



USK
UNIVERSITAS
SYIAH KUALA

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP)

UNIVERSITAS SYIAH KUALA
TAHUN 2024

DOSEN

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP) DOSEN UNIVERSITAS SYIAH KUALA

Darussalam, Juli 2024

Mengetahui:

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu
Universitas Syiah Kuala



Prof. Dr. Ir. Suhendrayatna, M. Eng.

NIP. 196701011993031004

TIM PELAKSANA

**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA (SKP)
DOSEN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA**

Penanggung Jawab

Dr. Yanis Rinaldi, S.H., M. Hum

Ketua Pelaksana dan Penyusun

Rahmaddiansyah, S. Si, M. Sc

Zakaria, S. Si, M. Si

Dr. drh. Sri Wahyuni, M. Si

Anggota

Reni Khairina, S.E

Jamaluddin, S.E

Noermansyah Putra

Silvia, S.T

Suhartono Bin Adi Suarno, Lc

Ewi Mauliza, S.E

Keumala Hayati, S.Si., M. Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya laporan survei kepuasan dosen ini berhasil diselesaikan. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhamad SAW yang telah membawa manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan.

Laporan ini berjudul Survei Kepuasan Pengguna (SKP) Dosen Tahun 2024. Pada laporan ini dirangkum kegiatan pelaksanaan survei *online* mulai dari tahap persiapan sampai dengan tahap tidak lanjut dari rekomendasi. Pertanyaan-pertanyaan survei diambil dari berbagai sumber yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Pertanyaan untuk dosen terdiri atas 20 pertanyaan dari aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Pertanyaan-pertanyaan ini menggali pendapat dosen mengenai sarana prasarana dan pelayanan yang diberikan oleh universitas. Informasi yang diberikan oleh dosen diharapkan dapat menjadi masukan yang objektif untuk memperbaiki sistem dan manajemen pengelolaan di USK.

Tahap persiapan sampai dengan tahap pembuatan laporan melibatkan banyak pihak oleh karena itu, kami menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Marwan, IPU selaku rektor USK yang bertanggung jawab atas pelaksanaan survei;
2. Staf Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang melaksanakan survei *online* kepuasan dosen;
3. Dosen-dosen selaku responden yang telah menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner *online*;
4. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan.

Kami menyadari bahwa terdapat kekurangan pada pelaksanaan survei *online*, oleh karena itu kami berterimakasih kepada pihak-pihak yang dapat memberikan saran-saran yang membangun.

Banda Aceh, Juli 2024

Pusat Pengembangan Data dan Teknologi Informasi Mutu LPM USK

DAFTAR ISI

1.	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2.	Tujuan Pelaksanaan Survei.....	1
2.	METODE PENELITIAN	2
2.1	Responden dan Kuesioner	2
2.2	Waktu dan Tempat Survei.....	5
2.3	Metode Pengolahan Data	5
3.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	7
4.	KESIMPULAN	19
5.	REKOMENDASI	20

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Syiah Kuala (USK) merupakan perguruan tinggi negeri yang terus berupaya menjadi sebuah lembaga pendidikan tinggi yang inovatif, mandiri, dan terkemuka, baik di level nasional maupun internasional. Berbagai program terkait tridharma perguruan tinggi terus digiatkan untuk mencapai visi dan misi USK. Aspek-aspek yang perlu ditingkatkan antara lain adalah aspek akademik, fasilitas dan layanan, dan organisasi kemahasiswaan. Gagasan dari pimpinan akan menentukan maju atau mundurnya suatu perguruan tinggi. Selain ide pimpinan, perguruan tinggi perlu menggali pendapat yang berasal dari dosen mengenai kondisi perguruan tinggi saat ini.

Pendapat dosen dapat menggambarkan kondisi riil yang terjadi di tempat dan di sekitar lokasi bertugas dari setiap dosen. Dalam menjalankan tugasnya, dosen terlibat langsung dalam pemakaian fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh perguruan tinggi. Selain itu, dosen berinteraksi secara langsung dengan mahasiswa dan ikut memahami keperluan mahasiswa selama perkuliahan dan praktikum. Dosen diduga sangat mengerti secara detail mengenai kekurangan dan keunggulan di unit kerja masing-masing. Oleh karena itu, informasi yang berasal dari dosen perlu dikumpulkan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas perguruan tinggi.

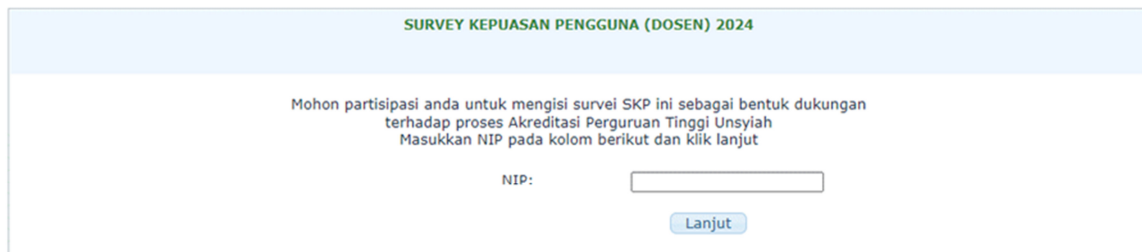
1.2. Tujuan Pelaksanaan Survei

Tujuan dari survei ini adalah mengumpulkan pendapat dosen mengenai kondisi USK yang dilakukan secara periodik. Pendapat dosen ini diharapkan bisa digunakan sebagai acuan dalam memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dan meningkatkan kondisi yang telah baik.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Responden dan Kuesioner

Responden dari penelitian ini terdiri atas dosen USK. Dosen yang berjumlah 2.043 orang diharapkan terlibat seluruhnya. Halaman depan survei berisi informasi bahwa survei ini hanya dapat diikuti oleh dosen-dosen di lingkungan USK. Untuk mengontrol responden yang mengikuti survei, responden diminta untuk mengisi token yaitu NIP dosen masing-masing. Token hanya bisa digunakan hanya sekali survei sehingga dipastikan tidak ada duplikasi responden di dalam survei. Adapun tampilan depan survei kepuasan dosen ditunjukkan pada Gambar 2.1.



