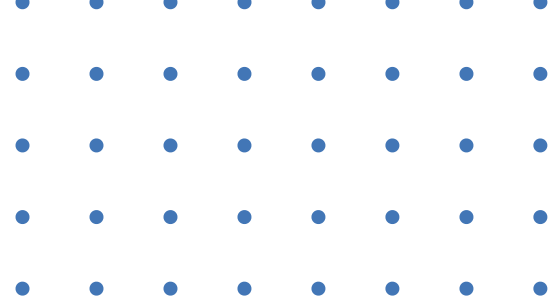




FABIO
UNSOED



LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN

Program Studi Biologi Program Doktor
Fakultas Biologi
Universitas Jenderal Soedirman



2025 —————

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Layanan Manajemen Tahun 2025 Program Studi Biologi Program Doktor, Fakultas Biologi, Universitas Jenderal Soedirman dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan bagian dari komitmen Program Studi Biologi Program Doktor dalam menjalankan penjaminan mutu secara berkelanjutan, khususnya melalui upaya mendengarkan secara langsung pengalaman dan persepsi para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen yang diberikan. Survei ini tidak hanya dimaknai sebagai kegiatan pengumpulan data, tetapi juga sebagai sarana refleksi bersama untuk melihat sejauh mana layanan yang telah berjalan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan civitas akademika.

Hasil survei yang disajikan dalam laporan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan dan penguatan tata kelola program studi, sehingga kualitas layanan manajemen dapat terus ditingkatkan secara sistematis, terukur, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi, serta kepada tim penjaminan mutu dan seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat nyata bagi pengembangan mutu layanan manajemen dan menjadi bagian dari upaya bersama dalam mewujudkan tata kelola pendidikan doktoral yang unggul dan berdaya saing.

Purwokerto, Desember 2025

Tim Penyusun

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN 2025

Program Studi Biologi Program Doktor

Fakultas Biologi

Universitas Jenderal Soedirman

Purwokerto, Desember 2025

Ketua Tim Survei Kepuasan
Layanan Manajemen
Fakultas Biologi



Eko Setio Wibowo, S.Si., M.Si.
NIP 197907032010121002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Biologi
Program Doktor
Fakultas Biologi



Dr. Endah Sri Palupi, S.Si., M.Sc.
NIP 198507192010122008

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN 2025

Program Studi Biologi Program Doktor

Fakultas Biologi

Universitas Jenderal Soedirman

A. Latar Belakang

Pendidikan tinggi yang berkualitas memegang peran strategis dalam menghasilkan sumber daya manusia yang unggul, berdaya saing, dan berintegritas. Mutu pendidikan tinggi tidak hanya ditentukan oleh capaian akademik, tetapi juga oleh sistem pengelolaan institusi yang efektif, transparan, dan berorientasi pada layanan. Tata kelola yang baik memungkinkan terlaksananya proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat secara optimal. Selain itu, kualitas layanan akademik dan administratif turut memengaruhi keberhasilan mahasiswa dalam menyelesaikan studi secara tepat waktu dan bermakna. Oleh karena itu, peningkatan mutu pendidikan tinggi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui sistem penjaminan mutu yang terencana dan terukur.

Dalam konteks tersebut, kuesioner kepuasan terhadap layanan manajemen Unit Pengelola Program Studi (UPPS) menjadi instrumen penting untuk mendukung upaya peningkatan mutu institusi. Kuesioner ini berfungsi sebagai sarana evaluasi untuk memperoleh umpan balik objektif dari mahasiswa sebagai pengguna utama layanan. Selain mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan juga diperlukan sebagai responden sebagai bagian integral dari sistem pendidikan tinggi. Dosen dan tenaga kependidikan berperan langsung dalam pelaksanaan tridarma perguruan tinggi serta operasional akademik dan administratif, sehingga pengalaman mereka dalam mengakses layanan manajemen menjadi sumber informasi yang sangat berharga. Melalui kuesioner, institusi dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas tata kelola dan kualitas layanan internal. Umpan balik dari dosen dan tenaga kependidikan juga membantu mengidentifikasi hambatan struktural maupun prosedural yang mungkin tidak terdeteksi dari sudut pandang mahasiswa.

