



# LAPORAN

## SURVEY KEPUASAN DOSEN

### KRETERIA SARANA DAN PRASARANA

LEMBAGA PENGEMBANGAN  
DAN PENJAMINAN MUTU  
PENDIDIKAN  
(LPPMP)

UNIVERSITAS  
TADULAKO

2022

# LEMBAR PENGESAHAN



## LAPORAN

### Survey Kepuasan Dosen

Kriteria V: Sarana Prasarana  
di lingkungan Universitas Tadulako  
Tahun 2022

Disahkan di Palu

Pada Hari Senin, 5 Desember 2022

Ketua LPPMP UNTAD,



Prof. Dr. Burhanuddin Sundu., MSc., Ag., Pd.D.  
NIP. 19660605 199403 1 003

Ketua Tim,

Dr. I Wayan Sudarsana, M. Si.  
NIP. 19720620 199903 1 002

## **Prakata**

Kami dengan senang hati mempersembahkan laporan hasil Survei Kepuasan Dosen Terhadap keuangan maupun sarana dan prasarana Universitas Tadulako Tahun 2022. Laporan ini merupakan hasil kerja keras tim survey yang bertujuan untuk mengukur kepuasan dosen terhadap layanan keuangan maupun sarana dan prasarana Universitas Tadulako. Survey ini adalah bagian integral dari komitmen Universitas Tadulako untuk memberikan pelayanan berkualitas bagi seluruh civitas akademika maupun mitra Untad. Dengan melakukan survey secara berkala, kami berusaha untuk terus meningkatkan layanan dan fasilitas yang kami sediakan.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademika dan mitra eksternal yang telah berpartisipasi aktif dalam survey ini. Partisipasi Anda sangat berharga bagi kami, dan hasil survey ini akan menjadi pedoman kami dalam merencanakan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi seluruh komunitas universitas, termasuk dosen, staf, dan pimpinan universitas, untuk bersama-sama bekerja menuju peningkatan yang berkelanjutan dalam kualitas pendidikan yang kami tawarkan. Kami juga mengundang Anda untuk memberikan umpan balik dan saran yang dapat membantu kami dalam perbaikan lebih lanjut. Terakhir, kami ingin menyampaikan terima kasih khusus kepada tim survey kepuasan yang telah bekerja keras untuk menyelesaikan survey ini dan merangkum hasilnya dalam laporan ini.

Sekali lagi, terima kasih atas kontribusi Anda dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Universitas Tadulako. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Palu, November 2023

Penyusun

## Daftar Isi

<b><u>PRAKATA.....</u></b>	<b><u>I</u></b>
<b><u>DAFTAR ISI.....</u></b>	<b><u>II</u></b>
<b><u>A. LATAR BELAKANG.....</u></b>	<b><u>1</u></b>
<b><u>B. DASAR HUKUM.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>C. TUJUAN SURVEI.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>D. HASIL SURVEI.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>E. SARAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....</u></b>	<b><u>13</u></b>
<b><u>F. KESIMPULAN.....</u></b>	<b><u>13</u></b>

## A. Latar belakang

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 20 mengamanahkan bahwa Perguruan tinggi wajib menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat disamping melaksanakan pendidikan. Sejalan dengan hal tersebut, Fungsi Pendidikan tinggi menurut Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi adalah:

1. mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa;
2. mengembangkan Sivitas Akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan Tridharma; dan
3. mengembangkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai Humaniora.

Sebagai Lembaga yang menanungi pendidikan tinggi, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi menetapkan visi tahun 2020-2024 yaitu “Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi mendukung Visi dan Misi Presiden untuk mewujudkan Indonesia Maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian melalui terciptanya Pelajar Pancasila yang bernalar kritis, kreatif, mandiri, beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan berakhlak mulia, bergotong royong, dan berkebinekaan global”. Pendidikan tinggi yang bermutu dimaksudkan untuk menghasilkan lulusan yang berpengetahuan, terdidik, dan terampil, sedangkan kemampuan iptek dan inovasi dimaknai oleh keahlian SDM dan lembaga litbang serta perguruan tinggi dalam melaksanakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan penerapan iptek yang ditunjang oleh penguatan kelembagaan, sumber daya, dan jaringan.

Sejalan dengan visi Kemenristekdikti, Universitas Tadulako (UNTAD) memiliki visi yaitu di tahun 2020-2045 “Universitas Tadulako berstandar internasional melalui pengembangan IPTEKS berbasis lingkungan hidup”. Visi ini menjadi rujukan dalam menetapkan berbagai kebijakan penyelenggaraan pendidikan atau tri dharma perguruan tinggi di Untad.

