

LAPORAN HASIL SURVEI 2020
KEPUASAN PELAYANAN SDM DOSEN DAN TENDIK



Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Pasuruan

Jl. Raya Warung Dowo

Kabupaten Pasuruan

2020

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner kepuasan dosen dan tenaga kependidikan di Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Pasuruan telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan. Ucapan terima kasih ini kami apresiasi setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor dan jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil.
2. Para responden yaitu dosen, tenaga kependidikan, pustakawan dan laboran dilingkungan Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Pasuruan yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrument kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelayanan sumber daya manusia ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Pasuruan, Agustus 2020

Kepala LPM ITSNU Pasuruan



Agus Qowiyudin, M.Pd

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pada tahun 2020 ini pengukuran kepuasan pelayanan sumber daya manusia dosen dan tenaga kependidikan dilakukan pada masing-masing unit kerja. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara umum tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelayanan sumber daya manusia di lingkungan Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Pasuruan. Total instrument kuesioner yang disebarkan adalah 32 pernyataan meliputi hal: Pengembangan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, tugas tambahan, kebutuhan kesejahteraan, kebutuhan suasana kerja, kebutuhan kesehatan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.. Dari semua kuesioner yang telah disebarkan, kuesioner yang masuk/kembali untuk pengolahan data sebanyak 56 kuesioner .

Tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pelayanan sumber daya manusia di lingkungan Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Pasuruan untuk tahun pengukuran tahun 2020, menunjukkan nilai kepuasan yang baik secara umum, namun ada beberapa hal yang perlu untuk menjadi evaluasi lebih lanjut bagi pimpinan di Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Pasuruan.

DAFTAR ISI

	halaman
KATA PENGANTAR	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	3
BAB III PENUTUP	8

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

Survei ini bertujuan 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.

1.2. 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.

1.3. Ruang Lingkup

lingkup Survei Kepuasan Pelayanan Sumber Daya Manusia (Dosen dan Tenaga Kependidikan) dalam pedoman ini adalah meliputi pengembangan kompetensi, pengembangan karir/jabatan, tugas tambahan, kebutuhan kesejahteraan, kebutuhan suasana kerja, kebutuhan kesehatan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat

1.4. Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui tahap sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Mengupload survei;
- c. Melaksanakan survei;
- d. Mengolah hasil survei;
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk kegiatan survei dilakukan pengisian kuesioner oleh responden sendiri secara online.

1.5. Komponen dan Aspek Pengukuran

Komponen angket survey kepuasan pelayanan sumber daya manusia (dosen dan tenaga kependidikan) di lingkungan ITSNU Pasuruan dilakukan dengan mekanisme yaitu lembar penilaian: skor 5 (sangat puas), skor 4 (puas), skor 3 (cukup puas), skor 2 (kurang puas), 1 (tidak puas)

Proses pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel dan diagram lingkaran. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala terhadap aspek yang dinilai.

BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

2.1. Hasil Survey

Hasil survey kepuasan pelayanan sumber daya manusia (dosen dan tendik) di lingkungan ITSNU Pasuruan ditunjukkan pada tabel 2.1. Sebagai berikut :