Keterlibatan seluruh pemangku kepentingan internal diharapkan dapat memicu hasil evaluasi layanan manajemen menjadi lebih objektif dan mendukung perbaikan mutu institusi secara menyeluruh dan berkelanjutan. Informasi yang dihasilkan memungkinkan UPPS menilai efektivitas pengelolaan layanan akademik dan administratif yang telah diterapkan. Selain itu, hasil kuesioner dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan

serta aspek yang masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, kuesioner kepuasan layanan manajemen berperan strategis dalam mendukung pengambilan keputusan berbasis data dan peningkatan kualitas pendidikan tinggi secara berkelanjutan.

B. Tujuan Survei

Survei kepuasan layanan manajemen yang dilaksanakan oleh UPPS merupakan bagian dari upaya sistematis dalam menjamin dan meningkatkan mutu tata kelola institusi. Survei ini dirancang untuk menghimpun umpan balik dari seluruh pengguna layanan manajemen secara terstruktur dan berkelanjutan. Adapun penjelasan mengenai pelaksanaan survei kepuasan layanan manajemen UPPS dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Instrumen Evaluasi Mutu Layanan Manajemen

Survei kepuasan berfungsi sebagai instrumen evaluatif untuk menilai kualitas layanan manajemen yang meliputi aspek akademik dan administratif. Melalui survei ini, UPPS memperoleh data empiris mengenai persepsi pengguna terhadap kinerja layanan yang telah diberikan. Data tersebut menjadi dasar dalam mengukur tingkat ketercapaian standar layanan yang ditetapkan oleh institusi. Dengan demikian, survei berperan penting dalam memastikan layanan manajemen berjalan sesuai dengan prinsip efektivitas dan akuntabilitas.

2. Sarana Penjaringan Umpan Balik Pemangku Kepentingan Internal

Survei kepuasan melibatkan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan sebagai pengguna utama layanan manajemen UPPS. Keterlibatan berbagai kelompok responden memungkinkan diperolehnya perspektif yang beragam dan komprehensif. Umpan balik yang dihimpun mencerminkan pengalaman nyata pengguna dalam berinteraksi dengan sistem dan prosedur layanan. Hal ini mendukung UPPS dalam memahami kebutuhan serta ekspektasi pemangku kepentingan secara lebih akurat.

3. Dasar Pengambilan Keputusan Berbasis Data

Hasil survei kepuasan digunakan sebagai landasan objektif dalam pengambilan keputusan manajerial di tingkat UPPS. Informasi yang diperoleh membantu pimpinan dalam menetapkan prioritas perbaikan dan pengembangan layanan. Dengan pendekatan berbasis data, kebijakan yang dirumuskan menjadi lebih terarah, terukur, dan relevan dengan kondisi nyata di lapangan. Hal ini juga mengurangi potensi pengambilan keputusan yang bersifat subjektif.

4. Pendukung Peningkatan Mutu Berkelanjutan

Survei kepuasan merupakan bagian dari siklus penjaminan mutu internal yang dilaksanakan secara berkelanjutan. Evaluasi yang dilakukan secara periodik memungkinkan UPPS untuk memantau perkembangan kualitas layanan dari waktu ke waktu. Temuan survei digunakan sebagai acuan dalam merancang tindak lanjut perbaikan dan program pengembangan mutu. Dengan demikian, survei berkontribusi langsung terhadap terciptanya budaya mutu yang berkelanjutan di lingkungan UPPS.

5. Upaya Peningkatan Efektivitas Tata Kelola Institusi

Melalui survei kepuasan layanan manajemen, UPPS dapat mengevaluasi efektivitas sistem, prosedur, dan mekanisme pengelolaan yang diterapkan. Identifikasi terhadap kelemahan dan kekuatan layanan mendukung perbaikan tata kelola yang lebih responsif dan adaptif. Pada akhirnya, peningkatan kualitas layanan manajemen berdampak positif terhadap kelancaran pelaksanaan tridarma perguruan tinggi. Hal ini memperkuat peran UPPS dalam mendukung pencapaian tujuan institusional secara menyeluruh.

