SURVEI KEPUASAN DOSEN
TERHADAP LAYANAN PROGRAM STUDI SASTRA INGGRIS

Empat aspek layanan: responsiveness, empathy, assurance, dan tangible

1. Ringkasan Eksekutif

Survei diikuti oleh 19 responden dosen. Hasil pengolahan empat aspek menunjukkan rerata keseluruhan sebesar 4.80 dari skala 5, setara dengan 96.1% dari skor maksimum. Secara umum, penilaian dosen sangat positif: seluruh aspek memperoleh rerata di atas 4,60. Aspek dengan nilai tertinggi adalah keramahan layanan (empathy), sedangkan aspek dengan nilai relatif terendah adalah ketersediaan jenis layanan/fasilitas pendukung (tangible). Temuan ini menunjukkan bahwa interaksi pelayanan sudah menjadi kekuatan, sementara ketersediaan dan kelengkapan dukungan layanan masih perlu mendapat perhatian perbaikan.

Catatan interpretasi: persentase pada laporan ini dihitung sebagai rerata skor dibagi skor maksimum 5. Persentase tersebut bukan persentase responden yang menyatakan puas. Data yang tersedia menggunakan skala numerik 3–5 pada jawaban yang terisi.

2. Data dan Metode Analisis

Data bersumber dari file survei yang dilampirkan, dengan 19 baris respons. Analisis dilakukan secara deskriptif terhadap empat butir skala penilaian: daya tanggap, keramahan pelayanan, kepastian sesuai prosedur, serta ketersediaan jenis layanan yang dibutuhkan. Ukuran yang digunakan meliputi rerata, persentase terhadap skor maksimum, serta frekuensi jawaban untuk setiap skor. Saran terbuka ditelaah secara tematik untuk mengidentifikasi apresiasi, kebutuhan perbaikan, dan prioritas tindak lanjut.

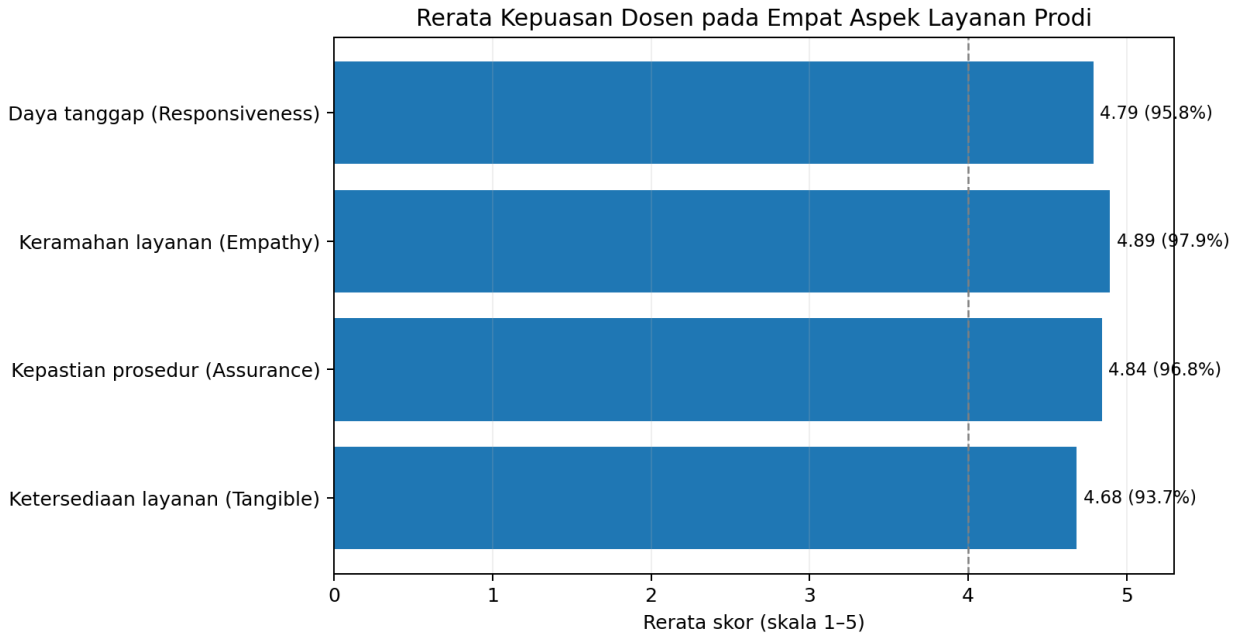
Skala interpretasi praktis yang digunakan: 4,21–5,00 = sangat baik; 3,41–4,20 = baik; 2,61–3,40 = cukup; 1,81–2,60 = kurang; 1,00–1,80 = sangat kurang. Batas kategori ini digunakan sebagai alat bantu interpretasi, bukan standar resmi instrumen.