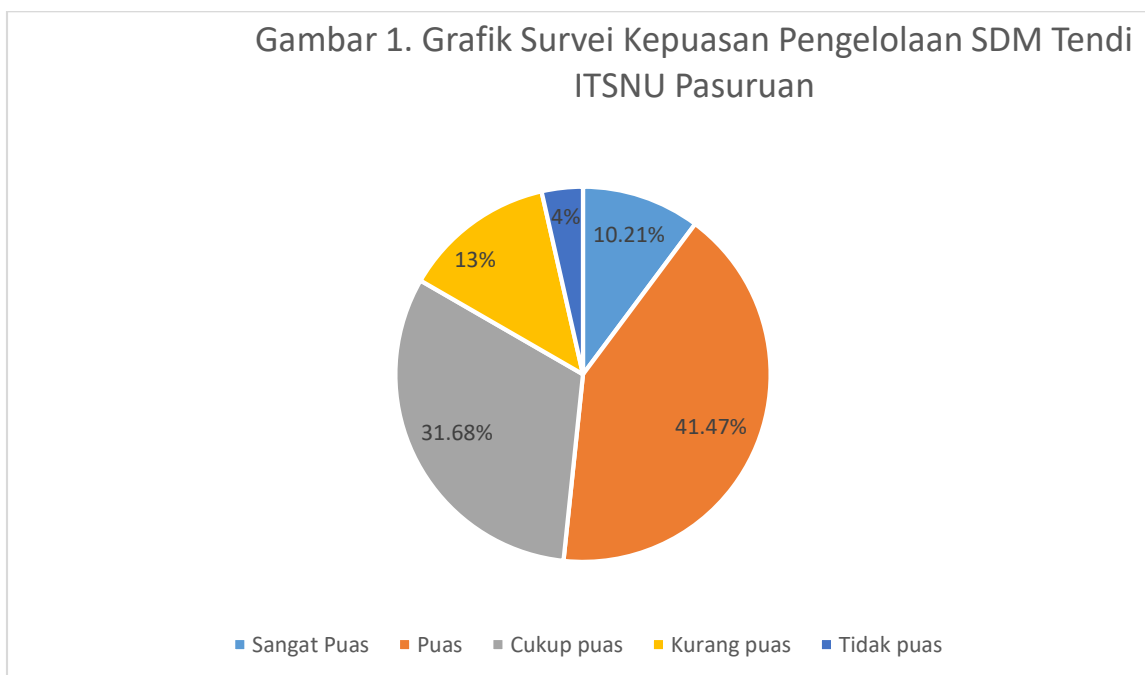
Tabel 1.2 Persentase Hasil Survey Kepuasan Pelayanan Sumber Daya Manusia (Tenaga Kependidikan) ITSNU Pasuruan

No	Aspek yang dinilai	Kepuasan				
		Sangat puas	puas	Cukup puas	Kurang puas	Tidak puas
	Pengembangan Kompetensi					
1	Dorongan dan dukungan untuk melanjutkan studi ke jenjang lebih tinggi	3.1	34.4	37.5	21.9	3.1
2	Dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan /workshop/seminar sesuai dengan kompetensi	3.1	43.8	37.5	3.1	12.5
3	Dukungan dan motivasi pimpinan dalam meningkatkan kompetensi terkait tugas pokok dan fungsi	12.5	46.9	25	12.5	3.1
	Pengembangan Karir					
4	Kesempatan untuk peningkatan karir dan penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai	3.1	37.5	37.5	15.6	6.3
	Pengembangan Karir					

5	Kesempatan untuk terlibat kegiatan kepanitiaan bersama level universitas	9.4	50	37.5	3.1	0
	Fasilitas Sarana dan Prasarana dan suasana kerja					
6	Penyediaan kelengkapan kerja (komputer, printer, ATK) sebagai penunjang kinerja tenaga kependidikan	15.6	40.6	25	18.8	0
7	Penyediaan sistem informasi (telepon, internet, email, faximile)	31.3	50	12.5	6.3	0
8	Penyediaan ruang kerja yang nyaman	9.4	37.5	31.3	12.5	9.4
9	Suasana hubungan kerja antara sesama tenaga kependidikan	18.8	46.9	21.9	12.5	0
	Pelayanan Kesejahteraan					
10	Peraturan mengenai gaji, tunjangan, dan lain lain	3.1	28.1	31.3	28.1	9.4
11	Penyediaan asuransi kesehatan dan ketenagakerjaan (BPJS)	21.9	43.8	28.1	3.1	3.1
	Hubungan dengan Pimpinan					
12	Kesempatan untuk menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan kepada pimpinan	3.1	34.4	43.8	12.5	6.3
13	Pimpinan melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga kependidikan	3.1	34.4	43.8	18.8	0
14	Pimpinan memberikan pengarahan kepada tenaga kependidikan dalam melakukan tugasnya	3.1	43.8	37.5	15.6	0
15	Penempatan tenaga kependidikan sesuai dengan pendidikan, kompetensi dan kemampuan	12.5	50	25	12.5	0

