

**LAPORAN HASIL  
KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN  
TERHADAP SISTEM DAN PRAKTEK PENGELOLAAN  
SUMBER DAYA MANUSIA**



**UNIVERSITAS ISLAM NUSANTARA  
2017-2018**

## **A. PENDAHULUAN**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pendidikan dituntut untuk memenuhi harapan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan dosen dan tenaga kependidikan yang dilakukan oleh Universitas Islam Nusantara saat ini belum memenuhi harapan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan dosen dan tenaga kependidikan yang disampaikan melalui kotak saran, media informasi lainnya, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan di Universitas Islam Nusantara, yang menimbulkan ketidakpercayaan dosen dan tenaga kependidikan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah melakukan Survei Kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah dosen dan tenaga kependidikan. Mengingat jenis layanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

## **B. TUJUAN**

Pedoman ini bertujuan untuk mengukur kepuasan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa

## **C. SASARAN**

1. Mendorong partisipasi dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa.

## **D. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan dalam pedoman ini adalah meliputi pelayanan terhadap sumber daya manusia dalam hal pengembangan jenjang karir.

## **E. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY**

### **E.1. Pelaksanaan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap penyelenggaraan pelayanan SDM dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

### **E.2. Teknik Survei Kepuasan**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

### **E.3. Hasil Survei Kepuasan, dimaksudkan untuk:**

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari unit kerja pelayanan;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja pelayanan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

**SURVEY KEPUASAN TERHADAP PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA  
(DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN)**

Nama :

Unit Kerja :

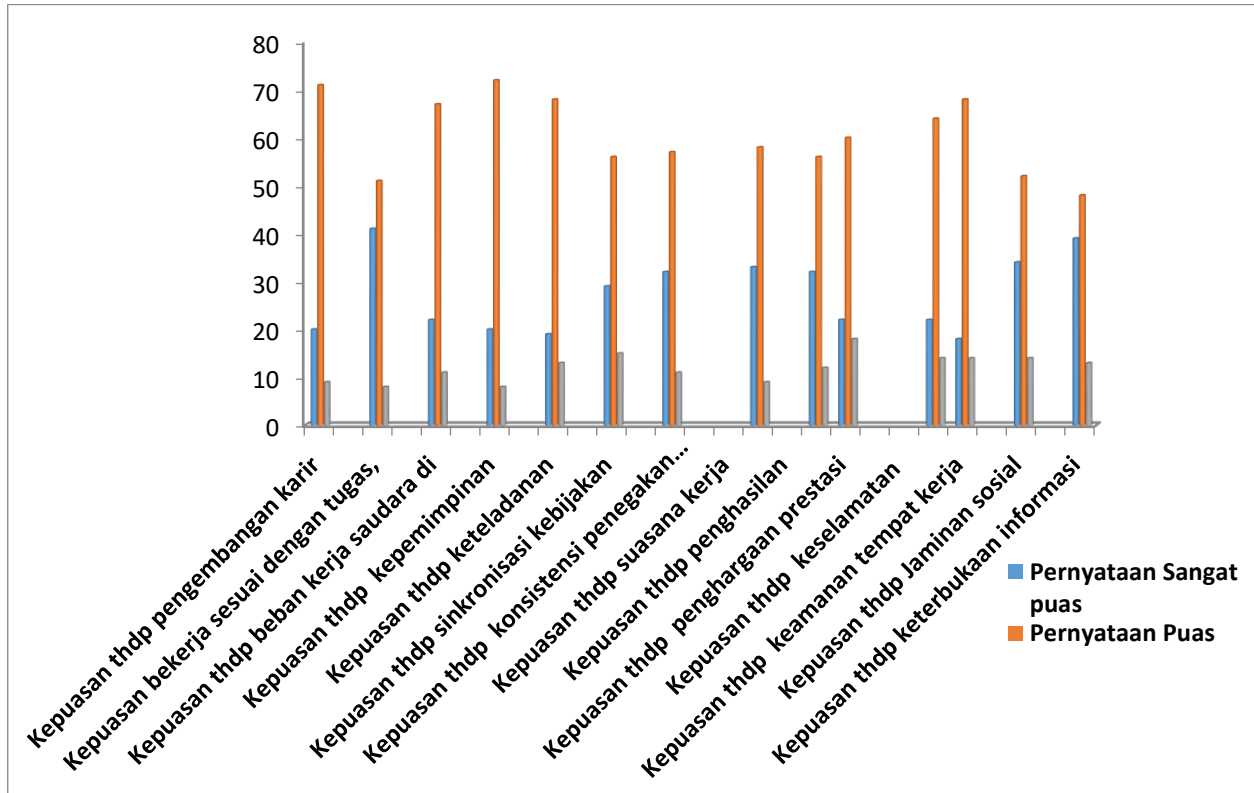
Berilah tanda ceklis (√) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara.