3. Tabel Hasil Utama

No.	Aspek layanan	Skor 5	Skor 4	Skor 3	Rerata / % maksimum
1	Daya tanggap (Responsiveness)	15	4	0	4.79 / 95.8%
2	Keramahan layanan (Empathy)	17	2	0	4.89 / 97.9%
3	Kepastian prosedur (Assurance)	16	3	0	4.84 / 96.8%
4	Ketersediaan layanan (Tangible)	14	4	1	4.68 / 93.7%

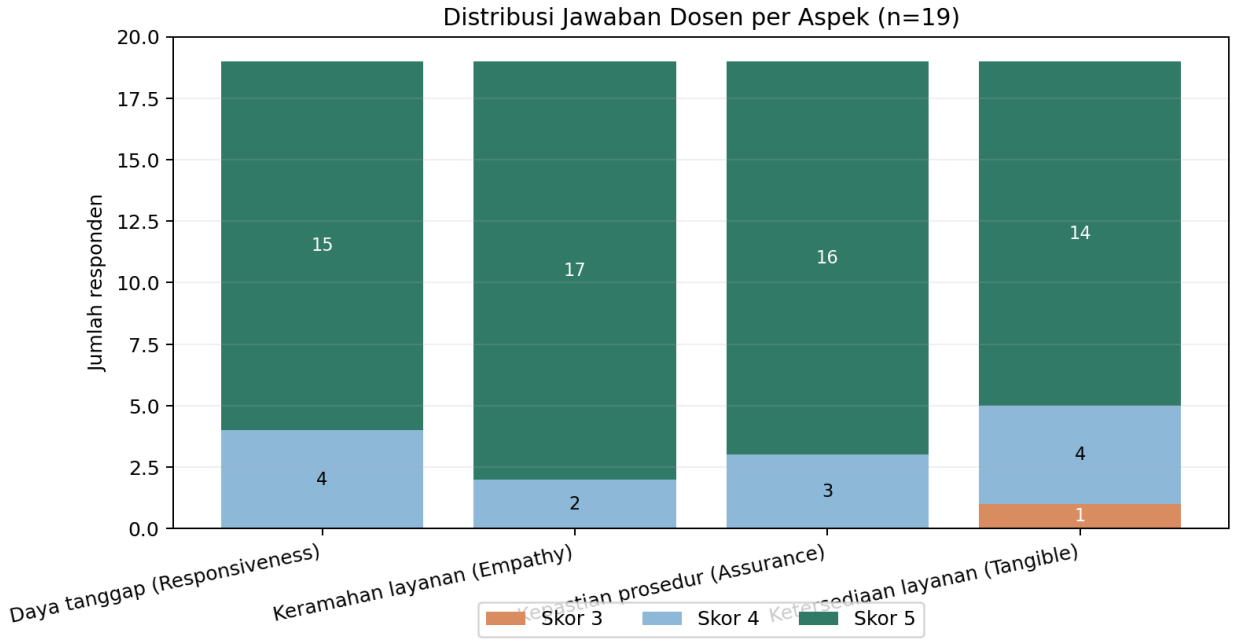
Rerata gabungan empat aspek: 4.80/5 (96.1% dari skor maksimum). Seluruh aspek masuk kategori sangat baik berdasarkan rentang interpretasi yang digunakan.

4. Grafik Rerata Empat Aspek



Grafik memperlihatkan bahwa jarak antaraspek relatif kecil. Empathy berada pada posisi tertinggi, diikuti assurance dan responsiveness. Tangible memperoleh nilai paling rendah dibandingkan aspek lain, sehingga menjadi kandidat utama untuk evaluasi dan peningkatan layanan.

5. Grafik Distribusi Jawaban



Pada aspek responsiveness, 15 dari 19 responden memberi skor 5 dan 4 responden memberi skor 4. Pada empathy, 17 responden memberi skor 5 dan 2 memberi skor 4. Pada assurance, 16 memberi skor 5 dan 3 memberi skor 4. Pada tangible, 14 memberi skor 5, 4 memberi skor 4, dan 1 memberi skor 3. Tidak ada skor 1 atau 2 pada keempat aspek.

6. Pembahasan Komprehensif per Aspek

6.1 Daya tanggap (Responsiveness)

Rerata 4.79/5 (95.8%), dengan 15 responden memberi skor 5 dan 4 responden memberi skor 4. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan prodi dinilai tanggap dan umumnya diberikan sesuai waktu yang diharapkan. Meski demikian, keberadaan empat penilaian skor 4 mengindikasikan masih ada ruang untuk membuat waktu respons lebih konsisten, terutama untuk permintaan administrasi akademik, surat-menyurat, informasi jadwal, dan tindak lanjut kebutuhan dosen. Prodi dapat memperjelas standar waktu layanan, kanal komunikasi resmi, serta mekanisme pencatatan dan pemantauan permintaan.

