

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan sekolah tinggi yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi seluruh civitas akademika, terutama seluruh warga lingkungan internal sekolah tinggi yaitu dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa. Dalam penyelenggaraan sekolah tinggi, dosen dan tenaga kependidikan merupakan salah satu aktor penting yang memegang kendali proses berlangsungnya sekolah tinggi. Keterlibatan dosen dan tenaga kependidikan dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan sekolah tinggi sangat ditentukan.

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh pengguna layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Dosen adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual dosen akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan dosen maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

STIE Sulut terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada Dosen melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dosen adalah mengadakan monev kepuasan dosen terhadap layanan akademik yang hasilnya dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan yang telah di isi kepada dosen.

### **1.2 Tujuan Monev**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang ada maka tujuan dari monev ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan untuk melayani dosen.

2. Mengukur tingkat kepuasan dosen sebagai pengguna layanan.
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing bidang kerja pelayanan.
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan.
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

### **1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Monitoring dan evaluasi kepuasan dosen terhadap layanan akademik ini dilaksanakan di lingkungan STIE Sulut secara *offline* dengan menggunakan *hardcopy* kuisioner. Adapun waktu pelaksanaannya adalah pada semester ganjil tahun akademik 2022/2023 pada bulan Agustus 2022.

### **1.4 Komponen dan Aspek Pengukuran**

Pengukuran monitoring dan evaluasi kepuasan dosen terhadap layanan akademik STIE Sulut didasarkan pada:

1. Pengembangan Kompetensi
2. Pengembangan Karir / Jabatan
3. Penelitian dan Karya Ilmiah
4. Pengabdian kepada Masyarakat
5. Tugas Tambahan
6. Kebutuhan Kesejahteraan

Komponen-komponen tersebut diatas menjadi indikator-indikator pengukuran monitoring dan evaluasi kepuasan dosen terhadap layanan akademik dilakukan di lingkungan 2 (dua) program studi yaitu Manajemen dan Akuntansi.

## BAB II

### METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

#### 2.1 Metode

Kegiatan Monev dilakukan dilingkungan STIE Sulut dengan membagikan Kuisisioner. Kuisisioner diterbitkan oleh Pusat Penjaminan Mutu (P2M) yang kemudian didistribusikan pada 2 (dua) program studi dan selanjutnya di distribusikan kepada dosen untuk di isi. Data menggunakan angket lalu diolah menggunakan SPSS untuk mencari rata-rata dan diagram.

#### 2.2 Metode Analisis Data

Data skor kepuasan dosen untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan dosen atas kualitas layanan akademik dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata). Kepuasan dosen ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
>3.00 - 4.00	Sangat Baik
>2.00 - 3.00	Baik
>1.00 - 2.00	Cukup Baik
≥0.00 - 1.00	Kurang Baik

Analisis data menggunakan rata-rata (*average*) dari hasil angket. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang aspek yang diukur serta grafik. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Pusat Penjaminan Mutu (P2M) kepada bidang terkait penyelenggara pelayanan dosen. Upaya kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat perguruan tinggi.

**BAB III**  
**HASIL MONITORING DAN EVALUASI**

**3.1 Hasil Monitoring Program Studi Manajemen**

**3.1.1 Data Responden Unsur Pengembangan Kompetensi**

No.	Aspek yang dinilai	Jenis Pertanyaan	Nilai
1	PENGEMBANGAN KOMPETENSI	1. Proses pengajuan untuk studi lanjut bagi dosen	2.85
		2. Proses pengajuan untuk mengikuti kursus/pelatihan/seminar/workshop bagi dosen	3.23
		3. Proses untuk mengikuti magang bagi dosen.	2.77
		4. Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam negeri/luar negeri bagi dosen.	2.69
<b>Nilai Rata-rata</b>			2.88

**3.1.2 Data Responden Unsur Pengembangan Karir/Jabatan**

No.	Aspek yang dinilai	Jenis Pertanyaan	Nilai
2	PENGEMBANGAN KARIR/JABATAN	1. Kemudahan mendapatkan informasi tentang jabatan fungsional.	2.85
		2. Kemudahan mendapatkan layanan tentang pengusulan jabatan fungsional.	2.92
		3. Memperoleh kesempatan yang sama untuk peningkatan jabatan Struktural/non struktural.	2.77
<b>Nilai Rata-rata</b>			2.85

