



LAPORAN SURVEI KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN MANAJEMEN 2022

UNIT JAMINAN MUTU & SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkah-Nya, serta hanya karena kekuatan dan bimbingan-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan monitoring dan evaluasi (monev) layanan akademik dan layanan manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Halu Oleo Tahun 2022.

Kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) ini merupakan salah satu bagian dari kegiatan implementasi siklus penjaminan mutu yang dilaksanakan secara berkala. Kegiatan ini dimaksudkan guna mengukur penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan akademik dan pelayanan manajemen; untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari kualitas layanan yang ada; serta untuk menjadi bahan perbaikan kualitas layanan.

Monev ini dapat terlaksana dengan sangat baik berkat dukungan dan semangat penuh dari para pemimpin fakultas, seluruh pimpinan jurusan, dosen, mahasiswa, alumni, mitra, serta penggunaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo.

Kami berharap bahwa laporan monitoring dan evaluasi ini dapat menjadi manfaat bagi peningkatan kualitas mutu dan layanan dari FISIP Universitas Halu Oleo. Kami sangat berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan segala dukungan dalam penyusunan laporan ini.

Kendari, 19 November 2022

Ketua UJM SI,



Hasriani Amin, S.Sos.M.Si.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai suatu perguruan tinggi yang melingkupi berbagai fakultas, jurusan, serta program studi, selayaknya memiliki keinginan untuk berkembang ke arah yang lebih positif. Kegiatan monitoring dan evaluasi layanan, baik itu layanan akademik maupun layanan manajemen, sangat perlu untuk dilaksanakan oleh suatu perguruan tinggi agar dapat melakukan proses evaluasi terhadap kekurangan yang ada dan untuk dapat merumuskan suatu strategi pencapaian yang dapat membantu untuk menjadi lebih baik. Pengukuran keberfungsian baik tidaknya suatu layanan dapat dilakukan dengan cara mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna layanan, baik itu dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, serta pengguna lulusan.

Suatu pelayanan akademik dan pelayanan manajemen yang berkualitas untuk mahasiswa akan menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas pula dan lulusan tersebut dapat bersaing di era persaingan saat ini. Hasil kepuasan dari mahasiswa dapat menjadi bahan dasar dan tolak ukur suatu perguruan tinggi/fakultas/jurusan/program studi dalam melaksanakan pelayanan terhadap mahasiswa. Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang setelah proses perbandingan hasil (kinerja) produk yang dipikirkan dengan hasil (kinerja) yang diharapkan. Apabila hasil berada di bawah harapan, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan tidak puas; apabila hasil memenuhi harapan, maka pelanggan puas; serta apabila hasil melebihi harapan, maka pelanggan amat senang atau puas. Begitupula dengan layanan akademik dan layanan manajemen kepada dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, serta pengguna lulusan juga menjadi sangat penting di era yang penuh dengan kompetisi ini. Dengan adanya hal ini, diharapkan menjadi tolak ukur untuk proses peningkatan layanan akademik dan manajemen yang jauh lebih baik ke depannya.

Sebagai unit pelaksana program studi atau UPPS, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UHO akan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima atau service excellence kepada para mahasiswa selaku dari pelanggan dalam lingkup fakultas. Adapun bentuk upaya yang dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa adalah melakukan suatu survei kepuasan mahasiswa yang berkaitan dengan layanan akademik dan layanan manajemen yang akan dijadikan sebagai suatu tolak ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan yang diteruskan kepada mahasiswa dalam lingkup FISIP UHO. Oleh karenanya, FISIP UHO, selaku fakultas yang memiliki keinginan untuk

berkembang lebih baik, merasa perlu untuk melakukan dan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang telah diberikan untuk dapat melakukan proses evaluasi kelemahan dan proses peningkatan atas pelayanan kepada mahasiswa serta layanan manajemen yang lebih baik kepada dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, dan pengguna lulusan. Kegiatan survei kepuasan ini dilaksanakan seiring dengan monitoring dan evaluasi layanan akademik Tahun 2022/2022.

Sebagai tambahan dari latar belakang tersebut, kegiatan monitoring dan evaluasi ini akan digunakan dalam penilaian layanan akademik serta penilaian layanan manajemen dalam lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo.

1.2 Tujuan Monev

Adapun beberapa tujuan dari kegiatan monitoring dan evaluasi layanan akademik dan layanan manajemen sebagai berikut:

1. Sebagai alat ukur dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan akademik dan layanan manajemen yang dilaksanakan oleh dosen, tenaga kependidikan, serta pengelola;
2. Sebagai alat ukur kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, dan pengguna lulusan sebagai pengguna layanan;
3. Sebagai identifikator kelebihan dan/atau kelemahan dari kualitas pelayanan akademik dan manajemen;
4. Sebagai dasar penetapan pembuatan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen dengan upaya memperbaiki kualitas layanan

1.3 Manfaat Monev

Selain dari tujuan, adapun beberapa manfaat dari kegiatan monitoring dan evaluasi dari layanan akademik dan manajemen ini antara lain:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan;
2. Mendorong partisipasi dosen serta tenaga kependidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Mendorong unit pelayanan untuk aktif dan inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan;
4. Memperoleh masukan serta saran yang berasal dari alumni, mitra, dan pengguna lulusan dalam perbaikan dan peningkatan mutu layanan

1.4 Waktu Pelaksanaan Monev

Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi layanan akademik 2021/2022 dilaksanakan selama 1 bulan yaitu pada bulan November 2022. Pengumpulan data data dari mahasiswa dilakukan melalui daring atau *online*. Adapun *timeline* dari pelaksanaan kegiatan sebagai berikut: Mahasiswa mengisi survei pada tanggal 1-13 November 2022; Rekap dan analisis data pada tanggal 13-14 November 2022; dan penyajian serta pelaporan data pada tanggal 15-18 November 2022.

1.5 Aspek-Aspek yang Dinilai

Dalam kegiatan ini, tingkat kepuasan terhadap layanan akademik dan manajemen dapat diukur melalui aspek-aspek berikut ini:

1. Mahasiswa

Aspek kinerja mengajar dosen (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty); Aspek layanan administrasi akademik oleh Program Studi (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty); serta aspek prasarana dan sarana pembelajaran di Program Studi (Kecukupan dan Aksesibilitas).

2. Dosen

Aspek tata tamong, tata kelola, dan kerjasama; Aspek sumber daya manusia; Aspek Keuangan; Aspek Sarana dan Prasaran; serta Aspek Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

3. Tenaga Kependidikan

Aspek tata pamong dan Aspek sumber daya manusia.

4. Alumni

Aspek tata pamong, tata kelola, dan kerja sama.

5. Mitra

Aspek tata pamong, tata kelola, dan kerja sama; serta penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

6. Pengguna Lulusan

Aspek tata pamong, tata kelola, dan kerja sama.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

1. Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam mengukur kepuasan layanan akademik oleh mahasiswa meliputi tiga kriteria, yaitu: kinerja mengajar dosen; layanan administrasi akademik oleh Program Studi; serta prasarana dan sarana pembelajaran di Program Studi. Adapun aspek-aspek kinerja mengajar dosen, antara lain: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Demikian pula juga pada aspek-aspek layanan administrasi akademik oleh Program Studi yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan, pada aspek prasarana dan sarana pembelajaran di Program Studi meliputi aksesibilitas dan kecukupan.

Adapun instrumen yang digunakan dalam mengukur kepuasan layanan manajemen oleh dosen meliputi lima kriteria, yaitu: tata pamong, tata kelola, dan kerja sama; sumber daya manusia; keuangan, sarana, dan prasarana; penelitian serta pengabdian pada masyarakat. Sedangkan instrumen yang digunakan dalam mengukur kepuasan layanan manajemen oleh tenaga kependidikan meliputi dua kriteria, yaitu: tata pamon dan sumber daya manusia.

Kemudian, instrumen yang digunakan dalam mengukur kepuasan layanan manajemen oleh alumni meliputi satu kriteria saja yaitu: tata pamong, tata kelola, dan kerjasama. Instrumen serupa juga sama dengan pengguna lulusan. Terakhir adalah instrumen yang digunakan dalam mengukur kepuasan oleh mitra meliputi tiga kriteria, yaitu: tata pamong, tata kelola, dan kerjasama; penelitian; dan pengabdian kepada masyarakat.

Seluruh pertanyaan dalam instrumen untuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, dan pengguna lulusan tersebut tersedia dalam bentuk formulir Google UJM SI yang dapat diakses dengan menggunakan email pribadi yang dimiliki. Selanjutnya, waktu pengisian kuesioner untuk monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo Tahun 2022 yaitu tanggal 1 s.d. 13 November 2022. Setelah jangka waktu pengisian tersebut, kuesioner yang telah terisi kemudian direkap oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data yang mudah dipahami.

2. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam evaluasi layanan akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo Tahun 2022 kepada mahasiswa, uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel-nya. Instrumen dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung atau Corrected item-total correlation) $>$ r tabel. Sedangkan untuk pengukuran reliabilitas dalam evaluasi pelayanan akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo kepada mahasiswa, pengukurannya menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Instrumen akan dapat dikatakan reliabel apabila koefisien Cronbach Alpha $>$ 0,60 (Alpha).

2. Analisis Deskripsi Frekuensi

Para responden dalam kegiatan ini diminta untuk mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang telah dilakukan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo dengan menggunakan skala Likert yang terlihat pada Tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2.1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Nilai	Keterangan
1	Kurang Baik
2	Cukup Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, dan/atau grafik/bar chart. Nilai rata-rata data yang diperoleh dalam tabel digunakan untuk memperoleh gambaran sederhana tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Kemudian, pembuatan grafik dilakukan agar dapat memperoleh kemudahan pemahaman atas data yang ada, analisis, serta kesimpulan atas data yang ada. Selanjutnya, beberapa gambar dibuat agar dapat digunakan untuk: (a) Dapat menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan (b) Dapat menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam pemeringkatan melalui diagram.

Proses analisis data ini juga dapat mengidentifikasi aspek aspek kualitas layanan mana saja yang belum optimal dan dapat kemudian diperbaiki dan dikembangkan dalam suatu Rencana Tindak Lanjut (RTL). Kemudian, RTL ini akan direkomendasikan oleh Unit Jaminan Mutu dan Sistem Informasi kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Adapun masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam suatu Rapat Tinjauan Manajemen atau RTM di tingkat fakultas dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat universitas.

BAB III
DESKRIPSI HASIL

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

1. Uji Validitas

Untuk instrumen kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo Tahun 2022, pengujian validitas dilakukan berdasarkan pada seluruh data yang telah diperoleh. Data-data dalam monev tersebut dikumpulkan dari para mahasiswa yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner yang telah diberikan melalui formulir Google yang ada pada akun Unit Jaminan Mutu Sistem Informasi yaitu sebanyak 848 mahasiswa.

