



**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN
TERHADAP LAYANAN UNIT KERJA
TAHUN 2025**

**Pusat Penjaminan Mutu dan
Pengembangan Pembelajaran
Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung
Kawasan Industri Air Kantung
Jalan Timah Raya, Air Kantung, Sungailiat, Bangka**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Hasil Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit Kerja
Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung
Tahun 2025

Laporan ini merupakan hasil kegiatan
Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Unit Kerja
Tahun 2025

Dibuat di : Sungailiat
Pada Tanggal : Desember 2025

Oleh,

Kepala Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran



Ahmat Josi, M.Kom.
NIP 198908202019031015

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
RINGKASAN EKSEKUTIF	1
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	1
1.3 Ruang Lingkup	2
2. METODE DAN KETERSEDIAAN DATA.....	2
2.1 Sumber Data	2
3. HASIL SURVEI.....	2
3.1 Ringkasan Temuan.....	2
3.2 Interpretasi.....	3
3.3 Grafik Hasil Penilaian Layanan per Unit Kerja.....	3
4. TINDAK LANJUT YANG DISARANKAN	10
4.1 Skala Penilaian	11
4.2 Instrumen Inti yang Disarankan.....	11
A. Pengembangan Karier dan Jabatan	11
B. Peningkatan Kompetensi	11
C. Penelitian dan Karya Ilmiah (terutama dosen; Tendik dapat memilih N/R)	12
D. Pengabdian kepada Masyarakat (terutama dosen; Tendik dapat memilih N/R)	12
E. Tugas Tambahan dan Kesempatan Berkontribusi.....	12
F. Kesejahteraan dan Informasi Fasilitas	12
G. Kesehatan dan Kebugaran.....	13
5. PENUTUP	13
LAMPIRAN: GRAFIK KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Hasil Penilaian Layanan Jurusan Rekayasa Mesin.....	3
Gambar 3. 2 Hasil Penilaian Layanan Jurusan Rekayasa Elektro dan Industri Pertanian	4
Gambar 3. 3 Hasil Penilaian Layanan Jurusan Informatika dan Bisnis	4
Gambar 3. 4 Hasil Penilaian Layanan Unit Kerja Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama	5
Gambar 3. 5 Hasil Penilaian Layanan Unit Kerja Bagian Perencanaan, Keuangan dan Umum	5
Gambar 3. 6 Hasil Penilaian Layanan Unit Kerja Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.....	6
Gambar 3. 7 Hasil Penilaian Layanan Unit Kerja Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran ...	6
Gambar 3. 8 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Perpustakaan	7
Gambar 3. 9 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Bahasa	7
Gambar 3. 10 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi.....	8
Gambar 3. 11 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan.....	8
Gambar 3. 12 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Pengembangan Teknologi dan Produk Unggulan	9
Gambar 3. 13 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Pengembangan Karier dan Kewirausahaan.	9
Gambar 3. 14 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Layanan Uji Kompetensi	10
Gambar 3. 15 Hasil Penilaian Layanan Unit Kerja Satuan Pengawas Internal	10

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Skala Penilaian Hasil Survey	11
Tabel 4. 2 Instrumen Penilaian Pengembangan Karier dan Jabatan.....	11
Tabel 4. 3 Instrumen Penilaian Peningkatan Kompetensi	11
Tabel 4. 4 Instrumen Penilaian Penelitian dan Karya Ilmiah	12
Tabel 4. 5 Instrumen Penilaian Pengabdian Kepada Masyarakat.....	12
Tabel 4. 6 Instrumen Penilaian Tugas Tambahan dan Kesempatan Berkontribusi.....	12
Tabel 4. 7 Instrumen Penilaian Kesejahteraan dan Informasi Fasilitas.....	12
Tabel 4. 8 Instrumen Penilaian Kesehatan dan Kebugaran	13

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan unit kerja Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung dilaksanakan untuk memperoleh gambaran mengenai penilaian pegawai terhadap layanan yang diberikan oleh unit-unit kerja di lingkungan institusi. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan mendukung pelaksanaan penjaminan mutu secara berkelanjutan.

Berdasarkan rekapitulasi hasil yang disajikan dalam laporan, penilaian terhadap 15 unit kerja didominasi oleh kategori Baik. Persentase kategori tersebut berkisar antara 45% hingga 69%. Sementara itu, persentase kategori Sangat Baik berkisar antara 23% hingga 53%. Temuan ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap layanan secara umum cenderung positif, meskipun masih terdapat unit yang memperoleh penilaian Cukup dan Kurang.

Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Umum memperoleh persentase kategori Baik tertinggi, yaitu 69%. Adapun Unit Penunjang Akademik Perpustakaan memperoleh persentase kategori Sangat Baik tertinggi sebesar 53%. Di sisi lain, penilaian Cukup relatif lebih tinggi pada Unit Penunjang Akademik Pengembangan Karier dan Kewirausahaan sebesar 22%, Unit Penunjang Akademik Pengembangan Teknologi dan Produk Unggulan sebesar 21%, serta Jurusan Informatika dan Bisnis sebesar 20%.

Hasil tersebut perlu ditindaklanjuti melalui evaluasi pada unit terkait untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan kebutuhan pengguna layanan. Persentase penilaian belum cukup untuk menjelaskan penyebab munculnya penilaian Cukup atau Kurang. Oleh karena itu, pendalaman melalui masukan responden dan pemeriksaan data per butir perlu dilakukan sebelum menetapkan tindakan perbaikan.

Laporan ini menjadi bahan awal untuk evaluasi layanan dan penyusunan rencana tindak lanjut. Pelaksanaan evaluasi berikutnya perlu didukung oleh dokumentasi metode pengumpulan data, rekapitulasi yang dapat ditelusuri, serta pemantauan atas tindak lanjut yang ditetapkan oleh masing-masing unit kerja.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei kepuasan merupakan salah satu mekanisme untuk memperoleh umpan balik dari pengguna layanan dan mendukung peningkatan mutu secara berkelanjutan. Bagi perguruan tinggi, masukan dari dosen dan tenaga kependidikan diperlukan untuk mengevaluasi kualitas layanan unit kerja, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, serta menentukan tindak lanjut yang sesuai.

1.2 Tujuan

- Menggambarkan penilaian dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan unit kerja.
- Mengidentifikasi unit atau aspek layanan yang perlu mendapat perhatian dan tindak lanjut.
- Menyiapkan kerangka instrumen yang lebih terstruktur untuk survei lanjutan.
- Mendukung evaluasi dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan meliputi 15 unit kerja yang tercantum pada dokumen sumber. Hasil kuantitatif yang disajikan terbatas pada persentase empat kategori penilaian yang tampak pada grafik.

2. METODE DAN KETERSEDIAAN DATA

2.1 Sumber Data

Sumber data berasal dari hasil survey Dosen dan Tenaga Kependidikan yang dilakukan secara online melalui google form pada tanggal 10 sampai dengan 21 Januari 2025

3. HASIL SURVEI

No.	Unit kerja	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Jurusan Rekayasa Mesin	32%	61%	7%	0%
2	Jurusan Rekayasa Elektro dan Industri Pertanian	52%	45%	3%	0%
3	Jurusan Informatika dan Bisnis	29%	51%	20%	0%
4	Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja Sama	30%	62%	8%	0%
5	Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Umum	29%	69%	2%	0%
6	Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	37%	59%	2%	2%
7	Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran	39%	55%	6%	0%
8	Unit Penunjang Akademik Perpustakaan	53%	47%	0%	0%
9	Unit Penunjang Akademik Bahasa	25%	57%	12%	6%
10	Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi	29%	60%	11%	0%
11	Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan	26%	68%	4%	2%
12	Unit Penunjang Akademik Pengembangan Teknologi dan Produk Unggulan	23%	54%	21%	2%
13	Unit Penunjang Akademik Pengembangan Karier dan Kewirausahaan	24%	54%	22%	0%
14	Unit Penunjang Akademik Layanan Uji Kompetensi	42%	53%	5%	0%
15	Satuan Pengawas Internal	26%	55%	13%	6%

3.1 Ringkasan Temuan

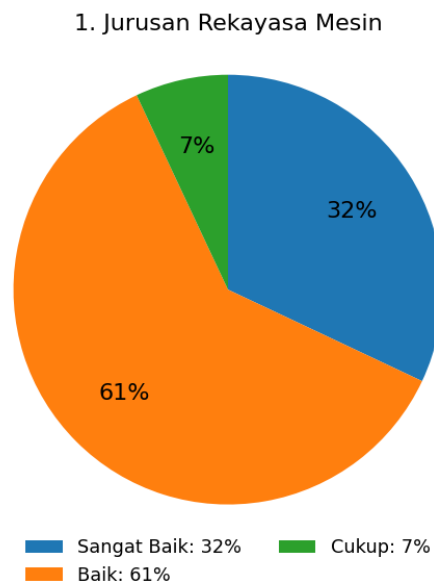
- Kategori Baik menjadi kategori dengan persentase tertinggi pada 14 unit kerja; pada Unit Penunjang Akademik Perpustakaan, kategori Sangat Baik (53%) lebih tinggi daripada Baik (47%).
- Persentase kategori Baik tertinggi terdapat pada Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Umum (69%), diikuti Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan (68%).
- Persentase kategori Sangat Baik tertinggi terdapat pada Unit Penunjang Akademik Perpustakaan (53%) dan Jurusan Rekayasa Elektro dan Industri Pertanian (52%).