C. Manfaat Survei

Pelaksanaan survei kepuasan terhadap layanan manajemen UPPS memberikan berbagai manfaat strategis, antara lain sebagai berikut.

1. Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan

Survei kepuasan memungkinkan UPPS memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen yang disediakan. Informasi ini mencerminkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima. Dengan mengetahui tingkat kepuasan tersebut, UPPS dapat menilai sejauh mana layanan telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

2. Mengidentifikasi Kelebihan dan Kekurangan Layanan

Hasil survei memberikan informasi yang komprehensif mengenai aspek layanan yang telah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan. Identifikasi ini penting untuk menjaga keunggulan layanan yang sudah optimal sekaligus memperbaiki kelemahan yang terdeteksi. Dengan demikian, pengembangan layanan dapat dilakukan secara lebih terarah.

3. Mendukung Pengambilan Keputusan Berbasis Data

Data yang dihasilkan dari survei kepuasan menjadi dasar yang kuat dalam perumusan kebijakan dan keputusan manajerial. Keputusan yang diambil berdasarkan data empiris cenderung lebih objektif dan tepat sasaran. Hal ini membantu UPPS dalam menetapkan prioritas perbaikan dan alokasi sumber daya secara efektif.

4. Mendorong Peningkatan Mutu Layanan Secara Berkelanjutan

Survei kepuasan berperan sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu internal yang dilaksanakan secara periodik. Evaluasi berkelanjutan memungkinkan UPPS untuk memantau konsistensi dan perkembangan kualitas layanan dari waktu ke waktu. Temuan survei digunakan sebagai dasar perencanaan tindak lanjut perbaikan yang berkesinambungan.

5. Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan

Melalui analisis hasil survei, UPPS dapat mengidentifikasi layanan yang memerlukan penyederhanaan prosedur atau peningkatan efektivitas pelaksanaan. Hal ini mendukung optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Dengan pengelolaan yang lebih efisien, kualitas layanan dapat ditingkatkan tanpa pemborosan sumber daya.

6. Memperkuat Komunikasi dan Kepercayaan Pengguna

Pelaksanaan survei menunjukkan komitmen UPPS dalam mendengarkan aspirasi dan masukan dari para pengguna layanan. Keterlibatan pengguna dalam proses evaluasi membangun komunikasi yang terbuka dan partisipatif. Hal ini berdampak positif terhadap peningkatan kepercayaan dan rasa memiliki terhadap institusi.

7. Mendukung Peningkatan Kualitas Tata Kelola Institusi

Survei kepuasan layanan manajemen membantu UPPS dalam mengevaluasi efektivitas sistem dan mekanisme tata kelola yang diterapkan. Informasi yang diperoleh menjadi dasar untuk memperbaiki proses pengelolaan agar lebih transparan, akuntabel, dan responsif. Dengan demikian, survei berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas tata kelola institusi secara menyeluruh.

D. Luaran yang Diharapkan

Hasil survei kepuasan ini diharapkan dapat memberikan beberapa luaran yang bermanfaat bagi UPPS dan Universitas Jenderal Soedirman secara keseluruhan, antara lain sebagai berikut.

