

**LAPORAN HASIL KUESIONER**  
**KEPUASAN DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN, DAN MAHASISWA**  
**DI UNIVERSITAS LOGISTIK DAN BISNIS INTERNASIONAL**



**UNIVERSITAS LOGISTIK DAN BISNIS INTERNASIONAL (ULBI)**  
**TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa di Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (ULBI) telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan untuk tahun 2023 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (ULBI) yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil.
2. Para responden yaitu dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa di lingkungan Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (ULBI) yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrument kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa terhadap pengelolaan sumber daya manusia ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Bandung, 28 Desember 2023

Universitas Logistik dan Bisnis Internasional  
Wakil Rektor II

  
  
Universitas  
Logistik & Bisnis  
Internasional

Edi Supardi, SE., MM., AAAIK

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI .....	3
DAFTAR TABEL .....	4
DAFTAR GAMBAR .....	5
BAB I .....	6
PENDAHULUAN .....	6
1.1. Tujuan .....	6
1.2. Ruang Lingkup .....	6
1.3. Pelaksanaan .....	6
BAB II .....	7
HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN .....	7
2.1. Persiapan .....	7
2.2. Hasil Kegiatan .....	7
2.3. Deskripsi Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa .....	9
BAB III .....	15
PENUTUP .....	15
3.1. Kesimpulan .....	15
3.2. Saran .....	15

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kategori capaian tanggapan responden .....	7
Tabel 2 Kategori capaian tanggapan responden .....	9
Tabel 3 Deskripsi Kepuasan Dosen.....	10
Tabel 4 Deskripsi Kepuasan Tenaga Kependidikan .....	11
Tabel 5 Deskripsi Kepuasan Mahasiswa .....	12
Tabel 6 Rekapitulasi tanggapan responden Dosen dan Tenaga Kependidikan .....	13
Tabel 7 Rekapitulasi tanggapan responden Mahasiswa.....	13

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa yang melakukan pengisian survei .....	8
Gambar 2 Diagram dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa yang menyatakan baik dan sangat baik .	13
Gambar 3 Diagram dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa yang melakukan pengisian survei .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Tujuan**

Survey ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

### **1.2. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan terhadap sumber daya manusia dalam hal Pengembangan Fasilitas, Kesejahteraan, Pengembangan Karir, Transparansi, Hubungan Kerja, dan Aksesibilitas.

### **1.3. Pelaksanaan**

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan responden;
- c. Melaksanakan survei;
- d. Mengolah hasil survei;
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk kegiatan survei dilakukan pengisian kuesioner oleh responden sendiri.



## BAB II

### HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

#### 2.1. Persiapan

Proses persiapan dilakukan dengan mempersiapkan kuesioner pada google form yaitu untuk dosen pada link [https://bit.ly/Survey\\_Kepuasan\\_Dosen2023](https://bit.ly/Survey_Kepuasan_Dosen2023) untuk tenaga kependidikan pada link [https://bit.ly/Survey\\_Kepuasan\\_Tendik2023](https://bit.ly/Survey_Kepuasan_Tendik2023) sedangkan untuk mahasiswa pada link [https://bit.ly/Survey\\_Kepuasan\\_Mahasiswa2023](https://bit.ly/Survey_Kepuasan_Mahasiswa2023) yang akan disebarakan kepada responden. Responden menyatakan pilihan seperti sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju terhadap Pengembangan Fasilitas, Kesejahteraan, Pengembangan Karir, Transparansi, Hubungan Kerja, dan Aksesibilitas di Universitas Logistik dan Bisnis Internasional.

Pelaksanaan survey dilakukan oleh Bagian SDM dan Fasilitas Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (ULBI) dengan responden kegiatan adalah dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa serta survey dilaksanakan pada bulan Desember 2023.

#### 2.2. Hasil Kegiatan

Hasil survei bagi dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa di lingkungan ULBI yang sudah mengisi adalah dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 1 Kategori capaian tanggapan responden

No	Uraian	Jumlah	Mengisi	Tidak Mengisi	Persentase dari Responden
1	Dosen	123	36	87	29%
2	Tenaga Kependidikan	58	25	33	43%
3	Mahasiswa	2992	205	2787	7%



Gambar 1 Diagram dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa yang melakukan pengisian survei

Analisis deskriptif adalah uraian yang berisi gambaran respons yang diberikan oleh responden atas kuesioner yang mereka isi. Analisis dipisahkan berdasarkan gambaran setiap pertanyaan pada masing-masing variabel.