**3.1.3 Data Responden Unsur Penelitian dan Karya Ilmiah**

No.	Aspek yang dinilai	Jenis Pertanyaan	Nilai
3	PENELITIAN DAN KARYA ILMIAH	1. Fasilitas dalam memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian.	2.92
		2. Fasilitas dalam memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian.	2.77
		3. Kemudahan dalam memperoleh sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian	2.85
		4. Proses penilaian proposal penelitian dari Reviewer	2.62
		5. Mendapatkan kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan hasil penelitian.	2.77

		6. Kesempatan menjadi Reviewer penelitian	2.46
		7. Kemudahan mendapatkan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah.	2.62
<b>Nilai Rata-rata</b>			2.71

### 3.1.4 Data Responden Unsur Pengabdian Kepada Masyarakat

No.	Aspek yang dinilai	Jenis Pertanyaan	Nilai
4	PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT	1. Fasilitas dalam memperoleh informasi tentang kegiatan pengabdian kepada Masyarakat bagi dosen.	2.54
		2. Fasilitas dalam memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan pengabdian kepada Masyarakat.	2.54
		3. Kemudahan dalam memperoleh sarana prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada Masyarakat.	2.54
		4. Proses penilaian proposal pengabdian kepada Masyarakat dari Reviewer.	2.62
		5. Mendapatkan kesempatan bimbingan penyusunan proposal pengabdian Masyarakat.	2.69
<b>Nilai Rata-rata</b>			2.58

### 3.1.5 Data Responden Unsur Tugas Tambahan

No.	Aspek yang dinilai	Jenis Pertanyaan	Nilai
5	TUGAS TAMBAHAN	1. Memperoleh pemerataan dan kesempatan dalam mendapatkan tugas tambahan (Kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu bidang, dll)	2.85
		2. Memperoleh kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif (seperti senat) di tingkat perguruan tinggi.	2.69
		3. Mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar homebase.	2.62
<b>Nilai Rata-rata</b>			2.72

### 3.1.6 Data Responden Unsur Kebutuhan Kesejahteraan

No.	Aspek yang dinilai	Jenis Pertanyaan	Nilai
6	PENELITIAN DAN KARYA ILMIAH	1. Memperoleh layanan penggunaan fasilitas pendukung untuk rekreasi seperti mobil dan bus.	3.08
		2. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik.	3.15
		3. Mekanisme pengajuan cuti dan izin kerja.	2.92
		4. Mekanisme penggajian sesuai dengan jafung dosen, lama mengajar, jabatan structural.	3.00
		5. Penggunaan fasilitas untuk melakukan ibadah.	3.31
<b>Nilai Rata-rata</b>			<b>3.09</b>

### 3.2 Hasil

No	Nama Prodi	Aspek yang dinilai	Jumlah Dosen yang Meninai	Hasil Rata-rata	Nilai Huruf
1	Manajemen	PENGEMBANGAN KOMPETENSI	13 Dosen	2.88	"C" Cukup Baik
		PENGEMBANGAN KARIR/ JABATAN		2.85	
		PENELITIAN DAN KARYA ILMIAH		2.71	
		PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT		2.58	
		TUGAS TAMBAHAN		2.72	
		KEBUTUHAN KESEJAHTERAAN		3.09	
<b>Total Rata-rata</b>				<b>2.81</b>	

### 3.3 Hasil Monitoring Program Studi Akuntansi

#### 3.3.1 Data Responden Unsur Pengembangan Kompetensi

No.	Aspek yang dinilai	Jenis Pertanyaan	Nilai
1	PENGEMBANGAN KOMPETENSI	1. Proses pengajuan untuk studi lanjut bagi dosen	2.58
		2. Proses pengajuan untuk mengikuti kursus/pelatihan/seminar/workshop bagi dosen	3.33
		3. Proses untuk mengikuti magang bagi dosen.	2.42

		4. Kesempatan untuk mengikuti studi banding dalam negeri/luar negeri bagi dosen.	2.42
<b>Nilai Rata-rata</b>			2.69

### 3.3.2 Data Responden Unsur Pengembangan Karir/Jabatan

No.	Aspek yang dinilai	Jenis Pertanyaan	Nilai
2	PENGEMBANGAN KARIR/JABATAN	1. Kemudahan mendapatkan informasi tentang jabatan fungsional.	2.75
		2. Kemudahan mendapatkan layanan tentang pengusulan jabatan fungsional.	2.75
		3. Memperoleh kesempatan yang sama untuk peningkatan jabatan Struktural/non struktural.	2.58
<b>Nilai Rata-rata</b>			2.69