SURVEY KEPUASAN PENGGUNA (DOSEN) 2024

Mohon partisipasi anda untuk mengisi survei SKP ini sebagai bentuk dukungan
terhadap proses Akreditasi Perguruan Tinggi Unsyiah
Masukkan NIP pada kolom berikut dan klik lanjut

NIP:

[Lanjut](#)

Gambar 2.1. Tampilan depan survei kepuasan dosen yang dilakukan secara *online*

Pertanyaan-pertanyaan pada survei ini berjumlah 20 pertanyaan tertutup yang dikelompokkan atas lima aspek, yaitu *Tangible* (8 pertanyaan), *Reliability* (4 pertanyaan), *Responsiveness* (2 pertanyaan), *Accurance* (4 pertanyaan), dan *Empathy* (2 pertanyaan) dan satu pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran. Pertanyaan untuk dosen menitik beratkan pada sarana prasarana pembelajaran, penelitian, pengabdian pada masyarakat, dan penggunaan rumah dinas. Adapun pertanyaan-pertanyaan dari setiap aspek digunakan pada lima aspek survei disajikan pada Gambar 2.2, Gambar 2.3, Gambar 2.4, Gambar 2.5, dan Gambar 2.6. Kritik dan saran dari dosen diisi pada bagian instrumen survei yang ditunjukkan pada Gambar 2.7.

Tangible								
	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Penting sekali
Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan fasilitas pendukung untuk kenyamanan ruang kerja dosen, ruang kuliah dan Laboratorium	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan workshop/pelatihan untuk peningkatan kapasitas dosen dalam pembelajaran, penelitian dan pengabdian	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pemberian bantuan dana/asistensi dalam publikasi karya ilmiah, penerbitan HAKI dan Paten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan peralatan laboratorium yang mutakhir untuk pembelajaran dan penelitian	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ketersediaan fasilitas umum (jalan, musholla, lahan parkir, kantin, dan toilet) di lingkungan USK yang layak dan bersih	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gambar 2.2. Pertanyaan aspek *Tangible* (8 pertanyaan)

Reliability								
* Pertanyaan ini wajib diisi. Harap lengkapi semua bagian.								
	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Puas Sekali	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Penting sekali
Tersedianya workshop terkait pendataan kinerja dosen pada sistem informasi, seperti pengelolaan akun RP2U, FSD, Sister, Scopus, Sinta, GS, dll	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ketersedian akses internet yang cepat dan merata	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ketersedian sistem informasi yang handal	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Manajemen pengelolaan aset (seperti : Gedung, Mobil Dinas, Rumah Dinas, Bus, dan Lahan USK)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gambar 2.3. Pertanyaan aspek *Reliability* (4 pertanyaan)

Responsiveness								
	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Puas Sekali	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Penting sekali
Kemudahan proses kepengurusan pangkat dan jabatan dosen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Respons pimpinan terhadap ide, gagasan, kritik dan saran	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

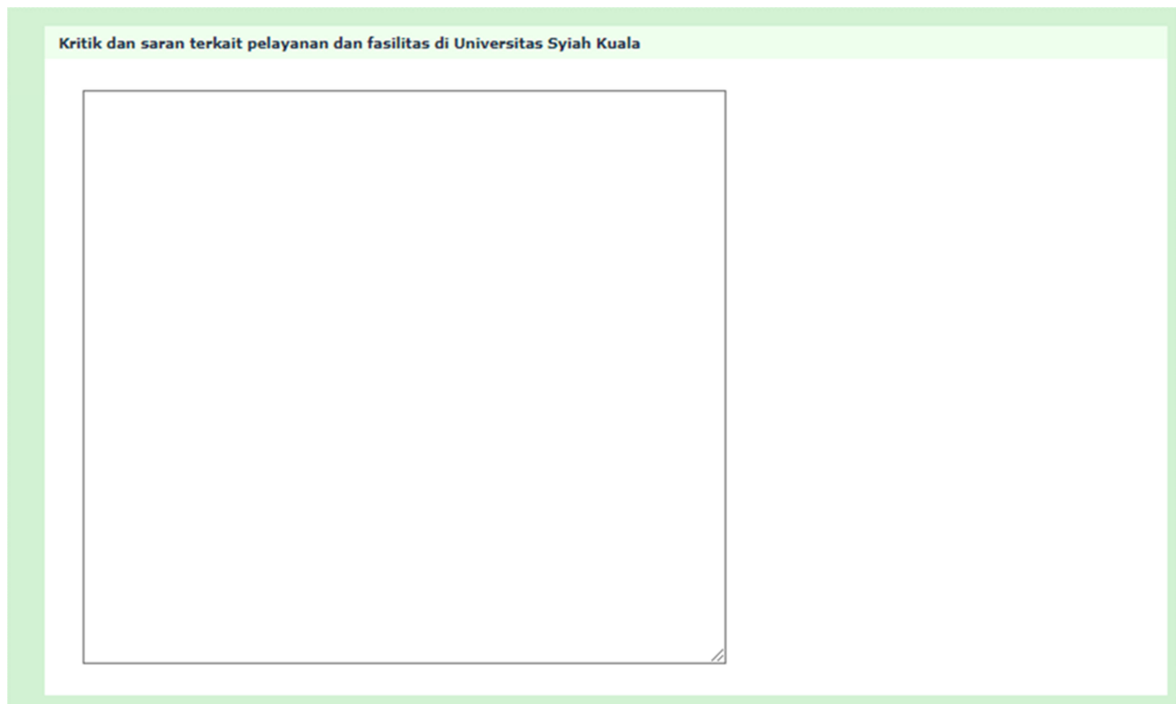
Gambar 2.4. Pertanyaan aspek *Resonsiveness* (2 pertanyaan)

Assurance								
	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Puas Sekali	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Penting sekali
Pemberian kesempatan untuk pengembangan diri (mengikuti sekolah lanjut, kursus, pelatihan, seminar, konferensi dan workshop)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seluruh dosen mendapatkan keadilan dalam layanan, dukungan serta akses terhadap sarana dan prasarana	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seluruh dosen mendapatkan pelayanan yang baik dan ramah dari staf di USK	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Penyelenggaraan sistem rekrutmen dosen di USK sesuai kebutuhan dan transparan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gambar 2.5. Pertanyaan aspek *Assurance* (4 pertanyaan)

Empathy								
	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Puas Sekali	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Penting sekali
Pemberian kesempatan untuk pengembangan diri (mengikuti sekolah lanjut, kursus, pelatihan, seminar, konferensi dan workshop)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Legalitas kinerja dosen dalam bentuk SK Rektor yang dapat dijadikan sebagai poin kinerja dosen dan remunerasi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gambar 2.6. Pertanyaan aspek *Empathy* (2 pertanyaan)



Gambar 2.7. Bagian kritik dan saran pada survei kepuasan dosen

2.2 Waktu dan Tempat Survei

Survei diselenggarakan bagi dosen di lingkungan USK dari 28 Februari s/d 1 Juli 2024. Adapun tahapan kegiatan survei kepuasan dosen diuraikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Jadwal pelaksanaan survei kepuasan dosen USK

	Nama Kegiatan	Minggu ke-											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Pembuatan Kuesioner												
2	Pengujian Kuesioner (Uji validitas dan realibilitas)												
3	Pembuatan sistem kuesioner online												
4	Pengisian kuesioner												
5	Pembuatan laporan												
6	Penyerahan laporan kepada pimpinan												

Catatan : Minggu ke-1 = 7 – 11 Agustus 2024.