No	Pernyataan	Kategori Jawaban		
1	Kepuasan terhadap pengembangan karir di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
2	Kepuasan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
3	Kepuasan terhadap beban kerja saudara di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
4	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
5	Kepuasan terhadap keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
6	Kepuasan terhadap sinkronisasi kebijakan pimpinan di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
7	Kepuasan terhadap konsistensi penegakan aturan di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
8	Kepuasan terhadap suasana kerja di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
9	Kepuasan terhadap penghasilan saudara saat ini di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
10	Kepuasan terhadap penghargaan prestasi di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
11	Kepuasan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
12	Kepuasan terhadap keamanan tempat kerja di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
13	Kepuasan terhadap Jaminan sosial di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas
14	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di Universitas Islam Nusantara	<input type="checkbox"/> Sangat puas	<input type="checkbox"/> Puas	<input type="checkbox"/> Kurang puas

## HASIL KEPUASAN DOSEN TERHADAP PENGELOLAAN SDM

No	Pernyataan	Persentase		
		Sangat puas	Puas	Kurang puas
1	Kepuasan terhadap pengembangan karir di Universitas Islam Nusantara	20	71	9
2	Kepuasan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi di Universitas Islam Nusantara	41	51	8
3	Kepuasan terhadap beban kerja saudara di Universitas Islam Nusantara	22	67	11
4	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Universitas Islam Nusantara	20	72	8
5	Kepuasan terhadap keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Universitas Islam Nusantara	19	68	13
6	Kepuasan terhadap sinkronisasi kebijakan pimpinan di Universitas Islam Nusantara	29	56	15
7	Kepuasan terhadap konsistensi penegakan aturan di Universitas Islam Nusantara	32	57	11
8	Kepuasan terhadap suasana kerja di Universitas Islam Nusantara	33	58	9
9	Kepuasan terhadap penghasilan saudara saat ini di Universitas Islam Nusantara	32	56	12
10	Kepuasan terhadap penghargaan prestasi di Universitas Islam Nusantara	22	60	18
11	Kepuasan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja di Universitas Islam Nusantara	22	64	14
12	Kepuasan terhadap keamanan tempat kerja di Universitas Islam Nusantara	18	68	14
13	Kepuasan terhadap Jaminan sosial di Universitas Islam Nusantara	34	52	14
14	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di Universitas Islam Nusantara	39	48	13

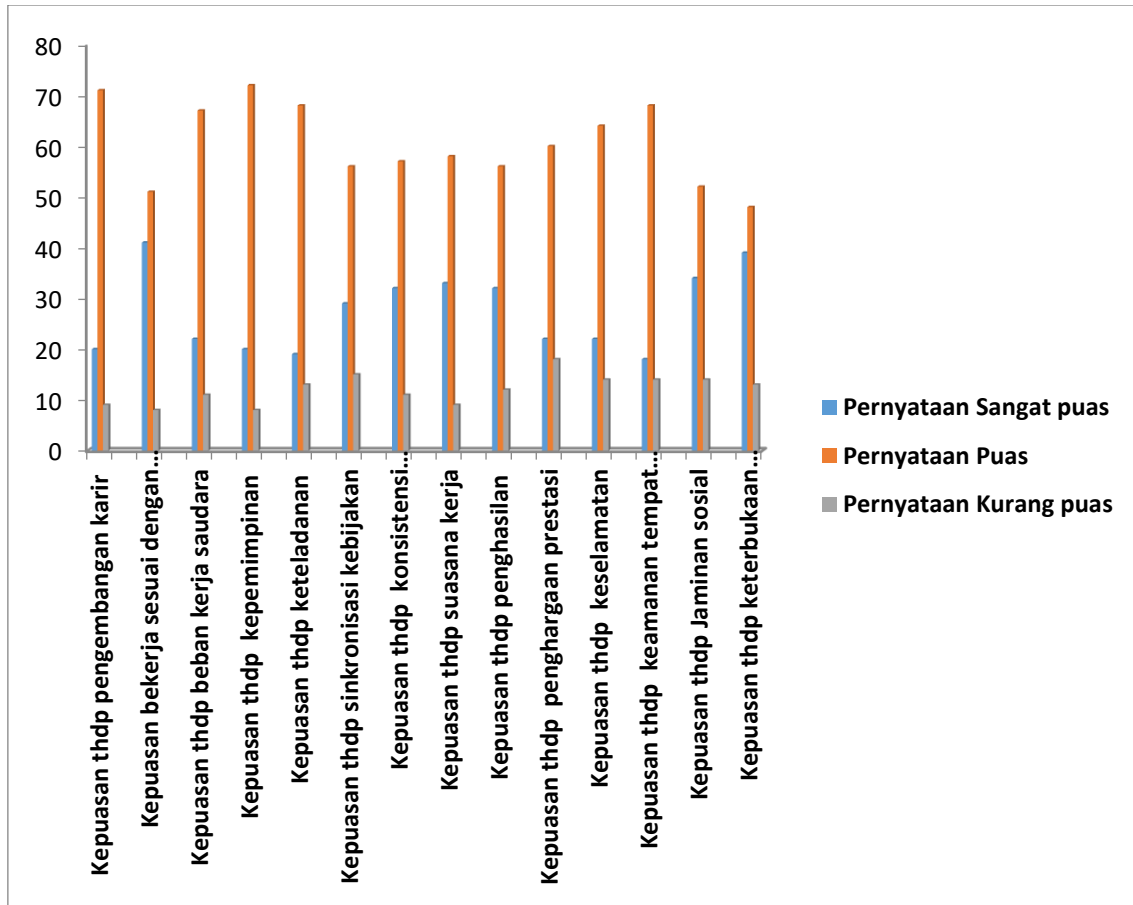
Secara umum kepuasan dosen sangat baik, hanya minoritas yang merasa kurang puas terhadap sistem pengelolaan SDM.



