

# Hasil survei pengukuran tingkat kepuasan dosen dan karyawan terhadap layanan manajemen Departemen Statistika ITS

Pengukuran kepuasan layanan manajemen terhadap para pemangku kepentingan khususnya dosen dan tenaga kependidikan (tendik) berbeda dengan pengukuran kepuasan terhadap mahasiswa, alumni dan stakeholder (pengguna). Secara rutin (minimal satu bulan sekali), keluhan dosen dan tendik bisa disampaikan langsung pada acara rutin: rapat dosen maupun rapat tendik. Hal ini lebih efisien dan tepat sasaran dikarenakan solusi yang dikeluhkan akan segera dapat tertangani dan fokus pada permasalahan. Namun demikian, cara langsung tidak bisa mempunyai suatu ukuran yang standar. Oleh karena itu, departemen juga melakukan suatu isian tentang pengukuran kepuasan untuk mengetahui tingkat kepuasan. Pengukuran kepuasan dengan metode ini dilakukan setiap setahun sekali atau setidaknya pada akhir semester genap (gambaran sebelum pandemi). Namun, pada saat pandemi, survei ini tidak dilakukan dikarenakan dosen dan tendik masih bersifat *work from home*.

Instrumen kepuasan untuk dosen dan tendik disusun berdasarkan dimensi kepuasan terhadap pekerjaan (A), pimpinan (B), sistem informasi (C), dan kondisi kerja (D). Dimensi tentang renumerasi tidak ditanyakan dikarenakan merupakan kondisi yang terpusat. Metode pengumpulan data menggunakan *Google Form* untuk mempermudah pengisian dan analisis hasil kepuasan.

Metode analisis hasil survei ini adalah menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan secara total dan per dimensi kepuasan. Hal yang paling utama dari hasil survei dilakukan evaluasi pada saat rapat dosen maupun tendik untuk memperbaiki indikator-indikator yang masih dirasa kurang. Inti dari hasil survei kepuasan terhadap dosen dan tendik adalah digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Survei kepuasan dosen dan tendik menjadi umpan balik yang harus ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem. Hasil analisa dibuat dalam suatu dokumentasi sebagai bahan perbandingan pada kegiatan serupa di tahun-tahun mendatang untuk bisa disampaikan pada dosen dan tendik.

Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atau atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh customer atau Pemangku Kepentingan atas pelayanan yang telah dilakukan oleh Departemen Statistika. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 5. Angka "1" menyatakan tidak tahu, "2" menyatakan sangat tidak puas, angka "3" menyatakan tidak puas, dan angka "4" menyatakan puas dan angka "5" menyatakan sangat puas. Konsekuensi dari skala pengukuran kepuasan tersebut, nilai tengah dari skala pengukuran skor kepuasan akan berada pada angka "3,0". Berdasarkan skor nilai yang diperoleh akan

diklasifikasikan ke dalam 6 daerah (zona) tingkat kepuasan. Masing-masing zona dicirikan dengan kondisi berikut.

1. Zona sangat kritis : kurang dari 1,66
2. Zona kritis : 1,66 – 2,32
3. Zona kepuasan rendah : 2,33 – 2,99
4. Zona kepuasan cukup : 3,00 – 3,66
5. Zona kepuasan tinggi : 3,67 - 4,33
6. Zona kepuasan tinggi sekali : lebih dari 4,33

Zona sangat kritis, apabila rata-rata indeks bernilai kurang dari 1,66 yang menggambarkan bahwa dosen atau tendik merasa sangat kurang puas terhadap pelayanan ITS. Zona kritis, apabila rata-rata indeks berada pada range 1,66 – 2,32 memberi indikasi bahwa dosen atau tendik merasa kurang puas terhadap pelayanan manajemen Departemen. Apabila tingkat atau indeks kepuasan berada pada zona sangat kritis dan kritis, maka diperlukan perhatian yang sangat serius dari pihak manajemen Departemen Statistika. Selanjutnya, zona kepuasan rendah, apabila rata-rata indeks berada pada range 2,33 – 2,99 yang memberi indikasi bahwa *customer* atau *stakeholder* sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan Departemen Statistika. Kondisi ini menyiratkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan sudah cukup baik tapi masih harus ditingkatkan. Zona kepuasan cukup, apabila rata-rata indeks berada pada interval 3,00 – 3,66 yang memberi indikasi bahwa dosen atau tendik sudah cukup merasa puas terhadap pelayanan dari manajemen departemen Statistika. Kondisi ini menyiratkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan sudah setara dengan yang diharapkan oleh responden. Zona kepuasan tinggi, apabila rata-rata indeks berada lebih dari 3,67 - 4,33. Nilai ini menggambarkan bahwa dosen atau tendik sudah puas terhadap pelayanan manajemen Departemen Statistika ITS. Kondisi ini menyiratkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan sudah lebih dari yang diharapkan oleh responden. Terakhir, zona kepuasan tinggi sekali, apabila rata-rata indeks berada lebih dari 4,33. Nilai ini menggambarkan bahwa dosen atau tendik sudah sangat puas terhadap pelayanan manajemen di Departemen Statistika ITS. Kondisi ini menyiratkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan sudah lebih dari yang diharapkan oleh responden.

## Kuisisioner

Kuisisioner disusun dalam bentuk formulir dalam *Google Form* dan disebarakan secara daring kepada dosen dan tendik di lingkungan Departemen Statistika, Fakultas Sains dan Analitika Data (FSAD), ITS. Berikut ini adalah bentuk formulir yang disusun untuk mendapatkan respon (disajikan dalam gambar) dari dosen dan tendik mengenai tingkat kepuasan layanan manajemen Departemen Statistika.



Gambar 1a. Kuisisioner: pembukaan halaman kuisisioner

**KUISIONER PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN DAN KARYAWAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DEPARTEMEN STATISTIKA ITS**

t.dwiary@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

\* Wajib

**BIODATA RESPONDEN** (Identitas responden akan dirahasiakan)

Sebelum memulai pengisian kuisisioner ini, silahkan melengkapi informasi di bawah ini agar kami dapat memahami kebutuhan yang spesifik dan berbeda dari setiap pemangku kepentingan dalam analisis hasil kuisisioner ini nantinya. Pilih jawaban untuk pilihan yang sesuai dengan data diri Bapak/Ibu/Saudara.

1. Nama (boleh tidak diisi)

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

2. Jenis Kelamin \*

Laki-laki

Perempuan

3. Usia \*

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

4. Status \*

Dosen

Tenaga Kependidikan

5. Pendidikan terakhir \*

< SMA

SMA

Diploma

S1

S2

S3

7. Tempat tinggal \*

Komplek ITS

Di luar komplek ITS

[Kembali](#) [Berikutnya](#) [Kosongkan formulir](#)

Gambar 1b. Kuisisioner: biodata responden

## KUISISIONER PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN DAN KARYAWAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN DEPARTEMEN STATISTIKA ITS

t.dwiary@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)

### KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN MANAJEMEN DEPARTEMEN STATISTIKA ITS

Untuk setiap pertanyaan, isi dengan skala kepuasan yang terdiri atas:

1: TT (Tidak Tahu)  
 2: STP (Sangat Tidak Puas)  
 3: TP (Tidak Puas)  
 4: P (Puas)  
 5: SP (Sangat Puas)

Gambar 1c. Kuisisioner: pembukaan halaman pertanyaan tingkat kepuasan dosen dan karyawan

A.1 Keadilan manajemen dalam menilai pekerjaan

1      2      3      4      5

A.2 Kemudahan informasi yang diberikan oleh manajemen

1      2      3      4      5

A.3 Kesesuaian penugasan dalam penugasan yang diberikan oleh manajemen

1      2      3      4      5

A.4 Konsistensi kebijakan yang diterapkan di departemen

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Gambar 1d. Kuisisioner: pertanyaan untuk dimensi 1

B.1 Kepedulian pimpinan manajemen terhadap masalah yang dihadapi bawahan

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

B.2 Kemauan pimpinan manajemen dalam pengambilan keputusan

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

B.3 Kemauan pimpinan departemen untuk melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

B.4 Kemauan pimpinan departemen dalam mendengarkan keluhan atau masukan dari bawahan

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

B.5 Ketegasan pimpinan departemen dalam mengambil keputusan

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

B.6 Kemauan pimpinan departemen dalam memberikan kesempatan bawahan untuk berkembang

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Gambar 1e. Kuisisioner: pertanyaan untuk dimensi 2

C.2 Keterandalan IT (Teknologi Informasi) di departemen dalam menunjang pekerjaan di ruang

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

C.3 Kecepatan akses Sistem Informasi Manajemen (SIM) di departemen

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Gambar 1f. Kuisisioner: pertanyaan untuk dimensi 3

D.1 Kenyamanan ruangan yang ada di tempat kerja

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

D.2 Kesesuaian fasilitas yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

D.3 Kemudahan prosedur pengajuan fasilitas tambahan di tempat kerja

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

D.4 Kelengkapan fasilitas yang diberikan departemen

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

D.5 Kebersihan dan keindahan fasilitas di tempat kerja

|                       |                       |                       |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Gambar 1g. Kuisisioner: pertanyaan untuk dimensi 4

Secara Keseluruhan, apa masukan anda terhadap layanan manajemen Departemen Statistika ITS dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja?

Jawaban Anda

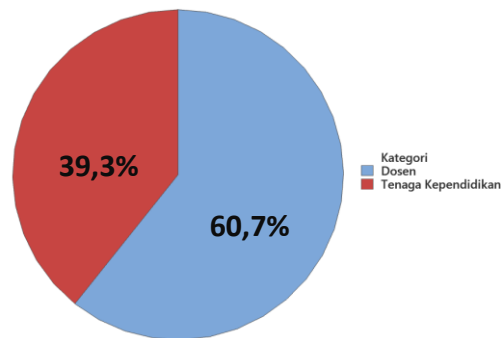
---

Kembali  Kosongkan formulir

Gambar 1h. Kuisisioner: pertanyaan terbuka untuk kritik dan saran

## Hasil Survei

Hasil survei yang dilakukan pada akhir semester Genap 2021/2022, ternyata dosen yang berpartisipasi adalah 60,7% dan untuk tendik 39,3%.

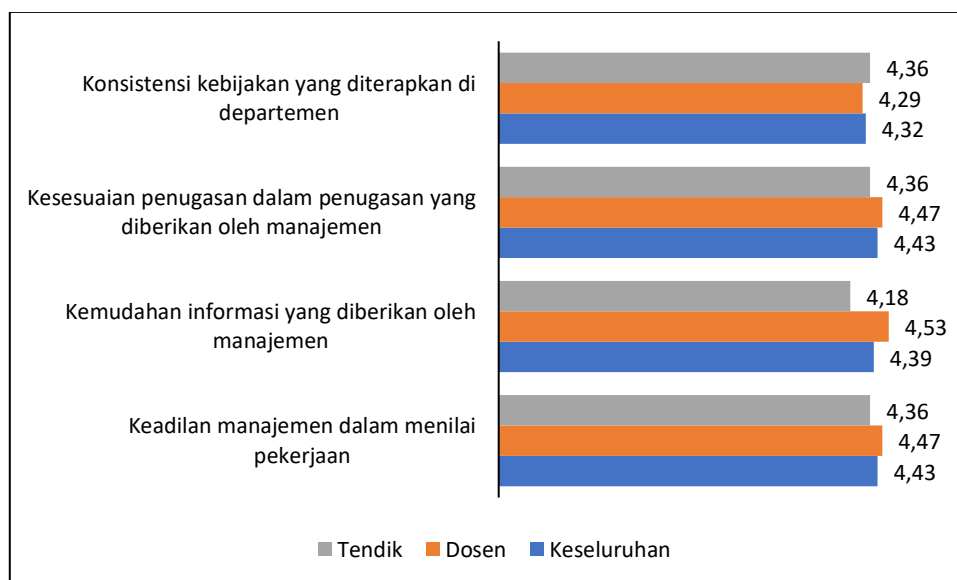


Gambar 2. Persentase komposisi responden

Tingkat kepuasan dosen secara total adalah 4,35; sementara untuk tendik 4,29. Ditinjau dari kategori kepuasan, maka dosen Departemen Statistika menyatakan “sangat puas” terhadap pelayanan manajemen di Departemen Statistika. Sedangkan, survei terhadap tendik menyatakan bahwa secara keseluruhan tendik di Departemen Statistika sudah puas terhadap pelayanan manajemen Departemen Statistika ITS. Hal ini menyiratkan bahwa pelayanan telah dilakukan sudah lebih dari yang diharapkan dosen dan karyawan di lingkungan Departemen Statistika, ITS. Selanjutnya melihat per indikator dalam suatu dimensi, didapatkan hasil sebagai berikut.

#### A: Dimensi kepuasan terhadap pekerjaan

Dimensi kepuasan terhadap pekerjaan terdiri dari 4 indikator, yaitu konsistensi kebijakan yang diterapkan di departemen (A.1), kesesuaian penugasan dalam penugasan yang diberikan oleh manajemen (A.2), kemudahan informasi yang diberikan oleh manajemen (A.3), dan keadilan manajemen dalam menilai pekerjaan (A.4).



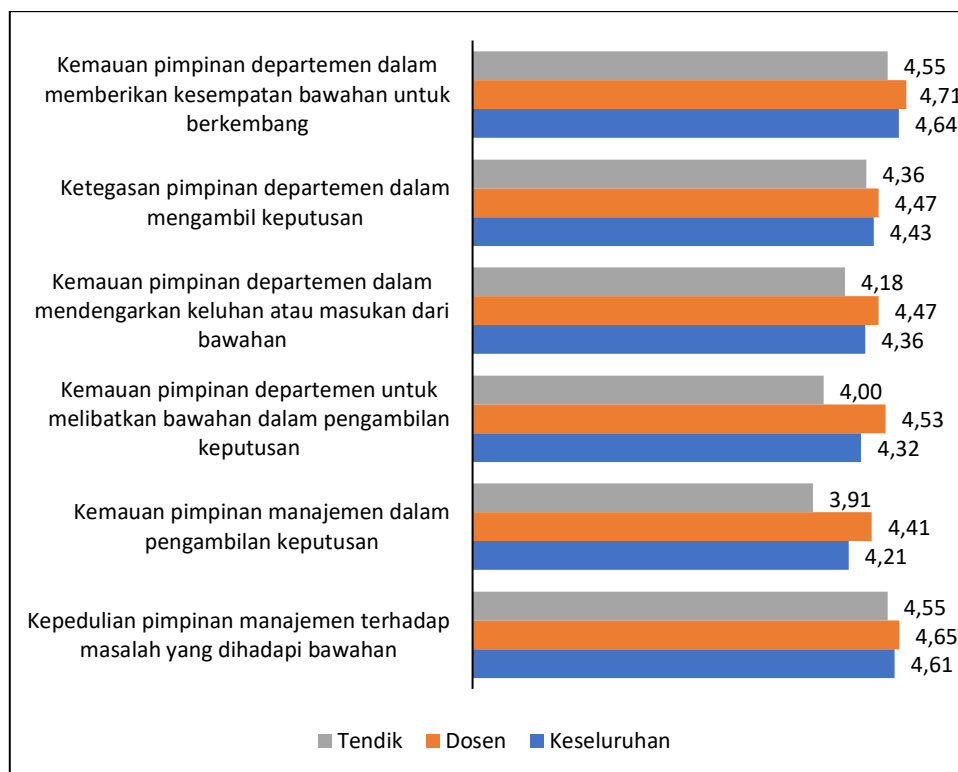
Gambar 3. Hasil penilaian kepuasan terhadap pekerjaan

Hasil survei menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen dan tendik terhadap pekerjaan adalah 4,38, artinya dosen dan tendik sudah puas terhadap pelayanan manajemen Departemen Statistika. Berdasarkan Gambar 3, ditunjukkan bahwa

terdapat tiga indikator yang memiliki skor rata-rata lebih dari 4,33, yaitu indikator kesesuaian penugasan dalam penugasan yang diberikan oleh manajemen, kemudahan informasi yang diberikan oleh manajemen, dan indikator keadilan manajemen dalam menilai pekerjaan. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan manajemen terkait tiga indikator tersebut sudah lebih dari harapan dosen dan tendik. Namun, kemudahan informasi yang diberikan oleh manajemen kepada tendik masih dapat ditingkatkan lagi untuk memberikan pelayanan yang lebih dari harapan tendik di lingkungan Departemen Statistika ITS. Selain itu, penilaian dosen dan tendik terhadap indikator konsistensi yang diterapkan di departemen sudah sesuai dengan harapan dosen dan tendik, sehingga aspek ini dapat ditingkatkan lagi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada dosen dan tendik di lingkungan Departemen Statistika. Koordinasi sebagai tim perlu ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

### B: Dimensi kepuasan terhadap pimpinan

Terdapat enam aspek penilaian terkait kepuasan terhadap pimpinan, yaitu kemauan pimpinan departemen dalam memberikan kesempatan bawahan untuk berkembang (B.1), ketegasan pimpinan departemen dalam mengambil keputusan (B.2), kemauan pimpinan departemen dalam mendengarkan keluhan atau masukan dari bawahan (B.3), kemauan pimpinan departemen untuk melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan (B.4), kemauan pimpinan manajemen dalam pengambilan keputusan (B.5), dan kepedulian pimpinan manajemen terhadap masalah yang dihadapi bawahan (B.6).



Gambar 4. Hasil penilaian kepuasan terhadap pimpinan

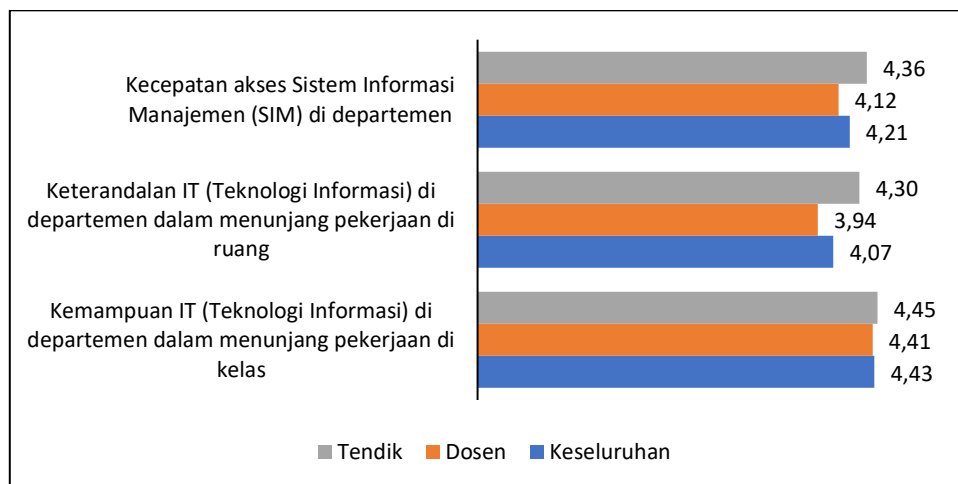
Survei yang dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap pimpinan menunjukkan hasil bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen dan tendik terhadap pimpinan manajemen adalah



4,41. Hal ini berarti bahwa pimpinan sudah memberikan pelayanan yang lebih dari harapan dosen dan tendik secara keseluruhan. Dari enam indikator, dosen dan tendik merasa sangat puas dengan aspek kemauan pimpinan departemen dalam memberikan kesempatan bawahan untuk berkembang, ketegasan pimpinan departemen dalam mengambil keputusan, dan kepedulian pimpinan manajemen terhadap masalah yang dihadapi bawahan. Namun, penilaian dosen dan tendik cenderung berbeda untuk tiga indikator lainnya. Tendik menilai bahwa kemauan pimpinan departemen dalam mendengarkan keluhan atau masukan bawahan sudah sesuai dengan harapan. Begitu halnya dalam pengambilan keputusan, tendik menilai bahwa kemauan pimpinan untuk melibatkan bawahan ataupun menentukan keputusan secara mandiri sudah sesuai dengan harapan. Berbeda dengan dosen, yang menilai bahwa untuk aspek tersebut, pelayanan pimpinan sudah melebihi harapan dosen. Oleh karena itu, pelayanan terkait aspek terhadap pimpinan dapat ditingkatkan lagi untuk mendapatkan penilaian yang lebih maksimal.

### C: Dimensi kepuasan terhadap sistem informasi

Penilaian terhadap sistem informasi untuk penunjang kegiatan akademik dapat dilakukan berdasarkan tiga indikator berikut ini: kecepatan akses Sistem Informasi Manajemen (SIM) di departemen, keterandalan IT (Teknologi Informasi) di departemen dalam menunjang pekerjaan di ruangan, dan kemampuan IT (Teknologi Informasi) di departemen dalam menunjang pekerjaan di kelas.

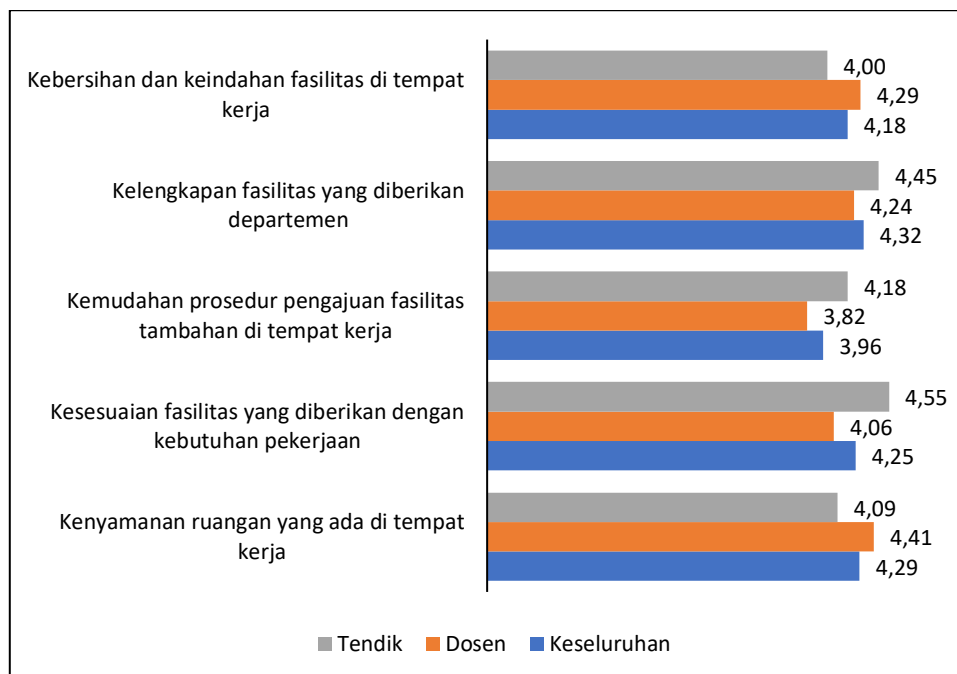


Gambar 5. Hasil penilaian kepuasan terhadap system informasi

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, secara keseluruhan nilai kepuasan dosen dan tendik adalah 4,26, yang berarti pelayanan dalam hal bidang sistem informasi di lingkungan Departemen Statistika sudah sesuai dengan harapan dosen dan tendik di Departemen Statistika. Penilaian dosen untuk indikator ini kebanyakan kurang dari skor rata-rata, artinya walaupun pelayanan sudah sesuai harapan, tingkat kepuasan dosen dalam hal sistem informasi masih lebih rendah dari tingkat kepuasan tendik. Dapat dilihat dalam Gambar 5 bahwa kondisi tersebut dirasakan dalam hal kecepatan akses Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan keterandalan IT (Teknologi Informasi) di departemen dalam menunjang pekerjaan di ruangan. Dengan demikian, pelayanan dalam hal ini perlu ditingkatkan lagi untuk mendapatkan tingkat kepuasan yang lebih dari harapan dosen ataupun tendik. Adapun saran yang diberikan oleh responden mengenai aspek ini adalah agar dapat meningkatkan koneksi jaringan internet di area Departemen Statistika.

## D: Dimensi kepuasan terhadap kondisi kerja

Kepuasan terhadap kondisi kerja dapat dinilai dengan berdasarkan lima indikator berikut ini: kebersihan dan keindahan fasilitas di tempat kerja (D.1), kelengkapan fasilitas yang diberikan departemen (D.2), kemudahan prosedur pengajuan fasilitas tambahan di tempat kerja (D.3), kesesuaian fasilitas yang diberikan dengan kebutuhan pekerjaan (D.4), dan kenyamanan ruangan yang ada di tempat kerja (D.5).



Gambar 6. Hasil penilaian kepuasan terhadap kondisi kerja

Secara keseluruhan penilaian tingkat kepuasan terhadap kondisi kerja adalah 4,21. Hal ini berarti bahwa dosen dan tendik sudah puas dengan pelayanan terhadap kondisi kerja yang disediakan oleh manajemen Departemen Statistika. Dari indikator tersebut, prosedur pengajuan fasilitas adalah termasuk pelayanan yang dapat ditingkatkan selanjutnya. Selain itu, beberapa saran dari responden mengenai fasilitas di tempat kerja adalah untuk mengganti bak air kamar mandi di Gedung H dengan baik plastik agar tidak mudah bocor. Selain itu, juga diberikan saran agar dosen dapat mengakses mesin printer besar milik Departemen, sehingga tidak perlu disediakan printer untuk masing-masing dosen. Terkait rencana dibentuknya prodi baru, akan lebih baik jika Departemen Statistika menyediakan server yang dapat digunakan untuk *running* program dan pemrosesan data berskala besar.

## Kesimpulan

Pelayanan manajemen Departemen Statistika dinilai sudah baik oleh dosen dan tendik. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dosen dan tendik di lingkungan Departemen Statistika ITS. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan terhadap kinerja manajemen, pelayanan perlu ditingkatkan lagi.