2.3 Metode Pengolahan Data

Salah satu kegiatan dalam survei ini adalah pengolahan data survei. Data diolah supaya dapat dibaca secara mudah oleh pengguna. Data diolah dan disajikan dalam bentuk tabel, dan diagram lingkaran. Tabel dibuat untuk mengidentifikasi banyaknya dan persentase

responden yang memilih Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas. Diagram lingkaran digunakan untuk mengidentifikasi persentase masing-masing pilihan pada peubah. Ada enam langkah pelaksanaan survei, yaitu:

1. Pembuatan kuesioner
2. Pengujian kuesioner
3. Pengisian kuesioner oleh responden
4. *Entry* data
5. Pengolahan data
6. Pembuatan Laporan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 2.043 orang dosen yang terdata pada simpeg.usk.ac.id/dashboard sebanyak 1.701 orang yang ikut menjadi responden survei kepuasan dosen 2024. Kriteria penilaian Survei ini menggunakan standar likert dengan lima skala dengan kriteria tingkat kepuasan sebagai berikut:

Angka (1) mewakili “Kurang Puas”

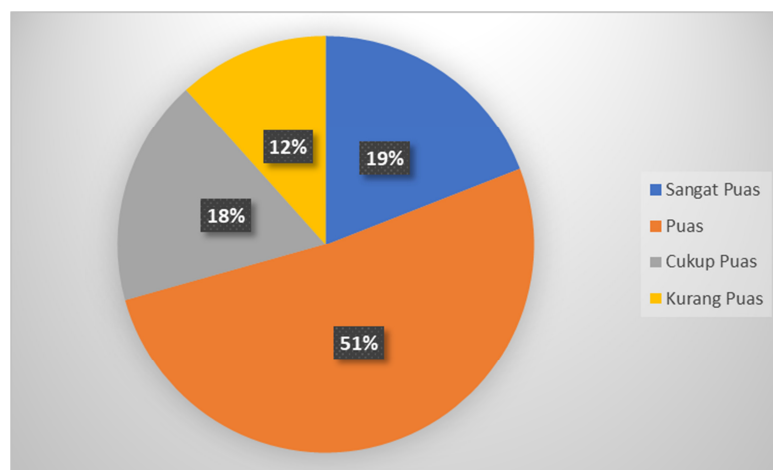
Angka (2) mewakili “Cukup Puas”

Angka (3) Mewakili “Puas”

Angka (4) Mewakili “Sangat Puas”

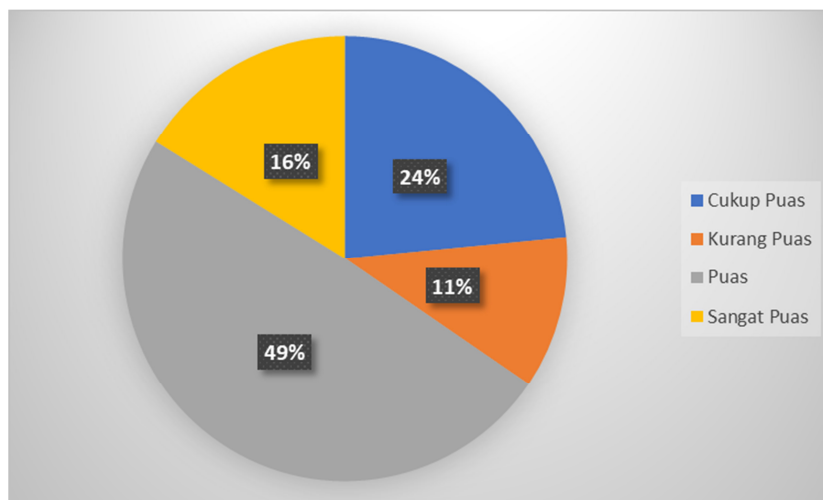
Aspek Tangible

1. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran



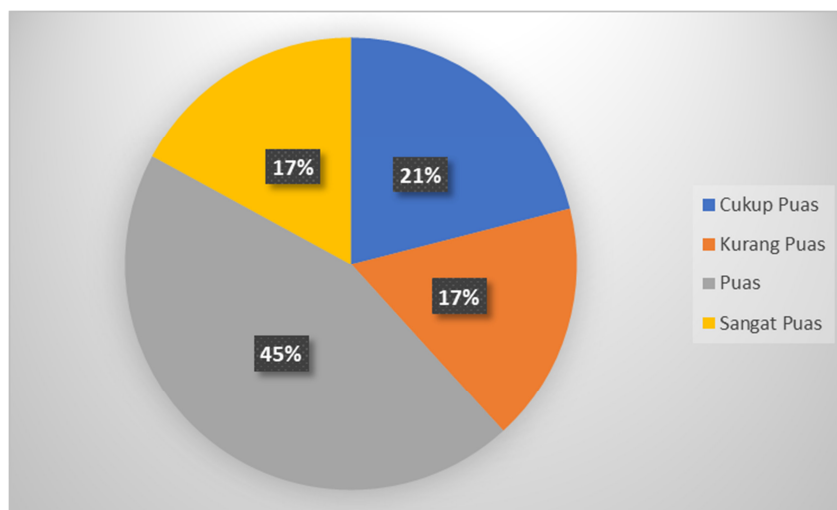
Berdasarkan pendapat dosen terkait ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan pembelajaran, sebanyak 19% responden menganggap sudah sangat puas, 51% responden menganggap puas, 18% menganggap cukup puas dan 12% responden masih merasa sangat kurang puas.

2. Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat



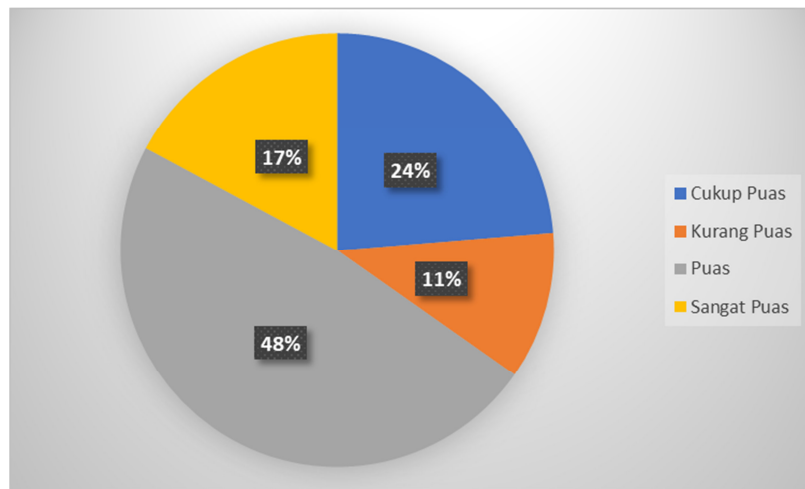
Tanggapan para dosen mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat diketahui sebanyak 16% responden menganggap sangat puas, 49% menganggap puas, dan 24, % puas. Terdapat pula 11% responden yang menganggap kurang puas.

