



LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK

Terhadap Layanan
Institusi

TAHUN 2025

**Pusat Penjaminan Mutu
dan Pengembangan
Pembelajaran
(PPMPP)**

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	3
PENDAHULUAN	4
LATAR BELAKANG	4
TUJUAN	5
MANFAAT.....	5
JENIS DAN DESAIN KUISIONER.....	5
HASIL SURVEI DAN ANALISIS	7
RENCANA TINDAK LANJUT	18
ANALISIS KOMENTAR DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN	20
KESIMPULAN	23

	PUSAT PENJAMINAN MUTU DAN PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN (PPMPP) POLITEKNIK NEGERI MADURA	No.Dok : 002/REV-00/KUR-POLTERA/2026
		Tanggal : 03 Februari 2026
	LAPORAN SURVEI KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK TERHADAP LAYANAN INSTITUSI TAHUN 2025	Revisi : 00
		Halaman :

LEMBAR PENGESAHAN

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Nadiyah Ulfah, S.Si.	Pelaksana Administrasi		03 Februari 2026
2. Pemeriksaan	Auliana Diah Wilujeng, S.T., M.T.	Sekretaris PPMPP		03 Februari 2026
3. Persetujuan	Nurir Rohmah, S.S., M.Ed.	Kepala PPMPP		03 Februari 2026
4. Penetapan				
5. Pengendalian	GUGUS KENDALI MUTU POLTERA			

1. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan institusi pendidikan tinggi yang menjadi pusat penciptaan, penyebaran, dan penerapan ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan budaya. Di era globalisasi, perguruan tinggi menghadapi tantangan besar, antara lain adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi, pemenuhan tuntutan pasar kerja yang dinamis, serta pengembangan metode pengajaran dan penelitian yang inovatif. Dalam upaya memenuhi standar global, kualitas sumber daya manusia (SDM), khususnya dosen dan tenaga kependidikan (tendik), menjadi faktor yang sangat krusial.

Dosen merupakan komponen utama sivitas akademika yang melaksanakan tridharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat). Sementara itu, tenaga kependidikan berperan sebagai supporting system yang memastikan kelancaran proses administratif, akademik, serta pengelolaan sarana dan prasarana. Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh sinergi antara peran dosen dan tendik, yang keduanya memerlukan dukungan layanan institusi yang berkualitas.

Kualitas perguruan tinggi tidak hanya diukur dari aspek tridharma, tetapi juga mencakup kualitas pelayanan internal, kualitas lulusan, dan kualitas kurikulum. Namun, sering kali layanan internal bagi dosen dan tendik kurang mendapat perhatian secara sistematis. Padahal, tingkat kepuasan dosen dan tendik terhadap layanan institusi—seperti layanan kepegawaian, keuangan, sistem informasi akademik, perpustakaan, laboratorium, serta fasilitas fisik—berpengaruh langsung terhadap motivasi kerja, produktivitas akademik, dan loyalitas mereka terhadap institusi.

Untuk mengukur tingkat kepuasan layanan terhadap dosen dan tenaga kependidikan, perlu dilakukan survei kepuasan secara berkala, terukur, dan partisipatif. Survei ini diselenggarakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah setiap layanan institusi berfungsi dengan baik atau tidak, serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan. Melalui survei ini, dosen dan tendik diberikan ruang menyampaikan pendapat, harapan, serta tingkat kepuasan terhadap kualitas, kecepatan, kemudahan akses, dan sikap petugas layanan.

Hasil survei kepuasan ini diharapkan menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan berbasis bukti (evidence-based policy), penyusunan program peningkatan mutu layanan berkelanjutan (continuous improvement), serta penguatan budaya kerja yang responsif, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, pelaksanaan survei bukan merupakan kegiatan prosedural semata, melainkan wujud komitmen institusi dalam membangun lingkungan kerja

yang sehat, profesional, dan berpihak pada pengembangan dosen dan tendik sebagai aset utama perguruan tinggi.

Laporan ini menyajikan hasil survei secara komprehensif, mencakup tingkat kepuasan per unit layanan, analisis kesenjangan (gap analysis), serta rekomendasi strategis bagi pimpinan institusi dan unit kerja terkait. Diharapkan laporan ini dapat mendorong lahirnya kebijakan perbaikan yang nyata dan berkelanjutan demi terwujudnya perguruan tinggi yang unggul dan berdaya saing.

B. Tujuan

Survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan adalah salah satu instrumen penting yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek di lingkungan pendidikan, terutama di institusi perguruan tinggi. Berikut adalah tujuan dari survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan:

1. Mengetahui kualitas layanan dan kelemahan yang telah diberikan oleh masing-masing unit
2. Mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan yang telah diberikan
3. Peningkatan kualitas pendidikan sejauh mana dosen dan tendik puas terhadap layanan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif
4. Sebagai bahan pertimbangan manajemen dalam penetapan rencana tindak lanjut dalam perbaikan kualitas layanan

C. Manfaat

Adapun Manfaat yang dapat diberikan dengan dilaksanakan survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan :

1. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan;
2. Mendorong politeknik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan berperan secara aktif dan inovatif dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan pendidikan

D. Jenis dan Desain Kuisisioner

Kuisisioner dalam survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan telah dirumuskan oleh Unit Penjaminan Mutu Direktorat Penjaminan Mutu Politeknik Negeri Madura, yaitu:

No.	Instrumen		
A.	Pemahaman Visi dan Misi		
	1.		Pernahkah Anda mengikuti kegiatan sosialisasi VMTS Poltera atau Program Studi?
	2.		Menurut Anda, sejauh mana VMTS Poltera dan Program Studi realistis untuk dicapai?
B.	Tangible		
	1.		Bagaimana kepuasan Anda terhadap fasilitas kerja (ruang dosen, sarana prasarana, teknologi informasi)?
	2.		Bagaimana kepuasan Anda terhadap kebersihan, kenyamanan, dan keamanan lingkungan kampus?
C.	Reliability		
	1.		Apakah layanan kepegawaian (rekrutmen, mutasi, promosi) berjalan sesuai prosedur dan transparan?
	2.		Apakah layanan keuangan (pengajuan dana, pencairan) berjalan sesuai aturan dan tepat waktu?
	3.		Apakah informasi terkait kebijakan dan prosedur kepegawaian disampaikan dengan jelas?
D.	Responsiveness		
	1.		Bagaimana kecepatan dan kesiapan staf kepegawaian dalam merespons kebutuhan Anda?
	2.		Bagaimana kecepatan layanan sarana prasarana dalam menangani keluhan?
	3.		Bagaimana kesiapan manajemen dalam menindaklanjuti masukan dan keluhan?
E.	Assurancer		
	1.		Apakah Anda merasa manajemen memiliki komitmen yang kuat terhadap pengembangan karir dosen dan tendik?
	2.		Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam proses pelayanan kepegawaian dan keuangan?
	3.		Apakah staf yang melayani memiliki kompetensi yang memadai?
F.	Emphaty		

	1.		Apakah manajemen memberikan perhatian terhadap kesejahteraan dosen dan tendik (kesehatan, pengembangan diri)?
	2.		Apakah komunikasi antara pimpinan dan dosen/tendik berjalan dengan baik dan terbuka?
	3.		Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap layanan manajemen di Poltera?

2. Hasil Survei Dan Analisis

2.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah metode statistik untuk memastikan instrumen yang digunakan sesuai dengan tujuan dan mengukur apakah data yang telah di dapat setelah survey merupakan data yang valid atau tidak. Responden yang di uji sebanyak 137 dosen dan tendik Politeknik Negeri Madura maka kesahihan data dapat dilihat dari rhitung > rtabel sebagai berikut :

No.	rhitung	rtabel N=137	Keputusan
1	0,70457196	0,173	Valid
2	0,65231502	0,173	Valid
3	0,78818187	0,173	Valid
4	0,78696744	0,173	Valid
5	0,79206687	0,173	Valid
6	0,76512116	0,173	Valid
7	0,7006435	0,173	Valid
8	0,8504043	0,173	Valid
9	0,60166773	0,173	Valid
10	0,69711778	0,173	Valid
11	0,77839835	0,173	Valid
12	0,68401897	0,173	Valid
13	0,74653674	0,173	Valid

2.2. Uji Reliabilitas

Realibitas berarti dapat dipercaya, dapat diandalkan, bersifat ajeg, stabil, dan konsisten. Jadi, konsep realiabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama akan memberikan hasil yang sama dalam beberapa kali pengukuran selama aspek yang diukur tidak

berubah. Secara empiris, tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Semakin tinggi koefisien reliabilitas maka konsistensi antara hasil pengenaan dua tes tersebut semakin baik dan hasil ukur kedua tes itu dikatakan semakin reliabel. Demikian pula sebaliknya.

Tabel Nilai Koefisien *Alpha Cronbach*

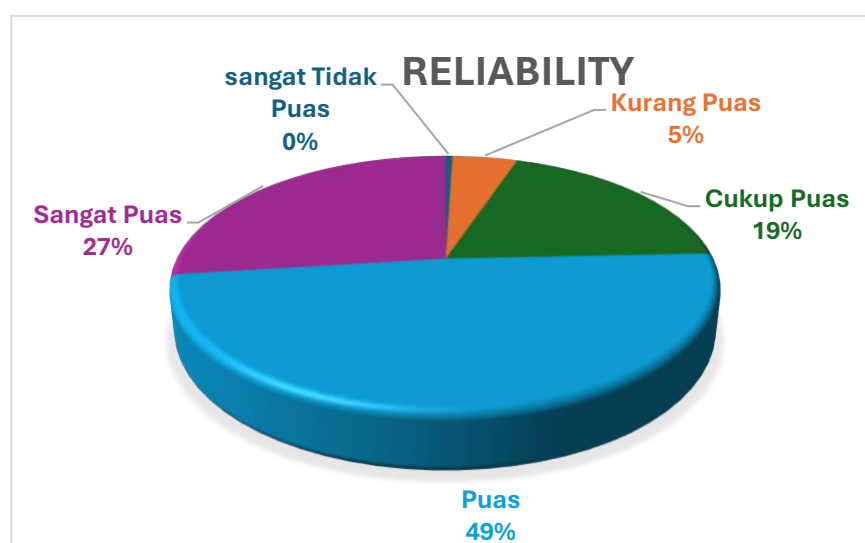
Nilai koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	Kriteria
0,00 s.d. 0,20	Kurang reliable
0,21 s.d. 0,40	Agak reliabel
0,42 s.d. 0,60	Cukup reliabel
0,61 s.d. 0,80	Reliabel
0,81 s.d. 1,00	Sangat reliabel

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,862	.992	137

Berdasarkan tabel perhitungan uji Reliabilitas diperoleh hasil 0,862 sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat realibilitasnya yaitu Sangat reliabel.