- Persentase kategori Cukup relatif tinggi pada Unit Penunjang Akademik Pengembangan Karier dan Kewirausahaan (22%), Unit Penunjang Akademik Pengembangan Teknologi dan Produk Unggulan (21%), dan Jurusan Informatika dan Bisnis (20%).
- Kategori Kurang muncul pada Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (2%), Unit Penunjang Akademik Bahasa (6%), Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan (2%), Unit Penunjang Akademik Pengembangan Teknologi dan Produk Unggulan (2%), dan Satuan Pengawas Internal (6%).

3.2 Interpretasi

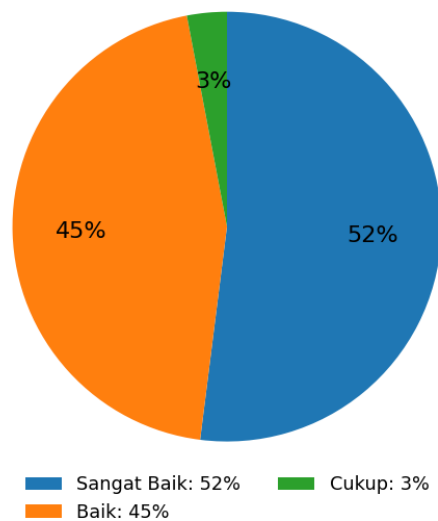
Persentase Baik dan Sangat Baik yang dominan menunjukkan bahwa penilaian umum terhadap layanan unit kerja cenderung positif. Namun, kategori Cukup dan Kurang perlu ditelaah lebih lanjut melalui pengumpulan komentar responden dan data per butir. Persentase kategori tidak cukup untuk menyimpulkan penyebab ketidakpuasan atau menentukan aspek layanan tertentu yang menjadi akar masalah.

3.3 Grafik Hasil Penilaian Layanan per Unit Kerja



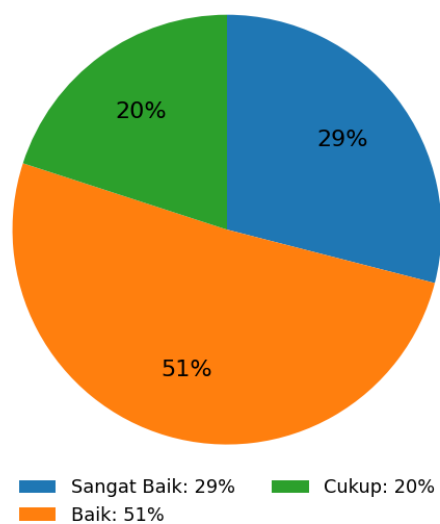
Gambar 3. 1 Hasil Penilaian Layanan Jurusan Rekayasa Mesin

2. Jurusan Rekayasa Elektro dan Industri Pertanian



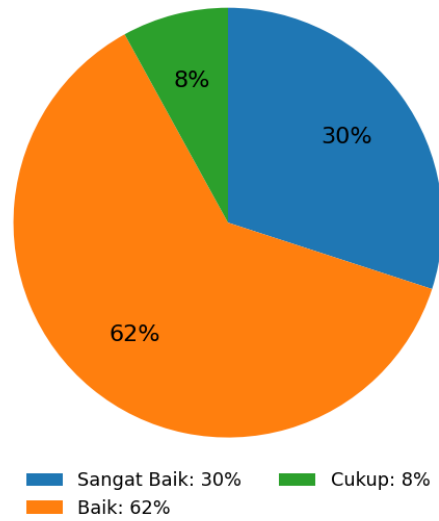
Gambar 3. 2 Hasil Penilaian Layanan Jurusan Rekayasa Elektro dan Industri Pertanian