3. Ketersediaan fasilitas pendukung untuk kenyamanan ruang kerja dosen, ruang kuliah dan Laboratorium



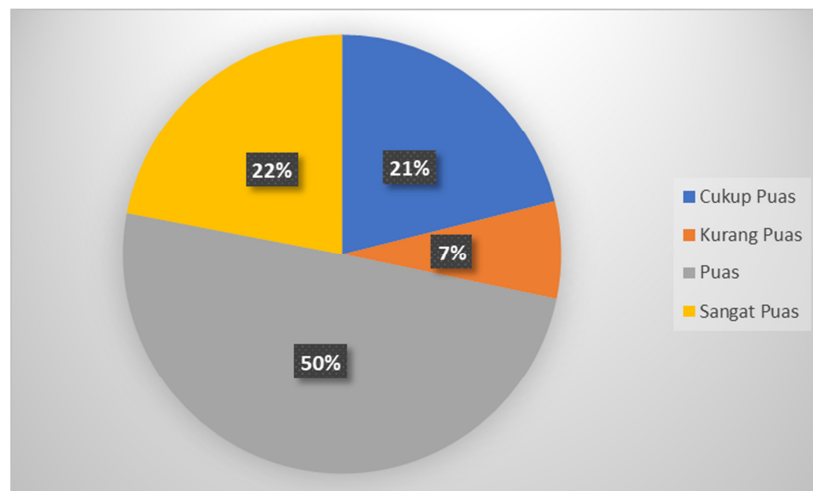
Terkait ketersediaan fasilitas pendukung untuk kenyamanan ruang kerja dosen, ruang kuliah dan Laboratorium, 17% responden menganggap sangat puas, 45% responden menganggap puas dan 21% responden menganggap puas. Terdapat pula 17% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

4. Ketersediaan workshop/pelatihan untuk peningkatan kapasitas dosen dalam pembelajaran, penelitian dan pengabdian



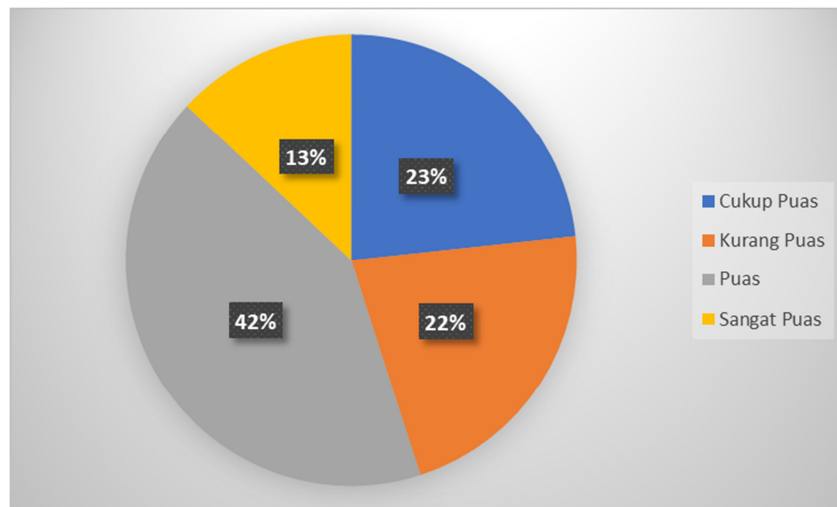
Terkait ketersediaan workshop/pelatihan untuk peningkatan kapasitas dosen dalam pembelajaran, penelitian dan pengabdian, 17% responden menganggap sangat puas, 48% responden menganggap puas dan 24% responden menganggap cukup puas, namun sebanyak 11% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

5. Pemberian bantuan dana/asistensi dalam publikasi karya ilmiah, penerbitan HAKI dan Paten



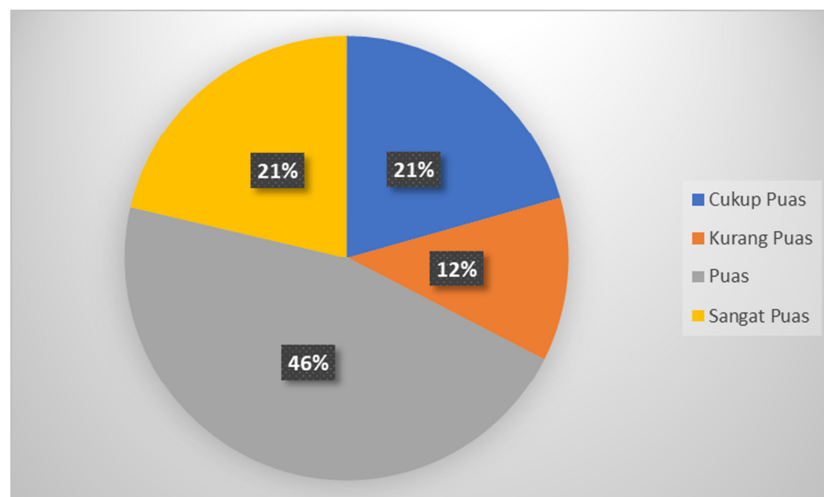
Terkait pemberian bantuan dana/asistensi dalam publikasi karya ilmiah, penerbitan HAKI dan Paten, 22% responden menganggap sangat puas, 50% responden menganggap puas dan 21% responden menganggap cukup puas. Selain itu masih ada 7% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

6. Ketersediaan peralatan laboratorium yang mutakhir untuk pembelajaran dan penelitian



Terkait ketersediaan peralatan laboratorium yang mutakhir untuk pembelajaran dan penelitian, 13% responden menganggap sangat puas, 42% responden menganggap puas dan 23% responden menganggap puas. Terdapat pula 22% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