2.3.Keandalan (Reliability)



Gambar 1.1. Tingkat Persepsi Dosen dan Tendik pada aspek Reliability

Berdasarkan hasil survei, persepsi dosen dan tenaga kependidikan terhadap aspek **Keandalan (Reliability)** menunjukkan kategori **baik**. Distribusi jawaban responden terdiri atas 48,7% puas, 27,0% sangat puas, 19,2% cukup puas, 4,6% kurang puas, dan 0,5% sangat tidak puas. Dengan demikian, sebanyak **75,7% responden berada pada kategori puas dan sangat puas**, sedangkan hanya sekitar **5,1% responden memberikan penilaian negatif**.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan kepegawaian, layanan keuangan, serta penyampaian informasi mengenai kebijakan dan prosedur kepegawaian pada umumnya telah berjalan sesuai ketentuan dan dapat diandalkan. Mayoritas dosen dan tenaga kependidikan menilai bahwa proses administrasi yang berkaitan dengan rekrutmen, mutasi, promosi, pengajuan dana, dan pencairan anggaran telah dilaksanakan secara cukup konsisten dan transparan. Meskipun demikian, masih terdapat kelompok responden yang memberikan penilaian cukup puas dan kurang puas. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek transparansi prosedur, kejelasan informasi, integrasi database kepegawaian, serta ketepatan waktu dalam proses administrasi dan pencairan dana. Beberapa komentar responden juga menunjukkan kebutuhan penyederhanaan prosedur LPJ, RAB, dan layanan kepegawaian agar lebih efektif dan mudah diakses. Dari hasil ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Umum Berada pada Kategori Puas

Sebanyak 48,7% responden menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan. Jika digabungkan dengan responden yang menyatakan cukup puas (19%), maka total 68% responden berada pada tingkat kepuasan positif (cukup puas hingga puas).

2. Tidak Ada Responden yang Sangat Tidak Puas

Hasil menunjukkan 0% responden menyatakan sangat tidak puas, yang mengindikasikan bahwa tidak ada penilaian ekstrem negatif terhadap layanan kepegawaian dan keuangan.

3. Masih Terdapat Ruang Perbaikan

Sebanyak 5% responden menyatakan kurang puas. Meskipun persentasenya kecil, hal ini perlu menjadi perhatian institusi untuk menggali lebih dalam faktor-faktor penyebab ketidakpuasan tersebut.

4. Terkait Layanan Kepegawaian (Rekrutmen, Mutasi, Promosi)

Sebesar 49% responden puas mengindikasikan bahwa sebagian besar dosen dan tendik menilai proses rekrutmen, mutasi, dan promosi cenderung berjalan sesuai prosedur dan transparan. Namun, adanya 5% kurang puas dan 19% cukup puas menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan transparansi dan konsistensi prosedur di masa mendatang.

5. Terkait Layanan Keuangan (Pengajuan Dana, Pencairan)

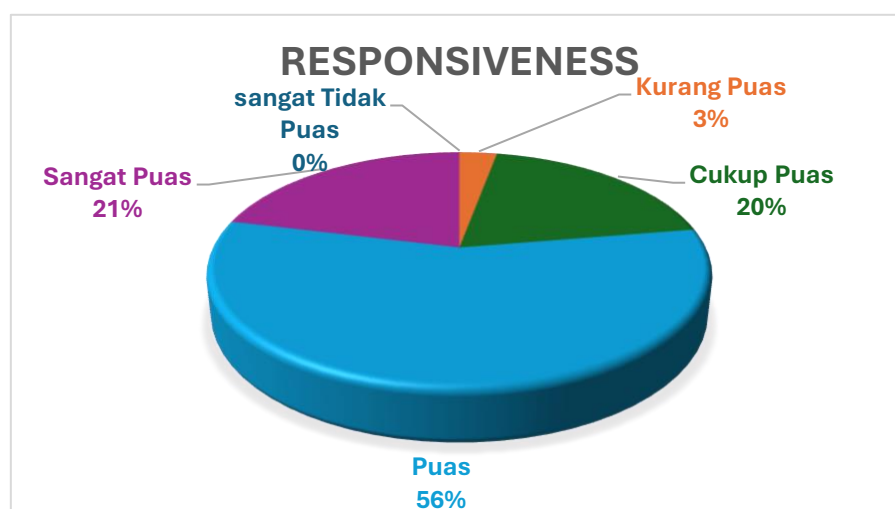
Tingkat kepuasan 49% menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan keuangan berjalan sesuai aturan dan tepat waktu. Meskipun demikian, 24% responden (5% kurang puas + 19% cukup puas) masih merasakan adanya kendala, kemungkinan terkait kecepatan pencairan atau kepastian jadwal.

6. Terkait Kejelasan Informasi Kebijakan dan Prosedur Kepegawaian

Dengan tidak adanya responden yang sangat tidak puas dan dominasi jawaban puas (49%), dapat disimpulkan bahwa informasi kebijakan dan prosedur kepegawaian secara umum disampaikan dengan cukup jelas. Namun, peningkatan metode sosialisasi (misalnya melalui portal daring, buku panduan, atau pertemuan rutin) tetap diperlukan untuk mengakomodasi 19% responden yang hanya cukup puas.