Kualitas pelayanan perguruan tinggi akan menjadi salah satu tolak ukur dari jaminan mutu yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi tersebut. Survei kepuasan pemangku kepentingan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk menjaga terlaksananya siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan dalam SPMI, di mana kegiatan ini termasuk pada tahap evaluasi. Tolak ukur kualitas pelayanan di lingkungan Universitas Tadulako sebagai salah satu Badan Layanan Umum mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2008 tentang Pedoman

Penyusunan Standar Pelayanan Minimum Bagi Perguruan Tinggi Negeri Yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum dan Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Ruang lingkup standar pelayanan dimaksud menguraikan tentang semua standar layanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi Negeri yang mencakup:

1. Komponen layanan: Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dan Jaminan Mutu;
2. Setiap komponen layanan terdiri dari sub-komponen, yaitu input, proses dan output;
3. Setiap komponen/sub komponen dijabarkan ke dalam jenis layanan yang akan diberikan;
4. Setiap jenis layanan memiliki indikator kinerja serta target waktu pencapaiannya;
5. Strategi implementasi;
6. Monitoring dan evaluasi;

Indikator kualitas pelayanan ditetapkan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas, mudah diukur, sesuai dengan kondisi di Universitas Tadulako dan dapat dipertanggungjawabkan. Indikator kinerja layanan bisa berupa indikator kinerja yang umum digunakan dalam bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta layanan administrasi, tetapi bisa juga berupa indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (customer satisfaction).

Penetapan indikator kualitas pelayanan juga harus mempertimbangkan aspek penjaminan mutu, yaitu adanya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), dimana dalam pelaksanaannya secara berkelanjutan dilakukan monitoring, dan evaluasi secara berkala dengan mempertimbangkan aspek kualitas layanan, kemudahan layanan, kesederhanaan indikator kinerja layanan agar kualitas layanan dapat diukur dengan mudah, konkrit dan dapat dipertanggungjawabkan.

Atas dasar hal tersebut diatas, Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan pada Tahun 2022 melaksanakan kegiatan “Survei kepuasan dosen terhadap tata pamong, tata Kelola, dan Kerjasama Universitas Tadulako” dengan tujuan untuk senantiasa mengukur kualitas pelayanan di Universitas Tadulako.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
7. Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2015 tentang Kementerian Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi;
8. Keputusan Presiden RI No. 36 tahun 1981 tentang pendirian Universitas Tadulako;
9. Peraturan Menteri Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi RI No. 44 Tahun 2017 tentang organisasi dan tata kerja Universitas Tadulako;
10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 8 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Tadulako;
11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi Dan Pendidikan Tinggi;
13. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
14. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 97/KMK.05/2012 tentang Penetapan Universitas Tadulako Pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
15. Peraturan BAN-PT Nomor 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi ;
16. Peraturan BAN PT Nomor 4 Tahun 2017 tentang Kebijakan Penyusunan Instrumen Akreditasi;
17. Rencana Strategis Universitas Tadulako Palu 2015-2019 (Revisi);
18. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 59/UN28/KP/2017 Tentang Pemberhentian/Pengangkatan Dosen yang Diberi Tugas Tambahan Sebagai Koordinator dan Sekretaris Pusat-pusat Pada Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Tadulako Masa Jabatan 2017-2021;
19. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 653/UN28/KP/2017 Tentang Pengangkatan Dosen Yang Diberi Tugas Tambahan Sebagai Kelompok Jabatan Fungsional Pusat-Pusat Pada Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Tadulako Masa Jabatan 2017-2021;
20. Keputusan Rektor Universitas Tadulako Nomor 7778/UN28/KP/2018 Tentang Pengangkatan Pengganti Antar Waktu Kelompok Jawabatan Fungsional Pusat Audit dan Evaluasi Penjaminan Mutu Pendidikan pada Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Tadulako Masa Jabatan 2017-2021;

## **C. Tujuan survei**

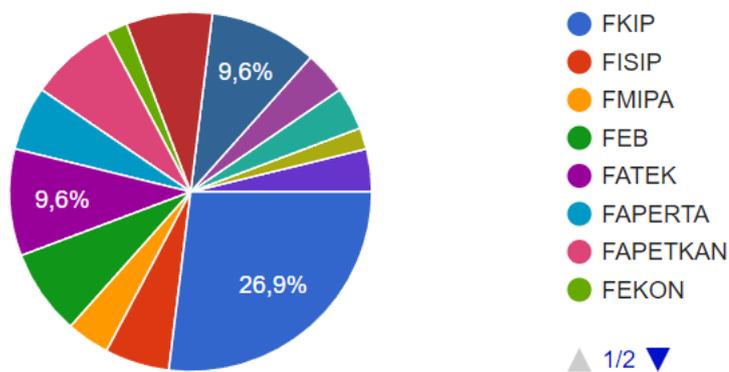
Survei kepuasan dosen terhadap layanan keuangan maupun sarana dan prasarana Untad merupakan alat yang bertujuan untuk meningkatkan manajemen dan kepemimpinan perguruan tinggi. Dengan melakukan survei kepuasan dosen terhadap layanan keuangan maupun sarana dan prasarana di perguruan tinggi, institusi dapat memastikan bahwa mereka

menjalankan operasional mereka secara efisien, dan meningkatkan layanan keuangan maupun sarana dan prasarana di untad.