Jumlah	10.21	41.47	31.68	13.13	3.55
--------	-------	-------	-------	-------	------

Berdasarkan tabel di atas, hasil survey kepuasan pelayanan sumber daya manusia (tenaga kependidikan) di ITSNU Pasuruan memberikan penilaian dengan rincian 10.21 % sangat puas, 41.47 % puas, 31.68 % cukup puas, 13.13 % kurang puas dan 3.55% tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut kepuasan tenaga kependidikan terhadap pelayanan SDM di ITSNU Pasuruan sebagian besar menilai puas.



Berdasarkan diagram lingkaran tersebut dapat terlihat hasil survey kepuasan pelayanan SDM Tendi ITSNU Pasuruan menunjukkan 10.21 % sangat puas, 41.47 % puas, 31.68 % cukup puas, 13.13 % kurang puas dan 3.55% tidak puas

Tabel 2.2. Persentase Hasil Survey Kepuasan terhadap pelayanan Sumber Daya Manusia (Dosen) ITSNU Pasuruan

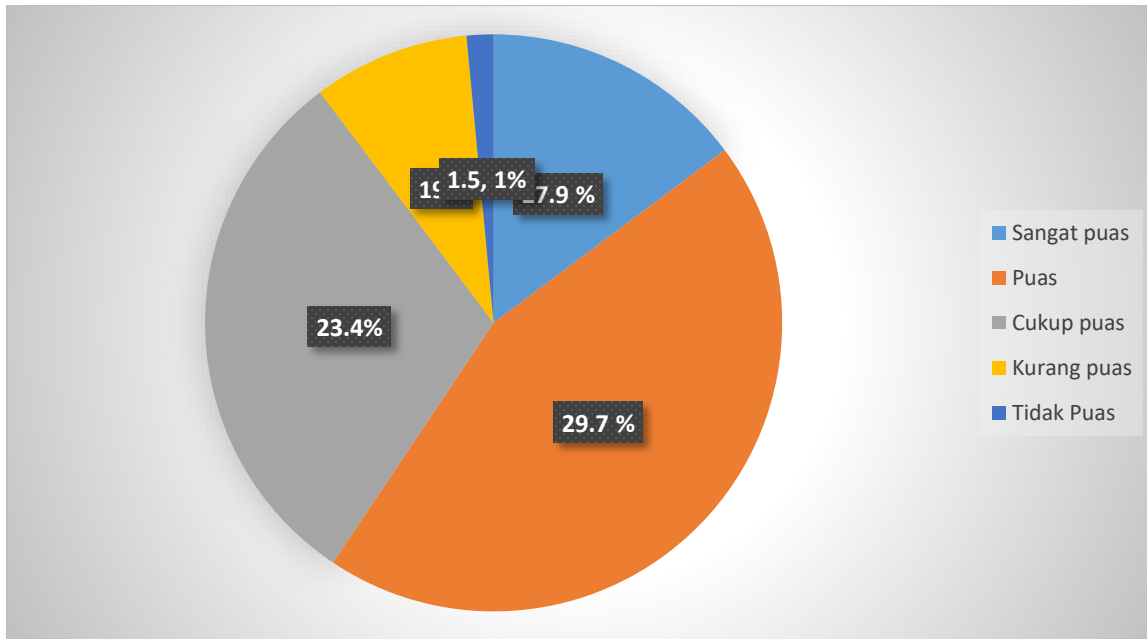
No	Aspek yang dinilai	Kepuasan				
		Sangat puas	puas	Cukup puas	Kurang puas	Tidak Puas

