



2023

LAPORAN SURVEY 2023

TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP
TERHADAP MANAJEMEN, LAYANAN PKM
DAN PENELITIAN



PENDIDIKAN BAHASA JERMAN
FAKULTAS BAHASA, SENI, DAN BUDAYA
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN PKM, PENELITIAN DAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN FBSB UNY
TAHUN 2023**

Survei tingkat kepuasan dosen merupakan alat penting untuk mengukur sejauh mana dosen merasa puas dengan berbagai layanan yang disediakan oleh institusi pendidikan mereka. Pelaksanaan survei ini sangat krusial karena memberikan informasi yang berharga mengenai aspek-aspek yang memerlukan perbaikan serta aspek yang sudah berjalan dengan baik. Dengan memahami tingkat kepuasan dosen, institusi dapat membuat kebijakan yang lebih tepat sasaran dan memastikan bahwa kebutuhan dosen terpenuhi, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pendidikan dan penelitian yang dilakukan.

Terdapat tiga aspek utama yang diukur dalam survei ini, yaitu tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen, layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), dan layanan penelitian. Pertama, layanan manajemen mencakup berbagai aspek seperti responsivitas, keandalan, keramahan, kepastian dalam prosedur, serta ketersediaan layanan akademik dan non-akademik. Aspek ini penting karena manajemen yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi dosen untuk menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien dan efektif.

Kedua, layanan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dinilai berdasarkan berbagai faktor seperti penyampaian informasi, proses unggah proposal, kejelasan hasil review, proses seleksi, pengumuman pemenang, pencairan dana, serta monitoring pelaksanaan kegiatan. Layanan ini sangat penting karena kegiatan PkM merupakan bagian integral dari tri dharma perguruan tinggi yang bertujuan untuk memberikan kontribusi nyata kepada masyarakat melalui berbagai program dan kegiatan.

Ketiga, layanan penelitian mencakup aspek-aspek seperti dukungan dana, fasilitas laboratorium, akses ke jurnal dan database ilmiah, serta bantuan administrasi dalam proses penelitian. Kepuasan dosen terhadap layanan penelitian sangat penting karena penelitian adalah salah satu pilar utama dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Layanan yang baik akan mendukung dosen dalam menghasilkan karya-karya ilmiah yang berkualitas tinggi dan memberikan dampak yang signifikan baik bagi institusi maupun masyarakat luas.

Dengan melaksanakan survei ini, institusi dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang mereka berikan. Hasil survei ini akan menjadi dasar untuk perencanaan dan implementasi kebijakan yang lebih baik, serta memastikan bahwa dosen mendapatkan dukungan yang mereka butuhkan untuk mencapai kinerja optimal dalam pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Melalui survei ini, diharapkan kepuasan dosen dapat terus meningkat, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan mutu institusi secara keseluruhan.

Berikut ini adalah hasil survey tingkat kepuasan dosen Pendidikan Bahasa Jerman FBSB UNY terhadap layanan manajemen, layanan terhadap PkM dan Penelitian. Survey ini diisi oleh para dosen PBJ FBSB UNY pada tahun 2023 secara daring dengan mengisi angket di laman survey.uny.ac.id.