Sebelum dilanjutkan ke proses uji validitas, terlebih dahulu ditentukan besar r tabelnya pada $n = 848$ dan $\alpha = 0,05$ sebesar 0,032 dengan patokan $n = 846$. Adapun hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Uji Validitas Konstruk Kepuasan Terhadap Layanan Akademik dan Layanan Manajemen di FISIP UHO Tahun 2022

No.	Responden	Kriteria	Konstruk	<i>Corrected item-total correlation</i>	R-Tabel	Ket.
1.	Mahasiswa	Kinerja Kriteria Dosen	Tang1	0,463	0,067	Valid
			Tang2	0,876	0,067	Valid
			Tang3	0,884	0,067	Valid
			Tang4	0,796	0,067	Valid
			Tang5	0,797	0,067	Valid
			Tang6	0,920	0,067	Valid
			Tang7	0,744	0,067	Valid
			Tang8	0,873	0,067	Valid
			Tang9	0,906	0,067	Valid
			Tang10	0,853	0,067	Valid
			Reli1	0,894	0,067	Valid
			Reli2	0,826	0,067	Valid
			Reli3	0,740	0,067	Valid

		Reli4	0,705	0,067	Valid
		Reli5	0,786	0,067	Valid
		Resp1	0,582	0,067	Valid
		Resp2	0,734	0,067	Valid
		Resp3	0,890	0,067	Valid
		Resp4	0,778	0,067	Valid
		Resp5	0,887	0,067	Valid
		Resp6	0,871	0,067	Valid
		Assu1	0,878	0,067	Valid
		Assu2	0,840	0,067	Valid
		Assu3	0,385	0,067	Valid
		Assu4	0,628	0,067	Valid
		Assu5	0,649	0,067	Valid
		Assu6	0,891	0,067	Valid
		Assu7	0,894	0,067	Valid
		Assu8	0,786	0,067	Valid
		Emph1	0,791	0,067	Valid
		Emph2	0,859	0,067	Valid
		Emph3	0,870	0,067	Valid
		Emph4	0,834	0,067	Valid
		Emph5	0,907	0,067	Valid
	Layanan	Tata1	0,431	0,067	Valid
	Adminitrasi	Tata2	0,770	0,067	Valid
	Akademik	Tata3	0,644	0,067	Valid
		Tata4	0,768	0,067	Valid
		Tata5	0,772	0,067	Valid
		Tata6	0,918	0,067	Valid
		Tata7	0,966	0,067	Valid
		Tata8	0,909	0,067	Valid
		Tata9	0,934	0,067	Valid
		Maha1	0,493	0,067	Valid
		Maha2	0,409	0,067	Valid

			Maha3	0,722	0,067	Valid
			Maha4	0,768	0,067	Valid
			Maha5	0,689	0,067	Valid
			Maha6	0,799	0,067	Valid
			Maha7	0,883	0,067	Valid
			Maha8	0,805	0,067	Valid
			Maha9	0,770	0,067	Valid
			Maha10	0,811	0,067	Valid
		Prasarana dan sarana pembelajaran di Program Studi	KSP1	0,800	0,067	Valid
			KSP2	0,720	0,067	Valid
			KSP3	0,737	0,067	Valid
			KSP4	0,442	0,067	Valid
			KSP5	0,645	0,067	Valid
			KSP6	0,461	0,067	Valid
			KSP7	0,754	0,067	Valid
			KSP8	0,826	0,067	Valid
			KSP9	0,786	0,067	Valid
			KSP10	0,865	0,067	Valid
			KSP11	0,897	0,067	Valid
			KSP12	0,844	0,067	Valid
2.	Dosen	Tata Pamong	Tata1	0,201	0,179	Valid
			Tata2	0,200	0,179	Valid
			Tata3	0,205	0,179	Valid
			Tata4	0,199	0,179	Valid
			Tata5	0,195	0,179	Valid
			Tata6	0,191	0,179	Valid
			Tata7	0,192	0,179	Valid
			Tata8	0,201	0,179	Valid
			Tata9	0,199	0,179	Valid
		Sumber Daya Manusia	SDM1	0,201	0,179	Valid
			SDM2	0,199	0,179	Valid
			SDM3	0,186	0,179	Valid

			SDM4	0,196	0,179	Valid
			SDM5	0,204	0,179	Valid
			SDM6	0,199	0,179	Valid
		Keuangan, Sarana, dan Prasarana	KSP1	0,206	0,179	Valid
			KSP2	0,210	0,179	Valid
			KSP3	0,214	0,179	Valid
			KSP4	0,187	0,179	Valid
			KSP5	0,183	0,179	Valid
			KSP6	0,188	0,179	Valid
			KSP7	0,192	0,179	Valid
			KSP8	0,196	0,179	Valid
			KSP9	0,239	0,179	Valid
			KSP10	0,183	0,179	Valid
			KSP11	0,192	0,179	Valid
			KSP12	0,224	0,179	Valid
			KSP13	0,207	0,179	Valid
			KSP14	0,192	0,179	Valid
			KSP15	0,214	0,179	Valid
			KSP16	0,189	0,179	Valid
3.	Tenaga Kependidikan	Tata Pamong	Tata1	0,508	0,355	Valid
			Tata2	0,492	0,355	Valid
			Tata3	0,508	0,355	Valid
			Tata4	0,508	0,355	Valid
			Tata5	0,524	0,355	Valid
			Tata6	0,508	0,355	Valid
			Tata7	0,508	0,355	Valid
		Sumber Daya Manusia	SDM1	0,476	0,355	Valid
			SDM2	0,524	0,355	Valid
			SDM3	0,469	0,355	Valid
			SDM4	0,469	0,355	Valid
			SDM5	0,485	0,355	Valid
			SDM6	0,485	0,355	Valid

4.	Alumni	Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama	Tata1	0,998	0,089	Valid
			Tata2	0,998	0,089	Valid
			Tata3	0,989	0,089	Valid
			Tata4	0,997	0,089	Valid
			Tata5	0,997	0,089	Valid
			Tata6	0,989	0,089	Valid
			Tata7	0,996	0,089	Valid
5.	Mitra	Tata Pamong	Tata1	0,252	0,116	Valid
			Tata2	0,244	0,116	Valid
			Tata3	0,247	0,116	Valid
			Tata4	0,258	0,116	Valid
		Penelitian	Pene1	0,163	0,116	Valid
			Pene2	0,162	0,116	Valid
			Pene3	0,172	0,116	Valid
			Pene4	0,168	0,116	Valid
			Pene5	0,164	0,116	Valid
			Pene6	0,171	0,116	Valid
		Pengabdian	Peng1	0,165	0,116	Valid
			Peng2	0,170	0,116	Valid
			Peng3	0,168	0,116	Valid
			Peng4	0,164	0,116	Valid
Peng5	0,164		0,116	Valid		
Peng6	0,169		0,116	Valid		
6.	Pengguna Lulusan	Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerja Sama	Tata1	0,500	0,062	Valid
			Tata2	0,499	0,062	Valid
			Tata3	0,502	0,062	Valid
			Tata4	0,496	0,062	Valid

Berdasarkan Tabel 3.1 di atas, hasil pengujian validitas untuk seluruh aspek aspek penilaian dari kepuasan terhadap layanan akademik dan layanan manajemen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo Tahun 2022 ditunjukkan bahwa nilai r-hitung dari masing masing item pertanyaan memiliki nilai paling rendah sebesar 0,162 dan nilai yang paling tinggi sebesar 0,998. Selanjutnya, nilai r-hitung masing-masing dari

item pertanyaan tersebut lebih dari nilai r-tabel yang dikondisikan dengan jumlah responden dalam setiap item. Jadi, kesimpulan yang dapat ditarik adalah item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan terhadap layanan akademik dan layanan manajemen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo Tahun 2022 masuk dalam kategori valid.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan Sukadji (2000), uji reliabilitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar derajat tes pengukuran secara konsisten dengan sasaran yang diukur. Reliabilitas ini merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika orang tersebut diuji kembali dengan tes yang sama tetapi pada kesempatan yang berbeda. dengan seperangkat item-item ekuivalen yang berbeda, dan/atau di bawah kondisi pengujian yang berbeda.

Menurut Ghozali (2006), suatu konstruk dapat dikatakan reliabel apabila memiliki Cronbach Alpha $> 0,60$. Adapun hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan manajemen sebesar 0,980 yang mana lebih dari Alpha 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek penilaian yang dipakai dalam evaluasi pelayanan akademik dan manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo Tahun 2022 bersifat reliabel.

3.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di FISIP UHO Tahun 2022

Kualitas dari suatu unit pelaksana program studi atau UPPS sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan yang mana dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi UPPS itu sendiri, kepuasan pelayanan lebih mengarah kepada mahasiswa yang dikarenakan oleh mahasiswa merupakan pelanggan utama dari suatu universitas.

Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa. Kepuasan dari mahasiswa ditunjukkan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada universitas dan mahasiswa akan menceritakan terkait layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain atau masyarakat sekitar. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara melakukan perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang mahasiswa rasakan.

Suatu pelayanan akademik semakin mendasar dan penting untuk dijadikan sebagai prioritas dalam penerapan dan pengantisipasi atas semakin banyaknya variasi bentuk dari pelayanan yang membutuhkan penanganan yang cepat, tepat, dan akurat dengan tetap berlandaskan kepada peraturan yang ada demi menyediakan pelayanan akademik yang baik. Pelayanan memiliki tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pegawai demi terwujudnya layanan yang berkualitas.

Usaha yang dilakukan oleh universitas untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik dapat disebut dengan suatu pelayanan akademik. Pelayanan akademik ini bertujuan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, alat bantu perkuliahan, dan lain-lain.

Kegiatan monitoring dan evaluasi layanan akademik ini akan dapat digunakan dalam melihat bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa di lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di FISIP UHO dilihat dari 3 (tiga) unsur, yaitu: Kinerja Mengajar Dosen, Layanan Administrasi Akademik oleh Program Studi, serta Prasarana dan Sarana Pembelajaran. Adapun hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik adalah sebagai berikut:

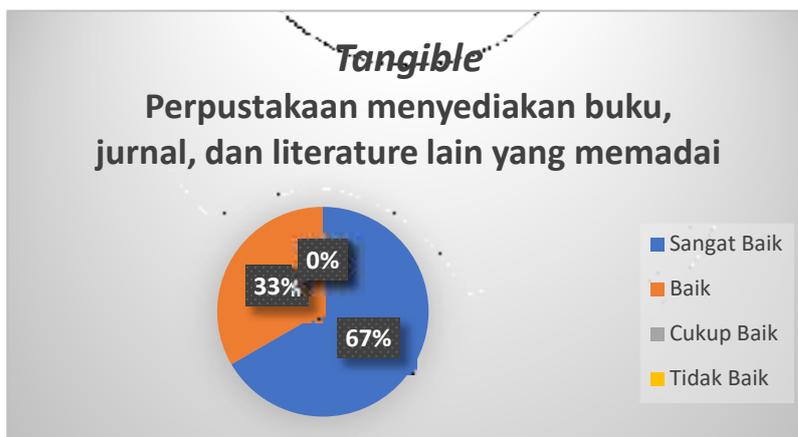
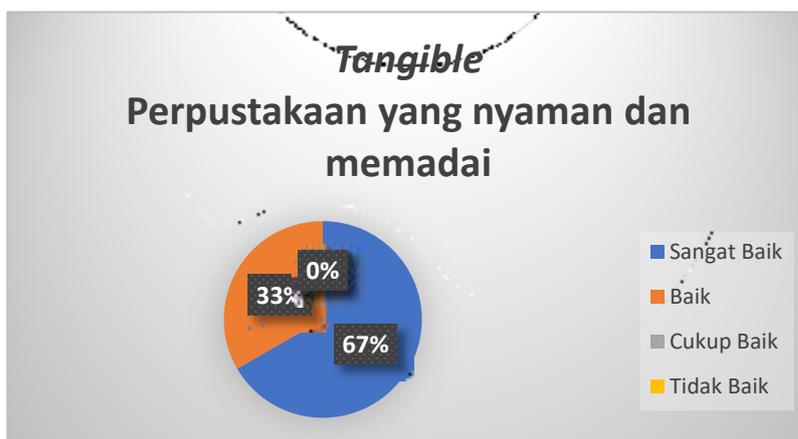
Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di FISIP UHO Tahun 2022

Aspek Kepuasan Mahasiswa	Rata-Rata	Kriteria
Kinerja Mengajar Dosen	3,06	Puas
Layanan Administrasi Akademik oleh Program Studi	3,03	Puas
Prasarana dan Sarana Pembelajaran	2,91	Cukup Puas
Rata-Rata	3,00	Puas

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas, dapat ditunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo ada pada rentang nilai 3,00 atau berada dalam kategori Puas. Rata-rata dari penilaian tersebut diperoleh dari penilaian rata-rata 3 (tiga) unsur yang telah

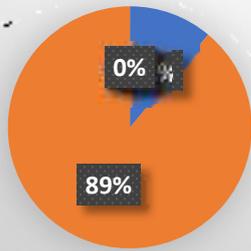
disebutkan sebelumnya. Adapun nilai tertinggi diperoleh pada aspek kinerja mengajar dosen.

