

**LAPORAN  
HASIL SURVEI KEPUASAN  
DOSEN PROGRAM STUDI  
PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UIN SUSKA RIAU**

**PELAYANAN KEUANGAN SARANA DAN PRASARANA  
2022-2023**



**UIN SUSKA RIAU**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2022/2023**

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN SUSKA RIAU**  
**2022-2023**

**PELAYANAN KEUANGAN SARANA DAN PRASARANA**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**2022/2023**

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan dan kesehatan sehingga kami bisa menyelesaikan “Laporan Hasil Survei Kepuasan Dosen, Mahasiswa dan Tendik terhadap Pelayanan Keuangan Sarana Prasarana Dosen Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2022/2023”. Laporan ini sebagai usaha mengimplementasikan budaya mutu melalui evaluasi pengembangan kualitas secara berkelanjutan.

Laporan Hasil Survei Kepuasan ini diharapkan dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tindak lanjut berkaitan dengan kepuasan pelayanan di bidang Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana, Pengelolaan Pengembangan SDM, dan Manajemen bagi dosen Pendidikan Bahasa Inggris di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam laporan hasil survei kepuasan Dosen Mahasiswa Tendik Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan laporan ini.

Pekanbaru, September 2023



Dr. H. Kadar, M.Ag.

NIP. 19650521 199402 1 001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Dasar Hukum .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Tujuan Survei.....</b>	<b>2</b>
<b>BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN</b>	
<b>2.1 Waktu .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Responden .....</b>	<b>3</b>
<b>2.3 Kriteria Penilaian.....</b>	<b>3</b>
<b>2.4 Metode Pengambilan Data.....</b>	<b>3</b>
<b>2.5 Metode Analisis Data .....</b>	<b>3</b>
<b>BAB III HASIL EVALUASI</b>	
<b>Hasil dan Evaluasi.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
<b>4.1 Kesimpulan .....</b>	<b>5</b>
<b>4.2 Rekomendasi .....</b>	<b>5</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Program Study Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau telah menetapkan visi, misi, renstra serta dokumen Standar Mutu Internal. Pemahaman terhadap visi dan misi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dalam menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran untuk melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas secara akademik dan profesional serta memiliki integritas pribadi sebagai sarjana muslim; menyelenggarakan penelitian dan pengkajian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni; menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan teknologi; dan menyelenggarakan tata pamong perguruan tinggi yang otonom, akuntabel, dan transparan yang menjamin peningkatan kualitas berkelanjutan. Terkait dengan tugas yang diemban Pendidikan Tinggi yaitu untuk mencerdaskan bangsa, maka proses pembelajaran yang baik akan menjadikan insan UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang berakhlak mulia dan menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan serta keunggulan akademik dan/atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan, menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi.

Dalam rangka keberhasilan pencapaian visi dan misi tersebut maka perlu dilakukan survei kepuasan. Bentuknya adalah survei terhadap layanan fakultas yang terdiri atas:

- a. Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana
- b. Kepuasan Layanan Pengelolaan Pengembangan SDM
- c. Kepuasan Layanan Kepuasan Manajemen

Survei kepuasan pengguna ini hanya merupakan salah satu dari instrumen untuk mengukur kualitas universitas. Aspek yang diukur mencakup kesesuaian visi, misi, tujuan, strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan berimplikasi pada pengguna serta tingkat kepuasan pengguna. Hasil survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan pada waktu berikutnya.

### **1.2 Landasan Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan ini adalah sebagai berikut.

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 39/2006 Tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
7. Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2005 Tanggal 4 Januari 2005 tentang Perubahan IAIN Susqa Pekanbaru menjadi UIN Sultan Syarif Kasim Riau;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata kerja UIN Suska Riau;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
12. Surat Keputusan Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau No. 0922/R/2016 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Akademik UIN Suska Riau.
13. Buku Pedoman Monitoring dan Evaluasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2013.  
Buku Pedoman Mutu Proses Pembelajaran UIN Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2010.

### **1.3 Tujuan Survei**

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan ini yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan oleh Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau. Hasil survei kepuasan ini digunakan sebagai acuan bagi pengelola program studi untuk menyusun program pengembangan dan menentukan arah kebijakan lembaga yang berkaitan dengan kualitas layanan pengelolaan keuangan.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

#### **2.1 Waktu dan Tempat**

Survei Kepuasan dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap layanan keuangan sarana dan prasarana Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau dilaksanakan mulai pada bulan Agustus 2023.

#### **2.2 Responden**

Adapun responden pada survey kepuasan ini adalah 30 orang dosen di Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau. Kuesioner penilaian yang digunakan pada survei kepuasan ini adalah kuesioner dengan penilaian menggunakan skala *Likert*. Alternatif jawaban yang disediakan yaitu; sangat baik, baik, cukup dan kurang.

#### **2.3 Metode Pengambilan Data**

Survei dilakukan melalui formulir online yang disebar kepada seluruh Dosen di lingkungan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.

### BAB III

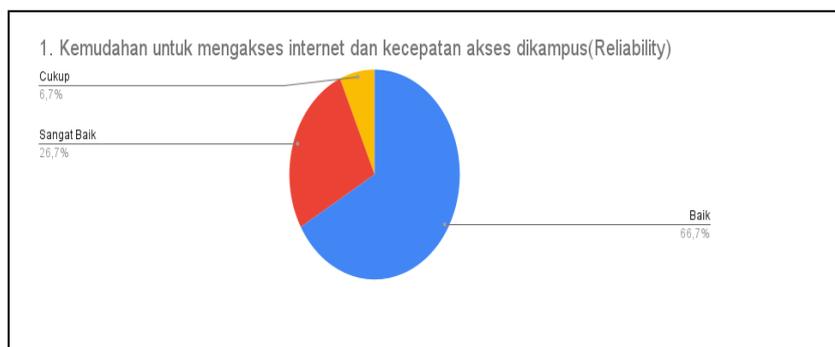
#### HASIL SURVEI

Survei yang diberikan kepada dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris UIN Suska Riau berkaitan dengan penilaian layanan keuangan sarana dan prasarana Fakultas terdiri dari 10 pertanyaan (<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NRhhfIqtSBqASH9XhptNyLTmcnFYZ8OTtzSbCT5GX0/edit#gid=670803260>)

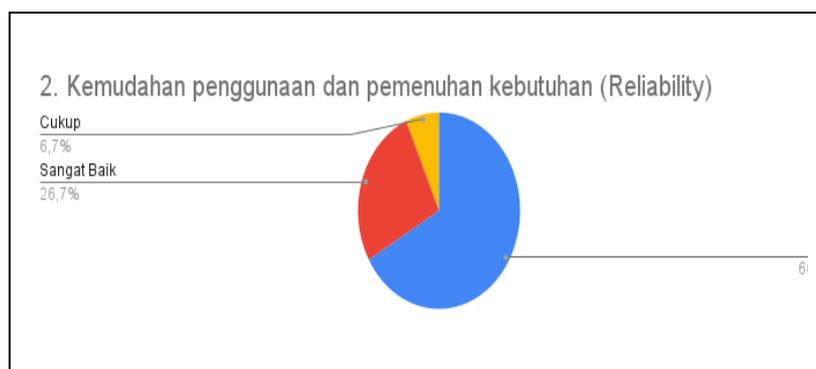
Berdasarkan pertanyaan yang telah diberikan pada survey didapat hasil penilaian sebagai berikut:

Layanan kepuasan dosen terhadap pengelolaan keuangan sarana dan prasarana Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau.

1. Pada item kemudahan untuk mengakses internet dan kecepatan akses di kampus, dosen menyatakan mendapatkan kemudahan dalam mengakses internet dalam proporsi yang baik yaitu sebanyak 66.7% dan 26.7% dosen mendapatkan pengalaman sangat baik dalam mengakses internet selama mereka berada dalam lingkungan kampus serta 6.7% mendapatkan pengalaman akses internet yang Cukup Baik.



2. Untuk item Kemudahan penggunaan dan pemenuhan kebutuhan, sebanyak 66.7% dosen menyatakan Baik. Mereka mendapatkan kemudahan dalam penggunaan dan dalam pemenuhan kebutuhan mereka terhadap akses internet. Sebesar 26.7% menyatakan Sangat Baik.



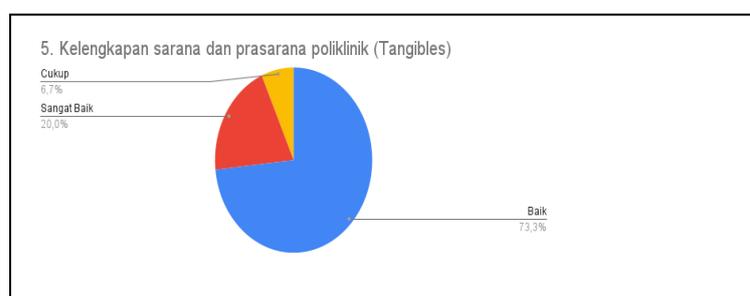
3. Pada poin ruang kerja, sebesar 70.0% dosen menyatakan ruang kerja yang mereka gunakan Baik memadai untuk digunakan selama beraktifitas di dalam kampus. Dan 26.7% menyatakan sangat Baik dan terbantu dengan ruang kerja di dalam kampus serta 3,3 % menyatakan Cukup Baik.



4. Pada poin fasilitas pendukung dalam upaya melaksanakan tugas pokok dan fungsi, sebesar 66.7% menyatakan Baik dan 26.7% menyatakan sangat baik terhadap fasilitas yang diberikan oleh fakultas dalam upaya melaksanakan tugas pokok dan fungsi dosen dan 6.7% menyatakan Cukup.



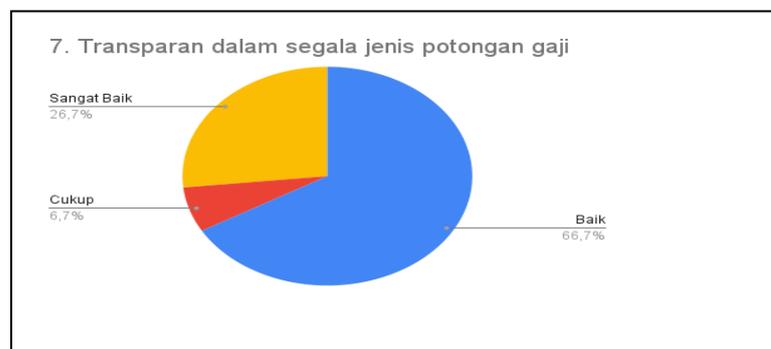
5. Untuk item kelengkapan sarana dan prasarana poliklinik didapat data sebesar 73.3% menyatakan baik. 20,0% menyatakan Sangat Baik dan 6.7% menyatakan Cukup.



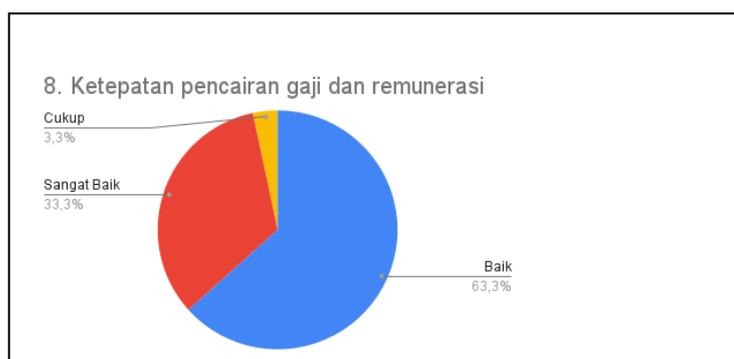
6. Untuk poin Kelengkapan sarana dan prasarana tempat parkir didapat data sebesar 73.3% dosen menyatakan baik dan sebesar 20% menyatakan sangat baik, sebesar 6.7% menyatakan cukup baik.



7. Untuk pelayan transparansi dalam segala jenis potongan gaji dan remunerasi, sebesar 66.7% menyatakan baik dan sebesar 26.7% menyatakan sangat baik. Hanya sebesar 6,7% menyatakan cukup baik.



8. Untuk poin ketepatan dalam pencairan gaji dan remunerasi, 33.3% menyatakan Sangat Baik dan 63.3% menyatakan baik, 3.3% menyatakan Cukup Baik.



9. Untuk bagian Kejelasan pedoman dan peraturan terkait keuangan yang ditetapkan, sebesar 23.3% menyatakan Sangat baik dan 76.7% menyatakan Baik.



10. Untuk bagian Keterlibatan tendik dalam menyusun rencana, di dapatkan data sebesar 80.0% dosen menyatakan Baik dan 20% menyatakan Sangat Baik.



Berdasarkan data di atas didapat hasil survey kepuasan dosen terhadap pelayanan Keuangan Sarana dan Prasarana Fakultas Tarbiyah dan Keguruan untuk setiap itemnya sebagian besar sudah Baik (70.34%) dan sangat Baik sebesar 25.01%. Meskipun di temukan pernyataan Cukup Baik yaitu 5.85% %, pendapat tersebut akan tetap menjadi perhatian oleh pimpinan agar ke depannya dapat dilakukan perbaikan sehingga semua sivitas akademika mendapatkan pelayanan yang maksimal dalam hal layanan keuangan sarana dan prasarana khususnya di lingkungan Program studi Pendidikan Bahasa Inggris UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil tersebut diperlukan tindak lanjut terkait pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau yakni sebagai berikut:

1. Meningkatkan semaksimal mungkin kualitas sarana dan prasarana dalam menunjang proses akademik dan pelayanan administrasi bagi dosen.
2. Meningkatkan kualitas transparansi keuangan terutama dalam hal potongan gaji dan remunerasi melalui sosialisasi terkait hal tersebut serta ketepatan waktu dalam hal pencairan keuangan.
3. Meningkatkan pengelolaan apresiasi/reward kepada dosen berprestasi.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 KESIMPULAN**

Pelaksanaan survei kepuasan dosen periode 2022/2023 di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dilaksanakan dalam upaya mengukur pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bagi dosen dibidang Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana. Berdasarkan hasil survei kepuasan yang telah dilakukan secara keseluruhan pelayanan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sudah sangat baik yakni sebesar 25.01%, 70.34% baik. 5.85% cukup.

#### **4.2 REKOMENDASI**

Fakultas dan Prodi melakukan survei secara berkala dan melakukan tindak lanjut berdasarkan laporan hasil survei kepuasan dosen yang telah dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan bagi dosen dan tendik khususnya di di lingkungan Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.