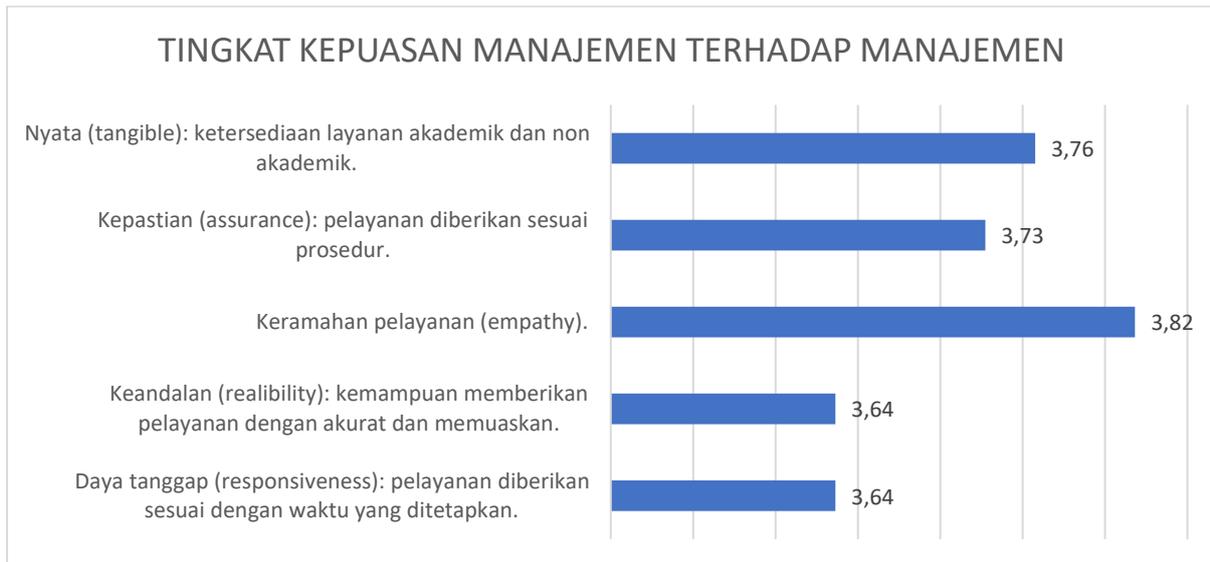
I. HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN DOSEN / PENELITI TERHADAP MANAJEMEN

Survei tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai aspek manajemen, keuangan, serta sarana dan prasarana di institusi pendidikan telah dilakukan dengan menggunakan skala Likert 1-4, di mana 1 menunjukkan ketidakpuasan dan 4 menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi. Hasil survei ini memberikan gambaran mengenai area yang sudah memenuhi harapan dosen serta area yang memerlukan perbaikan.

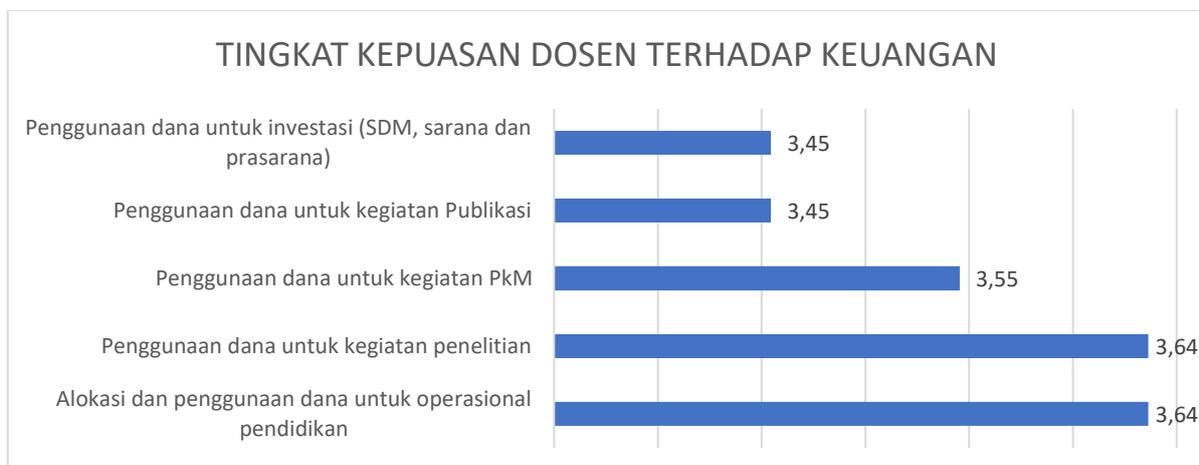
Dalam aspek manajemen, daya tanggap atau responsivitas pelayanan memperoleh skor 3,64, menunjukkan bahwa dosen cukup puas dengan ketepatan waktu pelayanan. Keandalan atau

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN PKM, PENELITIAN DAN MANAJEMEN
POGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN FBSB UNY
TAHUN 2023**

kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan juga memperoleh skor yang sama. Keramahan pelayanan mendapatkan skor tertinggi di antara semua aspek, yaitu 3,82, menunjukkan kepuasan yang sangat baik dari dosen. Kepastian atau pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur mendapat skor 3,73.