Berikutnya adalah penyajian data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen dalam bentuk grafik pada masing-masing aspek yang dapat dilihat sebagai berikut:



Tangible

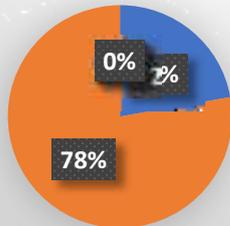
Tersedianya sarana dalam mengakses buku, jurnal dan literature serta bahan ajar berbasis internet di perpustakaan



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tangible

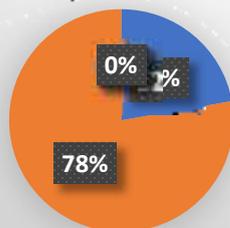
Ketersediaan laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tangible

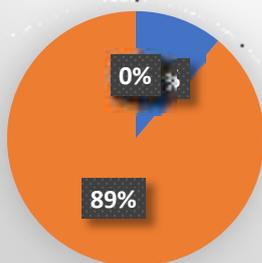
Kelengkapan sarana laboratorium yang mudah diakses dan berkualitas



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tangible

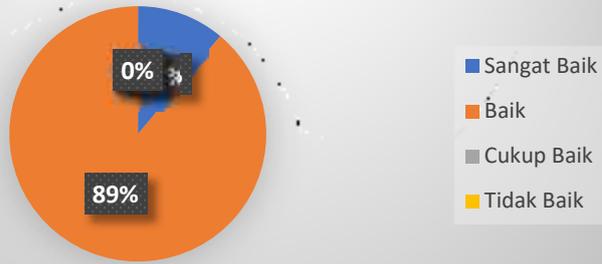
Ruang kuliah aman, nyaman, dan bersih



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tangible

Kelengkapan sarana perkuliahan



Tangible

Ruang layanan administrasi akademik fakultas (Tata Usaha) nyaman



Tangible

Ruang administrasi akademik (Tata Usaha fakultas) memiliki prosedur pelayanan akademik yang jelas



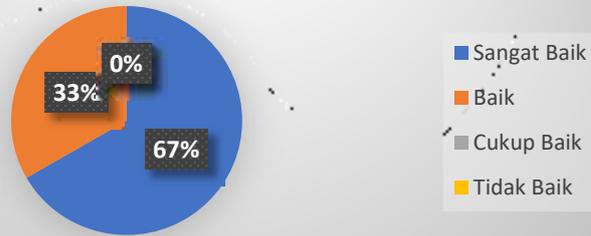
Reliability

Sistem informasi akademik universitas memberikan data administrasi yang akurat



Reliability

Jadwal kegiatan akademik diselenggarakan tepat waktu



Reliability

Tenaga kependidikan memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu



Reliability

Dosen menyampaikan RPS dan melaksanakan kontrak perkuliahan yang telah disepakati



Reliability

Pengelola program studi/fakultas memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa



Responsiveness

Sistem informasi akademik mudah diakses



Responsiveness

Staf perpustakaan tanggap melayani mahasiswa



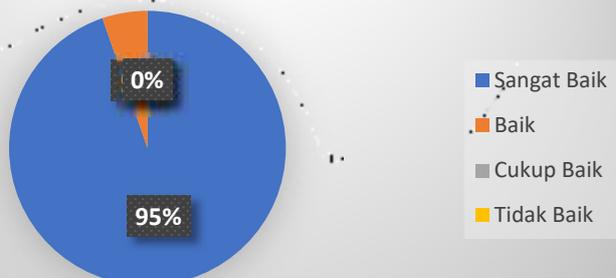
Responsiveness

Tenaga kependidikan tanggap melayani keluhan mahasiswa



Responsiveness

Dosen memberikan kesempatan untuk bertanya atau berdiskusi



Responsiveness

Kemudahan dosen dalam melayani mahasiswa



Responsiveness

Dosen wali akademik tanggap menangani permasalahan akademik mahasiswa



Assurance

Pustakawan memiliki pengetahuan sesuai dengan pekerjaannya



Assurance

Tenaga kependidikan memiliki pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaannya



Assurance

Tenaga kependidikan bersikap ramah dan professional



Assurance

Dosen memberikan perkuliahan sesuai kontrak (minimal 14 minggu)



Assurance

Dosen transparan dalam pemberian nilai



Assurance

Dosen wali akademik memberikan solusi dalam menangani permasalahan mahasiswa



Assurance

Kurikulum sesuai dengan kompetensi lulusan



Assurance

Dosen memiliki kompetensi sesuai bidang ilmu



Emphaty

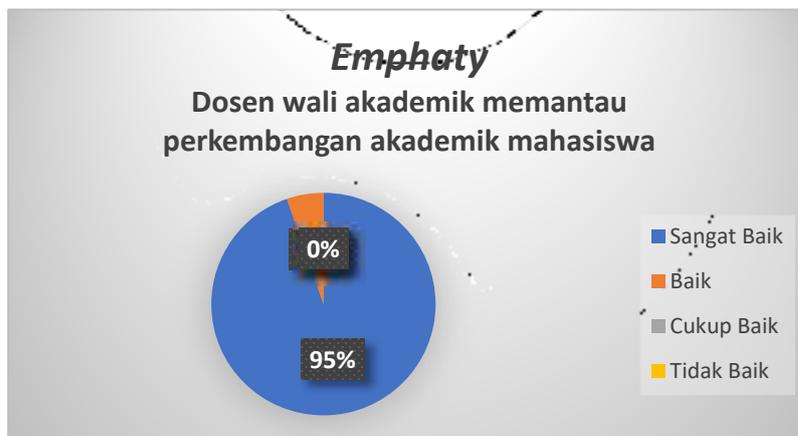
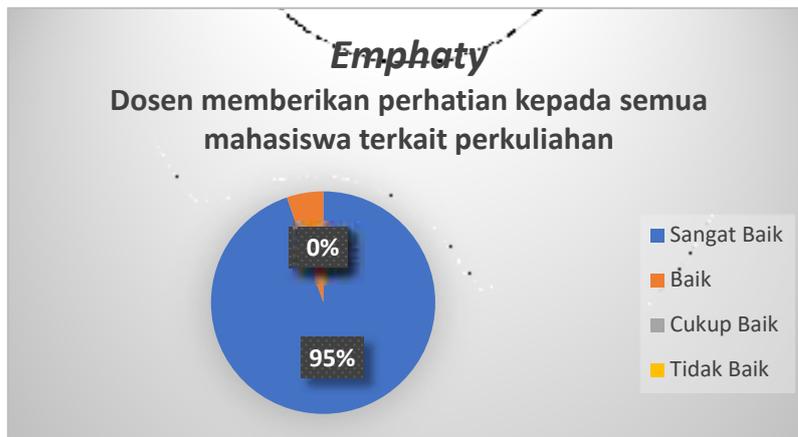
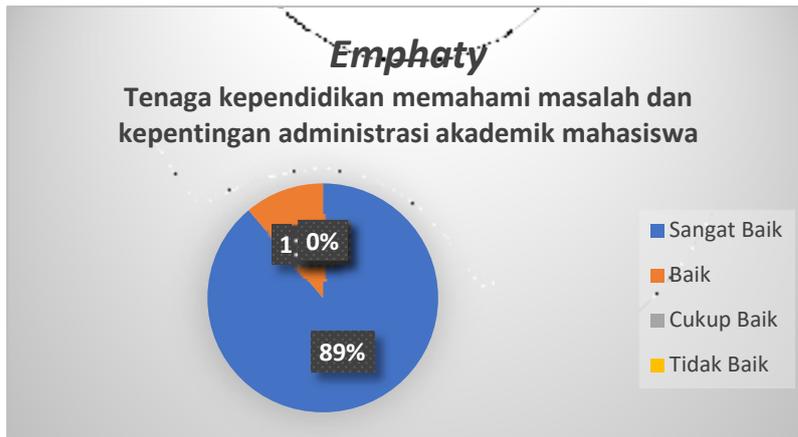
Sistem informasi akademik memberikan peringatan terkait kegiatan akademik maupun kelengkapan administrasi akademik



Emphaty

Pustakawan membantu mencari buku/ jurnal terkait





Berdasarkan dari grafik grafik di atas, dapat diketahui bahwa aspek-aspek kinerja mengajar dosen secara keseluruhan mahasiswa menyatakan berada pada kategori Baik dan Sangat Baik.

Berikut di bawah ini adalah indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mengajar dosen:

Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Mengajar Dosen

Pernyataan	Rata-Rata Indeks Kepuasan
<i>Tangible</i>	2,93
<i>Reliability</i>	3,10
<i>Responsiveness</i>	3,15
<i>Assurance</i>	3,10
<i>Empathy</i>	3,01

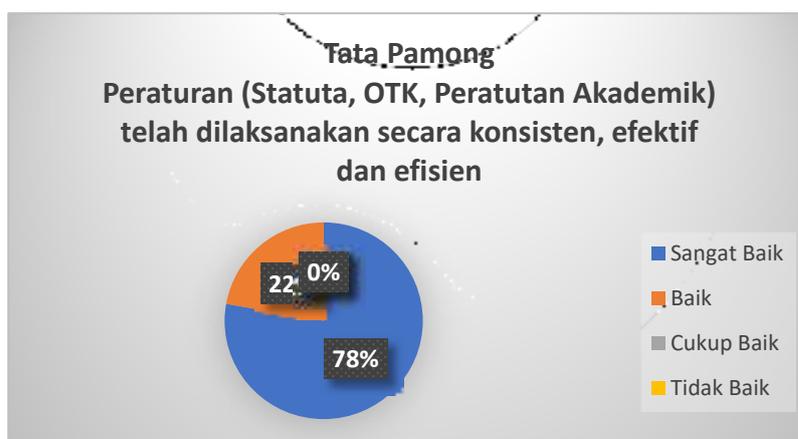
Dalam memastikan hasil pelaksanaan kepuasan mahasiswa memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan, dibutuhkan suatu ulasan yang menyeluruh pada kelima aspek tersebut. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan yang terkait kinerja dosen mengajar terletak pada aspek *Tangible*, antara lain: (1) Kondisi sarana dan prasarana pembelajaran daring (2,86); (2) Kelengkapan sarana perkuliahan (2,79); serta (3) Ketersediaan laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (2,78). Berdasarkan hasil ulasan, maka diperlukan tindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu pembelajaran sebagai berikut:

Tabel 3.4 Tindak Lanjut Kinerja Mengajar Dosen

Permasalahan	Akar Permasalahan	Tindakan Perbaikan
Kondisi sarana dan prasarana pembelajaran daring	<ul style="list-style-type: none"> • Kegiatan pembelajaran daring bertepatan dengan kegiatan akademik di luar kampus • Kegiatan pembelajaran daring diikuti oleh mahasiswa dengan kondisi jaringan yang berbeda 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembelajaran daring dilaksanakan di tempat yang memiliki kondisi jaringan yang stabil

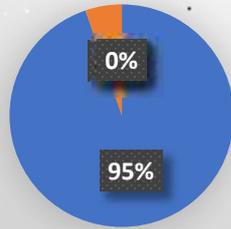
Kelengkapan sarana perkuliahan	<ul style="list-style-type: none"> Sarana perkuliahan di kelas kadang dihilangkan dan/atau tidak dirawat oleh mahasiswa 	<ul style="list-style-type: none"> Pengelolaan sarana kelas dilakukan lebih baik oleh staff dan dosen program studi
Ketersediaan laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah mata kuliah yang membutuhkan ruangan praktek sangat besar 	<ul style="list-style-type: none"> Penambahan laboratorium atau pembuatan SOP perihal penggunaan laboratorium

Selanjutnya adalah penyajian data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik oleh program studi dalam bentuk grafik pada masing-masing aspek yang dapat dilihat sebagai berikut:



Tata Pamong

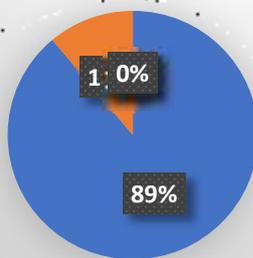
Dosen dan Tenaga Kependidikan telah bekerja sesuai tugas dan fungsinya



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata Pamong

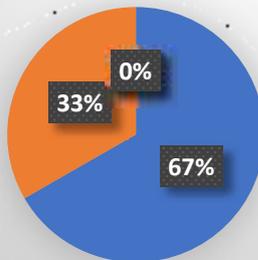
Kualitas pelayanan di program studi dalam pengurusan kegiatan kemahasiswaan atau kebutuhan lainnya