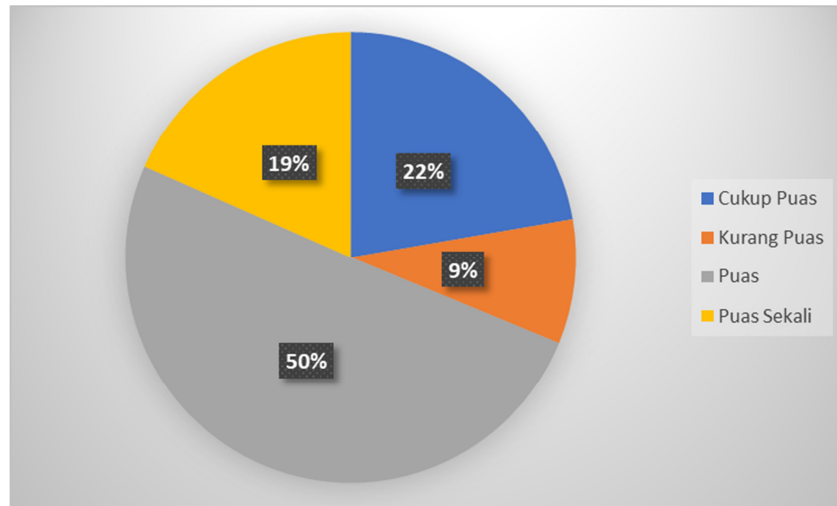
7. Ketersediaan fasilitas umum (jalan, musholla, lahan parkir, kantin, dan toilet) di lingkungan USK yang layak dan bersih



Terkait ketersediaan fasilitas umum (jalan, musholla, lahan parkir, kantin, dan toilet) di lingkungan USK yang layak dan bersih, 21% responden menganggap sangat puas, 46% responden menganggap puas dan 21% responden menganggap puas, namun 12% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

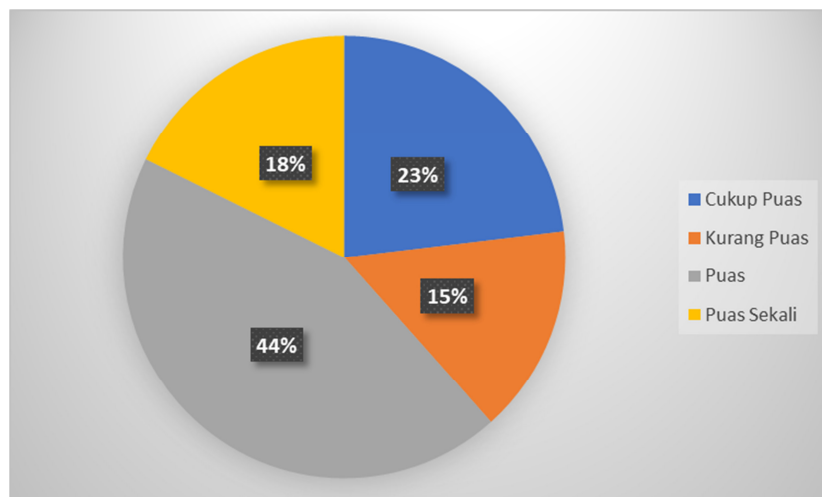
Aspek Realibility

1. Tersedianya workshop terkait pendataan kinerja dosen pada sistem informasi, seperti pengelolaan akun RP2U, FSD, Sister, Scopus, Sinta, GS, dan lain-lain



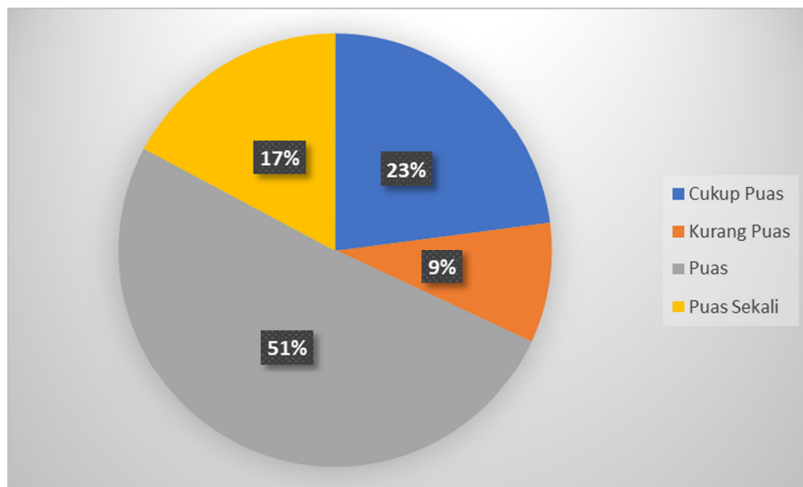
Ketersediaan workshop terkait pendataan kinerja dosen pada sistem informasi, seperti pengelolaan akun RP2U, FSD, Sister, Scopus, Sinta, GS, dan lain-lain, 19% responden menganggap sangat puas, 50% responden menganggap puas dan 22% responden menganggap puas. Terdapat pula 9% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

2. Ketersedian akses internet yang cepat dan merata



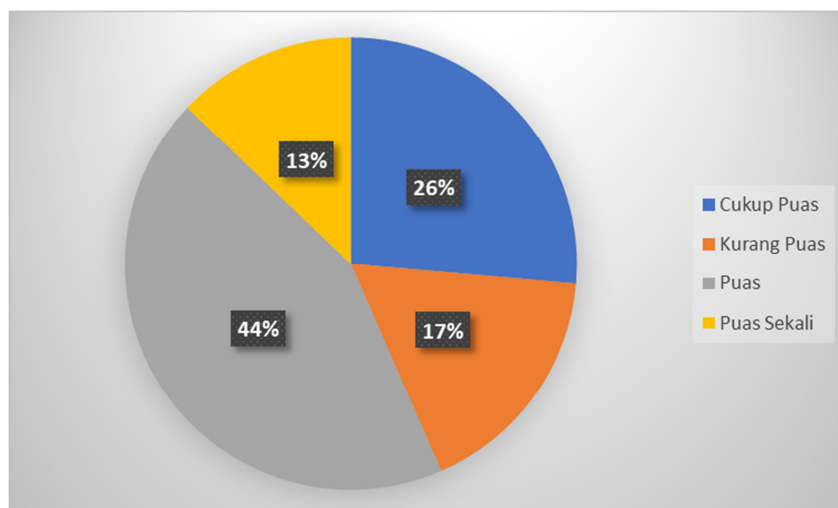
Terkait ketersediaan akses internet yang cepat dan merata, 18% responden menganggap sangat puas, 44% responden menganggap puas dan 23% responden menganggap puas. Terdapat pula 15% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

3. Ketersediaan sistem informasi yang handal



Terkait ketersediaan akses internet yang cepat dan merata, 17% responden menganggap sangat puas, 51% responden menganggap puas dan 23% responden menganggap puas. Terdapat pula 9% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