1. **Data Kuantitatif Tingkat Kepuasan Pengguna**
Survei menghasilkan data kuantitatif yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen UPPS. Data ini mencerminkan persepsi pengguna pada berbagai aspek layanan yang dinilai. Luaran ini menjadi dasar objektif dalam menilai kualitas layanan secara terukur.
2. **Pemetaan Kinerja Layanan Manajemen**
Hasil survei memungkinkan UPPS melakukan pemetaan kinerja layanan pada setiap dimensi yang dievaluasi. Pemetaan ini membantu mengidentifikasi aspek layanan yang telah memenuhi standar serta aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan demikian, kondisi mutu layanan dapat tergambar secara komprehensif.
3. **Identifikasi Area Prioritas Perbaikan**
Luaran survei berupa temuan area layanan yang dinilai kurang optimal oleh pengguna. Informasi ini digunakan untuk menetapkan prioritas perbaikan secara sistematis. Penetapan prioritas berbasis data memungkinkan UPPS melakukan peningkatan mutu secara lebih efektif dan efisien.
4. **Rekomendasi Tindak Lanjut Peningkatan Mutu**
Berdasarkan analisis hasil survei, disusun rekomendasi tindak lanjut yang bersifat operasional dan strategis. Rekomendasi ini menjadi acuan dalam perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan layanan manajemen. Luaran ini mendukung implementasi perbaikan yang terarah dan berkelanjutan.
5. **Dokumen Evaluasi Layanan Manajemen**
Survei menghasilkan dokumen evaluasi yang memuat hasil analisis kepuasan pengguna dan rekomendasi perbaikan. Dokumen ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pelaporan internal, audit mutu, maupun keperluan akreditasi. Keberadaan dokumen evaluasi menunjukkan komitmen UPPS terhadap penjaminan mutu layanan.
6. **Peningkatan Kualitas Pengambilan Keputusan**
Luaran survei berupa informasi dan analisis yang mendukung pengambilan keputusan berbasis data di tingkat UPPS. Keputusan yang didukung oleh hasil survei cenderung lebih objektif dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Hal ini berkontribusi pada peningkatan efektivitas pengelolaan layanan manajemen.
7. **Penguatan Sistem Penjaminan Mutu Internal**
Hasil survei menjadi bagian integral dari siklus penjaminan mutu internal UPPS. Luaran ini mendukung proses evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu secara

berkelanjutan. Dengan demikian, survei kepuasan berkontribusi pada penguatan budaya mutu di lingkungan UPPS.

E. Target Populasi dan Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei kepuasan terhadap layanan manajemen di UPPS dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif guna memperoleh data yang bersifat objektif dan memungkinkan dilakukan analisis statistik, berupa uji validitas. Pengumpulan data dilaksanakan secara daring melalui *Google Form* agar responden dapat berpartisipasi secara fleksibel, mudah, dan nyaman. Responden survei mencakup dosen, tenaga pendidikan, dan mahasiswa yang secara aktif memanfaatkan layanan UPPS dalam periode pelaksanaan survei pada tahun 2025.

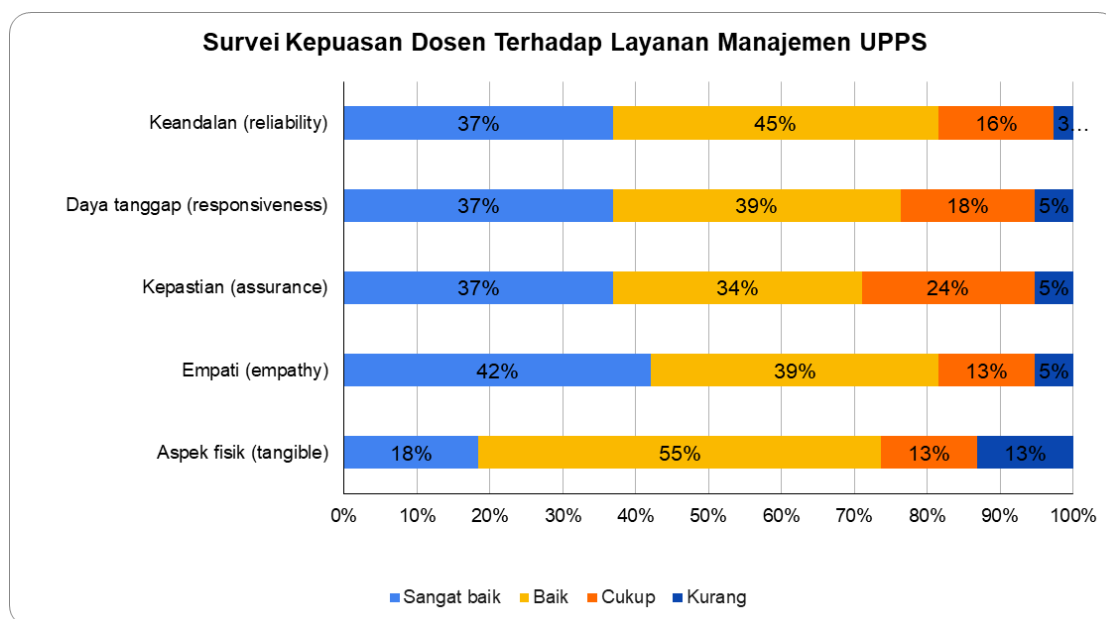
Instrumen survei dikembangkan untuk menilai kualitas layanan manajemen berdasarkan lima dimensi utama yang mengacu pada standar penilaian mutu layanan. Kelima dimensi tersebut meliputi:

1. Keandalan (*reliability*), yang merefleksikan konsistensi serta ketepatan staf dan pimpinan dalam memberikan pelayanan;
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yang menggambarkan kesiapan dan kecepatan staf dan pimpinan dalam menanggapi pertanyaan maupun permintaan layanan;
3. Kepastian (*assurance*), yang menunjukkan kemampuan staf dan pimpinan dalam memberikan rasa percaya bahwa layanan dilaksanakan sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku;
4. Empati (*empathy*), yang berkaitan dengan perhatian dan kepedulian staf dan pimpinan; serta
5. Aspek fisik (*tangible*), yang menilai kecukupan dan kualitas sarana prasarana pendukung layanan di UPPS.

Setiap dimensi dinilai menggunakan skala Likert yang memungkinkan responden memberikan penilaian berjenjang, mulai dari kategori “kurang” hingga “sangat baik”. Data hasil survei selanjutnya dianalisis untuk menggambarkan tingkat kepuasan responden pada masing-masing dimensi layanan sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Melalui pendekatan ini, UPPS berupaya memperoleh gambaran kualitas layanan secara komprehensif serta merumuskan langkah perbaikan yang lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan responden.

F. Hasil dan Analisis

1. Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen UPPS

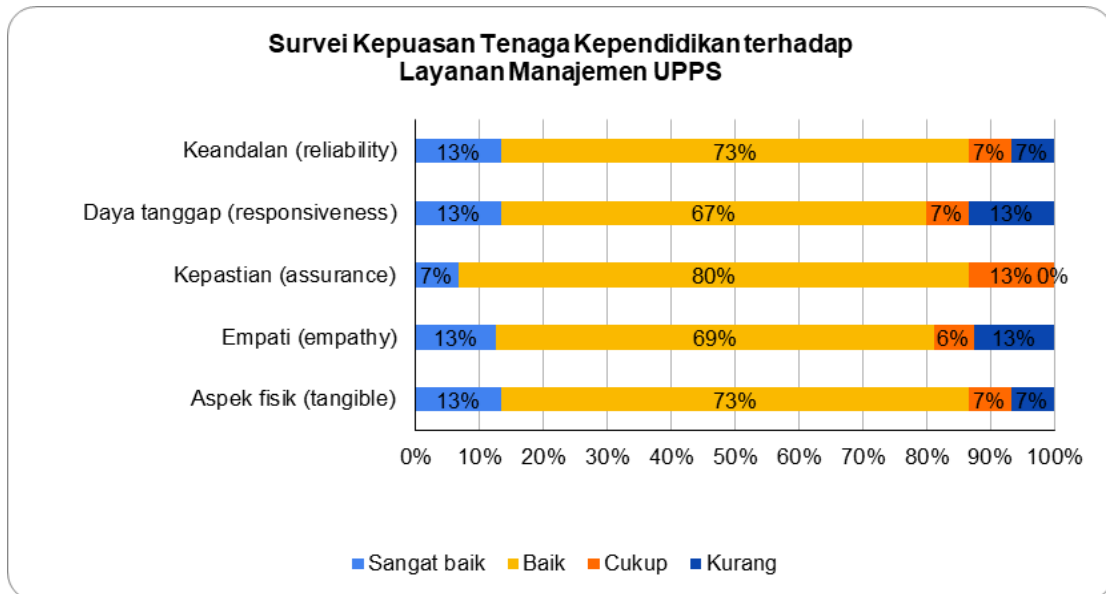