#### D. Hasil Survei

##### 1. Profil responden

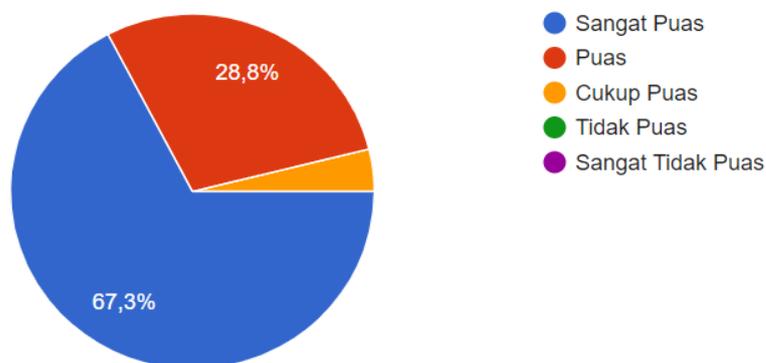
Survei ini dilakukan pada UPPS yang bernaung dibawah Universitas Tadulako. Adapun profil responden survei kepuasan dosen terhadap layanan keuangan maupun sarana dan prasarana di Untad dapat dilihat pada Gambar 1.



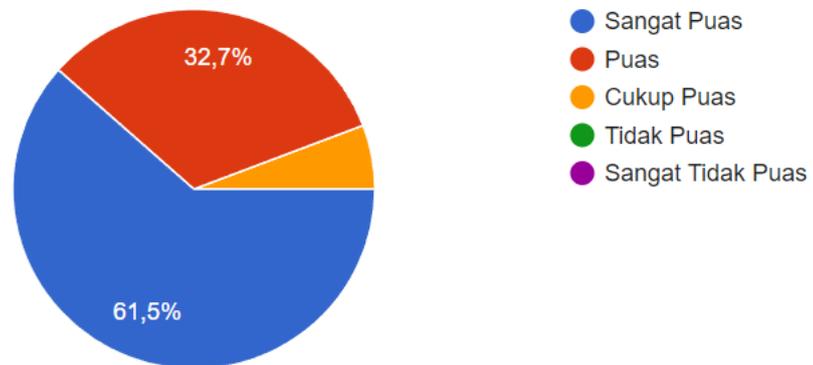
Gambar 1. Profil responden berdasarkan UPPS

Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa Sebagian besar responden (26,9%) adalah dosen yang berasal dari UPPS Fakultas FKIP, sebagian lainnya berasal dari UPPS lain yang ada di Untad.

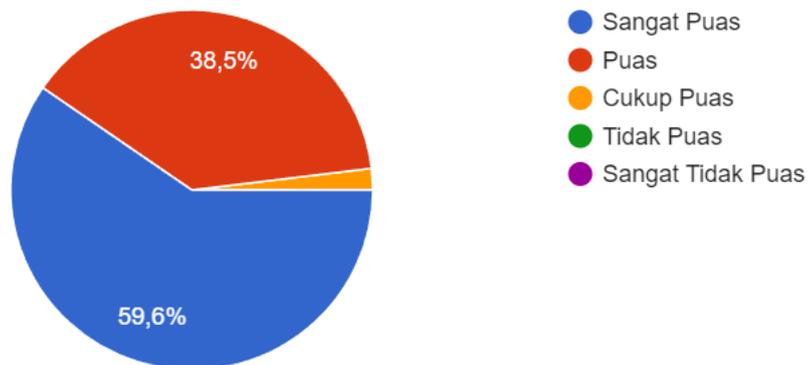
##### 2. Kecukupan sarana pendukung di ruang kelas (misal : LCD, komputer, perlengkapan audio visual)



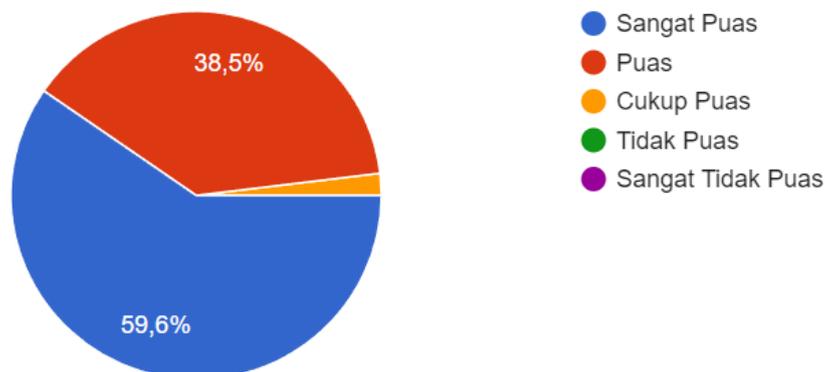
3. Kemutakhiran sarana pendukung di ruang kelas (misal: LCD, komputer, perlengkapan audio visual)