Secara keseluruhan, dimensi Reliability telah menunjukkan kinerja yang baik, namun masih memerlukan penguatan pada aspek konsistensi layanan dan standarisasi prosedur agar seluruh pengguna layanan memperoleh pengalaman yang seragam.

2.4. Daya Tanggap (Responsiveness)



Gambar 1.2. Tingkat Persepsi Dosen dan Tendik pada aspek Responsiveness

Berdasarkan hasil survei, dimensi **Daya Tanggap (Responsiveness)** memperoleh penilaian yang sangat baik dari dosen dan tenaga kependidikan. Sebanyak 56,4% responden menyatakan puas dan 21,2% sangat puas, sedangkan 19,5% menyatakan cukup puas. Hanya sekitar 2,9% responden yang menyatakan kurang puas dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak puas. Dengan demikian, sebanyak **78% responden memberikan penilaian puas dan sangat puas** terhadap aspek daya tanggap layanan institusi.

Temuan ini menunjukkan bahwa staf kepegawaian, unit sarana prasarana, dan manajemen institusi dinilai cukup sigap dalam merespons kebutuhan, keluhan, maupun masukan dari dosen dan tenaga kependidikan. Responden juga menilai bahwa komunikasi dan tindak lanjut terhadap berbagai permasalahan telah berjalan dengan baik.

Meskipun demikian, beberapa komentar masih menyoroti kendala dalam tindak lanjut terhadap kerusakan sarana tertentu, seperti perbaikan AC, toilet, atap bocor, serta kebutuhan air bersih. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kecepatan respons pada layanan sarana prasarana masih menjadi area perbaikan yang perlu mendapat perhatian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Secara Umum Sangat Baik

Sebanyak 77% responden berada pada kategori puas dan sangat puas (56% Puas + 21% Sangat Puas). Jika ditambah dengan responden yang menyatakan cukup puas (20%), maka total 97% responden memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diberikan. Hanya 3% responden yang menyatakan kurang puas dan 0% sangat tidak puas.

2. Kecepatan dan Kesigapan Staf Kepegawaian

Mayoritas responden (77% puas+sangat puas) menilai bahwa staf kepegawaian tanggap dan cepat dalam merespons kebutuhan dosen dan tendik. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur layanan kepegawaian, seperti pengurusan administrasi, informasi kebijakan, dan pelayanan teknis lainnya, berjalan dengan baik. Namun, 3% responden yang kurang puas perlu menjadi perhatian untuk memastikan tidak ada keluhan yang terabaikan.

3. Kecepatan Layanan Sarana dan Prasarana dalam Menangani Keluhan

Dengan dominasi angka kepuasan (77% puas+sangat puas), dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan terkait sarana dan prasarana—seperti kerusakan fasilitas, ketersediaan alat, atau gangguan infrastruktur—umumnya dilakukan dengan cepat dan responsif. Sisanya (20% cukup puas) mengindikasikan bahwa di beberapa situasi masih ada ruang peningkatan, misalnya dalam hal waktu penyelesaian atau komunikasi status keluhan.

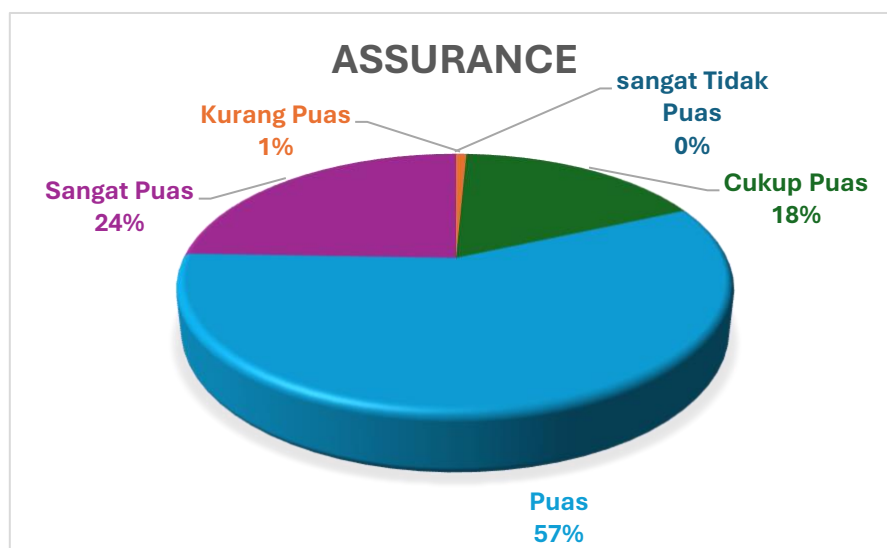
4. Kesigapan Manajemen dalam Menindaklanjuti Masukan dan Keluhan

Hasil survei menunjukkan bahwa manajemen institusi dinilai sigap dalam merespons dan menindaklanjuti masukan serta keluhan dari dosen dan tenaga kependidikan. Tingginya persentase puas dan sangat puas (77%) mencerminkan adanya sistem tindak lanjut yang berjalan efektif, transparan, dan akuntabel. Tidak adanya responden yang sangat tidak puas (0%) memperkuat kesimpulan bahwa manajemen serius dalam menangani aspirasi.