Analisis deskriptif dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam terkait karakteristik dari masing-masing pertanyaan terhadap objek survey. Hasil analisis ini akan tersaji dalam bentuk distribusi frekuensi yang dilengkapi dengan jumlah skor yang dicapai, serta nilai maksimum pada masing-masing pengukuran, sehingga dapat diketahui prosentase pencapaian untuk setiap pertanyaan. Hasil pengukuran dari analisis deskriptif akan dikelompokkan kedalam 4 kategori yaitu Sangat Baik, Baik, Kurang Baik dan Tidak Baik. Pengelompokan tersebut dilakukan melalui pembuatan tabel kategori melalui urutan perhitungan sebagai berikut:

1. Penghitungan nilai maksimum pada masing-masing pertanyaan. Nilai maksimum dalam pengukuran untuk setiap pertanyaan sebesar 4, sehingga didapatkan nilai maksimum sebesar 4 x jumlah responden yang mengisi, maka akan diperoleh

$$\text{Dosen} = 4 \times 36 = 144$$

$$\text{Tendik} = 4 \times 25 = 100$$

$$\text{Mahasiswa} = 4 \times 205 = 820$$

2. Penghitungan nilai minimum pada masing-masing pertanyaan. Nilai minimum dalam pengukuran untuk setiap pertanyaan sebesar 1, sehingga didapatkan nilai minimum sebesar 1 x jumlah responden yang mengisi, maka akan diperoleh

$$\text{Dosen} = 1 \times 36 = 36$$

$$\text{Tendik} = 1 \times 25 = 25$$

$$\text{Mahasiswa} = 1 \times 205 = 205$$



3. Setelah didapatkan nilai maksimum dan minimum, berikutnya dibuatkan perhitungan rentang data yaitu

$$\text{Dosen} = 36 - 144$$

$$\text{Tendik} = 25 - 100$$

$$\text{Mahasiswa} = 205 - 820$$

4. Rentang data pada butir 3 akan kita bagi menjadi 4 kelas pengelompokan, yaitu Sangat Baik, Baik, Kurang Baik dan Tidak Baik, dengan panjang kelas masing-masing sebesar

$$\text{Dosen} = 144/4 = 36$$

$$\text{Tendik} = 100/4 = 25$$

$$\text{Mahasiswa} = 820/4 = 205$$

pada masing-masing kelas untuk dosen dan tendik, sehingga didapatkan tabel frekuensi seperti pada tabel 2.2 berikut.

Tabel 2 Kategori capaian tanggapan responden

No	Kategori Capaian	Interval Skor			Interval Presentase (%)		
		Dosen	Tendik	Mhs	Dosen	Tendik	Mhs
1	Sangat Baik	109 - 144	76 - 100	616 - 820	75 - 100%	75 - 100%	75 - 100%
2	Baik	73 - 108	51 - 75	411 - 615	50 - 75%	50 - 75%	50 - 75%
3	Kurang Baik	37 - 72	26 - 50	206 - 410	25 - 50%	25 - 50%	25 - 50%
4	Tidak Baik	0 - 36	0 - 25	0 - 205	0 - 25%	0 - 25%	0 - 25%

Setelah didapatkan kategori pencapaian pengukuran Sangat Baik, Baik, Kurang Baik dan Tidak Baik, kemudian dilakukan analisis deskriptif dan pengelompokan tanggapan responden mengenai pengukuran masing-pertanyaan yang diukur.

### 2.3. Deskripsi Kepuasan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Mahasiswa

Deskripsi kepuasan untuk dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (ULBI) di bagi menjadi dosen dengan 123 responden dengan yang sudah mengisi 36 responden dan untuk tenaga kependidikan 58 responden dengan yang mengisi 25 responden sedangkan untuk mahasiswa 2992 responden dengan yang mengisi 205 responden