**Gambar 1. Persentase Kepuasan dosen terhadap Pengelolaan SDM**

## KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PENGELOLAAN SDM

No	Pernyataan	Persentase		
		Sangat puas	Puas	Kurang puas
1	Kepuasan terhadap pengembangan karir di Universitas Islam Nusantara	5	58	33
2	Kepuasan bekerja sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi di Universitas Islam Nusantara	58	25	17
3	Kepuasan terhadap beban kerja saudara di Universitas Islam Nusantara	17	58	25
4	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Universitas Islam Nusantara	58	25	17
5	Kepuasan terhadap keteladanan kepemimpinan dalam pengelolaan SDM di Universitas Islam Nusantara	50	33	17
6	Kepuasan terhadap sinkronisasi kebijakan pimpinan di Universitas Islam Nusantara	50	25	25
7	Kepuasan terhadap konsistensi penegakan aturan di Universitas Islam Nusantara	67	17	17
8	Kepuasan terhadap suasana kerja di Universitas Islam Nusantara	47	28	25
9	Kepuasan terhadap penghasilan saudara saat ini di Universitas Islam Nusantara	67	25	8
10	Kepuasan terhadap penghargaan prestasi di Universitas Islam Nusantara	50	22	17
11	Kepuasan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja di Universitas Islam Nusantara	50	42	8
12	Kepuasan terhadap keamanan tempat kerja di Universitas Islam Nusantara	22	50	17
13	Kepuasan terhadap Jaminan sosial di Universitas Islam Nusantara	17	68	25
14	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi di Universitas Islam Nusantara	25	50	25



**Gambar 2. Persentase Kepuasan Tendik terhadap Pengelolaan SDM**



## **TINDAK LANJUT DARI HASIL SURVEY**

### **BAGI DOSEN**

1. Pengembangan karir dosen ditingkatkan dengan cara memfasilitasi berbagai seminar, pelatihan maupun penelitian
2. Beban kerja dosen disesuaikan dengan kemampuan dan keprofesiannya serta kepangkatan.
3. Penegakan aturan bagi civitas academica di universitas Islam Nusantara lebih ditingkatkan dengan membuat aturan baku.
4. Penghargaan pada dosen yang berprestasi lebih ditingkatkan dalam bentuk pemberian sertifikat, maupun reward lainnya.
5. Masing-masing fakultas memberi jaminan sosial dan kesehatan dalam bentuk insentif sesuai kebutuhan,
6. Keterbukaan informasi lebih ditingkatkan dengan melakukan rapat rutin terhadap semua permasalahan atau melalui media sosial khusus.

### **BAGI TENAGA KEPENDIDIKAN**

1. Peningkatan karir para tendik sebagai laboran, pengelola keuangan atau administrasi
2. Menyelenggarakan pelatihan yang diselenggarakan oleh Universitas bagi pengembangan keterampilan para tendik.
3. Penegakan aturan secara konsisten.
4. Peningkatan jaminan kesehatan bagi para tendik.
5. Memberi penghargaan pada para tendik yang berprestasi atau yang membanggakan.