Berdasarkan grafik kepuasan dosen, parameter keandalan (reliability) menunjukkan penilaian sangat baik sebesar 37%, baik 45%, cukup 16%, dan kurang 3%. Pada daya tanggap (responsiveness), penilaian sangat baik dan baik relatif seimbang, masing-masing 37% dan 39%, namun masih terdapat penilaian cukup 18% dan kurang 5%. Parameter kepastian (assurance) memperoleh sangat baik 37%, baik 34%, tetapi proporsi cukup relatif tinggi (24%), mengindikasikan adanya ruang perbaikan pada konsistensi layanan. Empati (empathy) dinilai sangat baik oleh 42% responden dan baik 39%, namun tetap terdapat cukup 13% dan kurang 5%. Sementara itu, aspek fisik (tangible) menunjukkan kelemahan paling jelas dengan sangat baik hanya 18%, baik 55%, serta cukup dan kurang masing-masing 13%.

Data kepuasan dosen terhadap layanan manajemen UPPS menunjukkan kategori *baik*, namun belum sepenuhnya kuat pada dimensi pendukung layanan. Proporsi penilaian *cukup* dan *kurang* yang masih muncul hampir di semua parameter menandakan bahwa layanan belum sepenuhnya konsisten antar unit atau antar waktu. Aspek fisik menjadi titik lemah utama karena berkaitan langsung dengan fasilitas kerja, sistem administrasi, dan dukungan sarana akademik dosen. Kondisi ini berpotensi memengaruhi efektivitas pelaksanaan tridarma jika tidak segera ditangani. Tindak lanjut yang dapat dilakukan UPPS adalah peningkatan standar layanan administratif dosen, penguatan

sistem layanan berbasis digital yang responsif, serta pembenahan fasilitas pendukung akademik secara terencana dan terukur.

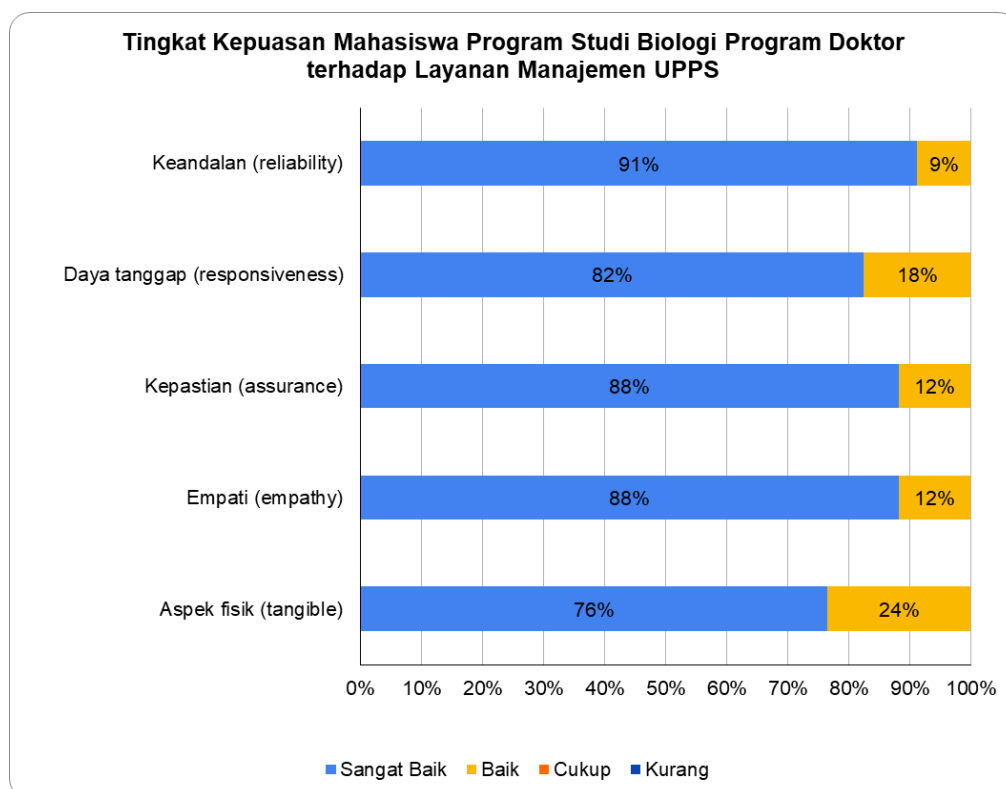
2. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen UPPS