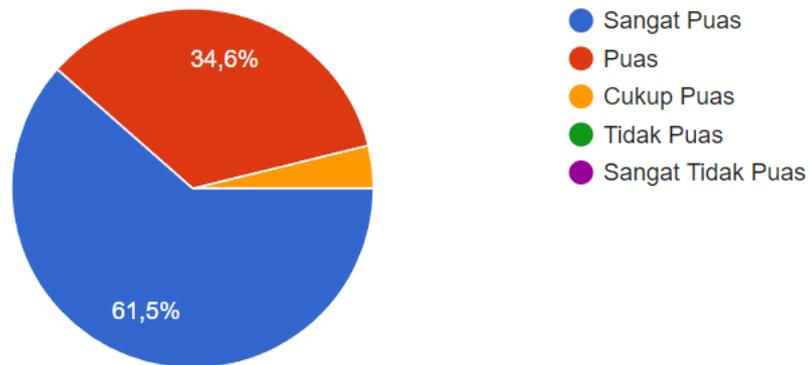
4. Kemutakhiran sarana pendukung di ruKoleksi buku/jurnal/literatur daring yang memadai



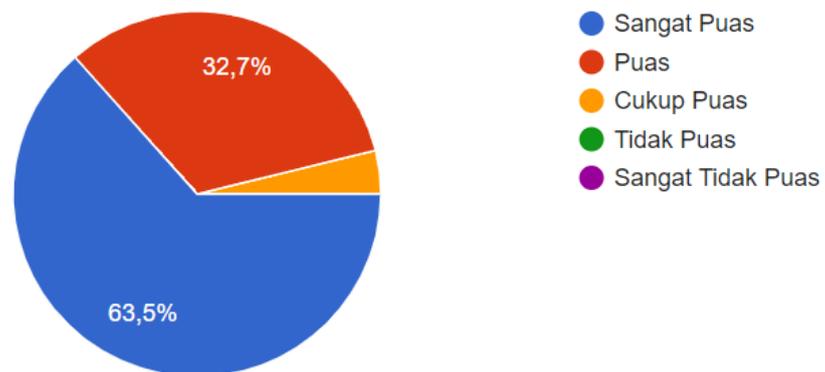
5. Kemudahan mengakses buku/jurnal ilmiah/literatur online dari jurnal-jurnal nasional



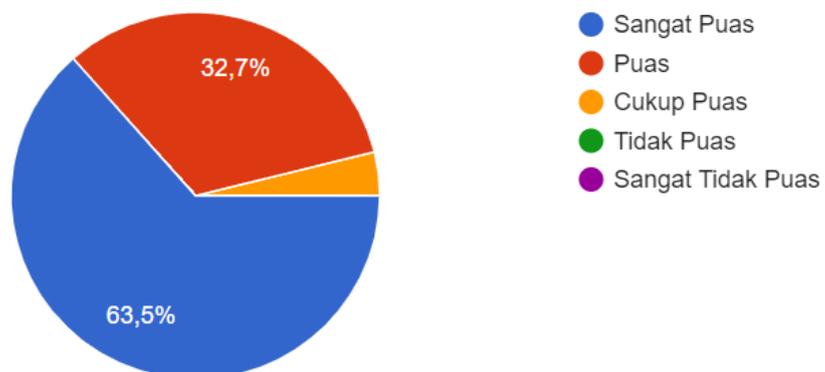
6. Kemutakhiran buku/jurnal ilmiah/literatur daring dari jurnal-jurnal nasional dan internasional bereputasi dan terindeks Scopus



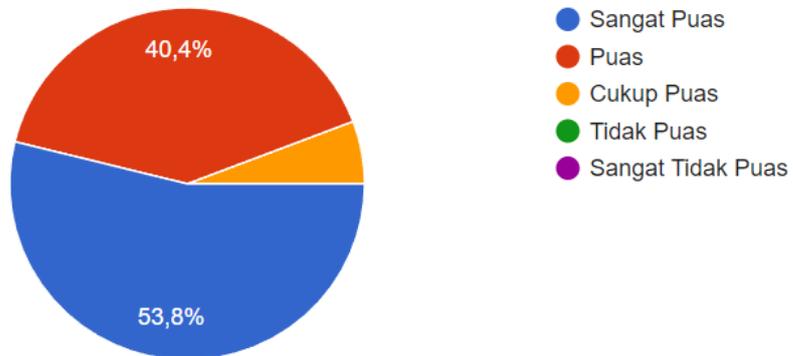
7. Kemudahan akses internet, termasuk akses wifi, kecepatan akses, keberfungsian wifi, dll



