

LAPORAN KEPUASAN KINERJA PIMPINAN FAKULTAS (DEKANAT) DAN SUB BAGIAN FAKULTAS

Periode: Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025



Disusun oleh:

Satuan Penjaminan Mutu

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN, KEDOKTERAN DAN ILMU ALAM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
TAHUN 2025**

Pendahuluan

Dalam rangka menjamin mutu pelayanan akademik dan non-akademik serta meningkatkan tata kelola kelembagaan yang efektif dan efisien, Fakultas Ilmu Kesehatan, Kedokteran, dan Ilmu Alam (FIKKIA) Universitas Airlangga secara berkala melaksanakan survei kepuasan terhadap kinerja pimpinan fakultas (dekanat) dan sub bagian fakultas. Kegiatan ini merupakan bagian integral dari sistem penjaminan mutu internal yang bertujuan untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan sivitas akademika, khususnya mahasiswa sebagai pengguna layanan utama.

Survei ini dirancang untuk mengukur persepsi mahasiswa dan dosen terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh unsur pimpinan fakultas (dekan, wakil dekan) dan unit-unit pendukung seperti akademik, kemahasiswaan, keuangan, sarana-prasarana, dan sistem informasi. Instrumen yang digunakan mencakup aspek-aspek seperti kepemimpinan, komunikasi, pelayanan, efisiensi, ketepatan waktu, keramahan, dan kejelasan informasi.

Hasil survei ini menjadi landasan penting bagi upaya peningkatan mutu layanan dan pengambilan keputusan strategis oleh pimpinan fakultas. Dengan mengidentifikasi kekuatan dan area yang masih perlu diperbaiki, fakultas dapat menyusun program perbaikan berkelanjutan yang berbasis data dan kebutuhan nyata di lapangan.

Pendekatan evaluatif ini juga mencerminkan komitmen FIKKIA untuk terus menjaga budaya mutu dalam penyelenggaraan tridarma perguruan tinggi, serta mendukung pencapaian visi fakultas. Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi penting dalam perumusan kebijakan pengembangan kelembagaan di masa mendatang.

Hasil Rekapitulasi Kinerja Dekanat

5/5/25, 11:08 AM

Laporan Kuesioner



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA

BADAN PENJAMINAN MUTU

Kampus C Mulyorejo Surabaya 60115 Telp. (031) 5914042, 5914043 Fax (031) 5981841

Website : <http://www.bpm.unair.ac.id> (<http://www.unair.ac.id/>); e-mail : admin@mailto.rektor@unair.ac.id (<mailto:rektor@unair.ac.id>)bpm.unair.ac.id (<mailto:rektor@unair.ac.id>)

REKAPITULASI KINERJA PIMPINAN FAKULTAS (DEKANAT)

Periode : Evaluasi Tahun 2024/2025 Ganjil
Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan, Kedokteran dan Ilmu Alam

No	Aspek yang dinilai	Skala (%)			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
Strategi & Visi					
1	Membangun strategi dan rencana jangka panjang fakultas	68,89	26,67	4,44	0,00
2	Meningkatkan reputasi dan image fakultas	68,89	26,67	4,44	0,00
3	Menyampaikan informasi kepada anggota fakultas berkaitan dengan perencanaan fakultas	75,56	20,00	4,44	0,00
Rerata		71,11	24,44	4,44	0,00
Kepemimpinan dalam Pengajaran					
4	Memberikan kesempatan bagi dosen untuk mengembangkan kompetensi	75,56	17,78	6,67	0,00
5	Mendukung upaya pemberian penghargaan yang sangat layak dalam pengajaran	68,89	24,44	6,67	0,00
Rerata		72,22	21,11	6,67	0,00
Kepemimpinan dalam Penelitian					
6	Membantu anggota fakultas dalam mencari sumber daya untuk mendukung dan meningkatkan kinerja penelitian	60,00	35,56	4,44	0,00
7	Menciptakan suasana akademik yang mendukung aktivitas penelitian dan kepakaran	68,89	26,67	4,44	0,00
Rerata		64,44	31,11	4,44	0,00
Kepemimpinan dalam Pengabdian Masyarakat					
8	Membantu anggota fakultas dalam mencari sumber daya untuk mendukung dan meningkatkan program pengabdian kepada masyarakat	68,89	26,67	4,44	0,00
9	Menciptakan suasana akademik yang mendukung aktivitas pengabdian kepada masyarakat	68,89	26,67	4,44	0,00
Rerata		68,89	26,67	4,44	0,00
Kepemimpinan transformasional					
10	Memberikan kepercayaan pada kemampuan anggota fakultas	77,78	20,00	2,22	0,00
11	Memfasilitasi kerjasama dengan institusi lain dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi	68,89	28,89	2,22	0,00
12	Menjalankan keputusan yang sudah ditetapkan secara konsisten	66,67	31,11	2,22	0,00
Rerata		71,11	26,67	2,22	0,00
Fair & Efficient Management					
13	Mendelegasikan fungsi administratif dengan tepat	64,44	31,11	4,44	0,00
14	Memperlakukan seluruh anggota fakultas dengan prinsip kesetaraan	62,22	31,11	6,67	0,00
15	Mendukung dan memfasilitasi promosi anggota fakultas	75,56	20,00	4,44	0,00
Rerata		67,41	27,41	5,19	0,00
Interpersonal skills					
16	Selalu mempertimbangkan sudut pandang anggota fakultas	66,67	28,89	4,44	0,00
17	Mampu menjalin hubungan baik dengan stakeholder	71,11	24,44	4,44	0,00
Rerata		68,89	26,67	4,44	0,00