Tabel 3 Deskripsi Kepuasan Dosen

Dosen								
	Dimensi :	1	2	3	4	$\Sigma$ Skor	% Capaian	Kategori
1	<b>Fasilitas</b>							
	Penyediaan fasilitas pendukung Pembelajaran, Penelitian dan PKM yang telah memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan sebagai Dosen	4	16	13	3	90	62,50%	Baik
	Ketersediaan sarana dan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen	1	14	16	5	95	65,97%	Baik
	Fasilitasi pengembangan keilmuan dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri	4	19	9	4	95	65,97%	Baik
	Fasilitasi kegiatan dosen pada seminar atau pelatihan di dalam atau luar negeri	9	18	7	2	85	59,03%	Baik
	Fasilitasi publikasi karya ilmiah dosen nasional atau internasional	8	17	9	2	85	59,03%	Baik
	Fasilitasi keikutsertaan dosen dalam organisasi keilmuan atau profesi	7	13	10	6	90	62,50%	Baik
	Informasi yang terkait dan menunjang pekerjaan saya dapat diakses dengan mudah.	4	14	16	2	86	59,72%	Baik
	rata-rata					89,4	62,10%	Baik
2	<b>Kesejahteraan</b>							
	Penjaminan kesejahteraan dosen	2	13	18	3	89	61,81%	Baik
	Penghargaan terhadap kinerja dosen	6	16	9	5	92	63,89%	Baik
	rata-rata					90,5	62,85%	Baik
3	<b>Pengembangan Karir/Diri</b>							
	Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan	2	10	17	7	94	65,28%	Baik
	Kesempatan untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan Dosen untuk pengembangan diri.	4	18	11	3	92	63,89%	Baik
	Prinsip keadilan (equitas) dalam pengembangan dosen	8	13	14	1	79	54,86%	Baik
	Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir dosen	8	13	11	0	69	47,92%	Kurang Baik
	ULBI memberikan informasi dan menyelenggarakan layanan kenaikan jabatan fungsional secara periodik.	3	9	18	6	90	62,50%	Baik
	rata-rata					84,8	58,89%	Baik
4	<b>Hubungan Kerja</b>							
	Sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan Dosen di ULBI	5	16	10	5	93	64,58%	Baik
	Pimpinan unit kerja memberikan sanksi secara tepat dan adil terhadap kesalahan yang dilakukan Dosen.	7	12	15	2	81	56,25%	Baik
	Pimpinan unit kerja menilai dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan Dosen secara periodik.	1	13	20	2	88	61,11%	Baik
	Pimpinan Unit Kerja menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan Dosen.	3	12	19	2	85	59,03%	Baik
	rata-rata					86,75	60,24%	Baik
5	<b>Transparansi</b>							
	Rekrutmen Dosen dilakukan secara transparan dan melalui test yang terpercaya serta kualifikasi yang diperlukan	5	16	12	3	89	61,81%	Baik
	<b>Total Keseluruhan Pengukuran</b>					88	61,18%	Baik



Tabel 4 Deskripsi Kepuasan Tenaga Kependidikan

Tenaga Kependidikan								
Dimensi :		1	2	3	4	Σ Skor	% Capaian	Kategori
1	<b>Fasilitas</b>							
	Informasi yang terkait dan menunjang pekerjaan saya dapat diakses dengan mudah.	0	9	14	2	68	68,00%	Baik
	Penyediaan fasilitas pendukung yang memadai terhadap tanggung jawab pekerjaan yang saya kerjakan.	2	5	15	3	69	69,00%	Baik
	Saya merasa nyaman dan tenang di tempat kerja karena fasilitas yang tersedia sudah memadai.	1	6	17	1	68	68,00%	Baik
rata-rata						68,3	68,33%	Baik
2	<b>Kesejahteraan</b>							
	ULBI memiliki dan menjalankan sistem pembinaan pegawai dalam bentuk pemberian penghargaan dan sanksi hukuman.	9	6	9	1	49	49,00%	Kurang Baik
	ULBI telah menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan dan atau insentif yang layak dan mencukupi.	5	10	0	0	55	55,00%	Baik
rata-rata						52	52,00%	Baik
3	<b>Pengembangan Karir/Diri</b>							
	Kesempatan untuk mengikuti pelatihan/workshop/seminar yang dibutuhkan tenaga kependidikan untuk pengembangan diri.	5	6	11	3	57	57,00%	Baik
	Sistem kepegawaian di ULBI menentukan jenjang karier tenaga kependidikan berdasarkan prestasi kerja.	7	6	8	4	57	57,00%	Baik
rata-rata						57	57,00%	Baik
4	<b>Hubungan Kerja</b>							
	Pimpinan unit kerja memberikan sanksi secara tepat dan adil terhadap kesalahan yang dilakukan tenaga kependidikan.	0	7	16	2	61	61,00%	Baik
	Adanya upaya yang sungguh-sungguh dari ULBI untuk peningkatan kompetensi bagi tenaga kependidikan sesuai TUPOKSI.	6	7	10	2	55	55,00%	Baik
	Pimpinan unit kerja menilai dan mengevaluasi pekerjaan yang dilakukan tenaga kependidikan secara periodik.	4	5	13	3	57	57,00%	Baik
	Pimpinan Unit Kerja menanggapi dan menindak lanjuti kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan tenaga kependidikan.	3	6	14	2	57	57,00%	Baik
rata-rata						57,5	57,50%	Baik
5	<b>Transparansi</b>							
	Sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan tenaga kependidikan di ULBI	8	8	8	1	52	52,00%	Baik
	Adanya pemberitahuan atau pengumuman tentang permintaan tenaga kependidikan yang baru.	3	8	13	1	57	57,00%	Baik
	Rekrutmen tenaga kependidikan dilakukan secara transparan dan melalui test yang terpercaya.	2	6	13	4	62	62,00%	Baik
rata-rata						57	57,00%	Baik
<b>Total Keseluruhan Pengukuran</b>						<b>58</b>	<b>58,37%</b>	<b>Baik</b>