3. Jurusan Informatika dan Bisnis



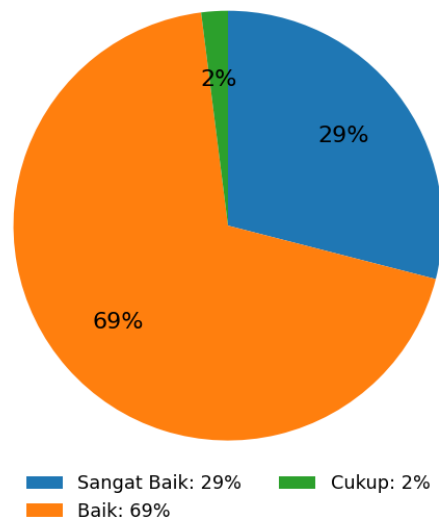
Gambar 3. 3 Hasil Penilaian Layanan Jurusan Informatika dan Bisnis

4. Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja Sama



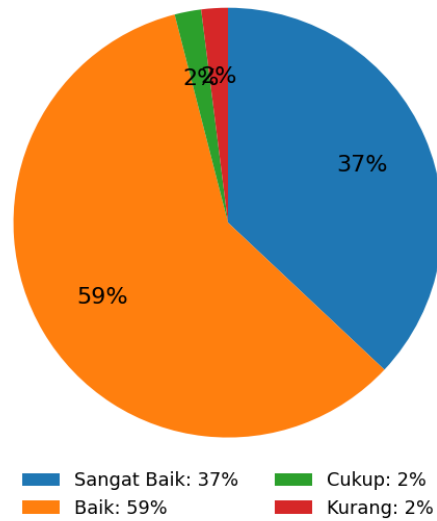
Gambar 3. 4 Hasil Penilaian Layanan Unit Kerja Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama

5. Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Umum



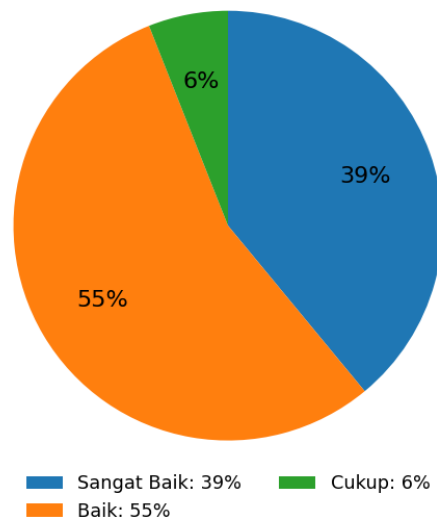
Gambar 3. 5 Hasil Penilaian Layanan Unit Kerja Bagian Perencanaan, Keuangan dan Umum

6. Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat



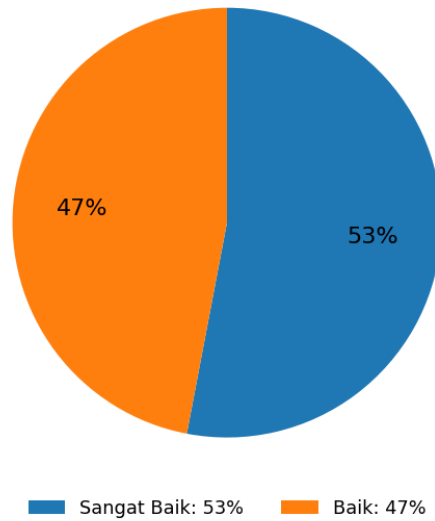
Gambar 3. 6 Hasil Penilaian Layanan Unit Kerja Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

7. Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran



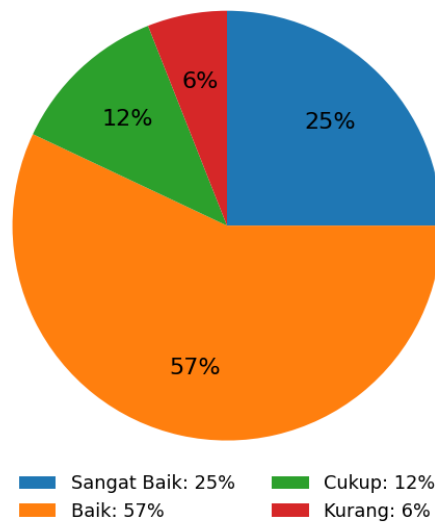
Gambar 3. 7 Hasil Penilaian Layanan Unit Kerja Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran

8. Unit Penunjang Akademik Perpustakaan



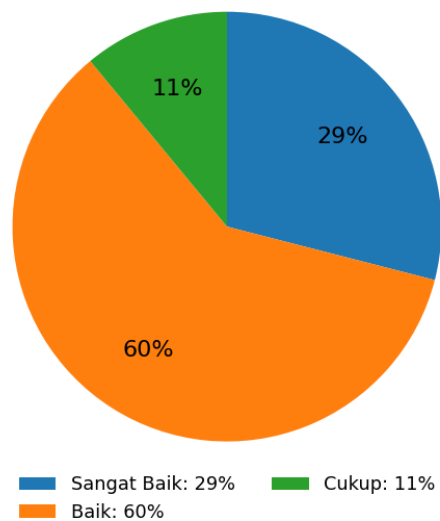
Gambar 3. 8 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Perpustakaan

9. Unit Penunjang Akademik Bahasa



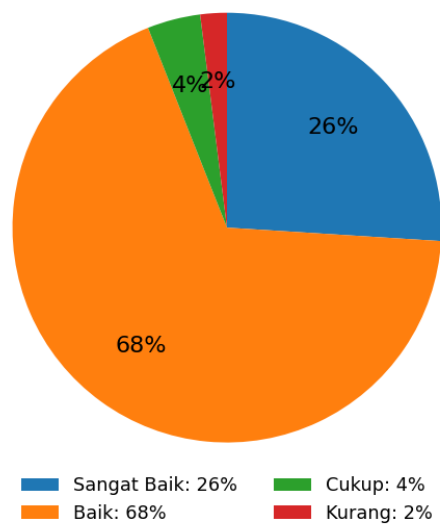
Gambar 3. 9 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Bahasa

10. Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi



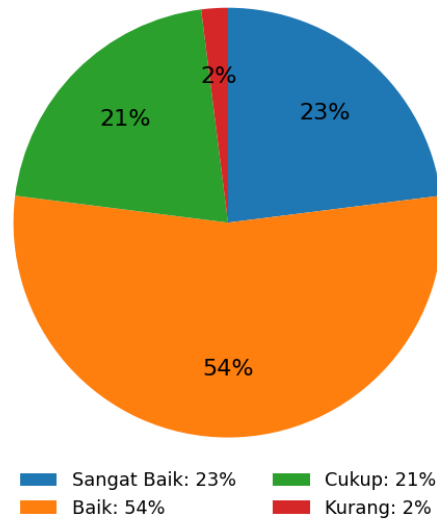
Gambar 3. 10 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi

11. Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan



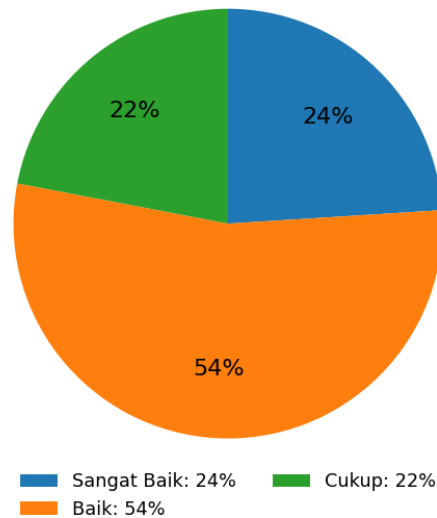
Gambar 3. 11 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Perawatan dan Perbaikan

12. Unit Penunjang Akademik Pengembangan Teknologi dan Produk Unggulan



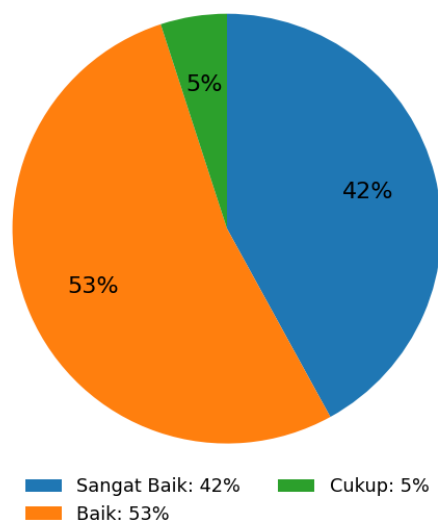
Gambar 3. 12 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Pengembangan Teknologi dan Produk Unggulan