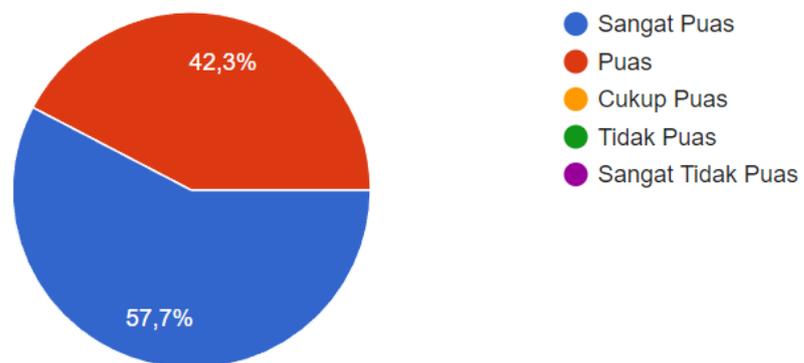
8. Ketersediaan dukungan teknologi informasi untuk membantu kegiatan pembelajaran



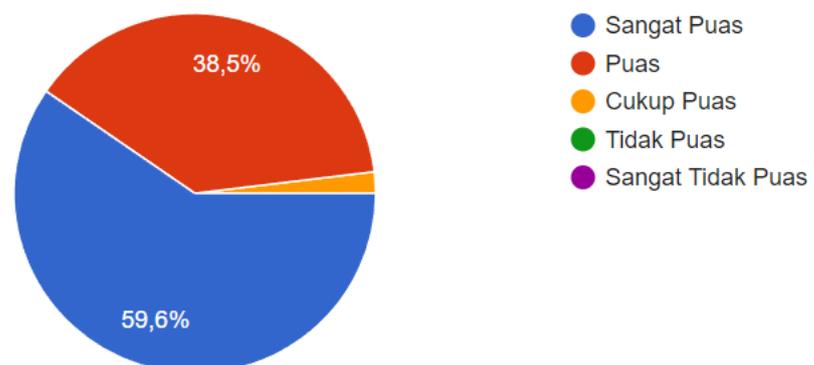
9. Kemutakhiran dukungan teknologi informasi untuk membantu kegiatan pembelajaran



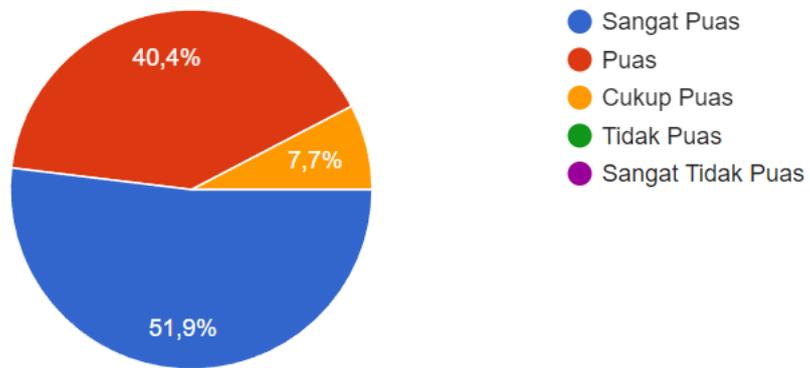
10. Kecukupan komputer dan perangkat teknologi informasi lainnya



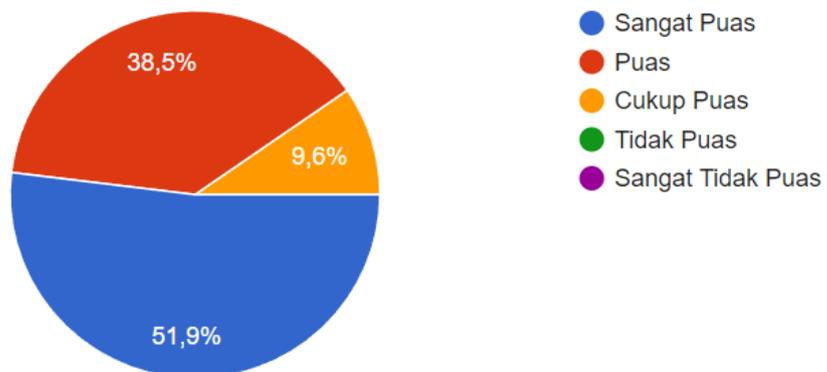
11. Kemutakhiran komputer dan perangkat teknologi informasi lainnya