	Pengembangan Kompetensi					
1	Dorongan dan dukungan untuk melanjutkan studi ke jenjang lebih tinggi	12	40	28	20	0
2	Dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan untuk mendapatkan sertifikasi yang berhubungan dengan bidang keilmuan program studi	20	44	32	4	0
3	Dukungan untuk mengikuti kursus/pelatihan /workshop/seminar berhubungan dengan bidang keilmuan program studi	16	60	16	8	0
	Pengembangan Karir /Jabatan					
4	Layanan informasi mengenai jenjang karir (jabatan fungsional, jabatan akademik dan sertifikasi dosen)	16	36	28	20	0
5	Kepuasan terhadap pengembangan karir di ITSNU Pasuruan	8	48	40	4	0
6	Dosen diberikan fasilitas kemudahan dalam mengurus jabatan fungsional, (akademik dan sertifikasi dosen)	20	44	24	8	0
7	Kepuasan terhadap beban kerja di ITSNU Pasuruan	16	44	40	0	0
	Kesejahteraan					
8	Peraturan mengenai gaji, tunjangan, dll	8	32	48	12	0
9	Penyediaan pelayanan kesehatan dan ketenagakerjaan (BPJS)	24	28	36	8	4
	Fasilitas sarana, prasarana dan suasana kerja					

10	Kenyamanan ruang kerja	16	44	32	8	0
11	Kenyamanan ruang kegiatan belajar mengajar	24	48	24	4	0
12	Penyediaan fasilitas dan kelengkapan alat-alat Laboratorium untuk menunjang kegiatan praktikum	4	40	36	16	4
	Penelitian					
13	SOP mengenai dana penelitian	8	52	28	8	4
	PKM					
14	SOP mengenai dana Pengabdian Kepada Masyarakat	12	52	24	8	4
	Hubungan dengan Kepemimpinan Institusi					
15	Kepuasan terhadap kepemimpinan dalam pelayanan SDM di ITSNU Pasuruan	20	44	20	12	4
16	Kepuasan terhadap keteladanan kepemimpinan dalam pelayanan SDM di ITSNU Pasuruan	12	56	28	0	4
	Jumlah	14.75	44.5	30.25	8.75	1.5

Berdasarkan tabel di atas, hasil survey kepuasan dosen di ITSNU Pasuruan memberikan penilaian dengan rincian 14.75 % sangat puas 44.5 % puas 30.25 % cukup puas dan 8.75 % kurang puas dan 1.5% tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut kepuasan dosen terhadap pelayanan SDM di ITSNU Pasuruan sebagian besar menilai puas.

Gambar 2. Grafik Survei Kepuasan Pelayanan SDM Dosen ITSNU Pasuruan



Berdasarkan diagram lingkaran tersebut dapat terlihat jelas hasil survey kepuasan pelayanan sumber daya manusia (dosen) ITSNU Pasuruan memberikan hasil 14.75 % sangat puas 44.5 % puas 30.25 % cukup puas dan 8.75 % kurang puas dan 1.5% tidak puas.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

Tingkat kepuasan pelayanan SDM tendik di lingkungan ITSNU Pasuruan untuk tahun 2020, menunjukkan nilai 10.21 % sangat puas, 41.47 % puas, 31.68 % cukup puas, 13.13 % kurang puas dan 3.55% tidak puas Tingkat kepuasan pelayanan SDM dosen di lingkungan ITSNU Pasuruan untuk tahun 2020 memberikan 14.75 % sangat puas 44.5 % puas 30.25 % cukup puas dan 8.75 % kurang puas dan 1.5% tidak puas. Hasil survey tahun 2020 menunjukkan tingkat

kepuasan pelayanan dosen dan tendik pada 90 % poin menunjukkan puas atas pelayanan SDM di ITSNU Pasuruan

3.2. Tindak Lanjut

Kualitas dosen dan tendik merupakan salah satu factor yang mampu meningkatkan mutu intsitusi. Oleh sebab itu perlu ditingkatkan program kegiatan yang berhubungan dengan peningkatan SDM tendik dan dosen Antara lain yang berhubungan dengan peningkatan studi lanjut dosen dan tendik, kegiatan workshop pemrosesan pengajuan jabatan fungsional, dan workshop yang berhubungan dengan penelitian dan PKM.