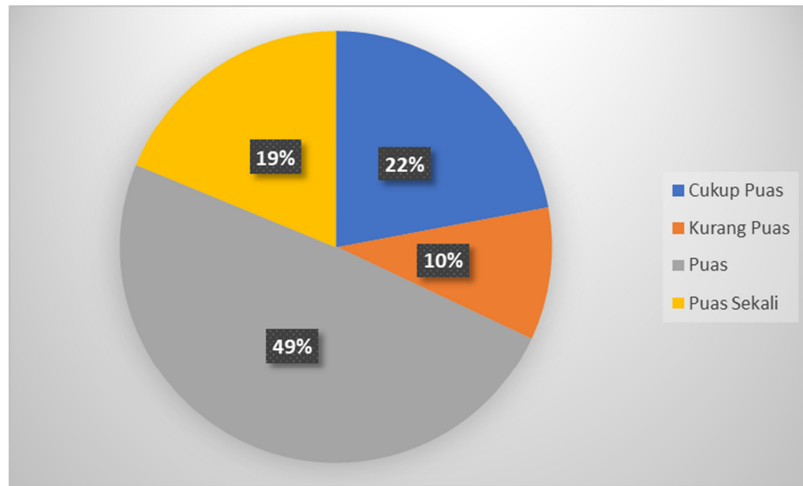
4. Manajemen pengelolaan aset (seperti: Gedung, Mobil Dinas, Rumah Dinas, Bus, dan Lahan USK



Terkait manajemen pengelolaan aset (seperti: Gedung, Mobil Dinas, Rumah Dinas, Bus, dan Lahan USK, 13% responden menganggap sangat puas, 44% responden menganggap puas dan 26% responden menganggap puas. Terdapat pula 17% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

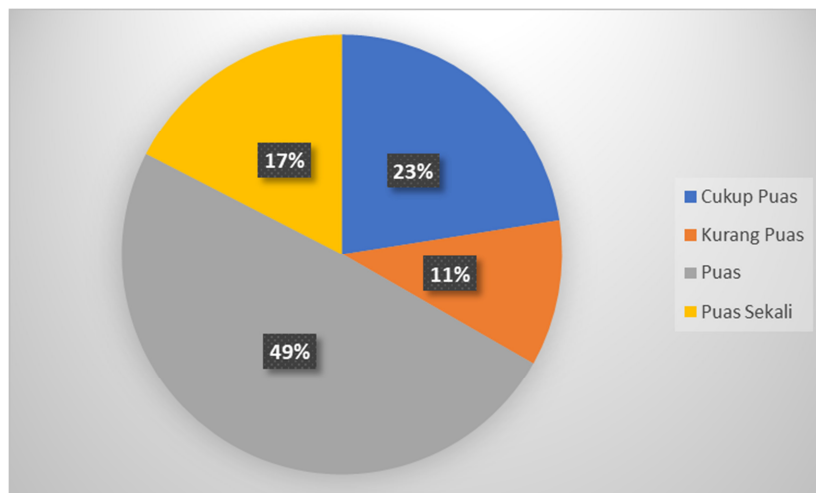
Aspek *Responsiveness*

1. Kemudahan proses kepengurusan pangkat dan jabatan dosen



Terkait kemudahan proses kepengurusan pangkat dan jabatan dosen, 19% responden menganggap sangat puas, 49% responden menganggap puas dan 22% responden menganggap puas. Terdapat pula 10% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

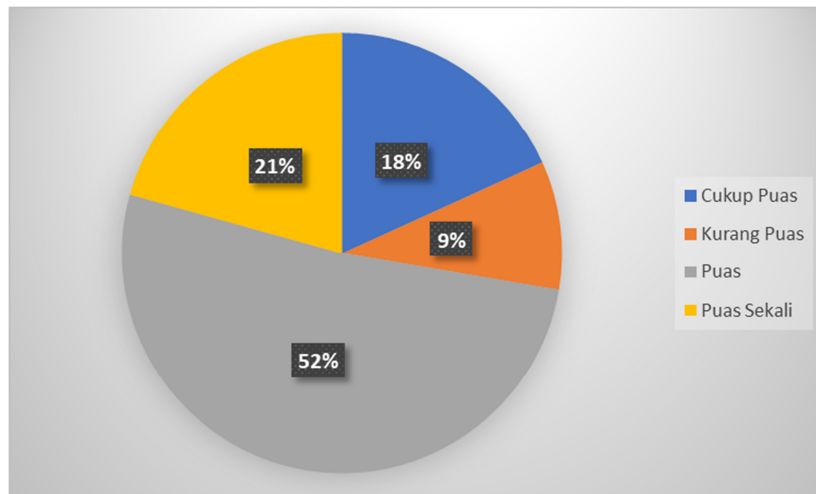
2. Respons pimpinan terhadap ide, gagasan, kritik dan saran



Terkait respons pimpinan terhadap ide, gagasan, kritik dan saran, 17% responden menganggap sangat puas, 49% responden menganggap puas dan 23% responden menganggap puas. Terdapat pula 11% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

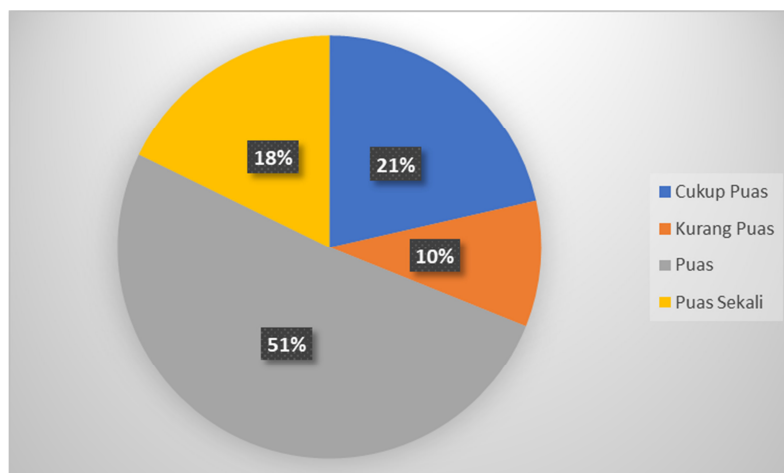
Aspek Assurance

1. Pemberian kesempatan untuk pengembangan diri (mengikuti sekolah lanjut, kursus, pelatihan, seminar, konferensi dan workshop