5. Catatan Perbaikan

Meskipun hasil secara umum sangat memuaskan, 3% responden yang menyatakan kurang puas tetap harus dianalisis lebih lanjut. Faktor penyebab ketidakpuasan tersebut perlu diidentifikasi, apakah berasal dari aspek kecepatan, kesigapan, komunikasi, atau prosedur teknis lainnya. Kelompok 20% cukup puas juga merupakan peluang untuk ditingkatkan menjadi puas atau sangat puas melalui penyempurnaan layanan yang lebih konsisten.

2.5. Kepastian (Assurance)



Gambar 1.3. Tingkat Persepsi Dosen dan Tendik pada aspek Assurance

Dimensi **Kepastian (Assurance)** menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebanyak 57,3% responden menyatakan puas dan 24,5% sangat puas. Sementara itu, 17,5% responden berada pada kategori cukup puas dan hanya 0,7% responden menyatakan kurang puas. Dengan demikian, sebanyak **81,8% responden berada pada kategori puas dan sangat puas** terhadap aspek Assurance.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi staf pelayanan, komitmen manajemen dalam pengembangan karier, serta keamanan dan kenyamanan dalam proses layanan kepegawaian dan keuangan. Responden secara umum menilai bahwa pelayanan institusi dilaksanakan secara profesional, transparan, dan memberikan rasa aman bagi pengguna layanan.

Meskipun demikian, beberapa responden masih mengharapkan peningkatan transparansi dalam pengelolaan karier, pengembangan kompetensi, serta kejelasan mekanisme administrasi tertentu. Oleh karena itu, sosialisasi kebijakan dan pengembangan jalur karier yang lebih sistematis masih perlu diperkuat sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu berkelanjutan

1. Tingkat Kepuasan Secara Umum Sangat Baik

Sebanyak 57,3% responden menyatakan puas dan 24,5% menyatakan sangat puas, sehingga total 81,8% responden memberikan penilaian positif terhadap layanan yang ditanyakan. Hanya 1% responden yang menyatakan kurang puas dan 0% menyatakan sangat tidak puas. Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas dosen dan tendik memiliki pengalaman yang baik terhadap layanan institusi.

2. Komitmen Manajemen terhadap Pengembangan Karir Dosen dan Tendik

Dengan dominasi 57,3% puas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa manajemen memiliki komitmen yang kuat terhadap pengembangan karir dosen dan tenaga kependidikan. Hal ini tercermin dari adanya program pengembangan kompetensi, jalur promosi, atau pelatihan yang berkelanjutan. Namun, 18% cukup puas dan 1% kurang puas mengindikasikan bahwa masih ada ruang peningkatan, misalnya dalam hal kesetaraan akses pengembangan karir atau kejelasan jenjang karir.

3. Rasa Aman dan Nyaman dalam Proses Pelayanan Kepegawaian dan Keuangan

Tingginya angka kepuasan (57% puas) menunjukkan bahwa responden umumnya merasa aman dan nyaman saat mengakses layanan kepegawaian (rekrutmen, mutasi, promosi) dan layanan keuangan (pengajuan dana, pencairan). Tidak adanya responden yang sangat tidak puas (0%) memperkuat kesimpulan bahwa prosedur pelayanan dinilai transparan, terlindungi dari praktik tidak etis, dan bebas dari tekanan. Namun, 1% kurang puas perlu ditelusuri lebih lanjut untuk memastikan tidak ada pelanggaran prosedur atau ketidaknyamanan yang serius.

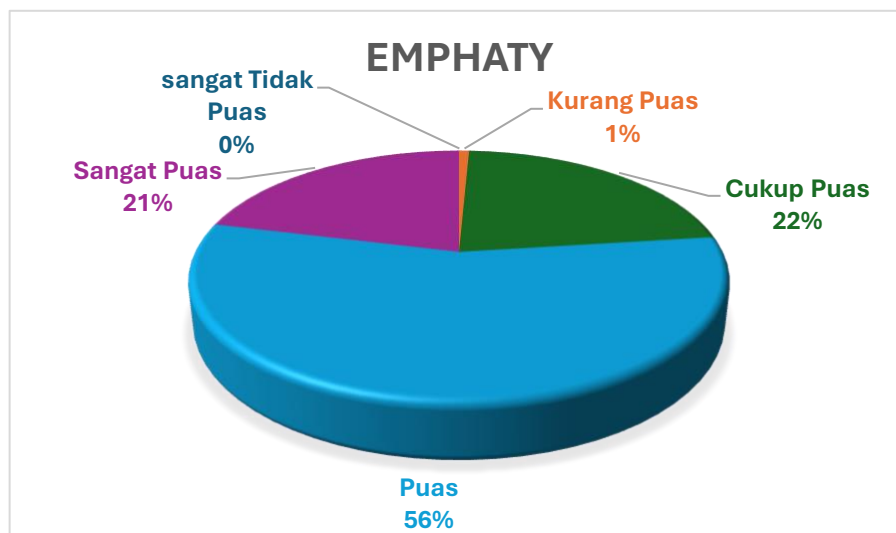
4. Kompetensi Staf yang Melayani

Mayoritas responden (57% puas) menilai bahwa staf pelayanan memiliki kompetensi yang memadai, baik dari aspek pengetahuan prosedur, kemampuan teknis, maupun sikap profesional dalam melayani. Ditambah 18% cukup puas, total 75% responden mengakui kualitas staf yang baik. Hanya 1% kurang puas yang mungkin disebabkan oleh pengalaman spesifik seperti kurang cepatnya solusi atas masalah teknis atau kurangnya inisiatif staf.