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata Pamong

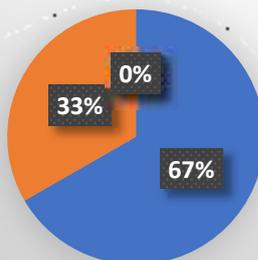
Kualitas pelayanan di tingkat fakultas dalam pengurusan kegiatan kemahasiswaan atau kebutuhan lainnya



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata Pamong

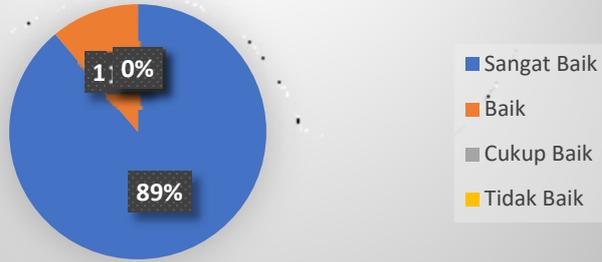
Kualitas pelayanan di tingkat universitas dalam pengurusan kegiatan kemahasiswaan atau kebutuhan lainnya



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata Pamong

Sikap profesional petugas di program studi dalam melayani pengurusan kegiatan kemahasiswaan atau kebutuhan lainnya



Tata Pamong

Sikap profesional petugas di tingkat fakultas dalam melayani pengurusan kegiatan kemahasiswaan atau kebutuhan lainnya



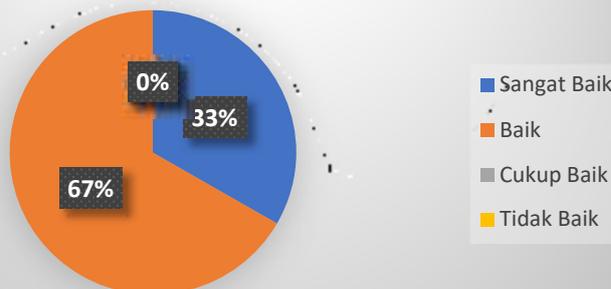
Tata Pamong

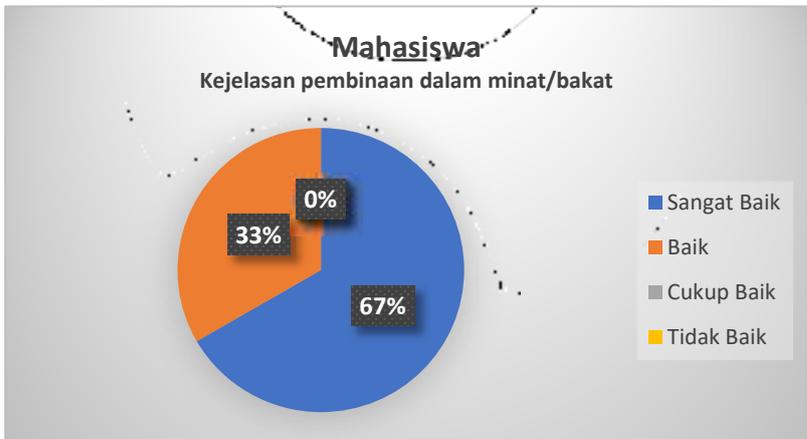
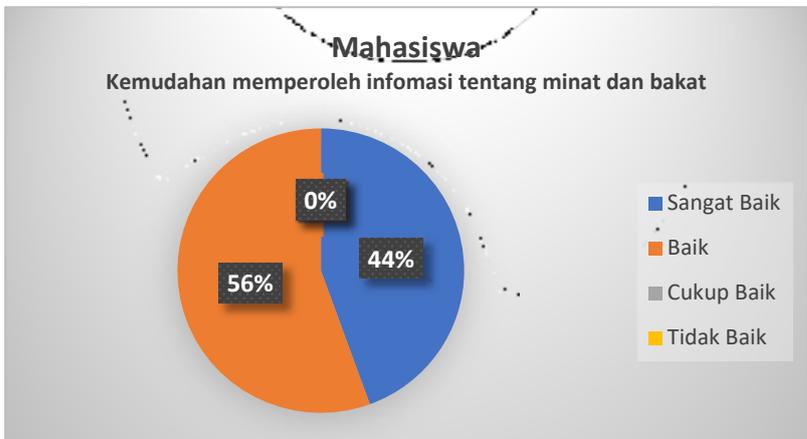
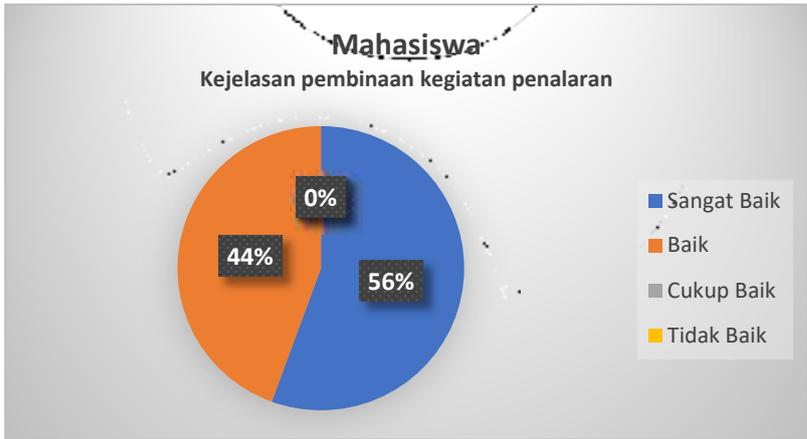
Sikap profesional petugas di tingkat universitas dalam melayani pengurusan kegiatan kemahasiswaan atau kebutuhan lainnya



Mahasiswa

Kemudahan memperoleh informasi kegiatan penalaran





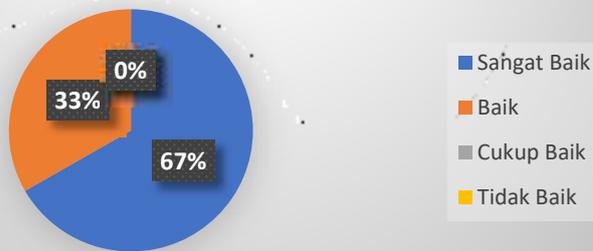
Mahasiswa

Kejelasan prosedur dalam kesejahtraan (beasiswa, bimbingan konseling, dan layanan kesehatan)



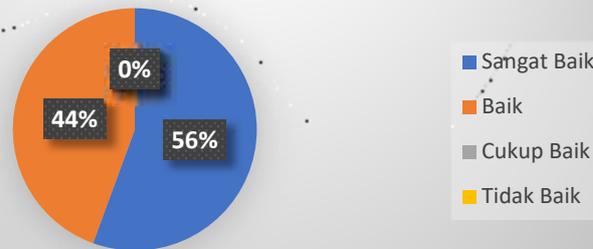
Mahasiswa

Kemudahan memperoleh informasi tentang karier dan bimbingan kewirausahaan



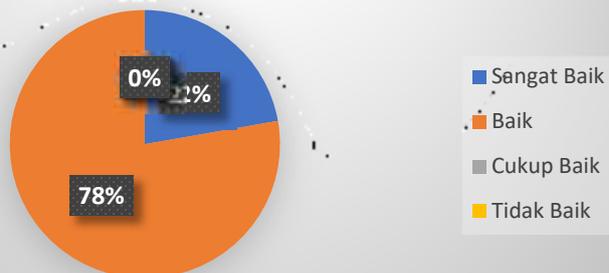
Mahasiswa

Kejelasan prosedur dalam karier dan bimbingan kewirausahaan



Mahasiswa

Kejelasan kriteria seleksi beasiswa





Berdasarkan dari grafik grafik di atas, dapat diketahui bahwa aspek-aspek layanan administrasi akademik oleh program studi secara keseluruhan mahasiswa menyatakan berada pada kategori Baik dan Sangat Baik.

Tabel 3.5 Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik oleh Program Studi

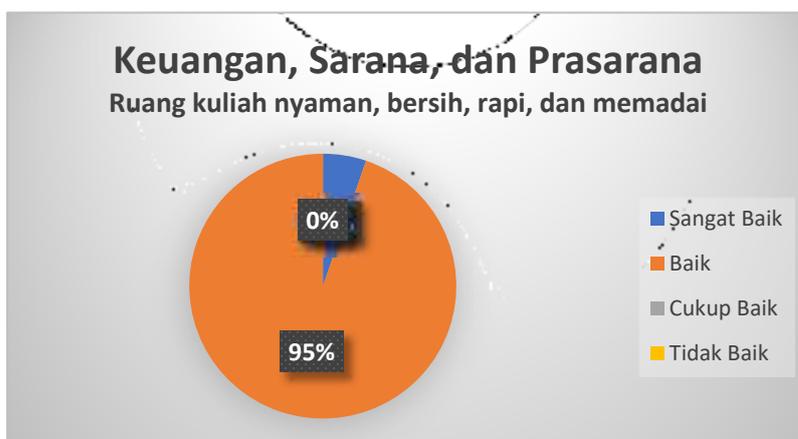
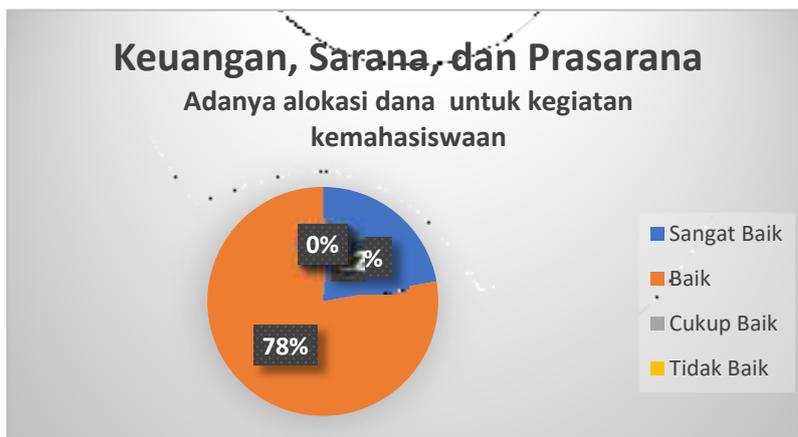
Pernyataan	Rata-Rata Indeks Kepuasan
Tata Pamong	3,07
Mahasiswa	3,00

Dalam memastikan hasil pelaksanaan kepuasan mahasiswa memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan, dibutuhkan suatu ulasan yang menyeluruh pada kedua aspek tersebut. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan yang terkait kinerja dosen mengajar terletak pada aspek Mahasiswa, antara lain: (1) Kejelasan kriteria seleksi beasiswa (2,83); dan (2) Ketepatan waktu pencairan beasiswa (2,84). Berdasarkan hasil ulasan, maka diperlukan tindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu pembelajaran sebagai berikut:

Tabel 3.6 Tindak Lanjut Layanan Administrasi Akademik oleh Program Studi

Permasalahan	Akar Permasalahan	Tindakan Perbaikan
Kejelasan kriteria seleksi beasiswa	<ul style="list-style-type: none"> Tidak tersampaikan secara rinci kriteria penyeleksian beasiswa 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi terkait dengan spesifikasi kriteria seleksi
Ketepatan waktu pencairan beasiswa	<ul style="list-style-type: none"> Tidak jelasnya standar operasional perihal pencairan dana beasiswa 	<ul style="list-style-type: none"> Pembuatan SOP terkait pencairan dana beasiswa

Selanjutnya adalah penyajian data tingkat kepuasan mahasiswa terhadap prasarana dan sarana pembelajaran di program studi dalam bentuk grafik pada masing-masing aspek yang dapat dilihat sebagai berikut:



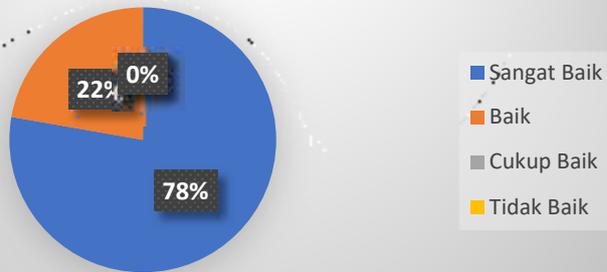
Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Ketersediaan alat/bahan penunjang kegiatan praktikum



Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Perpustakaan yang nyaman, bersih, dan memadai



Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Perpustakaan menyediakan buku, jurnal, dan literatur lain yang memadai



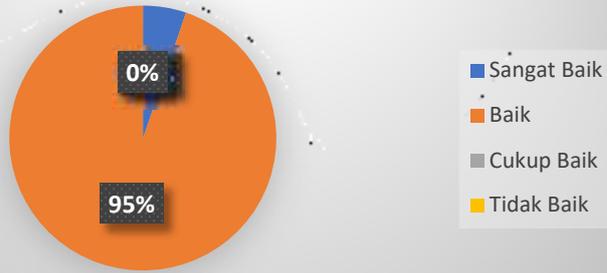
Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Tempat ibadah nyaman, bersih, dan memadai



Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana internet



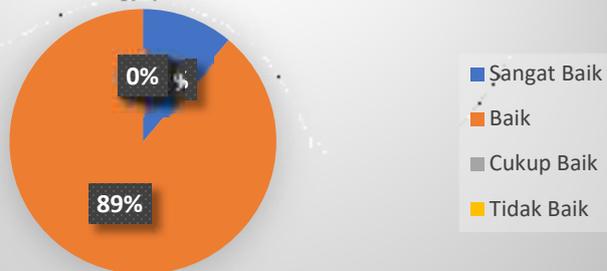
Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Taman dan ruang terbuka yang mendukung terciptanya suasana akademik yang kondusif



Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana olah raga



Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan





Berdasarkan dari grafik grafik di atas, dapat diketahui bahwa aspek keuangan, sarana, dan prasarana secara keseluruhan mahasiswa menyatakan berada pada kategori Baik dan Sangat Baik.