Ketersediaan layanan akademik dan non-akademik secara umum mendapat skor 3,76. Ini mencakup beberapa sub-aspek seperti pengurusan administrasi keuangan dan prasarana (gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, bengkel) yang masing-masing memperoleh skor 3,73. Sarana pembelajaran seperti referensi, alat pembelajaran, alat laboratorium atau bengkel juga memperoleh skor 3,73. Layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi mendapat skor 3,82, sama dengan keramahan pelayanan. Layanan peningkatan karir (fungsional, pangkat, dan jabatan) serta layanan peningkatan kompetensi dan kualifikasi (seminar, pendidikan lanjut, dan pelatihan) masing-masing juga mendapatkan skor 3,73 dan 3,82.

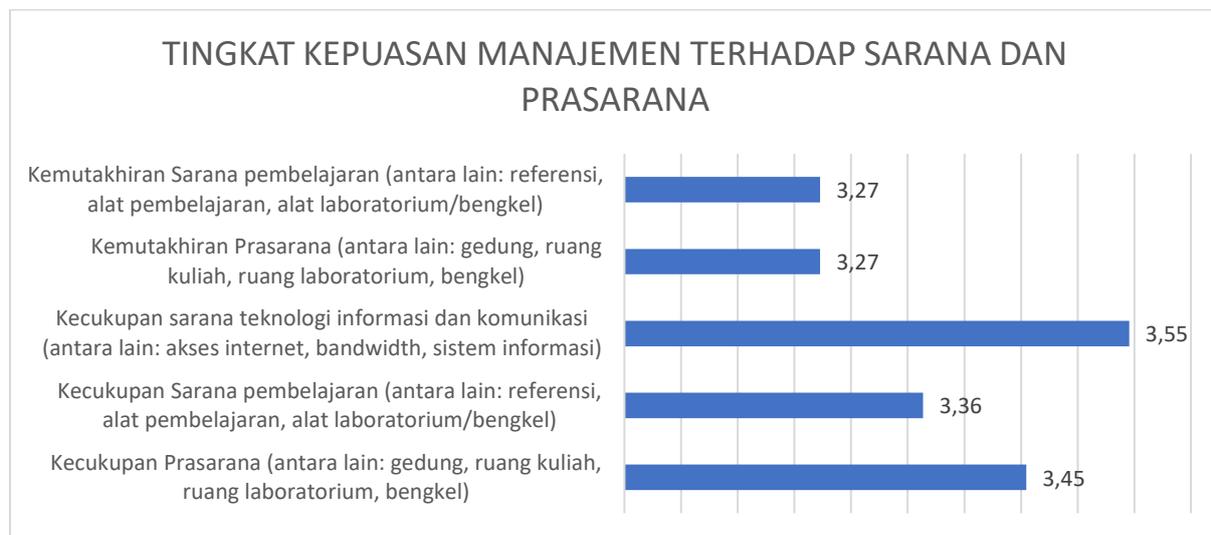


Dalam aspek keuangan, alokasi dan penggunaan dana untuk operasional pendidikan serta penggunaan dana untuk kegiatan penelitian masing-masing memperoleh skor 3,64. Penggunaan dana

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN PKM, PENELITIAN DAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN FBSB UNY
TAHUN 2023**

untuk kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) mendapat skor 3,55, sementara penggunaan dana untuk kegiatan publikasi dan investasi (SDM, sarana dan prasarana) masing-masing memperoleh skor 3,45.

Pada aspek sarana dan prasarana, kecukupan prasarana seperti gedung, ruang kuliah, ruang laboratorium, dan bengkel mendapat skor 3,45. Kecukupan sarana pembelajaran seperti referensi, alat pembelajaran, dan alat laboratorium atau bengkel mendapatkan skor 3,36. Kecukupan sarana teknologi informasi dan komunikasi, yang mencakup akses internet, bandwidth, dan sistem informasi, mendapat skor 3,55. Kemutakhiran prasarana dan kemutakhiran sarana pembelajaran masing-masing mendapat skor 3,27.



Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum dosen merasa cukup puas dengan berbagai aspek manajemen, keuangan, serta sarana dan prasarana yang disediakan. Nilai kepuasan tertinggi ditemukan pada aspek keramahan pelayanan serta layanan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi, keduanya mendapat skor 3,82. Namun, ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih, terutama pada kemutakhiran prasarana dan sarana pembelajaran yang masing-masing mendapat skor 3,27.