13. Unit Penunjang Akademik Pengembangan Karier dan Kewirausahaan



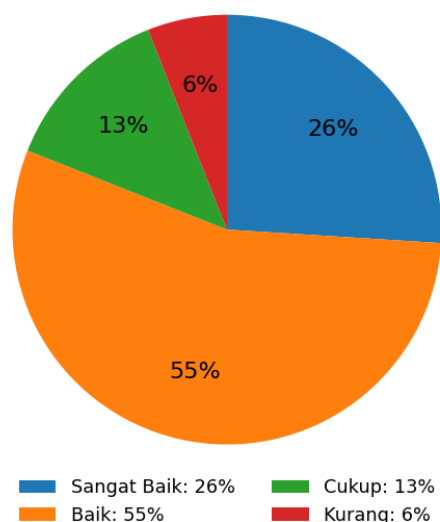
Gambar 3. 13 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Pengembangan Karier dan Kewirausahaan

14. Unit Penunjang Akademik Layanan Uji Kompetensi



Gambar 3. 14 Hasil Penilaian Layanan Unit Penunjang Akademik Layanan Uji Kompetensi

15. Satuan Pengawas Internal



Gambar 3. 15 Hasil Penilaian Layanan Unit Kerja Satuan Pengawas Internal

4. TINDAK LANJUT YANG DISARANKAN

- 1 Meminta setiap unit menelaah masukan yang masuk dan menyusun rencana tindak lanjut yang terukur.
- 2 Memprioritaskan klarifikasi pada unit dengan persentase Cukup/Kurang relatif lebih tinggi, terutama layanan pengembangan karier dan kewirausahaan, pengembangan teknologi dan produk unggulan, Informatika dan Bisnis, Bahasa, serta Satuan Pengawas Internal.
- 3 Pada survei berikutnya, mengumpulkan data per responden dan per butir dengan dua skor: persepsi/kinerja dan kepentingan.

- 4 Menyediakan pertanyaan terbuka untuk menangkap kendala spesifik, contoh pengalaman, dan usulan perbaikan dari dosen maupun Tendik.
- 5 Mendokumentasikan PIC, target waktu, bukti pelaksanaan, dan evaluasi efektivitas setiap tindak lanjut.

4.1 Skala Penilaian

Tabel 4. 1 Skala Penilaian Hasil Survey

Skor	Persepsi/Kinerja	Kepentingan
1	Sangat tidak puas	Sangat tidak penting
2	Tidak puas	Tidak penting
3	Cukup puas	Cukup penting
4	Puas	Penting
5	Sangat puas	Sangat penting
N/R	Tidak relevan/tidak dapat menilai	Tidak relevan/tidak dapat menilai

Untuk setiap pernyataan, responden memberikan satu skor persepsi/kinerja dan satu skor kepentingan. Pilihan N/R tidak dihitung sebagai skor dan harus dilaporkan terpisah.

4.2 Instrumen Inti yang Disarankan

A. Pengembangan Karier dan Jabatan

Tabel 4. 2 Instrumen Penilaian Pengembangan Karier dan Jabatan

Kode	Pernyataan	Persepsi/Kinerja (1–5/N/R)	Kepentingan (1–5/N/R)
A1	Saya memperoleh informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai jenjang karier yang relevan dengan jabatan saya.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R
A2	Saya memperoleh layanan/bimbingan yang memadai terkait pengembangan karier.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R
A3	Saya memperoleh informasi yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur jabatan atau kenaikan jabatan yang relevan.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R
A4	Saya memperoleh layanan administrasi yang memadai terkait proses jabatan atau pengembangan karier.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R

B. Peningkatan Kompetensi

Tabel 4. 3 Instrumen Penilaian Peningkatan Kompetensi

Kode	Pernyataan	Persepsi/Kinerja (1–5/N/R)	Kepentingan (1–5/N/R)
B1	Saya memperoleh informasi dan kesempatan mengikuti pelatihan atau pengembangan kompetensi yang relevan.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R
B2	Saya memperoleh dukungan untuk mengikuti magang, praktik kerja, atau bentuk pembelajaran di tempat kerja yang relevan.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R
B3	Saya memperoleh kesempatan mengikuti studi banding atau berbagi praktik baik di dalam negeri.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R

Kode	Pernyataan	Persepsi/Kinerja (1–5/N/R)	Kepentingan (1–5/N/R)
B4	Saya memperoleh kesempatan mengikuti studi banding atau pengembangan kompetensi di luar negeri.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R