Tabel 3.7 Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Prasarana dan Sarana Pembelajaran di Program Studi

Pernyataan	Rata-Rata Indeks Kepuasan
Keuangan, Sarana, dan Prasarana	2,91

Dalam memastikan hasil pelaksanaan kepuasan mahasiswa memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan, dibutuhkan suatu ulasan yang menyeluruh pada satu aspek tersebut. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan yang terkait kinerja dosen mengajar terletak pada aspek Keuangan, Sarana, dan Prasarana, antara lain: (1) Ketersediaan sarana dan prasarana internet (2,41); dan (2) Toilet nyaman, bersih, dan memadai (2,49). Berdasarkan hasil ulasan, maka diperlukan tindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu pembelajaran sebagai berikut:

Tabel 3.8 Tindak Lanjut Prasarana dan Sarana Pembelajaran di Program Studi

Permasalahan	Akar Permasalahan	Tindakan Perbaikan
Ketersediaan sarana dan prasarana internet	<ul style="list-style-type: none"> Kurangnya <i>router</i> yang dapat menambah kualitas jaringan 	<ul style="list-style-type: none"> Penambahan <i>router</i> di setiap gedung yang berdekatan dengan kelas kuliah
Toilet nyaman, bersih, dan memadai	<ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa dan Dosen terkadang tidak membersihkan secara rapi ketika selesai digunakan 	<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi untuk pemakaian toilet agar tetap terjaga kebersihan dan kenyamanannya

3.3 Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen di FISIP UHO Tahun 2022

Kegiatan monitoring dan evaluasi layanan manajemen ini akan dapat menampilkan tingkat kepuasan dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo yang meliputi 9 (sembilan) jurusan/program studi. Adapun jumlah responden dosen pada Tahun 2022 sebanyak 122 orang.

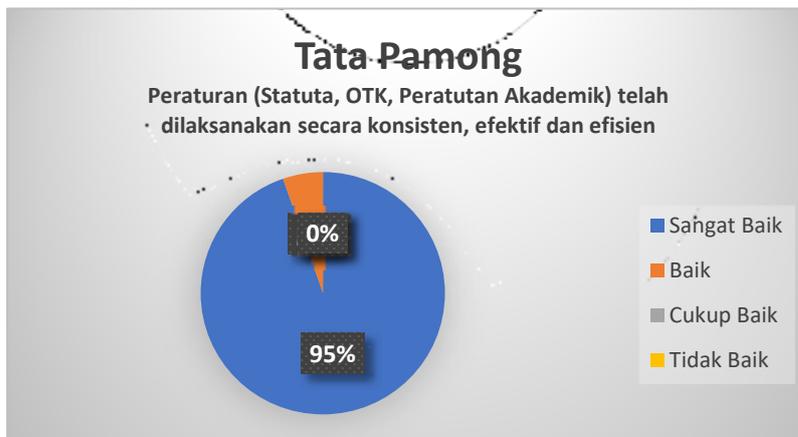
Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di FISIP UHO dapat terlihat dari 3 (tiga) unsur, yaitu: Tata Pamong, Sumber Daya Manusia, serta Keuangan, Sarana, dan Prasarana. Adapun hasil tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen adalah sebagai berikut:

Tabel 3.9 Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Manajemen di FISIP UHO Tahun 2022

Aspek Kepuasan Dosen	Rata-Rata	Kriteria
Tata Pamong	3,16	Puas
Sumber Daya Manusia	3,07	Puas
Keuangan, Sarana, dan Prasarana	2,79	Cukup Puas
Rata-Rata	3,00	Puas

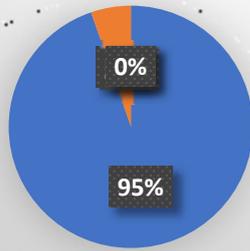
Berdasarkan Tabel 3.9 di atas, dapat ditunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo ada pada rentang nilai 3,00 atau berada dalam kategori Puas. Rata-rata dari penilaian tersebut diperoleh dari penilaian rata-rata 3 (tiga) unsur yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun nilai tertinggi diperoleh pada aspek tata pamong.

Berikutnya adalah penyajian data tingkat kepuasan dosen terhadap aspek tata pamong dalam bentuk grafik pada masing-masing aspek yang dapat dilihat sebagai berikut:



Tata Pamong

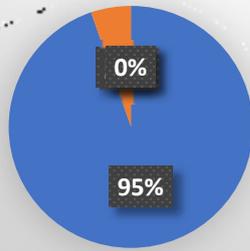
Kualitas layanan di tingkat prodi/fakultas dalam kegiatan administratif (kepangkatan/jabatan fungsional, surat ijin, dll)



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata Pamong

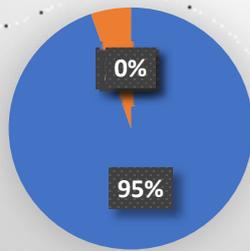
Kualitas layanan di tingkat universitas dalam kegiatan administratif (kepangkatan/jabatan fungsional, surat ijin, dll)



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata Pamong

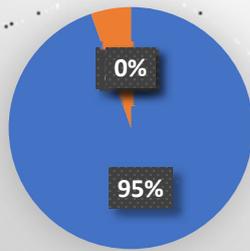
Kualitas layanan di tingkat fakultas dalam penyediaan kebutuhan pembelajaran



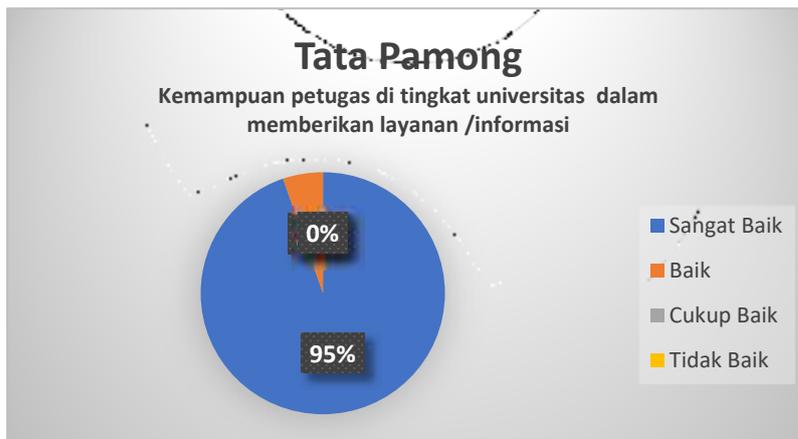
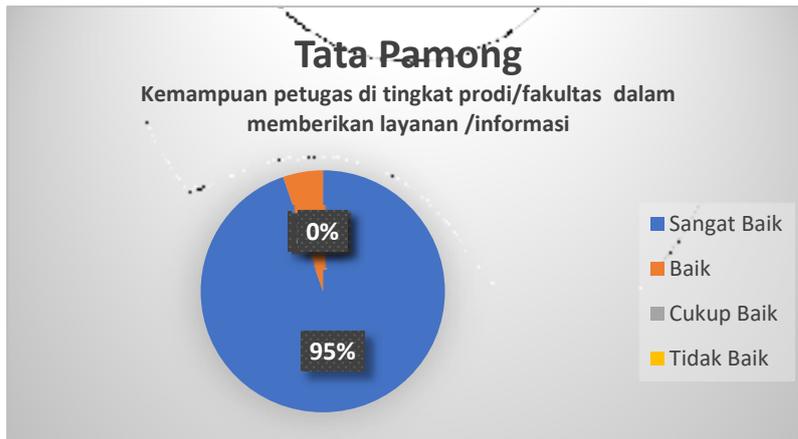
- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata Pamong

Kualitas layanan di tingkat universitas dalam penyediaan kebutuhan pembelajaran



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik



Berdasarkan dari grafik grafik di atas, dapat diketahui bahwa aspek tata pamong menyatakan berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 3.10 Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Tata Pamong

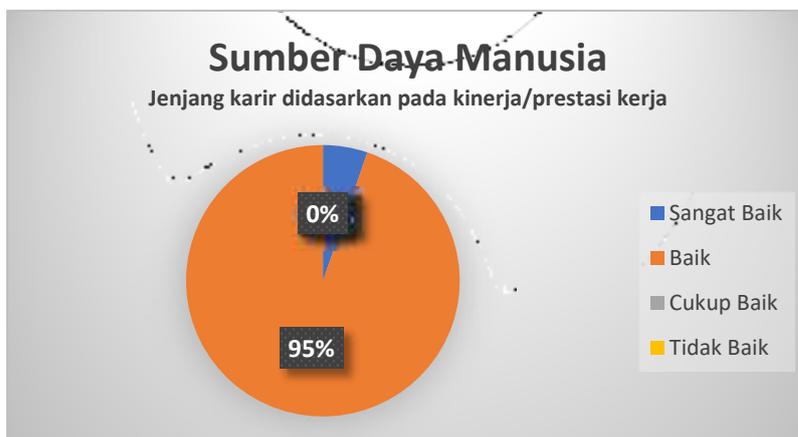
Pernyataan	Rata-Rata Indeks Kepuasan
Tata Pamong	3,16

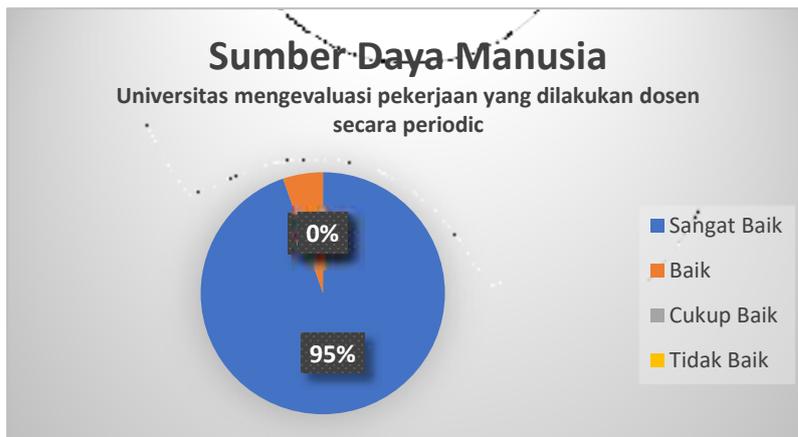
Dalam memastikan hasil pelaksanaan kepuasan dosen memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan, dibutuhkan suatu ulasan yang menyeluruh pada satu aspek tersebut. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan yang terkait tata pamong terletak pada aspek tata pamong itu sendiri, yaitu: Kualitas layanan di tingkat universitas dalam penyediaan kebutuhan pembelajaran (3,26). Berdasarkan hasil ulasan, maka diperlukan tindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu pembelajaran sebagai berikut:

Tabel 3.11 Tindak Lanjut Tata Pamong

Permasalahan	Akar Permasalahan	Tindakan Perbaikan
Kualitas layanan di tingkat universitas dalam penyediaan kebutuhan pembelajaran	Pendistribusian kebutuhan pembelajaran dari universitas belum merata	Pemerataan kebutuhan pembelajaran untuk masing-masing fakultas dari universitas

Selanjutnya adalah penyajian data tingkat kepuasan dosen terhadap sumber daya manusia dalam bentuk grafik pada masing-masing aspek yang dapat dilihat sebagai berikut:





Berdasarkan dari grafik grafik di atas, dapat diketahui bahwa aspek sumber daya manusia menyatakan berada pada kategori Baik dan Sangat Baik.

Tabel 3.12 Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Sumber Daya Manusia

Pernyataan	Rata-Rata Indeks Kepuasan
Sumber Daya Manusia	3,07

Dalam memastikan hasil pelaksanaan kepuasan dosen memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan, dibutuhkan suatu ulasan yang menyeluruh pada satu aspek tersebut. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan yang terkait sumber daya manusia terletak pada aspek sumber daya manusia itu sendiri, yaitu: Jenjang karir didasarkan pada kinerja/prestasi kerja (2,98). Berdasarkan hasil ulasan, maka diperlukan tindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu pembelajaran sebagai berikut:

Tabel 3.13 Tindak Lanjut Sumber Daya Manusia

Permasalahan	Akar Permasalahan	Tindakan Perbaikan
Jenjang karir didasarkan pada kinerja/prestasi kerja	Ketidakjelasan bagaimana alur untuk proses jenjang karir yang berbasis kinerja kerja	Sosialisasi terkait kinerja atau prestasi kerja mana saja yang dapat menjadi dasar untuk jenjang karir

Selanjutnya adalah penyajian data tingkat kepuasan dosen terhadap keuangan, sarana, dan prasarana dalam bentuk grafik pada masing-masing aspek yang dapat dilihat sebagai berikut:



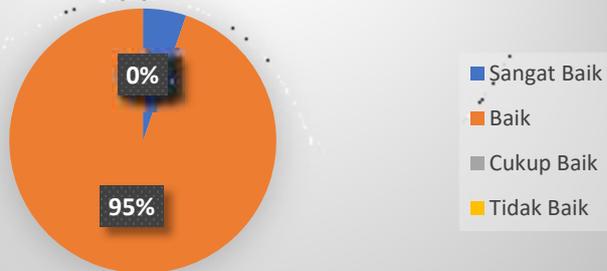
KSP

Alokasi dana untuk kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat oleh dosen memadai



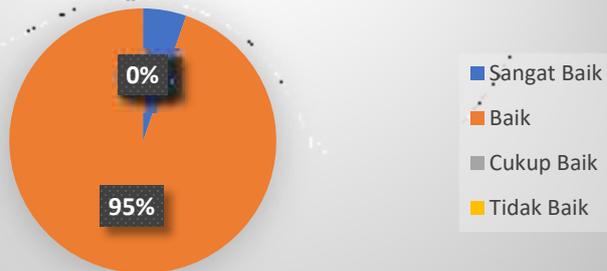
KSP

Ruang kuliah nyaman dan memadai



KSP

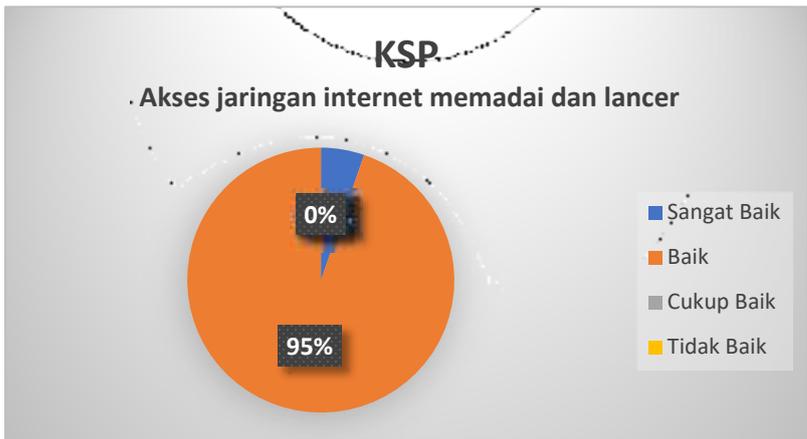
Ruang dosen nyaman dan memadai



KSP

Ketersediaan alat-alat penunjang untuk kegiatan mengajar dan memadai









Berdasarkan dari grafik grafik di atas, dapat diketahui bahwa aspek keuangan, sarana, dan prasarana (KSP) menyatakan berada pada kategori Baik dan Sangat Baik.

Tabel 3.14 Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Pernyataan	Rata-Rata Indeks Kepuasan
Keuangan, Sarana, dan Prasarana	2,79

Dalam memastikan hasil pelaksanaan kepuasan dosen memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan, dibutuhkan suatu ulasan yang menyeluruh pada satu aspek tersebut. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan yang terkait keuangan, sarana, dan prasarana terletak pada aspek keuangan, sarana, dan prasarana itu sendiri, yaitu: (1) Ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan (2,70); (2) Akses jaringan internet memadai dan lancar (2,57); dan (3) Ruang dosen nyaman dan memadai (2,57). Berdasarkan hasil ulasan, maka diperlukan tindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu pembelajaran sebagai berikut:

Tabel 3.15 Tindak Lanjut Keuangan, Sarana, dan Prasarana

Permasalahan	Akar Permasalahan	Tindakan Perbaikan
Ketersediaan sarana dan prasarana kesehatan	Jumlah dosen dan mahasiswa yang sangat besar	Peningkatan sarana dan prasarana kesehatan
Akses jaringan internet memadai dan lancar	Jumlah dosen dan mahasiswa yang sangat besar	Peningkatan bandwidth dan kecepatan akses internet
Ruang dosen nyaman dan memadai	Jumlah dosen yang sangat besar	Penambahan ruangan untuk para dosen

3.4 Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di FISIP UHO Tahun 2022

Kegiatan monitoring dan evaluasi layanan manajemen ini akan dapat menampilkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo yang meliputi unit akademik fakultas, jurusan, program studi, laboratorium, unit kemahasiswaan, dan kepegawaian. Adapun jumlah responden tenaga kependidikan pada Tahun 2022 sebanyak 33 orang.

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di FISIP UHO dapat terlihat dari 2 (dua) unsur, yaitu: Tata Pamong dan Sumber Daya Manusia. Adapun hasil tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen adalah sebagai berikut:

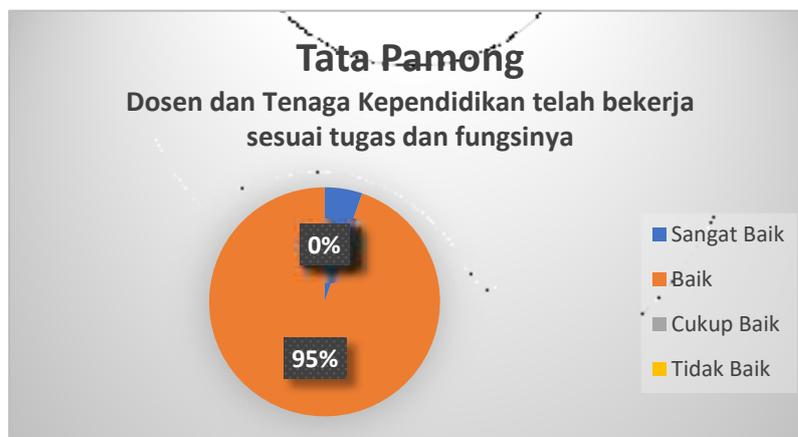
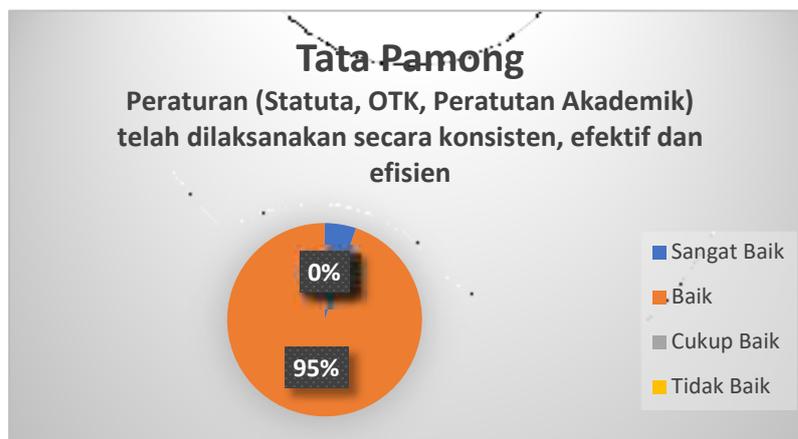
Tabel 3.16 Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen di FISIP UHO Tahun 2022

Aspek Kepuasan Tenaga Kependidikan	Rata-Rata	Kriteria
Tata Pamong	2,87	Cukup Puas
Sumber Daya Manusia	2,82	Cukup Puas
Rata-Rata	2,84	Cukup Puas

Berdasarkan Tabel 3.16 di atas, dapat ditunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

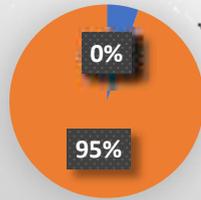
Universitas Halu Oleo ada pada rentang nilai 2.84 atau berada dalam kategori Cukup Puas. Rata-rata dari penilaian tersebut diperoleh dari penilaian rata-rata 2 (dua) unsur yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun nilai tertinggi diperoleh pada aspek tata pamong.

Berikutnya adalah penyajian data tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap aspek tata pamong dalam bentuk grafik pada masing-masing aspek yang dapat dilihat sebagai berikut:



Tata Pamong

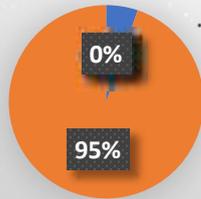
Kualitas layanan di tingkat prodi/fakultas dalam kegiatan administratif (kepangkatan/jabatan fungsional, surat ijin, dll)



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata Pamong

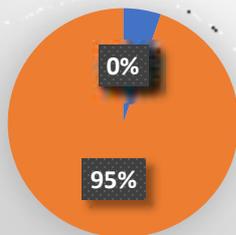
Kualitas layanan di tingkat universitas dalam kegiatan administratif (kepangkatan/jabatan fungsional, surat ijin, dll)



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata Pamong

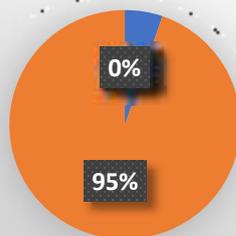
Kemampuan petugas di tingkat fakultas dalam memberikan layanan /informasi



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata Pamong

Kemampuan petugas di tingkat universitas dalam memberikan layanan /informasi



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Berdasarkan dari grafik grafik di atas, dapat diketahui bahwa aspek tata pamong menyatakan berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 3.17 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Tata Pamong

Pernyataan	Rata-Rata Indeks Kepuasan
Tata Pamong	2,87

Dalam memastikan hasil pelaksanaan kepuasan tenaga kependidikan memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan, dibutuhkan suatu ulasan yang menyeluruh pada satu aspek tersebut. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan yang terkait tata pamong terletak pada aspek tata pamong itu sendiri, yaitu: Peraturan (Statuta, OTK, Peraturan Akademik) telah dilaksanakan secara konsisten, efektif dan efisien (2,78). Berdasarkan hasil ulasan, maka diperlukan tindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu pembelajaran sebagai berikut:

Tabel 3.18 Tindak Lanjut Tata Pamong

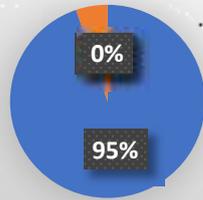
Permasalahan	Akar Permasalahan	Tindakan Perbaikan
Peraturan (Statuta, OTK, Peraturan Akademik) telah dilaksanakan secara konsisten, efektif dan efisien	Jumlah tenaga kependidikan yang sangat besar di berbagai fakultas	Peningkatan ketegasan terkait peraturan

Selanjutnya adalah penyajian data tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap sumber daya manusia dalam bentuk grafik pada masing-masing aspek yang dapat dilihat sebagai berikut:



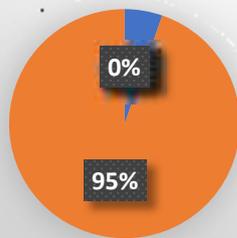
Sumber Daya Manusia

Kesempatan untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan untuk pengembangan diri



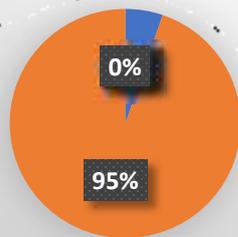
Sumber Daya Manusia

Jenjang karir didasarkan pada kinerja/prestasi kerja



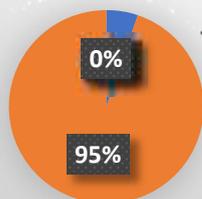
Sumber Daya Manusia

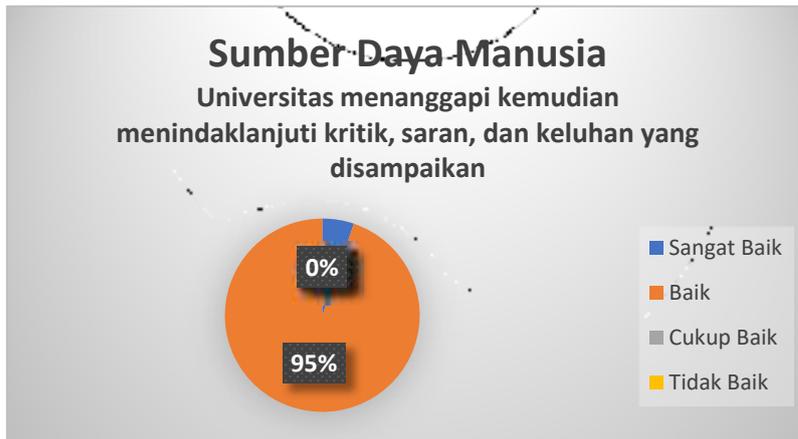
Sistem pembinaan tenaga kependidikan dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi



Sumber Daya Manusia

Universitas menilai dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan tenaga kependidikan secara periodik





Berdasarkan dari grafik grafik di atas, dapat diketahui bahwa aspek sumber daya manusia menyatakan berada pada kategori Baik dan Sangat Baik.

Tabel 3.19 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Sumber Daya Manusia

Pernyataan	Rata-Rata Indeks Kepuasan
Sumber Daya Manusia	2,82

Dalam memastikan hasil pelaksanaan kepuasan tenaga kependidikan memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan, dibutuhkan suatu ulasan yang menyeluruh pada satu aspek tersebut. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan yang terkait sumber daya manusia terletak pada aspek sumber daya manusia itu sendiri, yaitu: Jenjang karir didasarkan pada kinerja/prestasi kerja (2,73). Berdasarkan hasil ulasan, maka diperlukan tindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu pembelajaran sebagai berikut:

Tabel 3.20 Tindak Lanjut Tata Sumber Daya Manusia

Permasalahan	Akar Permasalahan	Tindakan Perbaikan
Jenjang karir didasarkan pada kinerja/prestasi kerja	Jumlah dan antusiasme tenaga kependidikan yang sangat besar	Peningkatan dan pembuatan SOP perihal jenjang karir

3.5 Tingkat Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di FISIP UHO Tahun 2022

Kegiatan monitoring dan evaluasi layanan manajemen ini akan dapat menampilkan tingkat kepuasan alumni di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo yang berasal dari 9 (sembilan) jurusan yang ada.. Adapun jumlah responden alumni pada Tahun 2022 sebanyak 479 orang.

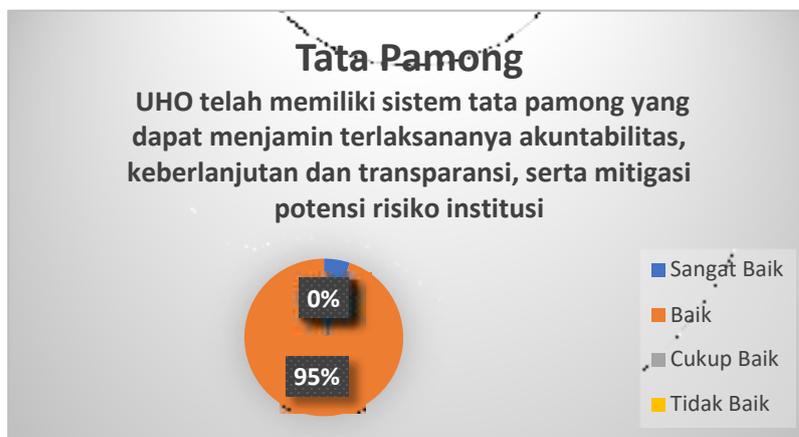
Tingkat kepuasan alumni terhadap layanan manajemen di FISIP UHO dapat terlihat dari 1 (satu) unsur, yaitu: Tata Pamong. Adapun hasil tingkat kepuasan alumni terhadap layanan manajemen adalah sebagai berikut:

Tabel 3.21 Tingkat Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen di FISIP UHO Tahun 2022

Aspek Kepuasan Alumni	Rata-Rata	Kriteria
Tata Pamong	2,35	Cukup Puas
Rata-Rata	2,35	Cukup Puas

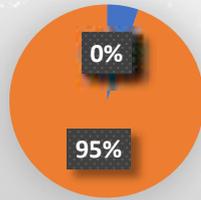
Berdasarkan Tabel 3.21 di atas, dapat ditunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan alumni terhadap layanan manajemen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo ada pada rentang nilai 2,35 atau berada dalam kategori Cukup Puas. Rata-rata dari penilaian tersebut diperoleh dari penilaian rata-rata 1 (satu) unsur yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun nilai tertinggi diperoleh pada aspek tata pamong.

Berikutnya adalah penyajian data tingkat kepuasan alumni terhadap aspek tata pamong dalam bentuk grafik pada masing-masing aspek yang dapat dilihat sebagai berikut:



Tata-Pamong

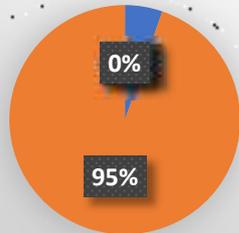
Peraturan (Statuta, OTK, Peraturan Akademik) telah dilaksanakan secara konsisten, efektif dan efisien



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata-Pamong

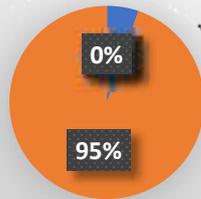
Dosen dan Tenaga Kependidikan telah bekerja sesuai tugas dan fungsinya



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata-Pamong

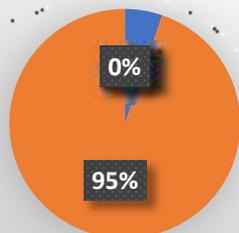
Kualitas layanan di tingkat program studi/fakultas dalam pengurusan administratif (ijazah, legalisir, dan kebutuhan lainnya)



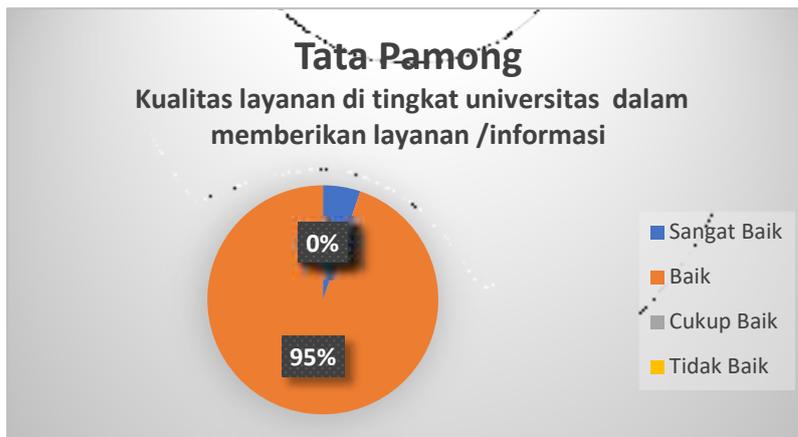
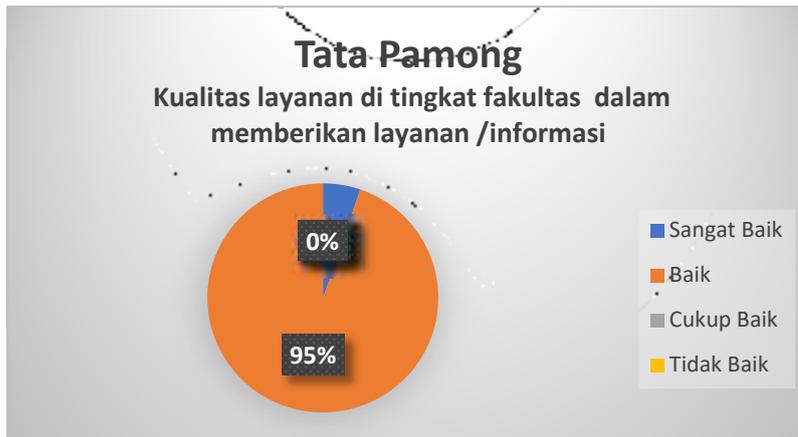
- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata-Pamong

Kualitas layanan di tingkat fakultas/universitas dalam pengelolaan alumni



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik



Berdasarkan dari grafik grafik di atas, dapat diketahui bahwa aspek tata pamong menyatakan berada pada kategori Baik.

Tabel 3.22 Indeks Kepuasan Alumni Terhadap Tata Pamong

Pernyataan	Rata-Rata Indeks Kepuasan
Tata Pamong	2,35

Dalam memastikan hasil pelaksanaan kepuasan alumni memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan, dibutuhkan suatu ulasan yang menyeluruh pada satu aspek tersebut. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan yang terkait tata pamong terletak pada aspek tata pamong itu sendiri, yaitu: UHO telah memiliki sistem tata pamong yang dapat menjamin terlaksananya akuntabilitas, keberlanjutan dan transparansi, serta mitigasi potensi risiko institusi (2,25). Berdasarkan hasil ulasan, maka diperlukan tindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu pembelajaran sebagai berikut:

Tabel 3.23 Tindak Lanjut Tata Pamong

Permasalahan	Akar Permasalahan	Tindakan Perbaikan
UHO telah memiliki sistem tata pamong yang dapat menjamin terlaksananya akuntabilitas, keberlanjutan dan transparansi, serta mitigasi potensi risiko institusi	Jumlah alumni yang sangat besar dengan kepentingan yang berbeda	Peningkatan kualitas sistem tata pamong

3.6 Tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di FISIP UHO Tahun 2022

Kegiatan monitoring dan evaluasi layanan manajemen ini akan dapat menampilkan tingkat kepuasan mitra di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo yang berasal dari mitra yang berbeda. Adapun jumlah responden mitra pada Tahun 2022 sebanyak 285 orang.