5. Catatan Khusus untuk Perbaikan

1% kurang puas – meskipun persentasenya sangat kecil, tetap harus dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi akar masalah (misalnya: ketidakadilan dalam pengembangan karir, ketidaknyamanan saat proses pengajuan dana, atau kompetensi staf yang belum sesuai di unit tertentu). 18% cukup puas – kelompok ini merupakan peluang besar untuk ditingkatkan menjadi puas, misalnya melalui peningkatan frekuensi sosialisasi kebijakan, penyederhanaan prosedur, atau pelatihan staf secara berkala.

2.6. Empati (Empathy)



Gambar 1.4. Tingkat Persepsi Dosen dan Tendik pada aspek Empathy

Dimensi Empati (Empathy) menunjukkan bahwa hubungan interpersonal dan komunikasi organisasi di Poltera telah berlangsung dengan baik. Sebanyak 55,8% responden menyatakan puas dan 21,2% sangat puas, sedangkan 22,3% menyatakan cukup puas. Hanya sekitar 0,7% responden yang memberikan penilaian kurang puas.

Dengan demikian, total responden yang berada pada kategori puas dan sangat puas mencapai 77%.

Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi ini menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan merasakan adanya perhatian manajemen terhadap kesejahteraan pegawai, pengembangan diri, serta komunikasi yang relatif terbuka antara pimpinan dan pegawai. Responden juga menilai bahwa hubungan kerja di lingkungan Poltera cukup kondusif dan mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari.

Meski demikian, kelompok responden yang masih berada pada kategori cukup puas mengindikasikan perlunya peningkatan komunikasi internal, konsistensi sosialisasi kebijakan, serta penguatan budaya organisasi yang lebih partisipatif dan terbuka terhadap masukan.

1. Tingkat Kepuasan Sangat Tinggi

Sebanyak 77% responden berada pada kategori puas dan sangat puas (55,8% Puas + 21% Sangat Puas). Jika ditambah dengan responden yang menyatakan cukup puas (22%), maka total 99% responden memberikan penilaian positif terhadap kedua aspek layanan tersebut. Hanya 1% responden yang menyatakan kurang puas dan 0% sangat tidak puas.

2. Komitmen Manajemen terhadap Pengembangan Karir Dosen dan Tendik

Dengan dominasi 77% (puas + sangat puas), dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dosen dan tendik merasa manajemen memiliki komitmen yang kuat terhadap pengembangan karir mereka. Hal ini tercermin dari adanya program pengembangan kompetensi, kesempatan promosi, pelatihan, serta dukungan terhadap peningkatan jenjang akademik dan profesional. Hanya 1% responden yang kurang puas, yang kemungkinan disebabkan oleh ketimpangan akses atau kurangnya informasi tentang program pengembangan karir yang tersedia.

3. Rasa Aman dan Nyaman dalam Proses Pelayanan Kepegawaian dan Keuangan

Tingginya angka kepuasan (77% puas + sangat puas) menunjukkan bahwa responden secara umum merasa aman dan nyaman saat mengakses layanan kepegawaian (seperti rekrutmen, mutasi, promosi) maupun layanan keuangan (pengajuan dana, pencairan). Tidak adanya responden yang sangat tidak puas (0%) memperkuat kesimpulan bahwa prosedur pelayanan dinilai transparan, bebas dari

praktik diskriminatif, serta memberikan rasa perlindungan dan kenyamanan bagi pengguna layanan.

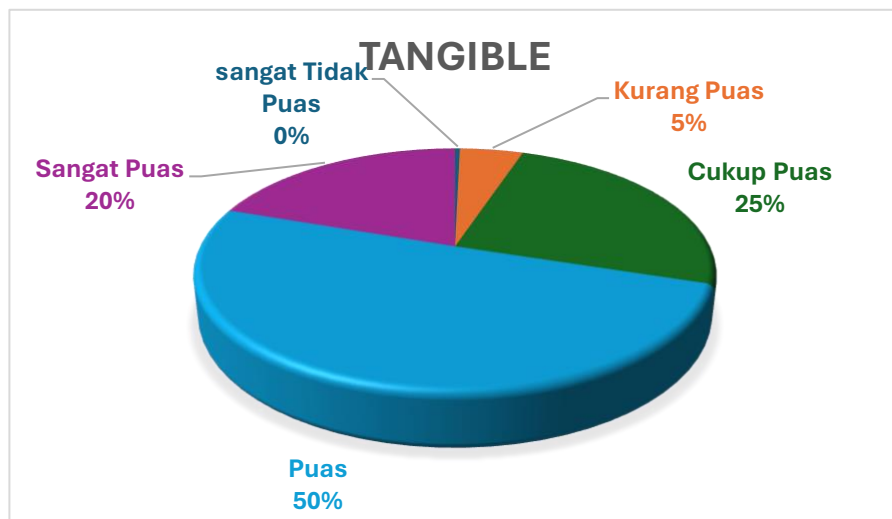
4. Peluang Peningkatan dari Kelompok Cukup Puas (22%)

Meskipun hasil secara umum sangat baik, 22% responden yang menyatakan cukup puas merupakan peluang besar untuk ditingkatkan menjadi puas atau sangat puas. Mereka kemungkinan merasakan layanan yang sudah cukup baik tetapi belum konsisten, atau masih ada sedikit hambatan seperti birokrasi yang berbelit, waktu penyelesaian yang kurang cepat, atau kurangnya sosialisasi kebijakan.