Grafik kepuasan tenaga kependidikan menunjukkan dominasi penilaian baik pada seluruh parameter. Pada keandalan, penilaian baik mencapai 73%, sangat baik 13%, sementara cukup dan kurang masing-masing 7%. Daya tanggap memperoleh baik 67%, sangat baik 13%, namun kurang masih relatif signifikan (13%). Parameter kepastian menunjukkan baik paling tinggi (80%), cukup 13%, dan sangat baik hanya 7%, tanpa penilaian kurang. Pada empati, baik mencapai 69%, sangat baik 13%, cukup 6%, dan kurang 13%. Aspek fisik juga didominasi baik (73%), namun kurang masih muncul sebesar 7%.

Data ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan menilai layanan UPPS cukup stabil, namun belum mencapai tingkat keunggulan. Rendahnya persentase sangat baik di hampir semua parameter mengindikasikan bahwa layanan berjalan sesuai prosedur, tetapi belum memberikan pengalaman kerja yang optimal. Munculnya penilaian kurang, khususnya pada daya tanggap dan empati, mencerminkan masih adanya hambatan komunikasi, beban kerja, atau alur koordinasi internal. Hal ini berisiko menurunkan efektivitas layanan administratif akademik secara keseluruhan. Oleh karena itu, UPPS perlu menindaklanjuti melalui penataan ulang alur kerja, penguatan komunikasi internal lintas unit, serta peningkatan kapasitas dan kesejahteraan tenaga kependidikan agar kualitas layanan dapat meningkat secara berkelanjutan.

3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen UPPS



Berbeda dengan dua kelompok sebelumnya, mahasiswa Program Doktor menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Pada keandalan, penilaian sangat baik mencapai 91% dan baik 9%. Daya tanggap dinilai sangat baik oleh 82% responden dan baik 18%. Parameter kepastian memperoleh sangat baik 88% dan baik 12%, sementara empati juga menunjukkan pola serupa dengan sangat baik 88% dan baik 12%. Pada aspek fisik, sangat baik mencapai 76% dan baik 24%, tanpa penilaian cukup maupun kurang.

Temuan ini mengindikasikan bahwa layanan manajemen UPPS telah sangat efektif dalam mendukung kebutuhan mahasiswa doctoral, baik dari sisi akademik maupun administratif. Tingginya konsistensi penilaian sangat baik menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan layanan yang responsif, jelas, dan mendukung keberhasilan studi. Namun demikian, capaian ini perlu dijaga agar tidak mengalami penurunan, terutama pada aspek fisik yang persentase sangat baik-nya relatif lebih rendah dibanding parameter lain. UPPS disarankan untuk melakukan pemeliharaan mutu layanan secara sistematis, termasuk evaluasi berkala fasilitas dan keberlanjutan sistem layanan mahasiswa pascasarjana.

G. Kesimpulan

Secara keseluruhan, kepuasan terhadap layanan manajemen UPPS menunjukkan variasi yang jelas antar kelompok responden. Mahasiswa Program Doktor memberikan penilaian sangat tinggi dan konsisten, menandakan layanan telah berjalan optimal pada level pascasarjana. Sebaliknya, dosen dan tenaga kependidikan masih menunjukkan adanya ruang perbaikan, terutama pada aspek fisik, daya tanggap, dan empati layanan. Oleh karena itu, UPPS perlu menerapkan strategi peningkatan mutu yang diferensial sesuai kelompok pengguna layanan, dengan fokus pembenahan layanan internal bagi dosen dan tendik, sekaligus menjaga keberlanjutan layanan unggul bagi mahasiswa. Pendekatan ini penting agar tata kelola layanan manajemen UPPS semakin efektif, inklusif, dan berorientasi pada peningkatan mutu institusi secara menyeluruh.