Temuan Utama

Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa sebagian besar aspek yang dinilai mendapatkan apresiasi tinggi dari responden, dengan rerata skor “Sangat Baik” sebesar 69,28% dan skor “Baik” sebesar 26,27%. Berikut ini ringkasan dari beberapa aspek dengan temuan utama:

1. Strategi & Visi: Rata-rata skor sangat baik mencapai 71,11%, menunjukkan pimpinan telah mampu menyusun strategi jangka panjang dan mengomunikasikan perencanaan dengan baik.
2. Kepemimpinan Pengajaran: Poin tertinggi berada pada pemberian ruang pengembangan kompetensi dosen (75,56%).
3. Kepemimpinan Penelitian & Pengabdian: Meskipun dinilai baik, dukungan terhadap pengembangan program riset dan pengabdian masih dapat ditingkatkan
4. Kepemimpinan Transformasional: Nilai tinggi diberikan pada kepercayaan terhadap anggota fakultas (77,78%), menunjukkan pola kepemimpinan partisipatif.
5. Manajemen yang Adil & Efisien: Meskipun mayoritas responden puas, nilai cukup muncul pada aspek kesetaraan dan delegasi administratif.
6. Kemampuan Interpersonal: Pimpinan menunjukkan kemampuan menjalin hubungan baik, namun tetap perlu meningkatkan keterbukaan terhadap sudut pandang anggota fakultas.

Analisis

Hasil survei menunjukkan bahwa tidak terdapat skor “Kurang” dalam semua aspek, namun nilai “Cukup” masih muncul (rata-rata 4,44%) terutama pada aspek manajemen adil dan kepemimpinan dalam pengabdian masyarakat. Ini mengindikasikan bahwa terdapat ruang perbaikan dalam hal pemerataan peran, keterlibatan staf, serta fasilitas untuk kegiatan pengabdian dan penelitian.

Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut beberapa rekomendasi strategis untuk penguatan kinerja dekanat FIKKIA:

1. Penguatan Dukungan untuk Riset dan Pengabdian
 - Tingkatkan alokasi sumber daya untuk riset dosen muda dan interdisipliner.
 - Dorong kolaborasi dengan mitra eksternal dalam program pengabdian yang terukur.
2. Perbaikan Tata Kelola dan Keadilan Internal
 - Kaji ulang sistem distribusi beban kerja dan promosi jabatan fungsional secara transparan dan adil.
 - Tingkatkan delegasi kewenangan berbasis kompetensi untuk efisiensi manajemen.

3. Peningkatan Komunikasi & Keterlibatan Stakeholder Internal
 - Perkuat komunikasi dua arah melalui forum diskusi berkala bersama dosen dan tendik.
4. Evaluasi Berkala dan Tindak Lanjut Sistematis
 - Jadwalkan monitoring kinerja pimpinan setiap semester melalui survei dan wawancara terbuka.
 - Gunakan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan kebijakan fakultas ke depan.

Hasil Rekapitulasi Kinerja Sub Bagian Fakultas

5/5/25, 11:20 AM

Laporan Kuesioner



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

BADAN PENJAMINAN MUTU

Kampus C Mulyorejo Surabaya 60115 Telp. (031) 5914042, 5914043 Fax (031) 5981841

Website : <http://www.bpm.unair.ac.id> (<http://www.unair.ac.id/>); e-mail : admin (<mailto:rektor@unair.ac.id>)@ (<mailto:rektor@unair.ac.id>)bpm.unair.ac.id (<mailto:rektor@unair.ac.id>)

REKAPITULASI KINERJA SUB BAGIAN FAKULTAS

Periode : Evaluasi Tahun 2024/2025 Ganjil

Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan, Kedokteran dan Ilmu Alam