6.2 Keramahan layanan (Empathy)

Rerata 4.89/5 (97.9%), tertinggi di antara empat aspek; 17 responden memberi skor 5 dan 2 memberi skor 4. Temuan ini memperlihatkan persepsi sangat positif terhadap sikap ramah, kesediaan membantu, dan hubungan interpersonal dalam pelayanan. Nilai ini merupakan modal penting bagi iklim kerja yang kolaboratif. Untuk mempertahankan capaian, prodi perlu menjaga komunikasi yang santun dan inklusif, memberi perhatian pada kebutuhan dosen yang beragam, serta memastikan kualitas layanan tetap konsisten ketika beban administrasi meningkat.

6.3 Kepastian sesuai prosedur (Assurance)

Rerata 4.84/5 (96.8%); 16 responden memberi skor 5 dan 3 memberi skor 4. Hasil ini mengindikasikan prosedur layanan dipandang jelas dan dapat dipercaya. Penguatan dapat dilakukan melalui publikasi alur layanan, persyaratan dokumen, penanggung jawab, estimasi waktu penyelesaian, serta pembaruan informasi ketika ada perubahan prosedur. Transparansi prosedur juga mengurangi ketidakpastian, mendorong akuntabilitas, dan memudahkan evaluasi layanan secara berkala.

6.4 Ketersediaan jenis layanan yang dibutuhkan (Tangible)

Rerata 4.68/5 (93.7%), terendah di antara empat aspek; 14 responden memberi skor 5, 4 memberi skor 4, dan 1 memberi skor 3. Walaupun hasilnya tetap berada dalam kategori sangat baik, variasi jawaban menunjukkan bahwa aspek ketersediaan layanan atau fasilitas pendukung merupakan area yang paling perlu ditelaah. Saran terbuka secara spesifik menyebut kebutuhan fasilitas kerja dosen, antara lain meja, kursi, lemari arsip pribadi, perbaikan colokan listrik, dan AC ruang dosen. Prodi perlu menginventarisasi kebutuhan, memetakan urgensi, berkoordinasi dengan fakultas/UPPS, serta mendokumentasikan usulan dan progres pemenuhannya.

7. Analisis Saran Terbuka

Respons terbuka memperkuat hasil kuantitatif dan dapat dikelompokkan ke dalam empat tema berikut.

- **Apresiasi dan kepuasan umum:** Sejumlah responden menyatakan layanan sudah baik, misalnya “So far so good”, “Overall good”, dan “Great Job”. Ada pula saran agar kualitas yang sudah dicapai dipertahankan.
- **Mempertahankan sekaligus meningkatkan layanan:** Beberapa responden menekankan agar kinerja layanan tetap dipertahankan, tetapi juga terus ditingkatkan. Ini menunjukkan bahwa kepuasan saat ini sebaiknya dipandang sebagai dasar perbaikan berkelanjutan, bukan alasan untuk menghentikan evaluasi.
- **Penguatan layanan akademik dan administrasi:** Masukan menyebut perlunya layanan yang cepat, transparan, responsif, mudah diakses, serta optimalisasi administrasi dan komunikasi akademik. Ada pula permintaan untuk meningkatkan layanan sesuai kebutuhan.
- **Fasilitas dan koordinasi dengan fakultas:** Satu masukan rinci mengusulkan peningkatan koordinasi prodi dengan fakultas untuk peningkatan kualitas fasilitas pembelajaran.

8. Kesimpulan

Berdasarkan 19 respons, kepuasan dosen terhadap layanan Program Studi Sastra Inggris secara keseluruhan sangat baik, dengan rerata gabungan 4.80/5 atau 96.1% dari skor maksimum. Empathy merupakan kekuatan paling menonjol, diikuti assurance dan responsiveness. Tangible menjadi aspek dengan skor relatif terendah dan didukung oleh masukan konkret mengenai fasilitas kerja serta kebutuhan layanan. Karena itu, strategi yang disarankan adalah mempertahankan budaya layanan yang ramah, memperjelas standar waktu dan prosedur, serta memprioritaskan inventarisasi dan peningkatan kualitas fasilitas pembelajaran melalui koordinasi dengan fakultas. Diharapkan saran yang diberikan oleh dosen dapat ditindaklanjuti secara konsisten demi terimplementasinya siklus penjaminan mutu di lingkup program studi yang berkelanjutan.