5. Catatan Khusus untuk 1% Kurang Puas

Meskipun persentasenya sangat kecil, 1% responden yang kurang puas harus menjadi perhatian serius. Perlu dilakukan analisis lebih mendalam (misalnya melalui wawancara atau survei terbuka) untuk mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan, apakah terkait ketidakadilan dalam pengembangan karir, ketidaknyamanan dalam prosedur keuangan, atau faktor lainnya.

2.7. Tangible



Gambar 1.5. Tingkat Persepsi Dosen dan Tendik pada aspek Tangible

Dimensi **Tangible** merupakan dimensi dengan nilai paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun secara umum masih menunjukkan kategori baik. Sebanyak 50,4% responden menyatakan puas dan 19,7% sangat puas, sedangkan 24,8% responden berada pada

kategori cukup puas. Hanya sekitar 5,1% responden yang menyatakan kurang puas atau sangat tidak puas.

Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas kerja, sarana prasarana, teknologi informasi, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan lingkungan kampus pada umumnya telah mampu mendukung pelaksanaan tugas dosen dan tenaga kependidikan. Namun demikian, masih terdapat ruang perbaikan yang cukup besar pada aspek fasilitas fisik dan infrastruktur pendukung kerja.

Temuan ini diperkuat oleh hasil analisis komentar responden yang menunjukkan bahwa isu fasilitas merupakan tema yang paling sering muncul. Keluhan dan saran yang dominan berkaitan dengan kondisi toilet dan ketersediaan air bersih, AC yang terkadang tidak berfungsi optimal, kebocoran atap gedung, kerusakan LCD dan peralatan laboratorium, penataan area parkir, serta peningkatan fasilitas ruang kerja dosen dan tenaga kependidikan.

Dengan demikian, dimensi Tangible menjadi area prioritas utama dalam program peningkatan mutu institusi pada periode berikutnya.

3. Rencana Tindak Lanjut

3.a. Rencana Tindak Lanjut Prioritas Tinggi (Tangible)

No.	Temuan (25% Kurang Puas)	Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Ruang dosen tidak memadai	Renovasi & penambahan ruang dosen (AC, meja kursi ergonomis, privasi)	Sarpras	6 bulan
2	Sarana prasarana sering rusak	Audit sarpras, jadwal pemeliharaan rutin setiap bulan	Sarpras	2 bulan
3	Teknologi informasi lambat	Tingkatkan bandwidth, perbarui perangkat keras, optimalkan SIAKAD	UPA Infokom	3 bulan
4	Kebersihan kurang	Pembersihan toilet & ruang kerja 3x sehari, tambah tempat sampah terpilah	Cleaning Service	1 bulan
5	Kenyamanan rendah	Perbaiki sirkulasi udara & pencahayaan, kurangi kebisingan	Sarpras	2 bulan
6	Keamanan kurang	Pasang CCTV di titik rawan, tingkatkan patroli, perbaiki lampu penerangan	Keamanan Kampus	2 bulan

3.b. Rencana Tindak Lanjut Prioritas Sedang (Reliability)

No.	Temuan	Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Target Waktu
1	5% kurang puas & 19% cukup puas terhadap layanan kepegawaian & keuangan	Evaluasi SOP rekrutmen, mutasi, promosi; tingkatkan transparansi	Sub bagian Umum	3 bulan
2	Kejelasan informasi kebijakan	Buat portal daring & buku panduan prosedur kepegawaian & keuangan	Sub bagian Umum	2 bulan
3	Kecepatan pencairan dana	Sederhanakan alur pencairan, tetapkan SLA pencairan maksimal 3 hari	Sub bagian Keuangan	2 bulan

3.c. Rencana Tindak Lanjut Prioritas Rendah (Responsiveness, Assurance, Empathy)

No.	Dimensi	Temuan	Tindak Lanjut	Target Waktu
1	Responsiveness	3% kurang puas, 20% cukup puas	Pelatihan service excellence untuk staf; sistem tiket keluhan online dengan SLA 2-7 hari	2 bulan
2	Assurance	1% kurang puas, 18% cukup puas	Sosialisasi peta karir & jalur promosi transparan; perkuat saluran pengaduan rahasia	2 bulan
3	Empathy	1% kurang puas, 22% cukup puas	Tingkatkan konsistensi layanan; sederhanakan birokrasi; perbanyak sosialisasi kebijakan	2 bulan

4. Analisis Komentar Dosen dan Tenaga Kependidikan

Analisis terhadap komentar terbuka menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan masukan yang bersifat konstruktif dan berorientasi pada perbaikan layanan. Tema komentar yang muncul dapat dikelompokkan sebagai berikut.