No	Aspek yang dinilai	Skala (%)			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
SUB BAGIAN AKADEMIK					
1	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan	43,90	43,90	9,76	2,44
2	Kecepatan pelayanan surat menyurat (misalnya, urusan KKN, tugas akhir, PKL)	41,63	45,20	10,41	2,76
3	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi akademik mahasiswa	42,93	43,09	10,89	3,09
4	Kecakapan dalam penguasaan materi atau Informasi terkait dengan pelayanan akademik	44,07	43,90	10,24	1,79
5	Keramahan dalam pelayanan administrasi akademik	40,49	45,20	10,57	3,74
6	Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi akademik (misalnya, KHS, KRS, Transkrip, dll)	44,23	42,44	10,41	2,93
7	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa	43,58	42,28	11,06	3,09
Rerata		42,97	43,72	10,48	2,83
SUB BAGIAN KEMAHASISWAAN					
8	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan	42,44	44,39	10,57	2,60
9	Kecepatan pelayanan surat menyurat (misalnya, beasiswa, kegiatan kemahasiswaan)	41,95	43,90	11,54	2,60
10	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi kemahasiswaan	41,30	44,88	11,22	2,60
11	Kecakapan dalam penguasaan materi atau Informasi terkait dengan pelayanan kemahasiswaan	43,41	44,39	10,08	2,11
12	Keramahan dalam pelayanan administrasi kemahasiswaan	41,95	45,04	10,24	2,76
13	Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kemahasiswaan (misalnya, PKM, Lomba kemahasiswaan)	43,25	44,39	10,08	2,28
14	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa	42,93	43,58	10,89	2,60
Rerata		42,46	44,37	10,66	2,51
SUB BAGIAN KEUANGAN					
15	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan	43,58	44,39	9,11	2,93
16	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan administrasi keuangan mahasiswa	44,07	42,44	10,08	3,41
17	Kecakapan dalam penguasaan materi atau Informasi terkait dengan pelayanan keuangan	43,25	44,55	9,27	2,93
18	Keramahan dalam pelayanan administrasi keuangan	43,41	44,39	9,11	3,09
19	Ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi keuangan	43,41	44,23	9,11	3,25
20	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa	44,55	43,74	8,94	2,76
Rerata		43,71	43,96	9,27	3,06
SUB BAGIAN SARANA PRASARANA					
21	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan	45,69	43,25	8,94	2,11
22	Kecepatan pelayanan dalam mendukung proses pembelajaran (misalnya, persiapan ruang, komputer, LCD projector, OHP, dll)	45,37	43,41	9,11	2,11
23	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan yang terkait dengan sarana prasarana	45,53	44,23	8,13	2,11
24	Keramahan dalam pelayanan	45,04	45,04	7,97	1,95

No	Aspek yang dinilai	Skala (%)			
		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Cukup (2)	Kurang (1)
25	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa	46,18	43,90	7,80	2,11
26	Kecakapan dalam menjaga kebersihan ruang, gedung, dan lingkungan	46,18	42,60	8,46	2,76
27	Kecakapan dalam menjaga fungsi ruang, gedung, dan perangnya (misalnya, kenyamanan ruang, AC, sound system, dll)	45,37	43,25	8,78	2,60
28	Kepedulian terhadap prinsip keselamatan dan kesehatan dalam bekerja dan belajar	46,67	42,60	8,78	1,95
Rerata		45,75	43,54	8,50	2,22
UNIT SISTEM INFORMASI					
29	Kemudahan untuk ditemui pada saat dibutuhkan	44,88	45,20	7,64	2,28
30	Kecepatan pelayanan dalam mendukung proses pembelajaran (misalnya, informasi akademik online, internet, intranet, dll)	44,23	44,23	8,94	2,60
31	Kecakapan dalam menyelesaikan keluhan yang terkait dengan sistem informasi	45,04	44,72	8,13	2,11
32	Keramahan dalam pelayanan	45,20	44,39	7,64	2,76
33	Kemampuan berkomunikasi dengan mahasiswa	45,53	43,58	8,46	2,44
34	Kemampuan dalam menyediakan website yang menunjang kelancaran studi mahasiswa	44,55	43,90	8,94	2,60
35	Kepedulian dalam keamanan dalam aksesibilitas data dan informasi (misalnya, virus protection, hacker, dll)	45,20	42,76	9,59	2,44
Rerata		44,95	44,11	8,48	2,46
Rerata		-	-	-	-
Rerata		44,03	43,93	9,45	2,59

