakni 3 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan pandangan derajat kepuasan atas kesesuaian pelayanan dengan waktu yang ditetapkan berdasarkan penilaian dosen tiap-tiap program studi.
2. Pada unsur keandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan, derajat kepuasan tertinggi dinilai oleh dosen Manajemen Pendidikan pada 4,0 (sangat memuaskan); dan kepuasan terendah dinilai oleh dosen Pendidikan Khusus pada 3,0 (sangat memuaskan). Hal ini mengindikasikan perbedaan pandangan derajat keakuratan layanan yang diberikan petugas layanan manajemen SDM berdasarkan dosen-dosen di berbagai program studi.
3. Pada unsur keramahan pelayanan (*empathy*), kepuasan tertinggi dirasakan oleh dosen Manajemen Pendidikan dan Pendidikan Khusus pada 4,0 (sangat memuaskan) dan terendah dirasakan oleh dosen Pendidikan Dasar pada 3,5 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan terdapat perbedaan pandangan derajat keramahan pelayanan yang diberikan berdasarkan penilaian dosen-dosen program studi.
4. Pada unsur kepastian (*assurance*), berupa pelayanan diberikan sesuai prosedur, kepuasan tertinggi dirasakan oleh dosen Manajemen Pendidikan pada 4,0 (sangat memuaskan) dan terendah dirasakan oleh dosen Pendidikan Khusus pada 3,0 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan tingkat kesesuaian pelayanan dengan prosedur berdasarkan penilaian dari dosen-dosen tiap program studi.
5. Pada unsur nyata (*tangible*), yaitu ketersediaan layanan akademik dan non akademik yang berkaitan dengan manajemen SDM: khususnya layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan) derajat kepuasan tertinggi dirasakan oleh dosen Manajemen Pendidikan pada 4,0 (sangat memuaskan) dan terendah dirasakan dosen Pendidikan Khusus pada 3,0 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan terdapat perbedaan derajat kepuasan atas layanan nyata pada peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan) yang diberikan berdasarkan penilaian dosen-dosen program studi. Adapun pada layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan

pelatihan), derajat kepuasan tertinggi dirasakan oleh dosen Manajemen Pendidikan pada 4,0 (sangat memuaskan) dan terendah dirasakan oleh dosen Pendidikan Khusus pada 3,0 (memuaskan). Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan tingkat kepuasan terkait layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi berdasar penilaian dosen-dosen program studi di FIPP UNY.

E. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen SDM di FIPP UNY adalah 3,6 dalam kategori sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas-petugas pada bidang layanan manajemen SDM di FIPP UNY sudah memberikan daya tanggap (*responsiveness*) sesuai dengan waktu yang ditetapkan yang sangat baik (skor 3,7). Selanjutnya keandalan layanan manajemen SDM ini juga sangat andal, di mana keandalan (*reability*), berupa kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan sudah sangat baik (skor 3,6). Hal ini ditambah dengan keramahan pelayanan (*empathy*) yang sudah sangat baik (skor 3,7). Layanan manajemen SDM di FIPP UNY dipandang sudah sangat memberikan kepastian (*assurance*), yang mana pelayanan diberikan sesuai prosedur (skor 3,6). Atribut-atribut tadi juga dilengkapi dengan bentuk pelayanan yang nyata (*tangible*), berupa ketersediaan layanan akademik dan non akademik. Khusus terkait manajemen SDM, dosen merasa sangat puas atas layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan) dengan skor 3,7; dan sangat puas atas layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan) dengan skor 3,7.

Adapun rata-rata kepuasan per jenjang pendidikan di FIPP UNY adalah sebagai berikut:

1. Jenjang S1 mencapai 3,6 (sangat memuaskan);
2. Jenjang S2 mencapai 3,7 (sangat memuaskan);
3. Jenjang S3 mencapai 3,4 (memuaskan).

Masukkan yang berupa saran untuk tindak lanjut sebagai berikut:

Pada jenjang S1, S2, S3 terdapat variasi tingkat kepuasan yang dirasakan dosen atas layanan manajemen SDM di FIPP UNY. Pada unsur daya tanggap (*responsiveness*) berupa pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, unsur keandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan, unsur keramahan pelayanan (*empathy*), unsur kepastian (*assurance*), berupa pelayanan diberikan sesuai prosedur, unsur nyata (*tangible*), yaitu ketersediaan layanan akademik dan non akademik

yang berkaitan dengan manajemen SDM: khususnya layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan) mencapai skor kepuasan tertinggi, namun ada juga skor kepuasan terendah disampaikan oleh dosen. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan pandangan derajat kepuasan atas kesesuaian pelayanan dengan waktu yang ditetapkan berdasarkan penilaian dosen tiap-tiap program studi. Saran untuk tindak lanjut dari hasil survey ini adalah: SDM perlu diberikan pelatihan *Service of Excellence*.