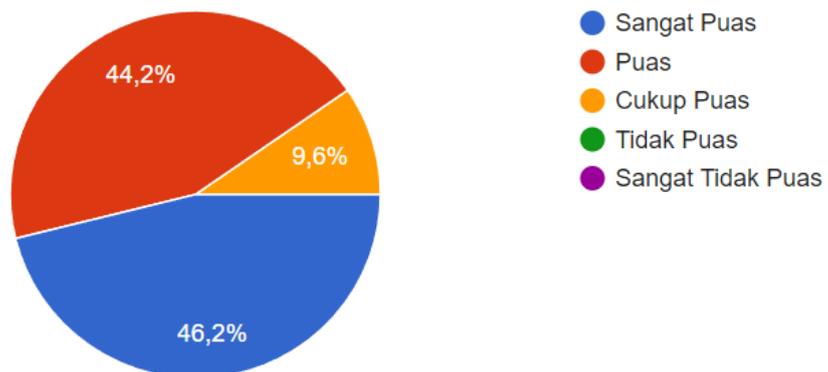
12. Kecukupan sarana pendukung lainnya (olah raga, musik, dll)



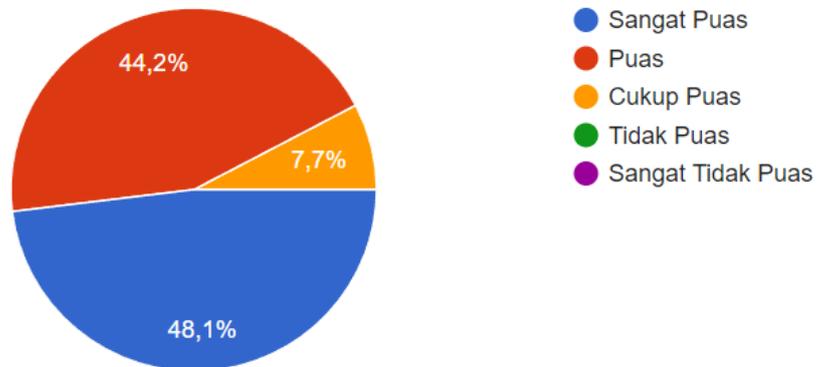
13. Kecukupan alat-alat praktikum



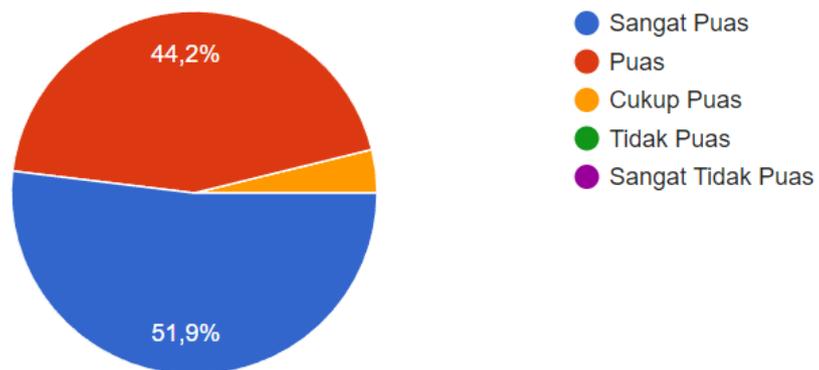
14. Kemutakhiran alat-alat praktikum



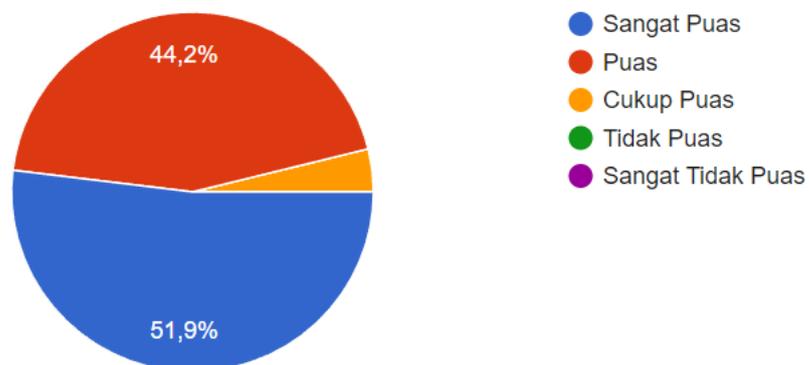
15. Ketersediaan software pengolah data terkait kegiatan pengukuran dan pemetaan yang memadai dan up to date.



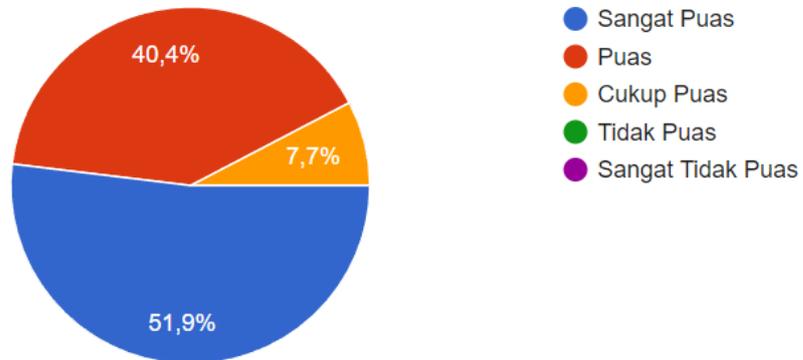
16. Kemutakhiran software pengolah data terkait kegiatan pengukuran dan pemetaan yang memadai dan up to date