C. Penelitian dan Karya Ilmiah (terutama dosen; Tendik dapat memilih N/R)

Tabel 4. 4 Instrumen Penilaian Penelitian dan Karya Ilmiah

Kode	Pernyataan	Persepsi/Kinerja (1–5/N/R)	Kepentingan (1–5/N/R)
C1	Saya memperoleh akses terhadap informasi, pendampingan, atau bimbingan penyusunan proposal penelitian/karya ilmiah yang relevan dengan tugas saya.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R

D. Pengabdian kepada Masyarakat (terutama dosen; Tendik dapat memilih N/R)

Tabel 4. 5 Instrumen Penilaian Pengabdian Kepada Masyarakat

Kode	Pernyataan	Persepsi/Kinerja (1–5/N/R)	Kepentingan (1–5/N/R)
D1	Saya memperoleh akses terhadap informasi, pendampingan, atau bimbingan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat yang relevan dengan tugas saya.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R

E. Tugas Tambahan dan Kesempatan Berkontribusi

Tabel 4. 6 Instrumen Penilaian Tugas Tambahan dan Kesempatan Berkontribusi

Kode	Pernyataan	Persepsi/Kinerja (1–5/N/R)	Kepentingan (1–5/N/R)
E1	Pemberian tugas tambahan dilakukan secara adil, transparan, dan proporsional.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R
E2	Saya memperoleh kesempatan berpartisipasi atau mewakili institusi dalam kepanitiaan, tim, forum, atau badan yang relevan.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R
E3	Saya memperoleh kesempatan berbagi keahlian atau memberikan pelatihan di dalam maupun di luar kampus sesuai kompetensi dan penugasan.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R

F. Kesejahteraan dan Informasi Fasilitas

Tabel 4. 7 Instrumen Penilaian Kesejahteraan dan Informasi Fasilitas

Kode	Pernyataan	Persepsi/Kinerja (1–5/N/R)	Kepentingan (1–5/N/R)
F1	Saya memperoleh informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai fasilitas kesejahteraan dan dukungan yang tersedia bagi pegawai.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R

G. Kesehatan dan Kebugaran

Tabel 4. 8 Instrumen Penilaian Kesehatan dan Kebugaran

Kode	Pernyataan	Persepsi/Kinerja (1–5/N/R)	Kepentingan (1–5/N/R)
G1	Saya memperoleh akses yang memadai terhadap fasilitas atau program kesehatan, keselamatan, dan kebugaran jasmani di lingkungan institusi.	1 2 3 4 5 N/R	1 2 3 4 5 N/R