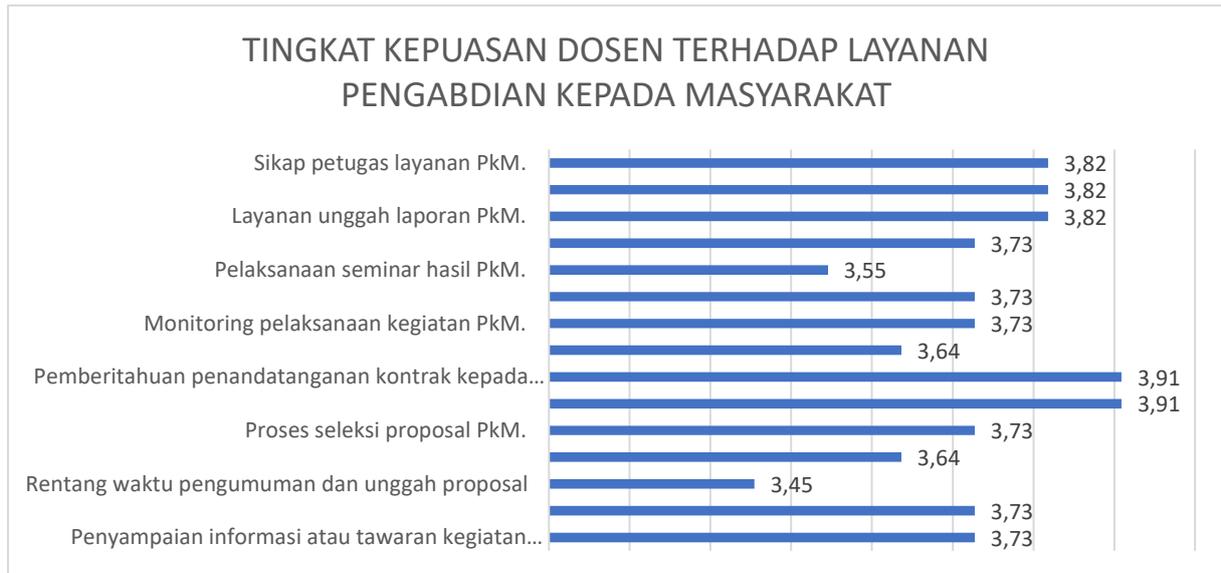
Survei ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar aspek sudah memenuhi ekspektasi dosen, ada kebutuhan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan sarana dan prasarana serta memastikan alokasi dana yang lebih efisien dan tepat guna. *Feedback* yang didapatkan dari survei ini akan menjadi dasar dalam perencanaan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas di masa mendatang.

II. HASIL SURVEI TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Survei ini mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai aspek layanan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) di institusi pendidikan dengan menggunakan skala Likert 1-4: 1 (tidak puas), 2 (kurang puas), 3 (puas), 4 (sangat puas). Terdapat 15 aspek yang menjadi indikator, yaitu: (1) Penyampaian informasi atau tawaran kegiatan Pengabdian pada Masyarakat; (2) Layanan unggah proposal PkM ke sistem; (3) Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal; (4) Kejelasan hasil

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN PKM, PENELITIAN DAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN FBSB UNY
TAHUN 2023**

review proposal PkM; (5) Proses seleksi proposal PkM; (6) Pengumuman pemenang PkM; (7) Pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada pengabdian; (8) Pencairan dana PkM; (9) Monitoring pelaksanaan kegiatan PkM; (10) Kompetensi tim monitoring PkM; (11) Pelaksanaan seminar hasil PkM; (12) Kepakaran pembahas seminar hasil PkM; (13) Layanan unggah laporan PkM; (14) Dokumentasi laporan PkM; (15) Sikap petugas layanan PkM. Berikut adalah hasil dan analisis rinci dari setiap aspek survei.



Berdasarkan grafik tersebut, dosen merasa puas dengan penyampaian informasi atau tawaran kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat, yang mendapatkan skor 3,73. Layanan unggah proposal PkM ke sistem juga memperoleh skor yang sama, menunjukkan bahwa dosen merasa puas dengan kemudahan proses unggah proposal. Namun, rentang waktu pengumuman dan unggah proposal mendapat skor lebih rendah, yaitu 3,45, yang mengindikasikan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam hal kecepatan pengumuman dan waktu unggah proposal.