### 3.3.3 Data Responden Unsur Penelitian dan Karya Ilmiah

No.	Aspek yang dinilai	Jenis Pertanyaan	Nilai
3	PENELITIAN DAN KARYA ILMIAH	1. Fasilitas dalam memperoleh informasi tentang kegiatan penelitian.	2.83
		2. Fasilitas dalam memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan penelitian.	2.75
		3. Kemudahan dalam memperoleh sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian	2.83
		4. Proses penilaian proposal penelitian dari Reviewer	2.50
		5. Mendapatkan kesempatan bimbingan penyusunan proposal penelitian dan laporan hasil penelitian.	2.67
		6. Kesempatan menjadi Reviewer penelitian	2.08
		7. Kemudahan mendapatkan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah.	2.58
<b>Nilai Rata-rata</b>			2.61

### 3.3.4 Data Responden Unsur Pengabdian Kepada Masyarakat

No.	Aspek yang dinilai	Jenis Pertanyaan	Nilai
4	PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT	1. Fasilitas dalam memperoleh informasi tentang kegiatan pengabdian kepada Masyarakat bagi dosen.	2.33

		2. Fasilitas dalam memperoleh pelayanan untuk melakukan kegiatan pengabdian kepada Masyarakat.	2.25
		3. Kemudahan dalam memperoleh sarana prasarana pendukung kegiatan pengabdian kepada Masyarakat.	2.50
		4. Proses penilaian proposal pengabdian kepada Masyarakat dari Reviewer.	2.42
		5. Mendapatkan kesempatan bimbingan penyusunan proposal pengabdian Masyarakat.	2.67
<b>Nilai Rata-rata</b>			2.43

### 3.3.5 Data Responden Unsur Tugas Tambahan

No.	Aspek yang dinilai	Jenis Pertanyaan	Nilai
5	TUGAS TAMBAHAN	1. Memperoleh pemerataan dan kesempatan dalam mendapatkan tugas tambahan (Kepanitiaan, narasumber, keanggotaan suatu bidang, dll)	2.67
		2. Memperoleh kesempatan untuk mewakili menjadi utusan badan normatif (seperti senat) di tingkat perguruan tinggi.	2.67
		3. Mendapatkan tugas tambahan mengajar di luar homebase.	2.42
<b>Nilai Rata-rata</b>			2.58

### 3.3.6 Data Responden Unsur Kebutuhan Kesejahteraan

No.	Aspek yang dinilai	Jenis Pertanyaan	Nilai
6	PENELITIAN DAN KARYA ILMIAH	1. Memperoleh layanan penggunaan fasilitas pendukung untuk rekreasi seperti mobil dan bus.	3.17
		2. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik.	3.25
		3. Mekanisme pengajuan cuti dan izin kerja.	3.17
		4. Mekanisme penggajian sesuai dengan jafung dosen, lama mengajar, jabatan structural.	2.92
		5. Penggunaan fasilitas untuk melakukan ibadah.	3.33
<b>Nilai Rata-rata</b>			3.17

### 3.4 Hasil

No	Nama Prodi	Aspek yang dinilai	Jumlah Dosen yang Meninai	Hasil Rata-rata	Nilai Huruf
1	Akuntansi	PENGEMBANGAN KOMPETENSI	12 Dosen	2.69	"C" Cukup Baik
		PENGEMBANGAN KARIR/ JABATAN		2.69	
		PENELITIAN DAN KARYA ILMIAH		2.61	
		PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT		2.43	
		TUGAS TAMBAHAN		2.58	
		KEBUTUHAN KESEJAHTERAAN		3.17	
<b>Total Rata-rata</b>				<b>2.70</b>	

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan untuk kepuasan dosen terhadap layanan akademik pada TA 2022/2023 dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Dosen dari 2 (dua) prodi berdasarkan seluruh aspek atau unsur – unsur yang dinilai memiliki rata-rata yang berbeda-beda, untuk prodi MJ dengan jumlah dosen yang menilai sebanyak 13 orang dosen dengan nilai rata-rata **2,81** dengan nilai huruf C (Cukup Baik), untuk prodi AK dengan jumlah dosen yang menilai sebanyak 12 orang dosen dengan nilai rata-rata **2,70** dengan nilai huruf C (Cukup Baik), dengan hasil yang ada dapat disimpulkan bahwa kuisisioner berjalan dengan baik, namun tidak semua responden melakukan penilaian pada kuisisioner yang sudah diberikan untuk memenuhi kepuasan dosen atas layanan akademik.

#### **4.2 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi kepuasan dosen terhadap layanan akademik, untuk 2 (dua) program studi yaitu MJ dan AK memperoleh penilaian cukup baik atas layanan akademik STIE Sulut. Sehingga, perlunya meningkatkan layanan akademik dari seluruh aspek atau unsur.