

# Laporan Hasil Survey

## TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA TAHUN 2023

OLEH  
UNIT PENJAMINAN MUTU



FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2023

**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN DOSEN TERHADAP  
LAYANAN SARANA DAN PRASARANA**



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

## **A. Latarbelakang**

Dokumen hasil analisis kepuasan dosen terhadap layanan sarana dan prasarana merupakan data yang diperlukan guna mengidentifikasi kesiapan sarana dan Prasarana yang mendukung pembelajaran. Survey kepuasan sarana dan prasarana dilihat dari ketersediaan, ketercukupan dan kemutakhiran dilakukan untuk menentukan kebijakan yang tepat dan relevan dalam penyelenggaraan layanan kepada civitas akademika. Hasil survei menunjukkan capaian pada kriteria memuaskan. Hal tersebut antara lain disebabkan oleh:

1. Telah tersistemnya pengelolaan sarana dan prasarana dengan baik
2. Sumber daya manusia pengelola sarana dan prasarana yang memiliki kompetensi dan motivasi berprestasi tinggi
3. Adanya sistem pemantauan kondisi sarana dan prasarana secara baik

Berdasarkan analisis tersebut, sarana dan prasarana yang baik dan siap untuk digunakan merupakan salah satu Upaya mendukung pada layanan secara komprehensif. Komitmen pimpinan sangat baik dan memiliki tanggung jawab berjenjang untuk memastikan sarana prasarana dikelola dengan baik.

## **B. Metode**

Survey tingkat kepuasan dilakukan secara terpusat oleh Direktorat penjaminan mutu melalui sistem informasi survey pada laman <https://survey.uny.ac.id/site/index>. 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.

Validitas instrument menggunakan validitas isi atau konsep melalui expert judgment melalui FGD yang dilaksanakan pada tanggal 30 Juli 2019. (Terlampir). Laporan survey ini mencakup pengumpulan data, dalam periode waktu Mei -Oktober 2023. Dengan jumlah responden 160 (Dosen/).

### C. Sarana Pembelajaran

Aspek Kepuasan Sarana Pembelajaran	Indikator Kepuasan Sarana Pembelajaran	S1	S2	S3	Rerata
1. Ketersediaan Sarana	Ketersediaan Sarana pembelajaran (seperti: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel).	3.5	3.5	3.3	3.43
2. Kecukupan Sarana	Kecukupan Sarana pembelajaran (antara lain: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel)	3.4	3.6	3.3	3.43
	Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi (antara lain: akses internet, bandwidth, sistem informasi)	3.4	3.5	3.3	3.4
3. Kemutakhiran Sarana	Kemutakhiran Sarana pembelajaran (antara lain: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium/bengkel)	3.4	3.5	3.2	3.37

**Tabel 1. Kepuasan Dosen terhadap Sarana Pembelajaran 2023**

\*Keterangan Kriteria Penilaian :

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

Berdasarkan hasil survey mengenai kepuasan Dosen terhadap sarana pembelajaran yang dapat dilihat pada tabel 3.1, mencakup ketersediaan, kecukupan, dan kemutakhiran sarana pembelajaran di tingkat Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi, berada pada kategori “**Memuaskan**” (= **3.37**). Aspek ketersediaan sarana pembelajaran seperti referensi, alat pembelajaran, dan alat laboratorium untuk jenjang studi S1, S2, maupun S3, berada pada kategori “**Memuaskan**” (= **3.43**). Artinya, Dosen S1, S2, dan S3 di lingkungan FIPP UNY yang

berasal dari 22 program studi, sudah puas terhadap ketersediaan sarana pembelajaran yang diberikan oleh fakultas dan universitas. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan peralatan untuk kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang dikelola oleh fakultas dan universitas sudah baik terkait kegiatan pembelajaran. Selain itu, untuk kegiatan penelitian dinyatakan juga sudah memuaskan dalam membantu kinerja dosen dalam kegiatan penelitian. Fakultas sudah menyediakan sarana untuk menunjang segala kegiatan penelitian dosen agar dapat berjalan lancar dan profesional. Sarana yang telah disediakan oleh Fakultas untuk menunjang jalannya kegiatan penelitian diantaranya adanya bantuan Dana DIPA penelitian, tersedianya jaringan wifi, tersedianya layanan Online Library mencakup ProQuest, Gale Cengage Learning dan EBSCO, tersedianya jurnal ilmiah (cetak maupun elektronik), serta buku referensi yang tersedia di perpustakaan Fakultas dan Universitas.

Aspek yang masih perlu diperhatikan yakni kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi (antara lain: akses internet, bandwidth, sistem informasi) serta kemutakhiran Sarana pembelajaran (antara lain: referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium) untuk kegiatan pembelajaran. Jaringan wifi di setiap ruangan dan gedung perlu ditingkatkan untuk menunjang akses pembelajaran, *camera* yang tersorot untuk di kelas agar dapat ditingkatkan kembali karena hal tersebut dapat bermanfaat dalam membantu kegiatan perkuliahan daring(pembelajaran secara online) ataupun hybrid, proyektor dan LCD yang tersedia pada setiap ruang kuliah agar dapat di cek kembali supaya semuanya dapat lebih digunakan secara maksimal, ketersediaan kabel HDMI di setiap ruang kuliah perlu ditingkatkan, begitu pula ketersediaan ruang ujian skripsi, ruang sidang/ rapat, peralatan praktik mata kuliah, ketercukupan ruang untuk praktik di laboratorium, *scanner*, serta berbagai media pembelajaran dan berbagai sarana tambahan lainnya penunjang kegiatan pembelajaran agar lebih dapat diperhatikan dan ditingkatkan.

#### D. Aksesibilitas Prasarana

Aspek Kepuasan Prasarana	Indikator Kepuasan Prasarana	S1	S2	S3	Rerata
1. Ketersediaan Prasarana	Ketersediaan Prasarana (seperti: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).	3.5	3.5	3.3	3.43
2. Kecukupan Prasarana	Kecukupan Prasarana (antara lain: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel)	3.4	3.5	3.5	3.47
3. Kemutakhiran Prasarana	Kemutakhiran Prasarana (antara lain: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel)	3.3	3.4	3.2	3.3
<b>Rata-rata</b>		<b>3.4</b>	<b>3.47</b>	<b>3.33</b>	<b>3.4</b>

**Tabel 2. Kepuasan Dosen terhadap Aksesibilitas Prasarana 2023**

\*Keterangan Kriteria Penilaian :

- 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

Berdasarkan hasil survey mengenai kepuasan Dosen terhadap aksesibilitas prasarana Fakultas di 2023 yang dapat dilihat pada tabel 3.2, yang mencakup ketersediaan, kecukupan, dan kemutakhiran prasarana di tingkat Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi, berada pada kategori “**Memuaskan**” (= **3.4**). Aspek ketersediaan prasarana yang menyangkut ketersediaan prasarana seperti gedung perkuliahan, ruang kuliah, dan ruang laboratorium, untuk jenjang studi S1, S2, maupun S3, berada pada kategori “**Memuaskan**” (= **3.43**). Artinya, Dosen S1, S2, dan S3 di lingkungan FIPP UNY yang berasal dari 22 program studi, sudah puas terhadap ketersediaan gedung, ruang kuliah, dan ruang laboratorium. Ketersediaan prasarana tersebut sudah cukup mampu menunjang dan membantu jalannya proses pembelajaran yang dibutuhkan oleh masing-masing program studi.

Sementara apabila dilihat dari aspek kecukupan prasarana, mengenai kecukupan prasarana gedung, ruang kuliah, dan ruang laboratorium, untuk jenjang studi S1, S2, maupun S3, berada pada kategori “**Sangat Memuaskan**” (= **3.47**). Artinya, Dosen S1, S2, dan S3 di lingkungan

FIPP UNY yang berasal dari 22 program studi, sudah sangat puas terhadap kecukupan prasarana gedung, ruang kuliah, dan ruang laboratorium. Kepuasan ini menunjukkan Fakultas berkomitmen dalam pengelolaan layanan yang memudahkan dosen dalam memanfaatkan prasarana untuk membantu kelancaran tri dharma perguruan tinggi, seperti ruangan-ruangan yang tersedia secara representatif, peralatan yang mendukung, serta kendaraan (mobil dinas) yang bisa diakses dengan mudah oleh dosen untuk pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi. Namun, beberapa hal yang dapat menjadi perhatian dan tindak lanjut sebagai peningkatan mutu, terkait kecukupan prasarana gedung, ruang kuliah dan ruang laboratorium agar dapat ditingkatkan pula ketercukupannya menyesuaikan jumlah mahasiswa baik di level jenjang S1, S2, dan S3 di setiap tahun yang meningkat. Sebagai contoh, di level S1 apabila pada tahun 2022 menerima jumlah mahasiswa sebanyak 3 kelas dan pada tahun 2023 meningkat menjadi 6 kelas, maka pada level Fakultas juga dapat meninjau dan meningkatkan kembali terkait kecukupan ruang kuliah yang sesuai standar dan ruang laboratorium yang memadai untuk menunjang jalannya pelaksanaan pembelajaran yang lebih bermutu.

Berdasarkan aspek kemitakhiran Prasarana, mengenai kemitakhiran prasarana gedung, ruang kuliah, dan ruang laboratorium, untuk jenjang studi S1, S2, maupun S3, berada pada kategori **“Memuaskan” (=3.3)**. Artinya, Dosen dari jenjang studi S1, S2, dan S3 di lingkup FIPP UNY yang berasal dari 22 program studi, puas terhadap kemitakhiran prasarana gedung, ruang kuliah, dan ruang laboratorium yang ada di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi UNY. Namun jika dibandingkan pada aspek ketersediaan dan kecukupan prasarana, aspek kemitakhiran memiliki rata-rata yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa terkait kemitakhiran prasarana di lingkungan FIPP UNY masih perlu untuk ditingkatkan.

Aspek yang perlu diperhatikan yakni kecukupan prasarana TIK (komputer, bandwidth, jaringan, kapasitas penyimpanan data) dan ketersediaan dan kemudahan akses prasarana untuk orang berkebutuhan khusus (difable). Kecukupan prasarana TIK perlu ditingkatkan dengan pertimbangan perkembangan pemanfaatan TIK untuk keseluruhan kinerja dosen. *Load* pemakaian yang tinggi sering berdampak pada lambatnya kinerja prasarana TIK, seperti mengajar *on line*, mengakses *learning management system*, rapat atau koordinasi dengan model *on line meeting*, dan berbagai kinerja lain yang mengandalkan kinerja TIK.

Selain itu pemerataan akses jaringan internet juga perlu ditingkatkan untuk semua area fakultas. Adapun aspek ketersediaan dan kemudahan akses prasarana untuk orang berkebutuhan

khusus (difable) juga perlu menjadi fokus perhatian dalam pengelolaan prasarana di lingkungan Fakultas dan Universitas. Sebagai lembaga pendidikan, Fakultas dan Universitas seharusnya mengikuti prinsip pendidikan inklusif yakni memberikan akses, partisipasi, dan tidak diskriminatif dalam seluruh aspek layanannya, termasuk kecukupan dan aksesibilitas prasarana. Namun demikian, kondisi nyata layanan prasarana belum aksesibel, misalnya: prasarana fisik seperti laboratorium, perpustakaan, ruang kelas, dan peralatan pembelajaran yang kurang aksesibel dan akomodatif, dan beberapa prasarana yang masih belum aman bagi penyandang kebutuhan khusus, misal: selokan yang terbuka di sekitar Fakultas dan belum adanya *guiding block* akan tidak aman bagi penyandang hambatan penglihatan (beberapa mahasiswa fakultas mengalami hambatan penglihatan).

Selain itu, pada setiap ruang kelas untuk perkuliahan, perlu ditingkatkan pula kelengkapan alat-alat yang membantu proses pembelajaran, seperti *microphone* dan speaker, yang mana ini dapat membantu Dosen dalam menerapkan proses pengajaran ketika berada di kelas besar dengan jumlah mahasiswa yang banyak.

## **E. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey di atas mengenai layanan kepuasan dosen terhadap sarana prasarana dilihat dari aspek ketersediaan, kecukupan, dan kemitakhiran dengan hasil memuaskan. Adapun aspek yang terendah adalah aspek kemitakhiran prasarana (antara lain: gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel).

Saran : Menambah butir pertanyaan terkait sarana prasarana bagi yang dibutuhkan khusus.