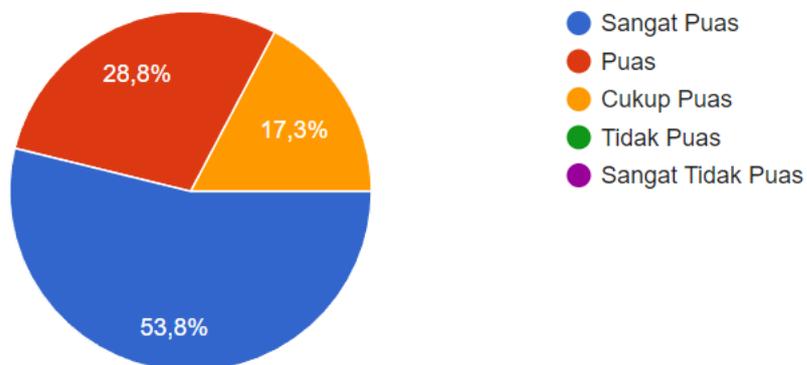
17. Kecukupan jumlah ruang kelas untuk proses pembelajaran



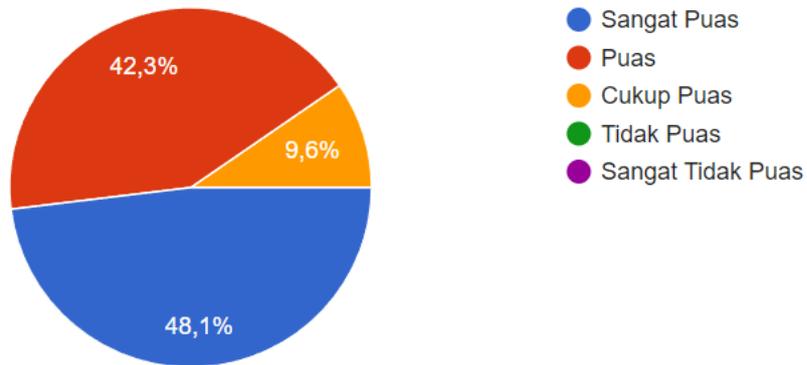
18. Ruang kelas yang memadai seperti penerangan yang baik, sirkulasi udara yang lancar, kebersihan kelas yang terjaga, AC yang terawat, papan tulis yang bersih, meja dosen yang bersih, kursi mahasiswa yang baik.



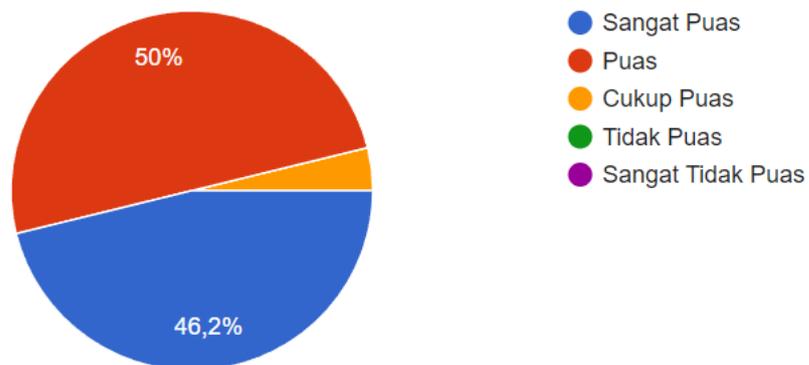
19. Ruang perpustakaan yang memadai seperti keluasaan ruangan yang cukup bagi puluhan mahasiswa, koleksi buku yang termutakhir, koleksi jurnal termutakhir (berlangganan jurnal nasional dan internasional bereputasi dan terindeks Scopus), katalog buku yang mudah diakses, meja dan kursi yang cukup dan baik, sirkulasi udara yang baik, penerangan yang baik, AC yang terawat, pustakawan yang cukup dan kompeten.