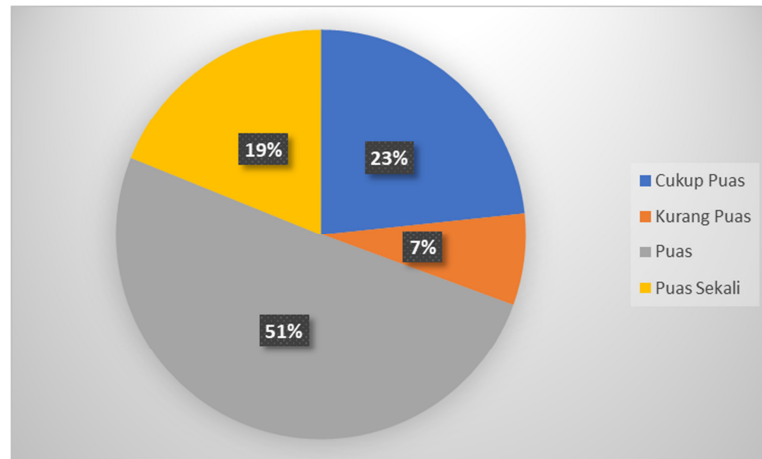
Terkait pemberian kesempatan untuk pengembangan diri (mengikuti sekolah lanjut, kursus, pelatihan, seminar, konferensi dan workshop, 21% responden menganggap sangat puas, 52% responden menganggap puas dan 18% responden menganggap puas. Terdapat pula 9% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

2. Seluruh dosen mendapatkan keadilan dalam layanan, dukungan serta akses terhadap sarana dan prasarana



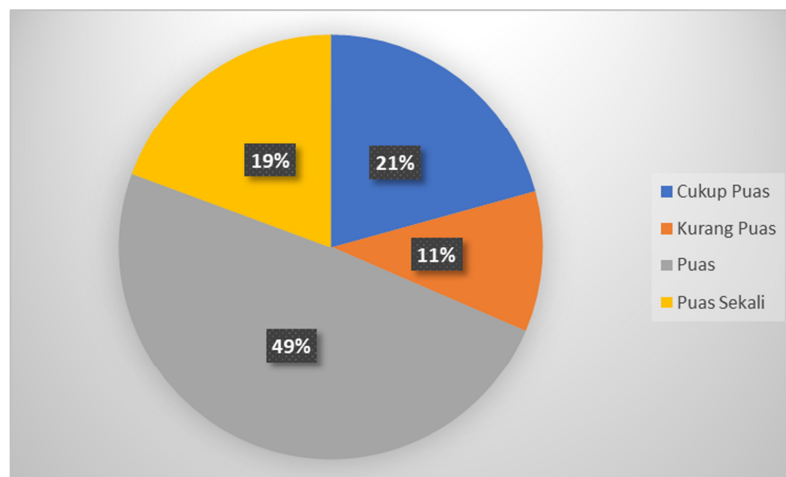
Terkait seluruh dosen mendapatkan keadilan dalam layanan, dukungan serta akses terhadap sarana dan prasarana, 18% responden menganggap sangat puas, 51% responden menganggap puas dan 21% responden menganggap puas. Terdapat pula 10% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

3. Seluruh dosen mendapatkan pelayanan yang baik dan ramah dari staf di USK



Terkait seluruh dosen mendapatkan pelayanan yang baik dan ramah dari staf di USK, 19% responden menganggap sangat puas, 51% responden menganggap puas dan 23% responden menganggap puas. Terdapat pula 7% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

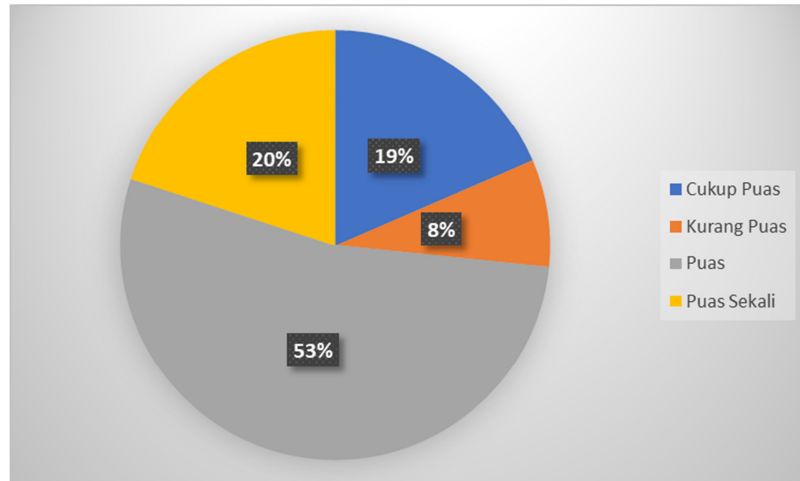
4. Penyelenggaraan sistem rekrutmen dosen di USK sesuai kebutuhan dan transparan



Terkait penyelenggaraan sistem rekrutmen dosen di USK sesuai kebutuhan dan transparan, 19% responden menganggap sangat puas, 49% responden menganggap puas dan 21% responden menganggap puas. Terdapat pula 11% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

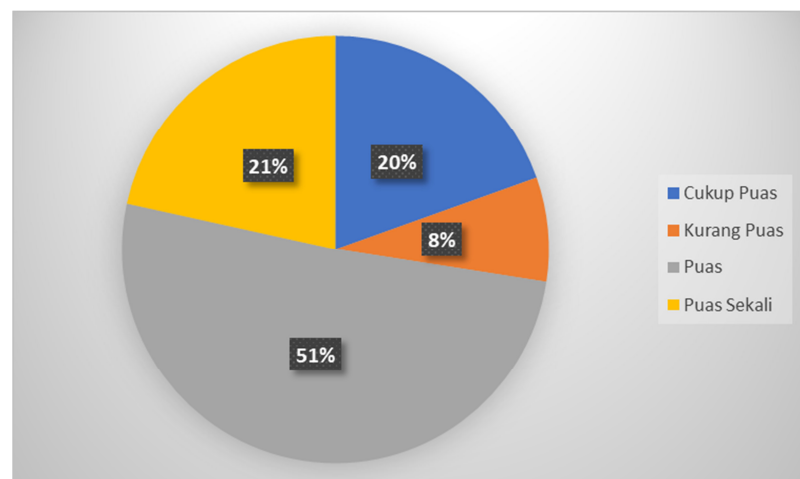
Aspek *Empathy*

1. Pemberian kesempatan untuk pengembangan diri (mengikuti sekolah lanjut, kursus, pelatihan, seminar, konferensi dan workshop)