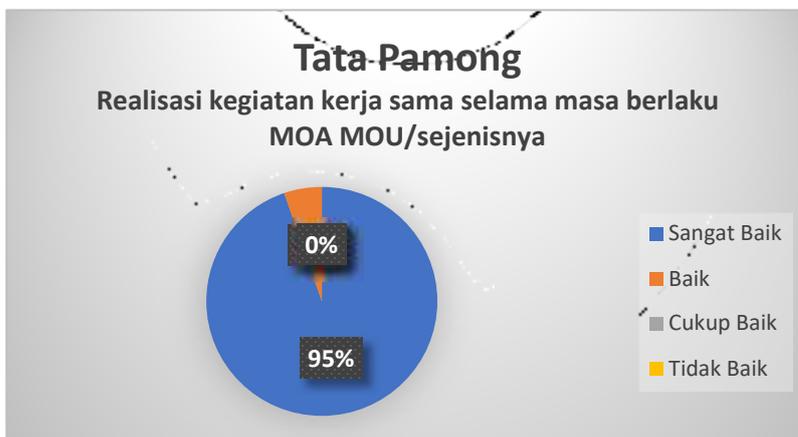
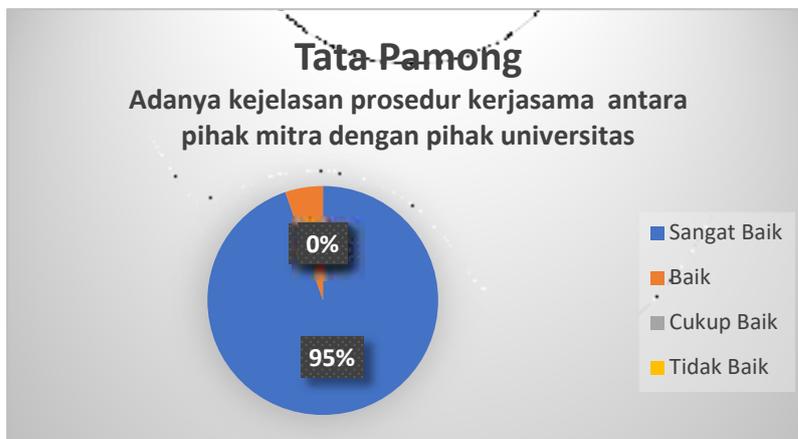
Tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen di FISIP UHO dapat terlihat dari 3 (tiga) unsur, yaitu: Tata Pamong, Mitra Penelitian, dan Mitra Pengabdian. Adapun hasil tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen adalah sebagai berikut:

Tabel 3.24 Tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen di FISIP UHO Tahun 2022

Aspek Kepuasan Mitra	Rata-Rata	Kriteria
Tata Pamong	3,32	Puas
Mitra Penelitian	3.27	Puas
Mitra Pengabdian	3.27	Puas
Rata-Rata	3,29	Puas

Berdasarkan Tabel 3.24 di atas, dapat ditunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo ada pada rentang nilai 3,29 atau berada dalam kategori Puas. Rata-rata dari penilaian tersebut diperoleh dari penilaian rata-rata 3 (tiga) unsur yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun nilai tertinggi diperoleh pada aspek Tata Pamong

Berikutnya adalah penyajian data tingkat kepuasan mitra terhadap aspek tata pamong dalam bentuk grafik pada masing-masing aspek yang dapat dilihat sebagai berikut:



Berdasarkan dari grafik grafik di atas, dapat diketahui bahwa aspek tata pamong menyatakan berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 3.25 Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Tata Pamong

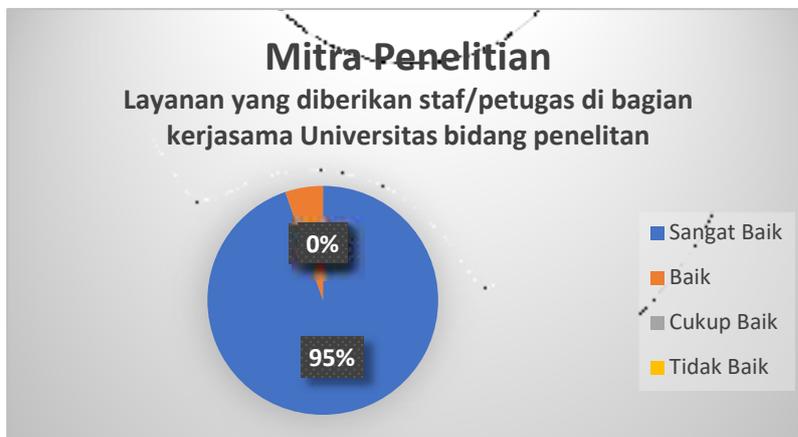
Pernyataan	Rata-Rata Indeks Kepuasan
Tata Pamong	3,32

Dalam memastikan hasil pelaksanaan kepuasan mitra memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan, dibutuhkan suatu ulasan yang menyeluruh pada satu aspek tersebut. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan yang terkait tata pamong terletak pada aspek tata pamong itu sendiri, yaitu: Adanya kejelasan prosedur kerjasama antara pihak mitra dengan pihak universitas (3,24). Berdasarkan hasil ulasan, maka diperlukan tindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu pembelajaran sebagai berikut:

Tabel 3.26 Tindak Lanjut Tata Pamong

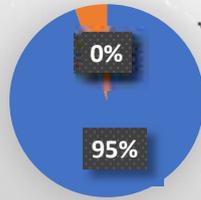
Permasalahan	Akar Permasalahan	Tindakan Perbaikan
Adanya kejelasan prosedur kerjasama antara pihak mitra dengan pihak universitas	Jumlah mitra yang ingin bekerjasama sangat besar	Pembuatan SOP terkait prosedur kerjasama untuk calon mitra

Selanjutnya adalah penyajian data tingkat kepuasan mitra terhadap mitra penelitian dalam bentuk grafik pada masing-masing aspek yang dapat dilihat sebagai berikut:



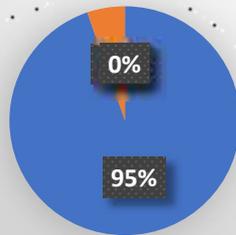
Mitra Penelitian

Kompetensi SDM yang tersedia di universitas
sehubungan dengan kerjasama bidang penelitian
memadai



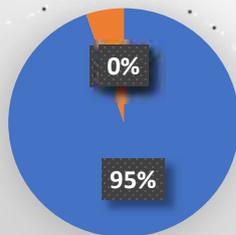
Mitra Penelitian

Komunikasi yang baik antara pihak mitra dan
pihak universitas di bidang penelitian



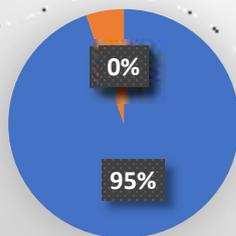
Mitra Penelitian

Kejelasan prosedur kerjasama bidang penelitian
antara pihak mitra dan pihak fakultas



Mitra Penelitian

Implementasi kegiatan kerja sama bidang
penelitian sesuai kontrak





Berdasarkan dari grafik grafik di atas, dapat diketahui bahwa aspek mitra penelitian menyatakan berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 3.27 Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Mitra Penelitian

Pernyataan	Rata-Rata Indeks Kepuasan
Mitra Penelitian	3,27

Dalam memastikan hasil pelaksanaan kepuasan mitra memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan, dibutuhkan suatu ulasan yang menyeluruh pada satu aspek tersebut. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan yang terkait mitra penelitian terletak pada aspek mitra penelitian itu sendiri, yaitu: Kompetensi SDM yang tersedia di universitas sehubungan dengan kerjasama bidang penelitian memadai (3,17). Berdasarkan hasil ulasan, maka diperlukan tindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu pembelajaran sebagai berikut:

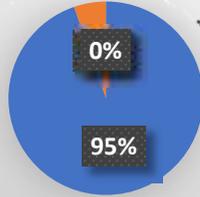
Tabel 3.28 Tindak Lanjut Mitra Penelitian

Permasalahan	Akar Permasalahan	Tindakan Perbaikan
Kompetensi SDM yang tersedia di universitas sehubungan dengan kerjasama bidang penelitian memadai	Jumlah kompetensi sumber daya manusia banyak yang belum linear	Pemerataan kegiatan penelitian ke sumber daya manusia yang kompeten

Selanjutnya adalah penyajian data tingkat kepuasan mitra terhadap mitra pengabdian dalam bentuk grafik pada masing-masing aspek yang dapat dilihat sebagai berikut:

Mitra Pengabdian

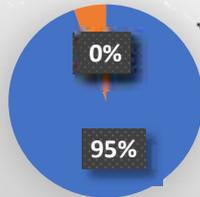
Layanan yang diberikan staf/petugas di bagian kerjasama Universitas bidang pengabdian kepada masyarakat



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Mitra Pengabdian

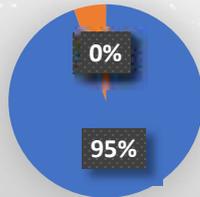
Kompetensi SDM yang tersedia di universitas sehubungan dengan kerjasama bidang pengabdian kepada masyarakat memadai



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Mitra Pengabdian

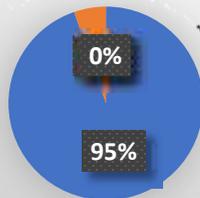
Komunikasi yang baik antara pihak mitra dan pihak universitas bidang pengabdian kepada masyarakat



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Mitra Pengabdian

Kejelasan prosedur kerjasama antara pihak mitra dan pihak fakultas di bidang pengabdian kepada masyarakat



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik



Berdasarkan dari grafik grafik di atas, dapat diketahui bahwa aspek mitra pengabdian menyatakan berada pada kategori Sangat Baik.

Tabel 3.29 Indeks Kepuasan Mitra Terhadap Mitra Pengabdian

Pernyataan	Rata-Rata Indeks Kepuasan
Mitra Pengabdian	3,27

Dalam memastikan hasil pelaksanaan kepuasan mitra memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan, dibutuhkan suatu ulasan yang menyeluruh pada satu aspek tersebut. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan yang terkait mitra pengabdian terletak pada aspek mitra pengabdian itu sendiri, yaitu: Layanan yang diberikan staf/petugas di bagian kerjasama Universitas bidang pengabdian kepada masyarakat (3,24). Berdasarkan hasil ulasan, maka diperlukan tindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu pembelajaran sebagai berikut:

Tabel 3.30 Tindak Lanjut Mitra Pengabdian

Permasalahan	Akar Permasalahan	Tindakan Perbaikan
Layanan yang diberikan staf/petugas di bagian kerjasama Universitas bidang pengabdian kepada masyarakat	Jumlah mitra pengabdian yang banyak	Peningkatan layanan di bagian kerjasama Universitas bidang PKM

3.7 Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di FISIP UHO Tahun 2022

Kegiatan monitoring dan evaluasi layanan manajemen ini akan dapat menampilkan tingkat kepuasan pengguna lulusan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo yang berasal dari pengguna lulusan yang berbeda Adapun jumlah responden mitra pada Tahun 2022 sebanyak 974 orang.

Tingkat kepuasan mitra terhadap layanan manajemen di FISIP UHO dapat terlihat dari 1 (satu) unsur, yaitu: Tata Pamong. Adapun hasil tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen adalah sebagai berikut:

Tabel 3.31 Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Layanan Manajemen di FISIP UHO Tahun 2022

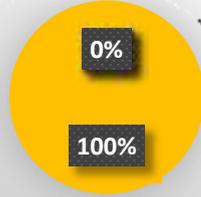
Aspek Kepuasan Pengguna Lulusan	Rata-Rata	Kriteria
Tata Pamong	0,85	Tidak Puas
Rata-Rata	0,85	Tidak Puas

Berdasarkan Tabel 3.31 di atas, dapat ditunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo ada pada rentang nilai 0,85 atau berada dalam kategori Tidak Puas. Rata-rata dari penilaian tersebut diperoleh dari penilaian rata-rata 1 (satu) unsur yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun nilai tertinggi diperoleh pada aspek tata pamong.

Berikutnya adalah penyajian data tingkat kepuasan alumni terhadap aspek tata pamong dalam bentuk grafik pada masing-masing aspek yang dapat dilihat sebagai berikut:

Tata Pamong

Telah tercipta komunikasi yang baik antara pihak pengguna lulusan dengan pihak fakultas/universitas



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata Pamong

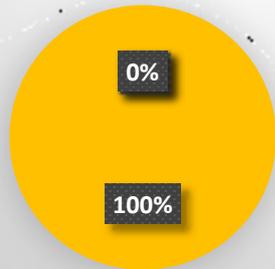
Adanya kejelasan prosedur layanan manajemen antara pihak pengguna lulusan dengan fakultas/universitas



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata Pamong

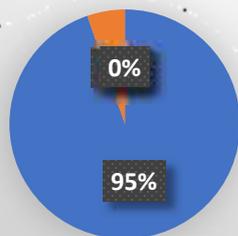
Kualitas layanan yang diberikan oleh staf/petugas



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Tata Pamong

Manfaat yang diberikan oleh pelaksanaan kegiatan terhadap pihak pengguna lulusan



- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

Berdasarkan dari grafik grafik di atas, dapat diketahui bahwa aspek tata pamong menyatakan berada pada kategori Tidak Baik.

Tabel 3.32 Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Tata Pamong

Pernyataan	Rata-Rata Indeks Kepuasan
Tata Pamong	0,85



**UNIT JAMINAN MUTU & SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**