Tema Komentar	Estimasi Proporsi	Tingkat Urgensi
Sarana prasarana (toilet, air, AC, laboratorium, LCD, atap, parkir, ruang kerja)	40–45%	● Tinggi
Administrasi dan keuangan	15–20%	● Sedang
Sistem informasi dan digitalisasi layanan	10–15%	● Sedang
SDM, transparansi, dan komunikasi organisasi	10–15%	● Sedang
Apresiasi dan harapan umum	20–25%	● Rendah

Tema yang paling dominan adalah sarana prasarana. Masalah yang paling sering disebut meliputi kondisi toilet, ketersediaan air bersih, perawatan AC, kebocoran atap gedung, fasilitas laboratorium, ruang dosen, area parkir, serta infrastruktur teknologi informasi.

Tema berikutnya adalah administrasi dan keuangan, khususnya terkait proses LPJ, RAB, pencairan anggaran, serta transparansi prosedur administrasi. Selain itu, beberapa responden juga menyoroti perlunya digitalisasi layanan, integrasi sistem informasi, dan penyempurnaan database kepegawaian.

Secara umum, hasil analisis komentar memperkuat hasil analisis kuantitatif bahwa aspek yang paling membutuhkan perhatian adalah dimensi Tangible dan sebagian aspek Reliability.

Tabel Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Sangat Puas	Puas	Total Puas + Sangat Puas	Peringkat	Interpretasi
Assurance	24,5%	57,3%	81,8%	🥇 1	Kepercayaan terhadap kompetensi staf, keamanan layanan, dan komitmen manajemen berada pada tingkat sangat baik.
Responsiveness	21,2%	56,4%	77,6%	🥈 2	Daya tanggap layanan dinilai baik, terutama dalam merespons kebutuhan dan keluhan dosen serta tendik.
Empathy	21,2%	55,8%	77,0%	🥉 3	Hubungan interpersonal, komunikasi pimpinan, dan perhatian terhadap kesejahteraan pegawai dinilai positif.
Reliability	27,0%	48,7%	75,7%	4	Prosedur layanan kepegawaian dan keuangan dinilai cukup andal, tetapi masih perlu peningkatan konsistensi dan transparansi.
Tangible	19,7%	50,4%	70,1%	5	Menjadi aspek dengan nilai terendah, terutama terkait fasilitas kerja, toilet, air bersih, AC, laboratorium, dan sarana pendukung lainnya.

Sumber perhitungan berdasarkan distribusi hasil survei pada masing-masing dimensi.

Analisis Perbandingan Antar Dimensi

Berdasarkan hasil survei, dimensi **Assurance** memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dengan persentase responden puas dan sangat puas sebesar **81,8%**. Hal ini menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi staf, keamanan proses layanan, serta komitmen manajemen dalam mendukung pengembangan karier pegawai.

Dimensi **Responsiveness** dan **Empathy** menempati posisi kedua dan ketiga dengan tingkat kepuasan masing-masing sebesar **77,6%** dan **77,0%**. Temuan ini mengindikasikan bahwa layanan institusi telah mampu memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan pengguna serta membangun komunikasi dan hubungan kerja yang baik antara pimpinan, dosen, dan tenaga kependidikan.

Dimensi **Reliability** memperoleh nilai **75,7%**, yang menunjukkan bahwa layanan kepegawaian dan keuangan secara umum telah berjalan sesuai prosedur. Namun demikian, masih terdapat kebutuhan peningkatan pada aspek transparansi prosedur, integrasi sistem administrasi, serta kecepatan proses layanan tertentu.

Sementara itu, dimensi **Tangible** memperoleh nilai terendah yaitu **70,1%**, meskipun masih berada pada kategori baik. Hasil ini sejalan dengan analisis komentar responden yang menunjukkan dominasi masukan terkait sarana prasarana, seperti kondisi toilet, ketersediaan air bersih, AC, kebocoran atap, fasilitas laboratorium, area parkir, dan infrastruktur teknologi informasi. Oleh karena itu, dimensi Tangible menjadi **prioritas utama perbaikan mutu institusi pada periode berikutnya**.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan tahun 2025, layanan institusi Politeknik Negeri Madura secara umum memperoleh penilaian yang baik. Dimensi Assurance, Responsiveness, dan Empathy menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, yang mengindikasikan bahwa pelayanan institusi telah mampu memberikan rasa aman, dukungan, komunikasi yang baik, serta respons yang cukup cepat terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Dimensi Reliability juga menunjukkan kinerja yang baik, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek transparansi prosedur, kejelasan informasi, dan efisiensi layanan administrasi. Sementara itu, dimensi Tangible menjadi aspek yang memperoleh nilai paling rendah dibanding dimensi lainnya. Hasil analisis komentar menunjukkan bahwa kebutuhan utama dosen dan tenaga kependidikan saat ini berfokus pada peningkatan sarana prasarana, terutama fasilitas toilet dan air bersih, perawatan AC, laboratorium, ruang kerja, infrastruktur teknologi informasi, serta pemeliharaan bangunan kampus.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa Poltera telah berhasil membangun layanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada pengguna. Namun demikian, peningkatan kualitas sarana prasarana serta penguatan sistem administrasi berbasis digital perlu menjadi prioritas utama dalam program peningkatan mutu berkelanjutan pada periode berikutnya guna mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih produktif, nyaman, dan berkinerja tinggi.