Temuan Utama

1. **Tingkat Kepuasan Umum Relatif Tinggi**
Seluruh sub bagian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan rerata skor positif (gabungan “Baik” dan “Sangat Baik”) berada di atas 86%. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum puas terhadap layanan administrasi fakultas.
2. **Sarana dan Sistem Informasi Unggul**
Sub bagian Sarana Prasarana (89,29%) dan Sistem Informasi (89,06%) menjadi dua unit dengan skor tertinggi, terutama dalam aspek keamanan, kepedulian terhadap K3, dan penyelesaian keluhan. Ini menandakan pengelolaan infrastruktur dan teknologi di FIKKIA cukup solid.
3. **Area Perbaikan Masih Ditemukan pada Komunikasi dan Responsivitas**
Semua unit memiliki skor lebih rendah di aspek *kemudahan dihubungi* dan *penyelesaian keluhan*. Meskipun nilainya tetap dalam kategori baik, masih terdapat 10–13% responden yang menilai cukup atau kurang pada poin-poin tersebut.
4. **Variasi antar Unit Tidak Signifikan, Tapi Konsisten**
Tidak terdapat lonjakan atau penurunan tajam antar unit. Namun, pola konsisten menunjukkan aspek pelayanan umum seperti keramahan, kecepatan respon, dan kejelasan informasi perlu ditingkatkan lintas unit.
5. **Potensi untuk Peningkatan Layanan Prima Masih Terbuka**
Dengan rata-rata 10–14% mahasiswa belum sepenuhnya puas, ini menunjukkan ruang perbaikan terbuka lebar, terutama dalam membangun sistem layanan yang lebih proaktif, terstandar, dan terdokumentasi.

Analisis Hasil Survei

1. Sub Bagian Akademik

Memperoleh skor rerata "Sangat Baik" 42,97% dan "Baik" 43,72%, menunjukkan kepuasan mahasiswa tergolong tinggi. Namun, terdapat aspek yang masih perlu perhatian, seperti: Komunikasi dan keramahan pelayanan (cukup dan kurang masih di atas 10%).

2. Sub Bagian Kemahasiswaan

Menunjukkan performa baik dengan rerata "Sangat Baik" 42,46% dan "Baik" 44,37%. Poin kekuatan terdapat pada keramahan dan kecakapan informasi
Catatan: perlu perbaikan pada kecepatan dan kejelasan surat-menyurat kegiatan.

3. Sub Bagian Keuangan

Skor "Sangat Baik" tertinggi di antara sub bagian lain (43,71%) namun skor "Cukup" dan "Kurang" juga relatif tinggi di aspek pelayanan dan penguasaan

informasi. Ini menunjukkan adanya gap dalam pengalaman pelayanan antara mahasiswa yang puas dan kurang puas.

4. Sub Bagian Sarana dan Prasarana

Memiliki skor tertinggi: "Sangat Baik" 45,75% dan skor "Kurang" terendah (2,22%). Kekuatan: keselamatan kerja, kebersihan, dan kenyamanan ruang. Ini adalah sub bagian dengan kinerja paling konsisten dan positif.

5. Unit Sistem Informasi

Rerata "Sangat Baik" 44,95% dan "Baik" 44,11% menunjukkan keandalan sistem informasi dalam mendukung pembelajaran. Catatan: aspek keamanan data dan kecepatan layanan masih perlu dijaga dan ditingkatkan.

Rekomendasi Umum

1. Peningkatan Kompetensi SDM

- Pelatihan komunikasi dan pelayanan prima untuk seluruh staf.
- Peningkatan penguasaan teknis dan sistem informasi internal.

2. Digitalisasi dan Standarisasi Layanan

- Penerapan SOP pelayanan berbasis digital dan penjadwalan layanan berbasis sistem antrian daring.

3. Monitoring dan Feedback Berkala

- Penjadwalan sesi evaluasi layanan setiap triwulan.
- Penyediaan kanal umpan balik real-time dari mahasiswa (e.g. QR feedback).

4. Penguatan Koordinasi Antar Sub Bagian

- Mengadakan rapat koordinasi lintas sub bagian secara berkala untuk menyamakan standar pelayanan.

5. Optimalisasi Anggaran untuk Peralatan dan Infrastruktur

- Pembaruan alat kerja dan perangkat layanan informasi sesuai kebutuhan mahasiswa.

Penutup

Laporan ini menjadi bagian dari komitmen institusi untuk menjadikan evaluasi sebagai fondasi peningkatan mutu yang berkesinambungan. Peran aktif seluruh elemen fakultas, termasuk pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, sangat diperlukan demi tercapainya tujuan bersama dalam memberikan layanan terbaik dan mendukung tercapainya visi FIKKIA sebagai institusi unggul.

Banyuwangi, 3 Maret 2025
Disusun oleh,
Satuan Penjamin Mutu FIKKIA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hapsari Kenconoajati', with a stylized, cursive script.

Hapsari Kenconoajati, S.Si., M.Si.