Kejelasan hasil review proposal PkM mendapatkan skor 3,64, menunjukkan kepuasan dosen terhadap feedback yang diberikan. Proses seleksi proposal PkM memperoleh skor 3,73, mencerminkan kepuasan terhadap transparansi dan keadilan dalam proses seleksi. Pengumuman pemenang PkM dan pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada pengabdian memperoleh skor tertinggi dalam survei ini, yaitu 3,91, yang menunjukkan bahwa dosen sangat puas dengan proses pengumuman dan komunikasi terkait kontrak PkM.

Pencairan dana PkM mendapatkan skor 3,64, menunjukkan kepuasan dosen, meskipun ada ruang untuk meningkatkan kecepatan pencairan dana. Monitoring pelaksanaan kegiatan PkM dan kompetensi tim monitoring PkM masing-masing memperoleh skor 3,73, menunjukkan kepuasan dosen terhadap proses monitoring dan kompetensi tim monitoring. Pelaksanaan seminar hasil PkM mendapatkan skor 3,55, yang menunjukkan bahwa dosen merasa puas, tetapi ada ruang untuk peningkatan dalam pelaksanaan seminar.

Kepakaran pembahas seminar hasil PkM juga memperoleh skor 3,73, menunjukkan kepuasan dosen terhadap kualitas pembahas seminar. Layanan unggah laporan PkM, dokumentasi laporan PkM,

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN PKM, PENELITIAN DAN MANAJEMEN
POGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN FBSB UNY
TAHUN 2023**

dan sikap petugas layanan PkM masing-masing mendapatkan skor 3,82, menunjukkan bahwa dosen sangat puas dengan layanan unggah laporan, dokumentasi laporan, dan sikap petugas layanan PkM.

Hasil survei ini menunjukkan bahwa dosen umumnya merasa puas dengan layanan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) yang diberikan oleh institusi, terutama dalam aspek pengumuman pemenang dan pemberitahuan penandatanganan kontrak yang mendapat skor tertinggi. Namun, aspek yang mendapatkan skor terendah adalah rentang waktu pengumuman dan unggah proposal, menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk memperbaiki kecepatan proses ini.

Sebagai kesimpulan, survei ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar aspek sudah memenuhi ekspektasi dosen, ada kebutuhan untuk terus memperbaiki beberapa area layanan. Untuk meningkatkan kepuasan dosen, disarankan untuk mempercepat rentang waktu antara pengumuman dan unggah proposal. Selain itu, optimalisasi pencairan dana PkM juga diperlukan agar lebih cepat dan tepat waktu. Meningkatkan kualitas pelaksanaan seminar hasil melalui penyediaan fasilitas yang lebih baik dan peningkatan kualitas pembahas juga dapat membantu meningkatkan kepuasan dosen. Melakukan survei secara berkala untuk memantau perkembangan dan memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan sudah sesuai dengan harapan dosen juga penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan Pengabdian Kepada Masyarakat secara keseluruhan.

III. HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PENELITIAN

Survei ini mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap berbagai aspek layanan penelitian di institusi pendidikan dengan menggunakan skala Likert 1-4: 1 (tidak puas), 2 (kurang puas), 3 (puas), 4 (sangat puas).



Terdapat 15 aspek yang menjadi indikator, yaitu: (1) Penyampaian informasi atau tawaran kegiatan penelitian; (2) Layanan unggah proposal penelitian ke sistem; (3) Rentang waktu pengumuman dan unggah proposal; (4) Kejelasan hasil review proposal penelitian; (5) Proses seleksi

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN PKM, PENELITIAN DAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN FBSB UNY
TAHUN 2023**

proposal penelitian; (6) Pengumuman pemenang penelitian; (7) Pemberitahuan penandatanganan kontrak; (8) Pencairan dana penelitian; (9) Monitoring pelaksanaan kegiatan penelitian; (10) Kompetensi tim monitoring penelitian; (11) Pelaksanaan seminar hasil penelitian; (12) Kepakaran pembahas seminar hasil penelitian; (13) Layanan unggah laporan penelitian; (14) Dokumentasi laporan penelitian; (15) Sikap petugas layanan penelitian. Berikut adalah hasil dan analisis rinci dari setiap aspek survei.