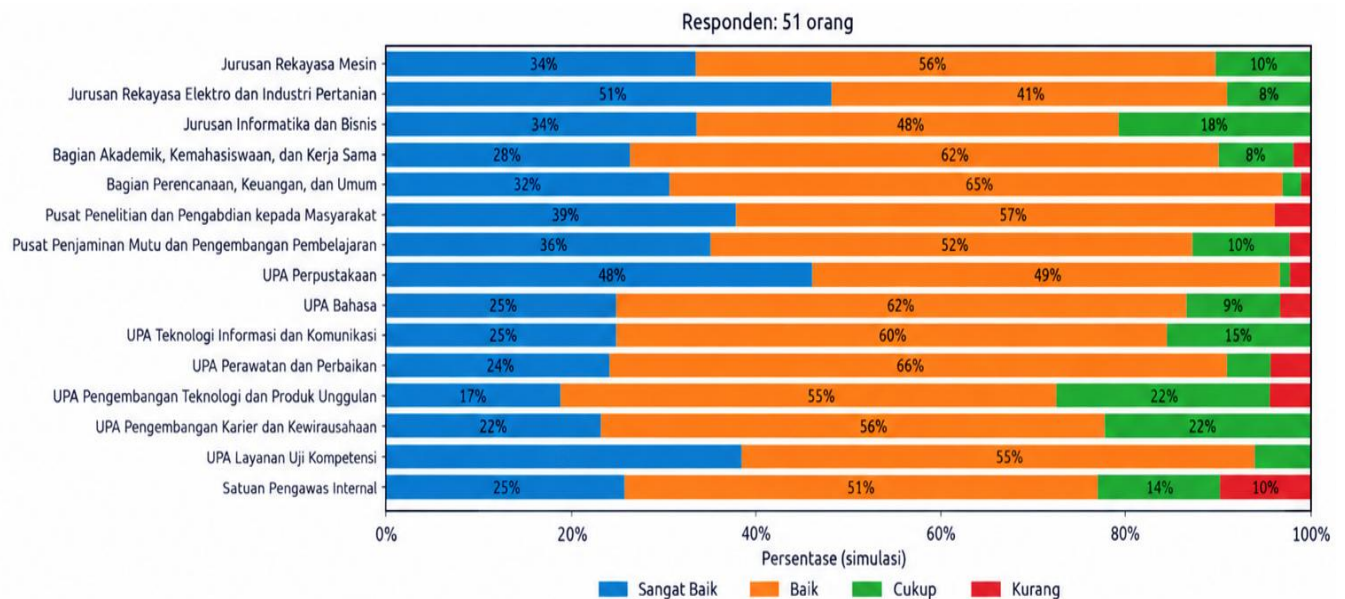
5. PENUTUP

Berdasarkan grafik yang tersedia, penilaian umum terhadap layanan 15 unit kerja cenderung didominasi kategori Baik dan Sangat Baik. Meskipun demikian, beberapa unit masih memiliki persentase Cukup atau Kurang yang perlu ditindaklanjuti melalui pendalaman data dan rencana perbaikan. Untuk memperoleh gambaran yang lebih tajam dan sejalan dengan instrumen persepsi-kepentingan, survei berikutnya perlu menyimpan data per responden dan per butir, membedakan kelompok responden dosen dan Tendik, serta menyediakan pilihan tidak relevan bagi butir yang tidak sesuai dengan tugas responden.

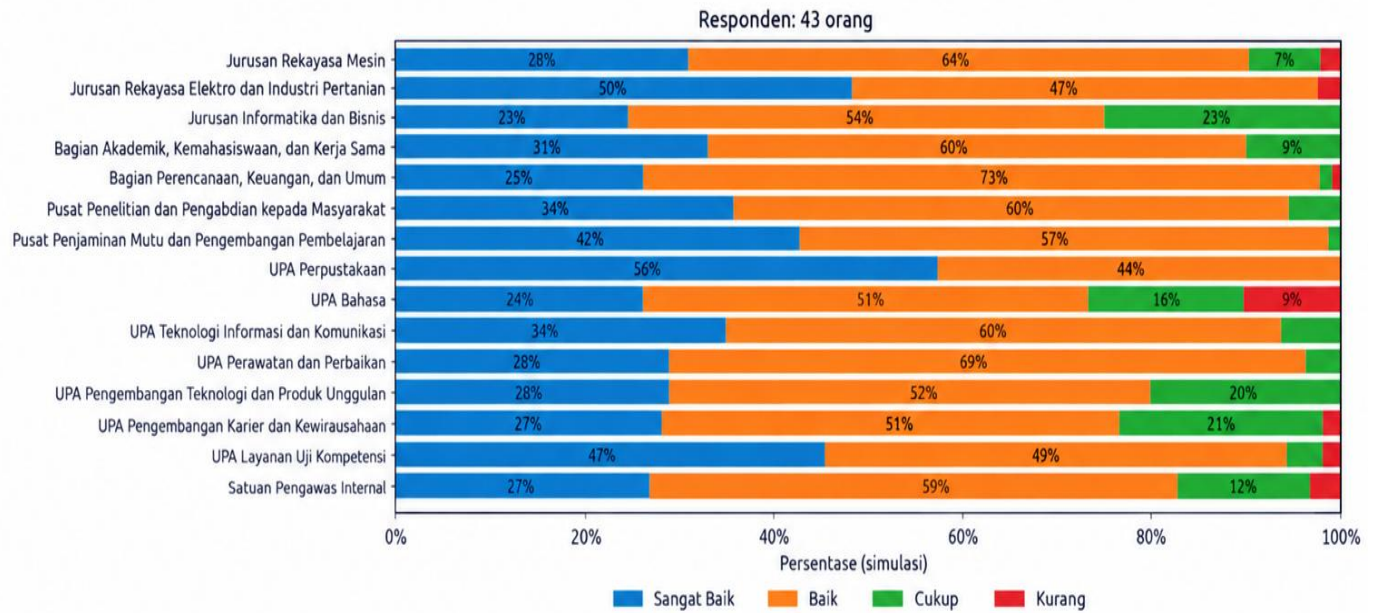
LAMPIRAN: GRAFIK KEPUASAN DOSEN DAN TENDIK

Jumlah responden 51 dosen dan 43 tenaga kependidikan (Tendik). Kategori penilaian Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang.

1. Grafik Kepuasan Dosen (51 responden)



2. Grafik Kepuasan Tenaga Kependidikan/Tendik (43 responden)



3. Perbandingan Dosen dan Tendik