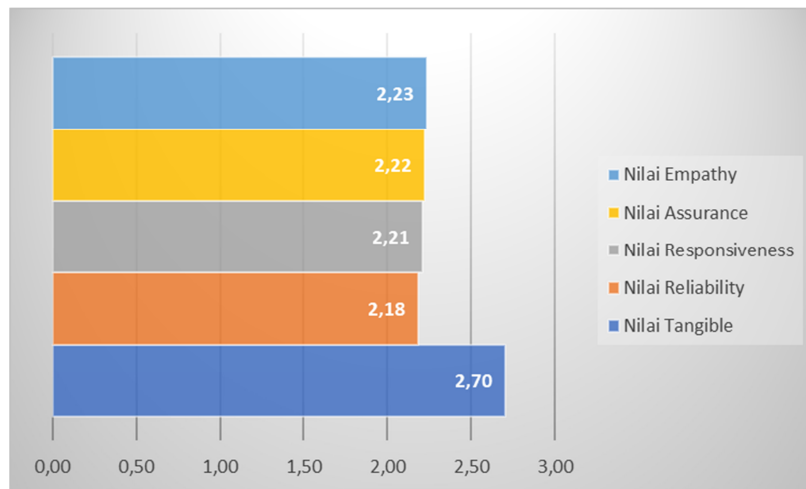
Terkait pemberian kesempatan untuk pengembangan diri (mengikuti sekolah lanjut, kursus, pelatihan, seminar, konferensi dan workshop, 20% responden menganggap sangat puas, 53% responden menganggap puas dan 19% responden menganggap puas. Terdapat pula 8% responden yang masih menganggap masih kurang puas.

2. Legalitas kinerja dosen dalam bentuk SK Rektor yang dapat dijadikan sebagai poin kinerja dosen dan renumerasi

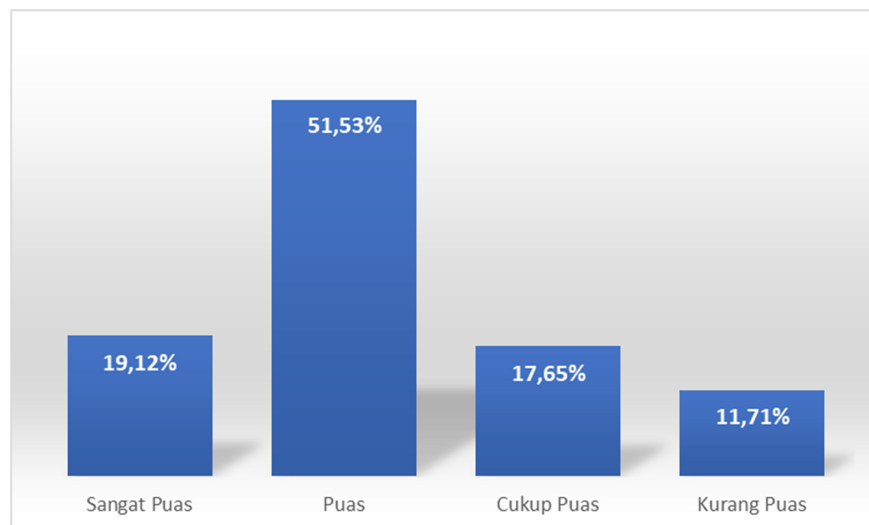


Terkait pemberian kesempatan untuk pengembangan diri (mengikuti sekolah lanjut, kursus, pelatihan, seminar, konferensi dan workshop, 21% responden menganggap sangat puas, 51%

responden menganggap puas dan 20% responden menganggap puas. Terdapat pula 8% responden yang masih menganggap masih kurang puas.



Gambar 3.1. Rata-rata persentase tingkat kepuasan berdasarkan aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*



Gambar 3. 2. Perbandingan kepuasan dosen terhadap 5 aspek survei *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*

Kritik dan Saran

Kritik dan saran yang disampaikan oleh dosen melalui survei kepuasan dosen dirangkum sebagai berikut:

1. Layanan administrasi di USK perlu ditingkatkan, termasuk sistem digitalisasi untuk merampingkan lampiran file.

2. Sangat penting memprioritaskan sarana dan prasarana laboratorium untuk praktikum mahasiswa karena peralatan praktikum sering kali tidak tersedia. Universitas harus memprioritaskan fasilitas-fasilitas ini dan berinvestasi dalam pengujian oleh pemangku kepentingan eksternal untuk menghasilkan pendapatan.
3. Fasilitas laboratorium sangat minim dan rusak, dan pembangunan gedung FKG harus dilanjutkan.
4. Layanan internet perlu ditingkatkan, dan fasilitas kecil namun mendesak seperti kabel HDMI harus disediakan dengan kualitas yang baik.
5. Penggunaan fasilitas laboratorium antar program studi atau fakultas di lingkungan USK sulit dilakukan karena proses administrasi.
6. Mengoptimalkan pengadaan alat, sarana, dan prasarana untuk fasilitas pembelajaran sangat penting untuk menghasilkan penelitian yang mutakhir.
7. Pendanaan untuk kegiatan praktikum harus dimaksimalkan, dan fasilitas seperti peralatan laboratorium dan laboratorium lapangan harus diakomodir secara proporsional.
8. Pengelolaan toilet yang baik dan pemeliharaan alat pembelajaran yang tepat juga diperlukan. Penyelesaian pembangunan gedung FKG dan penyediaan *mobile learning* dan instrumen di laboratorium penelitian juga diperlukan.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari survei kepuasan ini antara lain:

1. Keterlibatan responden (dosen) pada survei ini sangat tinggi yaitu 71% dari jumlah dosen yang terdaftar pada sistem pendataan pegawai.
2. Secara umum sebanyak 18,85% responden merasa puas sekali; 50,77% merasa puas dan 20,48% merasa cukup puas terhadap fasilitas dan pelayanan di Universitas Syiah Kuala. Namun sebanyak 9,90 responden merasa kurang puas terhadap fasilitas dan pelayanan USK.
3. Persentase tertinggi responden kurang puas yaitu pada aspek Tangible yang terkait dengan ketersediaan fasilitas dan sarana
4. Tingkat kepuasan dosen tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan penting ditindaklanjuti untuk meningkatkan ketersediaan fasilitas dan layanan USK.

5. REKOMENDASI

1. Berdasarkan hasil survei kepuasan dosen terhadap USK, secara umum menunjukkan bahwa manajemen pelayanan dan fasilitas di USK sudah baik, namun perlu dilakukan peningkatan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kinerja dosen.
2. Kualitas layanan USK terhadap dosen perlu ditingkatkan agar kinerja dosen USK dalam aspek tridharma perguruan tinggi semakin optimal.
3. Pendapat dosen berdasarkan hasil survei, direkomendasikan untuk dievaluasi dan ditindak lanjuti oleh pihak-pihak terkait.