Penyampaian informasi atau tawaran kegiatan penelitian mendapatkan skor 3,64, menunjukkan bahwa dosen cukup puas dengan bagaimana informasi penelitian disampaikan. Layanan unggah proposal penelitian ke sistem memperoleh skor 3,73, yang mengindikasikan kepuasan tinggi dari dosen terhadap proses ini. Namun, rentang waktu pengumuman dan unggah proposal hanya mendapatkan skor 3,09, menandakan bahwa ada ketidakpuasan di antara dosen terkait dengan lamanya proses ini.

Kejelasan hasil review proposal penelitian mendapat skor 3,36, menunjukkan bahwa ada ruang untuk peningkatan dalam memberikan feedback yang lebih jelas. Proses seleksi proposal penelitian memperoleh skor 3,55, menandakan bahwa dosen cukup puas dengan proses ini. Pengumuman pemenang penelitian dan pemberitahuan penandatanganan kontrak kepada peneliti masing-masing mendapat skor 3,64, menunjukkan bahwa dosen merasa cukup puas dengan transparansi dan komunikasi yang diberikan dalam tahap ini.

Pencairan dana penelitian juga memperoleh skor 3,55, menandakan bahwa dosen cukup puas dengan efisiensi proses pencairan dana. Monitoring pelaksanaan kegiatan penelitian mendapat skor 3,36, menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk peningkatan dalam proses pemantauan ini. Kompetensi tim monitoring penelitian mendapat skor 3,55, menunjukkan bahwa dosen merasa cukup puas dengan keahlian tim monitoring.

Pelaksanaan seminar hasil penelitian dan kepakaran pembahas seminar hasil penelitian masing-masing mendapat skor 3,45, menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam aspek ini. Layanan unggah laporan penelitian mendapat skor 3,73, menunjukkan kepuasan tinggi dari dosen terhadap layanan ini. Dokumentasi laporan penelitian dan sikap petugas layanan penelitian masing-masing memperoleh skor 3,64 dan 3,73, menunjukkan bahwa dosen merasa cukup puas dengan kedua aspek ini.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa dosen merasa cukup puas dengan berbagai aspek layanan penelitian, meskipun ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih, terutama dalam hal rentang waktu pengumuman dan unggah proposal, kejelasan hasil review proposal, serta monitoring pelaksanaan kegiatan penelitian.

IV. KESIMPULAN

Survei ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar aspek layanan sudah memenuhi ekspektasi dosen, ada peluang besar untuk terus memperbaiki dan meningkatkan mutu internal. Hasil survei ini menunjukkan area yang sudah berjalan dengan baik dan juga area yang memerlukan perhatian lebih, memberikan fondasi yang kuat untuk perencanaan strategis ke depan.

Dengan mempercepat rentang waktu antara pengumuman dan unggah proposal serta mengoptimalkan proses pencairan dana untuk Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), efisiensi dan responsivitas layanan dapat ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelaksanaan seminar hasil melalui penyediaan fasilitas yang lebih baik dan peningkatan kualitas pembahas juga akan membantu dalam meningkatkan kepuasan dosen.

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN PKM, PENELITIAN DAN MANAJEMEN
POGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA JERMAN FBSB UNY
TAHUN 2023**

Pemantauan secara berkala dan penilaian berkelanjutan terhadap layanan yang diberikan akan memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan sejalan dengan harapan dosen, serta membantu dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil survei ini mencerminkan optimisme terhadap peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Tindak lanjut yang dapat dilakukan dari hasil survey ini adalah membantu para dosen membuat matrik kerja sehingga para dosen dapat mrelakukan persiapan kegiatan PkM maupun penelitian dengan leboh siap dan terarah. Selain itu, prodi juga perlu mempererat sinergi peran kerja dengan fakultas dan universitas dalam memberikan layanan manajmen yang berkualitas bagi dosen. Dengan komitmen yang kuat untuk terus memperbaiki dan berinovasi, pihak terkait berada pada jalur yang tepat untuk mencapai standar layanan yang lebih tinggi dan memfasilitasi kesuksesan dosen dalam bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.