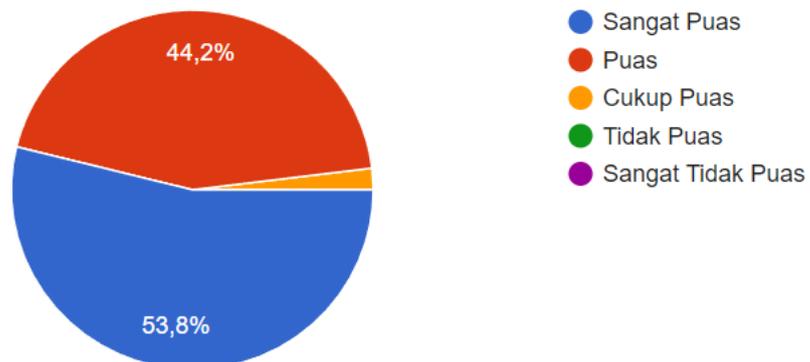
20. Kecukupan ruang terbuka hijau



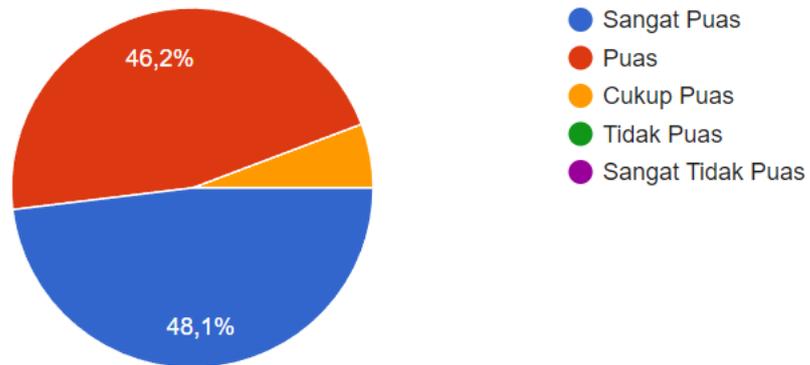
21. Ruang dosen yang memadai seperti kecukupan meja dan kursi untuk setiap dosen, almari buku, ketersediaan perangkat komputer, printer, scanner, peralatan audio visual.



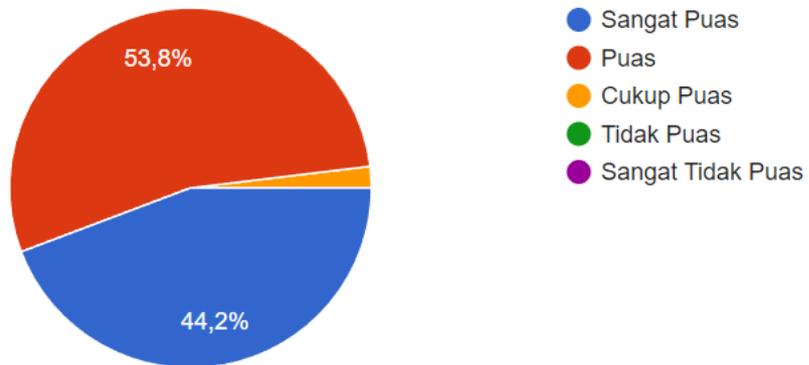
22. Toilet khusus dosen yang memadai



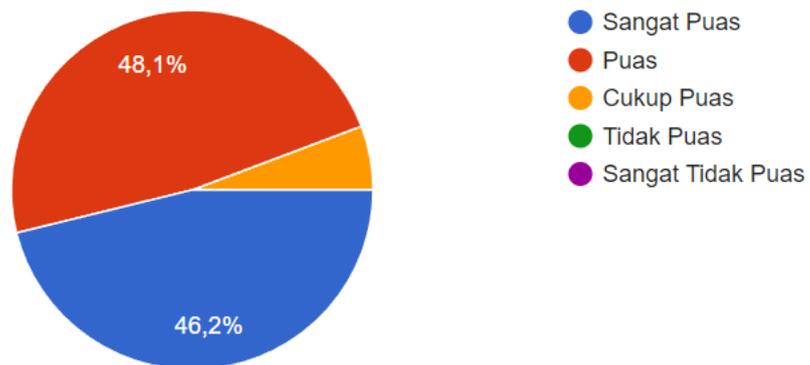
23. Ruang khusus untuk beribadah



24. Ruang khusus untuk melakukan rapat, seminar, menguji skripsi



25. Ruang dapur/pantry yang memadai dengan peralatan seperti lemari es, rak piring, bak cuci piring, meja, kursi, lemari



## **E. Saran dan Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil survey, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Beberapa saran dan rekomendasi yang dapat diambil adalah:

- a. Pengembangan fasilitas ruangan kuliah yang lebih representative
- b. Peningkatan akses internet, memastikan akses internet yang cepat dan stabil di seluruh area kampus, terutama untuk pembelajaran online.
- c. Perbaikan fasilitas penunjang seperti laboratorium.

## **F. Kesimpulan**

Hasil survei menunjukkan bahwa Sebagian besar dosen merasa puas dengan pelayanan keuangan maupun sarana dan prasarana yang dilakukan oleh Untad. Namun, masih ada area yang memerlukan perbaikan. Untad akan terus berupaya melakukan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan keuangan maupun sarana dan prasarana dan memenuhi harapan responden.

Laporan ini digunakan sebagai dasar untuk perencanaan strategis Untad dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan yang diberikan kepada civitas akademika Untad. Terima kasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini.