



**LAPORAN**

**KUESIONER KEPUASAN DOSEN  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
TAHUN EVALUASI 2025**

Disusun oleh:  
**UPT PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU**  
Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh

**LAPORAN**

**KUESIONER KEPUASAN DOSEN  
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN  
TAHUN EVALUASI 2025**

**TIM PENYUSUN:**

**JAMALUDDIN**

**SUJATMIKO**

**JENIUS EFENDI**

**YEFSI MALRIANTI**

**WATHRI FITRADA**

## LEMBAR PENGESAHAN

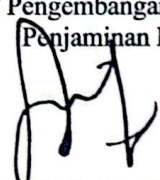
Laporan Kuesioner Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen ini disusun sebagai dokumen hasil Evaluasi Mutu Internal terhadap layanan manajemen Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh Tahun Evaluasi 2025.

Komponen	Uraian
Judul Laporan	Laporan Kuesioner Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen
Tahun Evaluasi	2025
Unit Penyusun	UPT Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu
Responden	167 dosen dari total populasi 209 dosen
Tingkat Partisipasi	79,9% (Representatif)

Tanjung Pati, 21 Mei 2026

  
Mengesahkan,  
Wakil Direktur I  
  
Jamaluddin, S.Si., M.Si.  
NIP. 197301162000031001

Kepala UPT Pengembangan Pembelajaran dan  
Penjaminan Mutu

  
Dr. drh. Sujatmiko, M.Si.  
NIP. 197403022005011001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT karena laporan Kuesioner Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh Tahun Evaluasi 2025 dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), khususnya pada tahap evaluasi untuk memperoleh gambaran objektif tentang persepsi dosen terhadap mutu layanan manajemen institusi.

Pengukuran kepuasan dosen ini dimaksudkan untuk menyediakan dasar pengambilan keputusan bagi pimpinan dalam meningkatkan layanan yang berkaitan dengan proses pembelajaran, pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, sarana prasarana dan keuangan, serta dukungan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Hasil survei tidak hanya disajikan dalam bentuk angka dan grafik, tetapi juga dianalisis untuk menemukan prioritas perbaikan yang paling relevan.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Direktur, Wakil Direktur, Bagian Perencanaan Keuangan dan Umum, seluruh dosen responden, serta unit-unit terkait yang telah mendukung pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini. Besar harapan kami, laporan ini dapat menjadi bahan bagi rapat tinjauan manajemen dan penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Tanjung Pati, 21 Mei 2026

Ketua Tim Penyusun,



Dr. drh. Sujatmiko, M.Si.

NIP. 197403022005011001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan	4
1.3 Ruang Lingkup	4
BAB II METODE YANG DIGUNAKAN	6
2.1 Desain Survei	6
2.2 Instrumen dan Skala Penilaian	6
2.3 Responden dan Teknik Pengumpulan Data	6
2.4 Teknik Analisis Data	6
BAB III HASIL ANALISIS	8
3.1 Ringkasan Hasil Utama	8
3.2 Partisipasi Responden	8
3.3 Distribusi Kategori Kepuasan	9
3.4 Analisis Per Kriteria Layanan	9
3.5 Prioritas Perbaikan Berdasarkan Skor Terendah	10
3.6 Analisis Kritik dan Saran Responden	11
BAB IV KESIMPULAN	13
BAB V REKOMENDASI TINDAK LANJUT	14

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Mutu layanan manajemen merupakan salah satu faktor kunci yang memengaruhi kelancaran penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi. Bagi dosen, layanan manajemen tidak hanya terkait dengan proses pembelajaran, tetapi juga menyangkut pengembangan karir, dukungan sarana prasarana, tata kelola keuangan, serta layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan dosen perlu dilakukan secara periodik untuk mengetahui area layanan yang telah berjalan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan.

Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh melaksanakan survei kepuasan dosen terhadap layanan manajemen pada Tahun Evaluasi 2025 sebagai bagian dari pelaksanaan evaluasi mutu internal. Hasil survei ini menjadi dasar untuk merumuskan rekomendasi tindak lanjut yang tepat sasaran, terukur, dan sesuai dengan kewenangan unit terkait.

Laporan ini menyajikan hasil pengolahan data dari kuesioner kepuasan dosen, yang meliputi tingkat partisipasi responden, distribusi kategori kepuasan, analisis skor per kriteria layanan, identifikasi butir prioritas perbaikan, serta ringkasan masukan responden dalam bentuk kritik dan saran.

## **1.2 Tujuan**

- Mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh.
- Mengidentifikasi kinerja layanan berdasarkan kriteria dan butir pertanyaan pada instrumen survei.
- Menentukan area prioritas perbaikan layanan berdasarkan skor terendah dan masukan terbuka responden.
- Menyusun rekomendasi tindak lanjut oleh pimpinan dan unit terkait sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
- Menyediakan dokumen pendukung untuk kebutuhan SPMI, rapat tinjauan manajemen, dan akreditasi.

## **1.3 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup laporan ini mencakup empat kelompok layanan yang terdapat pada instrumen, yaitu: (A) Layanan Manajemen, (B) Layanan Pengelolaan dan Pengembangan

Sumber Daya Manusia, (C) Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan, serta (D) Layanan Pelaksanaan Program Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Selain itu, laporan juga memuat analisis terhadap komentar responden sebagai penguat interpretasi hasil kuantitatif.

## BAB II METODE YANG DIGUNAKAN

### 2.1 Desain Survei

Survei dilaksanakan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menghitung skor dan indeks kepuasan berdasarkan skala 1–4, sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk menelaah kritik dan saran responden sebagai masukan perbaikan layanan.

### 2.2 Instrumen dan Skala Penilaian

Instrumen yang digunakan adalah [Formulir Kuesioner Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen](#). Instrumen terdiri atas 33 butir penilaian dan 1 kolom kritik serta saran. Skala yang digunakan adalah: 1 = Kurang, 2 = Cukup, 3 = Baik, dan 4 = Sangat Baik.

Kode	Kriteria	Acuan	Jumlah Butir
A	Layanan Manajemen	C-2	4 butir
B	Layanan Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	C-4	8 butir
C	Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan	C-5	11 butir
D	Layanan Pelaksanaan Program Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	C-7 dan C-8	10 butir

### 2.3 Responden dan Teknik Pengumpulan Data

Populasi survei berjumlah 209 dosen. Sebanyak 167 dosen mengisi kuesioner, sedangkan 42 dosen belum/tidak mengisi. Dengan tingkat partisipasi 79,9%, data dinilai representatif untuk menggambarkan persepsi dosen terhadap layanan manajemen.

Data kuesioner diperoleh melalui [surat permintaan pengisian kuesioner oleh Direktur kepada dosen dan tenaga kependidikan](#). Surat tersebut disampaikan melalui WhatsApp Group khusus ASN (Info ASN Politani) yang dikelola oleh Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Umum. Waktu pengisian kuesioner dibatasi selama 7 hari sejak surat/informasi disampaikan. Pengisian dilakukan berbasis web pada tautan <http://spmi.sisdin-ppnp.id/>.

### 2.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tahapan: (1) tabulasi jumlah responden dan tingkat partisipasi; (2) konversi jawaban menjadi skor rata-rata dan indeks persentase; (3) pengelompokan hasil ke dalam kategori mutu; (4) pengurutan skor berdasarkan kriteria dan

butir untuk menentukan prioritas perbaikan; serta (5) penelaahan kritik dan saran secara tematik.

Rentang Skor	Kategori
3,26 – 4,00	Sangat Baik
2,51 – 3,25	Baik
1,76 – 2,50	Cukup
< 1,76	Kurang

## BAB III HASIL ANALISIS

### 3.1 Ringkasan Hasil Utama

#### Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen

Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh • Tahun Evaluasi 2025



Gambar 1. Dashboard ringkasan hasil survei.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap layanan manajemen berada pada kategori Baik dengan skor rerata tertimbang 3,07 dan indeks 76,8%. Hasil ini memperlihatkan bahwa mayoritas layanan telah dipersepsikan baik oleh dosen, meskipun masih terdapat beberapa area yang memerlukan penguatan.

### 3.2 Partisipasi Responden

Tingkat partisipasi responden merupakan indikator penting untuk menilai keterwakilan data. Semakin tinggi partisipasi, semakin baik kualitas gambaran yang diperoleh dari hasil survei.

Status Pengisian	Jumlah	Persentase
Sudah Mengisi	167	79,9%
Belum Mengisi	42	20,1%
Total Populasi	209	100%



Gambar 2. Tingkat partisipasi responden dosen.

### 3.3 Distribusi Kategori Kepuasan

Distribusi kategori kepuasan menunjukkan sebaran persepsi responden. Hasil berikut memperlihatkan bahwa penilaian paling banyak berada pada kategori Baik.

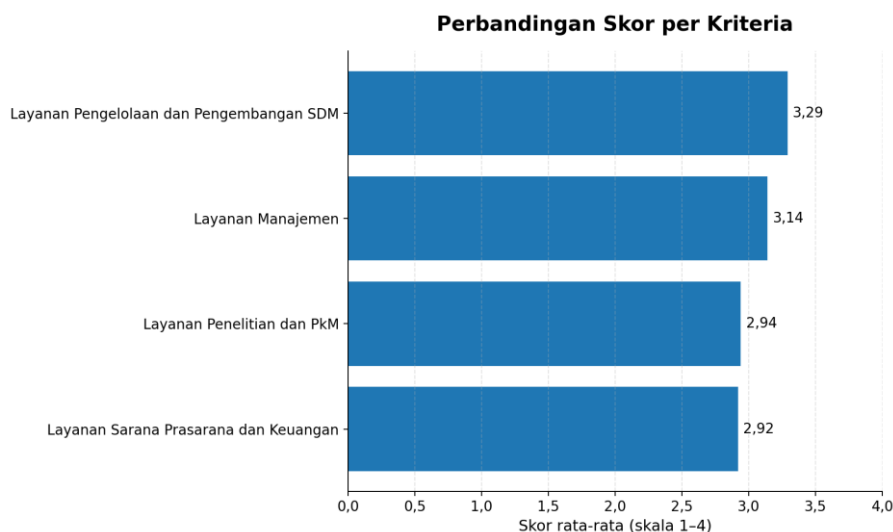
Kategori	Rentang Skor	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Baik	3,26 – 4,00	35	21,0%
Baik	2,51 – 3,25	93	55,7%
Cukup	1,76 – 2,50	29	17,4%
Kurang	< 1,76	10	6,0%

Mayoritas responden (76,7%) berada pada kategori Baik dan Sangat Baik. Hal ini menandakan bahwa secara umum layanan manajemen telah memenuhi harapan dosen, walaupun masih terdapat kelompok responden yang menilai cukup atau kurang pada beberapa aspek tertentu.

### 3.4 Analisis Per Kriteria Layanan

Rata-rata seluruh kriteria layanan adalah 3,07 atau setara dengan indeks 76,8%. Satu kriteria (layanan pengelolaan dan pengembangan SDM) berada pada kategori baik sekali, yang lainnya berada pada kategori Baik, dengan variasi tingkat capaian antar kriteria.

Peringkat	Kriteria	Skor Rata-rata	Indeks	Kategori
1	Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM	3,29	82,3%	Baik Sekali
2	Layanan Manajemen	3,14	78,5%	Baik
3	Layanan Penelitian dan PkM	2,94	73,5%	Baik
4	Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan	2,92	73,0%	Baik



Gambar 3. Perbandingan skor rata-rata per kriteria layanan.

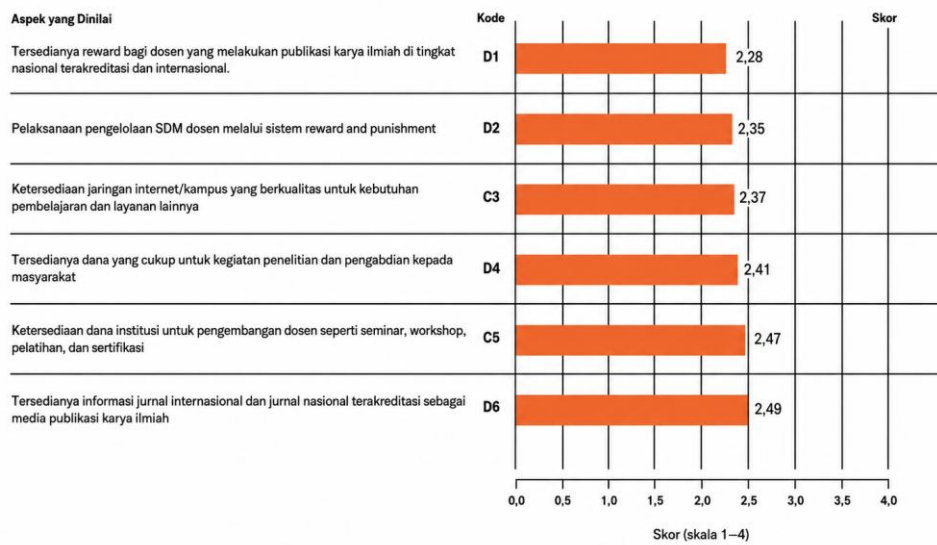
Kriteria dengan skor tertinggi adalah Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM (3,29), sedangkan skor terendah terdapat pada Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan (2,92). Dengan demikian, aspek sarana prasarana, keuangan, serta dukungan penunjang pembelajaran perlu menjadi perhatian utama dalam tindak lanjut perbaikan.

### 3.5 Prioritas Perbaikan Berdasarkan Skor Terendah

Untuk mempermudah penentuan fokus perbaikan, enam butir dengan skor terendah diidentifikasi sebagai prioritas utama. Butir-butir ini menunjukkan area layanan yang paling membutuhkan intervensi dalam jangka pendek.

Prioritas	Kode	Butir Prioritas	Skor	Kategori
1	D9	Tersedianya <i>reward</i> bagi dosen yang melakukan publikasi karya ilmiah	2,28	Cukup
2	B6	Pelaksanaan pengelolaan SDM dosen melalui sistem <i>reward and punishment</i>	2,35	Cukup
3	C5	Ketersediaan jaringan internet kampus yang berkualitas	2,37	Cukup
4	D4	Tersedianya dana yang cukup untuk kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	2,41	Cukup
5	C8	Ketersediaan dana institusi untuk pengembangan dosen (seminar/ <i>workshop</i> /pelatihan dan sertifikasi)	2,47	Cukup
6	D8	Tersedianya informasi jurnal internasional bereputasi dan jurnal nasional terakreditasi	2,49	Cukup

## 6 Prioritas Perbaikan Utama



Catatan: seluruh aspek prioritas berada pada kategori "Cukup"; semakin rendah skor menunjukkan kebutuhan perbaikan yang semakin mendesak.

Gambar 4. Enam prioritas perbaikan utama berdasarkan skor terendah.

Enam prioritas tersebut berkaitan dengan *reward* publikasi ilmiah, sistem *reward and punishment*, kualitas jaringan internet, kecukupan dana penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, ketersediaan dana pengembangan dosen, serta informasi jurnal ilmiah. Ini menunjukkan bahwa perbaikan perlu bersifat lintas unit dan tidak cukup ditangani oleh satu unit saja.

### 3.6 Analisis Kritik dan Saran Responden

Sebanyak 66 komentar terbuka dihimpun dari responden. Secara umum, isi komentar memperkuat hasil kuantitatif dan menyoroti beberapa tema dominan yang perlu ditindaklanjuti.

No	Tema Utama	Ringkasan Masukan
1	Sarana prasarana pembelajaran dan laboratorium	Perbaikan ruang kuliah, AC/ventilasi, LCD, meja-kursi, toilet, alat praktik, laboratorium, dan perawatan fasilitas.
2	Internet dan layanan digital	Peningkatan kualitas dan pemerataan jaringan internet, serta perbaikan layanan berbasis teknologi informasi.
3	<i>Reward, punishment</i> , dan publikasi	Perlunya kebijakan <i>reward and punishment</i> yang jelas, adil, dan terdokumentasi, termasuk <i>reward</i> publikasi ilmiah.
4	Pengembangan dosen dan karir	Peningkatan kesempatan serta dukungan dana untuk pelatihan, <i>workshop</i> , seminar, sertifikasi, dan studi lanjut.
5	Penelitian, PkM, dan pendanaan	Kebutuhan peningkatan dana penelitian/PkM, kemudahan layanan, dan dukungan publikasi ilmiah.
6	SOP, transparansi, dan tata kelola	Pembaruan SOP, keterbukaan informasi layanan, dan penguatan koordinasi antar satuan kerja.

Beberapa contoh masukan responden antara lain permintaan penambahan anggaran, peningkatan kebersihan fasilitas umum, perpanjangan jam layanan perpustakaan, penguatan implementasi larangan merokok, pembaruan SOP, dan penguatan layanan yang lebih responsif. Seluruh masukan tersebut penting untuk dipetakan ke dalam rencana tindak lanjut unit terkait.

## BAB IV KESIMPULAN

- Tingkat partisipasi dosen dalam pengisian kuesioner mencapai 79,9% atau 167 responden dari total populasi 209 dosen, sehingga data dinilai representatif.
- Secara umum, kepuasan dosen terhadap layanan manajemen berada pada kategori Baik, dengan skor rerata tertimbang 3,07 dan indeks 76,8%.
- Mayoritas responden berada pada kategori Baik dan Sangat Baik, menandakan bahwa kualitas layanan manajemen telah dipersepsikan positif oleh sebagian besar dosen.
- Kriteria dengan capaian tertinggi adalah Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM, sedangkan capaian terendah terdapat pada Layanan Sarana Prasarana dan Keuangan.
- Area prioritas perbaikan utama meliputi *reward* publikasi ilmiah, *reward and punishment*, kualitas internet kampus, dukungan pendanaan penelitian dan PkM, dana pengembangan dosen, serta ketersediaan informasi jurnal ilmiah.
- Kritik dan saran responden memperkuat perlunya perbaikan lintas unit pada aspek sarana prasarana, pengembangan dosen, tata kelola layanan, dan dukungan tridharma.

## **BAB V REKOMENDASI TINDAK LANJUT**

Rekomendasi tindak lanjut berikut disusun berdasarkan hasil analisis kuantitatif dan kualitatif, serta diarahkan kepada pimpinan dan unit terkait sesuai kewenangannya. Rekomendasi tersebut perlu ditindaklanjuti melalui mekanisme PPEPP dan didokumentasikan sebagai bukti pengendalian serta peningkatan mutu. Pada pelaksanaan berikutnya, hasil survei ini diharapkan menjadi dasar penetapan target layanan yang lebih terukur pada tahun evaluasi selanjutnya.

**Tabel Rekomendasi Tindak Lanjut oleh Pimpinan dan Unit Terkait**

No	Prioritas	Tindak Lanjut yang Direkomendasikan	Unit/Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Reward publikasi ilmiah rendah	Menyusun kebijakan dan skema <i>reward</i> publikasi ilmiah nasional terakreditasi dan internasional, termasuk kriteria, besaran, dan mekanisme penyaluran.	Direktur; Wadir I; Wadir II; P3M/Unit Penelitian dan PkM; Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Umum	.....
2	<i>Reward and punishment</i> belum optimal	Membakukan pedoman <i>reward and punishment</i> berbasis kinerja dosen dan mensosialisasikannya ke seluruh jurusan/program studi.	Direktur; Wadir II; Bagian Kepegawaian; Jurusan; UP3M	.....
3	Kualitas internet kampus masih rendah	Melakukan audit jaringan, penambahan <i>bandwidth</i> /titik akses prioritas, serta menyediakan kanal pelaporan gangguan.	Wadir II; UPT Komputer/Tim IT; Bagian Umum; Jurusan/Prodi	.....
4	Dana penelitian dan PkM belum memadai	Mereviu proporsi anggaran penelitian/PkM, memperkuat skema hibah internal, dan mendorong perolehan hibah eksternal.	Direktur; Wadir I; Wadir II; P3M; Bagian Perencanaan	.....
5	Dana pengembangan dosen terbatas	Menyusun rencana pengembangan dosen tahunan berbasis kebutuhan, mencakup pelatihan, sertifikasi, seminar, dan studi lanjut.	Wadir I; Wadir II; Bagian Kepegawaian; Jurusan/Prodi	.....
6	Akses informasi jurnal dan publikasi perlu ditingkatkan	Menyediakan pusat informasi jurnal, klinik artikel, pendampingan submit, dan dukungan <i>proofreading/translation</i> sesuai kemampuan anggaran.	P3M; Perpustakaan; UPT Komputer; Jurusan/Prodi	.....
7	Sarpras pembelajaran dan fasilitas umum perlu diperkuat	Melakukan audit kebutuhan sarana-prasarana dan menyusun prioritas pengadaan/perawatan berbasis urgensi akademik dan keselamatan.	Wadir II; Bagian Umum; Jurusan; Prodi; Kepala Laboratorium	.....
8	SOP dan transparansi layanan perlu penguatan	Menginventarisasi, memperbarui, dan menyosialisasikan SOP layanan akademik, SDM, keuangan, penelitian, PkM, dan sarpras serta mempublikasikan alur layanan.	UP3M; Bagian Akademik; Bagian Kepegawaian; Bagian Keuangan; P3M; Jurusan/Prodi	.....
9	Pemantauan tindak lanjut perlu dijaga berkelanjutan	Menjadikan hasil survei sebagai agenda rapat tinjauan manajemen dan melakukan <i>monitoring</i> triwulanan terhadap RTL.	Direktur; Para Wakil Direktur; UP3M; seluruh unit terkait	Berkelanjutan