Tabel 5 Deskripsi Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa								
Dimensi :		1	2	3	4	$\Sigma$ Skor	% Capaian	Kategori
1	<b>Fasilitas</b>							
	Kualitas fasilitas belajar (ruang kelas, kursi, Infocus, dsb) yang memadai	17	62	110	16	535	65,24%	Baik
	Tempat ibadah tersedia dengan kapasitas memadai	3	35	117	50	624	76,10%	Sangat Baik
	Fasilitas olahraga tersedia sesuai spesifikasi	14	46	125	20	561	68,41%	Baik
	Kualitas Laboratorium/ Ruang Rraktikum yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa yang memadai	15	57	110	23	551	67,20%	Baik
	Ruang organisasi kemahasiswaan tersedia dengan kapasitas memadai	28	64	101	12	507	61,83%	Baik
	jaringan internet tersedia dengan kapasitas yang memadai	12	30	107	56	617	75,24%	Sangat Baik
	Informasi yang terkait dan menunjang kegiatan belajar mengajar dapat diakses dengan mudah.	13	30	122	40	599	73,05%	Baik
	Kualitas buku referensi di perpustakaan yang memadai	45	0	124	22	505	61,59%	Baik
rata-rata						562,4	68,58%	Baik
2	<b>Aksebilitas</b>							
	Kemudahan dalam mencari buku referensi di perpustakaan telah sesuai	47	0	130	19	513	62,56%	Baik
	Laboratorium/ Ruang Praktikum yang relevan tersedia sesuai kebutuhan keilmuan dan mudah diakses	42	0	131	20	515	62,80%	Baik
	Kemudahan dalam mengoperasikan komputer	38	0	123	38	559	68,17%	Baik
	Kemudahan dalam mengakses jaringan internet	22	0	118	59	612	74,63%	Baik
	Tempat ibadah terletak strategis dan mudah diakses	9	0	135	58	646	78,78%	Sangat Baik
	Kemudahan dalam menggunakan fasilitas olahraga	49	0	119	21	490	59,76%	Baik
	Kemudahan dalam menggunakan fasilitas belajar	31	0	133	28	542	66,10%	Baik
	Ruang organisasi kemahasiswaan terletak strategis dan mudah diakses	34	0	143	18	535	65,24%	Baik
rata-rata						552	67,26%	Baik
<b>Total Keseluruhan Pengukuran</b>						<b>557</b>	<b>67,92%</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan hasil analisis deskriptif secara menyeluruh pada variabel di atas dapat dinyatakan bahwa secara umum responden untuk dosen menyatakan baik dengan 95% dan sangat baik dengan 0% sedangkan responden untuk tenaga kependidikan menyatakan baik dengan 93% dan menyatakan sangat baik dengan 0% sedangkan untuk mahasiswa menyatakan baik 81% dan menyatakan sangat baik 19% dengan gambar sebagai berikut:





Gambar 2 Diagram dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa yang menyatakan baik dan sangat baik

Maka jika dikategorikan dengan kelima variable akan diperoleh hasil rekapitulasi tersaji pada tabel di bawah ini:

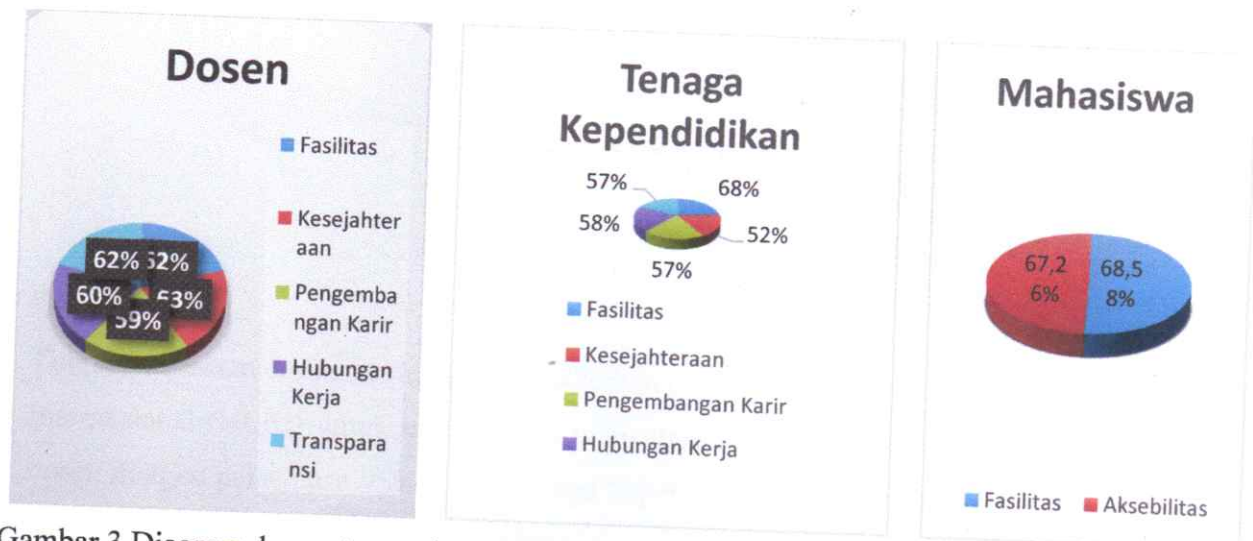
Tabel 6 Rekapitulasi tanggapan responden Dosen dan Tenaga Kependidikan

Variabel	Rata-Rata		Skor Max		% Capaian		Kategori	
	Dosen	Tendik	Dosen	Tendik	Dosen	Tendik	Dosen	Tendik
Fasilitas	89,4	68,3	95	69	62,10%	68,33%	Baik	Baik
Kesejahteraan	90,5	52	92	55	62,85%	52,00%	Baik	Baik
Pengembangan Karir	84,8	57	94	57	58,89%	57,00%	Baik	Baik
Hubungan Kerja	86,75	57,5	93	61	60,24%	57,50%	Baik	Baik
Transparansi	89	57,0	89	62	61,81%	57,00%	Baik	Baik
Total Pengukuran Kepuasan	440	292	463	304	305,89%	291,83%	Baik	Baik

Tabel 7 Rekapitulasi tanggapan responden Mahasiswa

Variabel	Rata-Rata Mahasiswa	Skor Max	% Capaian	Kategori
Fasilitas	562,4	624	68,58%	Baik
Aksebilitas	552	646	67,26%	Baik
Total Pengukuran Kepuasan	1113,9	1.270	135,84%	Baik





Gambar 3 Diagram dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa yang melakukan pengisian survei

Berdasarkan pada tabel di atas bahwa untuk kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sudah menyatakan puas dengan kategori baik untuk kelima variabel. Dari hasil yang telah didapatkan terlihat beberapa aspek di tiap instrument memang berbeda nilainya. Hal ini dikarenakan faktor kondisi dosen dan tenaga kependidikan mempunyai karakteristik yang cukup berbeda. Akan tetapi hal tersebut perlu untuk menjadi evaluasi lebih lanjut bagi pimpinan di Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (ULBI).

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

Tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (ULBI) untuk tahun 2023, menyatakan puas dengan kategori baik yaitu untuk dosen dengan persentase 95% untuk tenaga kependidikan dengan persentase 93% sedangkan untuk mahasiswa dengan persentase 81%.

#### **3.2. Saran**

Sesuai hasil survey dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Dilakukan kerjasama yang baik dikalangan civitas akademika guna peningkatan kualitas SDM Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (ULBI).
2. Survey dilakukan berkala setiap akhir tahun akademik untuk mendapatkan masukan yang baik guna peningkatan kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.
3. Hasil survey segera ditindaklanjuti guna perbaikan peningkatan kepuasan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (ULBI)